

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



“PROGRAMA DE ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD PARA LA  
UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA DE LAS EMPRESAS INDUSTRIALES  
DEDICADAS A LA PRODUCCIÓN DE PRODUCTOS DE CONSTRUCCIÓN EN EL  
DEPARTAMENTO DE SAN SALVADOR”

**Trabajo de Investigación Presentado por:**

Bolaños Argueta José Luis

Serrano Alvarenga Yenny Beatriz

López Saravia Wilfredo Antonio

**Para optar al grado de:**

LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA

**Agosto de 2018**

**SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Rector : Msc. Roger Armando Arias Alvarado

Secretario General : Lic. Cristóbal Hernán Ríos Benítez

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas : Lic. Nixon Rogelio Hernández Vásquez

Secretaria de la Facultad de Ciencias Económicas : Licda. Vilma Marisol Mejía Trujillo

Directora de la Escuela de Contaduría Pública : Licda. María Margarita de Jesús Mendoza de Hernández

Coordinador General de Procesos de Graduación : Lic. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez

Coordinación de Procesos de Graduación de La Escuela de Contaduría Pública : Lic. Daniel Nehemías Reyes López

Docente Director : Lic. Carlos Ernesto Ramírez

Jurado Evaluador : Lic. Abraham de Jesús Ortega Chacón  
Lic. Daniel Nehemías Reyes López  
Lic. Carlos Ernesto Ramírez

Agosto de 2018  
San Salvador, El Salvador, Centroamérica

## **AGRADECIMIENTOS**

Gracias a Dios por permitirme culminar una etapa en mi vida, coronando con un título académico, a mi familia por su apoyo, sus palabras de alientos y ánimos, en especial por la mujer que me dio la vida, ella ha sido parte fundamental en este proceso de tantos años de madrugadas, apoyo incondicional, parte de este título es de ella por estar siempre para mí con sus palabras de aliento en especial de su amor.

### **José Luis Bolaños Argueta**

Doy gracias a Dios por haberme permitido concluir esta etapa de mi vida y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además agradecer a mi madre y hermanos que han sido una parte fundamental para mi carrera ya que he contado con su amor, apoyo y consejos durante este largo camino y en general a todos mis amigos y profesionales de la Universidad de El Salvador que son parte de mi formación profesional.

### **Yenny Beatriz Serrano Alvarenga**

Primero agradecer a Dios porque sin Él no hubiese sido posible culminar mi carrera profesional, gracias a mis queridos padres a mi esposa y mis hijas por su apoyo y comprensión, el triunfo alcanzado es de ellos también, así como al resto de mi familia que me apoyaron y me aconsejaron en los momentos más difíciles, a los amigos ya que cada uno aportó de cierta manera con sus sugerencias o con una palabra de aliento. Gracias a mi grupo ya que logramos trabajar muy bien juntos. Gracias a nuestro asesor ya que nos supo orientar desde el inicio de este proceso.

### **Wilfredo Antonio López Saravia**

## ÍNDICE

<b>CONTENIDO</b>	<b>N° PÁG.</b>
INTRODUCCIÓN	iii
<b>CAPÍTULO I - PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA: FALTA DE UN PROGRAMA DE ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD PARA LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA.	1
1.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA	3
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.3.1 Novedoso	3
1.3.2 Factibilidad	3
1.3.3 Utilidad Social	4
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.4.1 General	4
1.4.2 Específicos de la investigación	4
1.5. DETERMINACIÓN DE HIPÓTESIS	5
1.5.1 Hipótesis de trabajo	5
1.6. LIMITACIONES	5
<b>CAPÍTULO II - MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL, TÉCNICO Y LEGAL</b>	<b>6</b>
2.1 ESTADO ACTUAL DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD PARA LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA DE LAS EMPRESAS INDUSTRIALES	6
2.2 MARCO CONCEPTUAL	7
2.3 GENERALIDADES DE LA AUDITORÍA INTERNA	9
2.3.1 Antecedentes de Auditoría interna a nivel internacional	10
2.3.2 Objetivo e importancia de la auditoría interna	12
2.3.3 Fases de la auditoría interna	13
2.3.4 Las características del informe final de auditoría	15
2.3.5 Alcance de la auditoría interna	15

2.4	NORMAS DE ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD	16
2.4.1	Antecedentes de las normas de calidad	16
2.4.2	Aseguramiento y mejora de la calidad	17
2.4.3	Manual de aseguramiento de la calidad	19
2.4.4	Informe sobre el programa de aseguramiento de la calidad	33
2.5	GENERALIDADES DE LA EMPRESA INDUSTRIAL EN EL SALVADOR	47
2.5.1	Empresas industriales en El Salvador	47
2.5.2	Beneficios a la economía	48
2.5.3	Beneficio social	48
2.6	MARCO TÉCNICO	49
2.6.1	Normas técnicas aplicables a la investigación	49
2.7	MARCO LEGAL	53
2.7.1	Ley de Medio Ambiente.	53
2.7.1	Reglamento general de prevención de riesgos en lugares de trabajo.	53
2.7.1	Reglamento sobre la calidad del agua, control de vertederos y la zona de protección.	54
	<b>CAPÍTULO III - METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>55</b>
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	55
3.2	DELIMITACIÓN ESPACIAL Y TEMPORAL	55
3.2.1	Temporal	55
3.2.2	Espacial	55
3.3	SUJETOS Y OBJETO DE ESTUDIO	56
3.3.1	Unidades de análisis	56
3.3.2	Población y marco muestral	56
3.3.3	Variables e indicadores	57
3.4	TÉCNICAS, MATERIALES E INSTRUMENTOS	57
3.4.1	Técnicas y procedimientos para la recopilación de la información	57
3.4.2	Instrumentos y técnicas de medición	58
3.5	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	58
3.6	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	59

3.7 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	60
3.7.1 Tabulación y análisis de resultados	60
3.7.2 Diagnóstico	67
<b>CAPITULO IV-PROGRAMA DE ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD PARA LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA DE LAS EMPRESAS INDUSTRIALES DEDICADA A LA ELABORACIÓN DE PRODUCTOS DE CONSTRUCCIÓN</b>	<b>69</b>
4.1 PLANTEAMIENTO DEL CASO	69
4.2 PLAN DE SOLUCIÓN (FLUJOGRAMA) DEL CASO PRÁCTICO	71
4.3 BENEFICIOS Y LIMITANTES	73
4.3.1 Beneficios	73
4.3.2 Limitantes	74
4.4 PROGRAMAS	74
4.4.1 Introducción	74
4.4.2 Alcance	74
4.4.3 Base legal o técnica	75
4.4.4 Programas	75
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>112</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>114</b>
<b>ANEXO</b>	<b>116</b>

### **ÍNDICE DE FIGURAS**

FIGURA 1.ORGANIGRAMA DE LA NORMA INTERNACIONAL PARA EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LA AUDITORÍA INTERNA	46
FIGURA 2. FLUJOGRAMA DEL CASO PRÁCTICO	71

### **ÍNDICE DE TABLAS**

TABLA 1 NORMAS TÉCNICAS	49
TABLA 2 ANÁLISIS DE PREGUNTAS 3 Y 4	62
TABLA 3 ANÁLISIS DE PREGUNTA 3 Y 4	63
TABLA 4 ANÁLISIS DE PREGUNTA 7 Y 9	64
TABLA 5 ANÁLISIS DE PREGUNTA 11 Y 12	65
TABLA 6 ANÁLISIS DE PREGUNTA 13 Y 14	66
TABLA 7 LISTA DE CHEQUEO PARA LA EVALUACIÓN CONTINUA	76
TABLA 8 PLANEACIÓN PARA REALIZAR UN PROGRAMA DE ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD	101
TABLA 9 ANÁLISIS PRELIMINAR PARA EL DESARROLLO DE UN PROGRAMA DE ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD	102
TABLA 10 ELABORACIÓN DE ENTREVISTAS	103
TABLA 11 PLANEACIÓN PARA REALIZAR UN PROGRAMA DE ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD	103
TABLA 12 EVALUACIÓN DE LA CAPACIDAD PROFESIONAL DEL PERSONAL	104
TABLA 13 REVISIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS/ACTIVIDADES DE LA AUDITORÍA DE IT	105
TABLA 14 EVALUACIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y EL VALOR AGREGADO	106

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

ANEXO 1: ENCUESTA

ANEXO 2: TABULACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA RESUMEN EJECUTIVO

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación se llevó a cabo en las empresas industriales del departamento de San Salvador, el propósito del estudio fue para contribuir en la mejora de los trabajos realizados en la unidad de auditoría interna, aportando un modelo de programa de aseguramiento y mejora de la calidad de los trabajos de dicha unidad requeridos por la normativa técnica, como una herramienta que les permita un buen desempeño de su trabajo.

El objetivo de la investigación se centró en la necesidad de asegurar y mejorar la calidad de los trabajos realizados por las unidades de auditoría interna específicamente para las empresas industriales de San Salvador, con el propósito de maximizar el cumplimiento de la normativa técnica y sus reglamentaciones, a la vez aportar con una propuesta que ayude a mejorar la calidad de los trabajos realizados y a la consecución de los objetivos.

La metodología utilizada se basó en un enfoque hipotético deductivo, ya que por medio de éste se pudo observar el fenómeno en estudio, crear hipótesis para poder explicarlas, la conducción de consecuencias proposiciones más elementales que la propia suposición y la verificación o comprobación de la verdad de los enunciados comparándolos con la experiencia.

Ésta se llevó a cabo en las 12 empresas industriales dedicadas a la elaboración de productos de construcción del departamento de San Salvador, siendo la muestra el 100% del universo; como técnica se utilizó la encuesta y se hizo uso de cuestionario como instrumento adecuado de recolección de datos, el cual consistió en una serie de preguntas cerradas de opción única y otras

de opción múltiple con el propósito de tener mayor amplitud en la información que se recolectó para tener una mejor perspectiva de las diferentes variables a medir.

Para la obtención de resultados se realizó una serie de preguntas mediante cuestionarios para verificar el conocimiento de la normativa técnica que el personal de auditoría interna posee, obteniendo como resultado de la información recopilada de las unidades en análisis, que al contar con un programa de aseguramiento y mejora de la calidad, los servicios de auditoría interna se verían fortalecidos, esto permitiría mantener un alto grado de profesionalismo, identificar las oportunidades de mejora, la detección oportuna de las deficiencias dentro de la unidad, generando confianza dentro de las diferentes áreas y ayudando al cumplimiento de los objetivos de la unidad.

Se concluyó que las unidades encuestadas no cuentan con un programa de aseguramiento y mejora de la calidad, que no realizan autoevaluaciones mucho menos evaluaciones continuas, que existen pocos o nulos recursos dentro de la organización por lo cual no se cuenta con un documento técnico, que les permita realizar evaluaciones que le ayude a mejorar situaciones en las que se tenga deficiencia, ayudando a generar confianza y fiabilidad de las actividades desarrolladas por la unidad de auditoría interna, pudiendo identificar de forma oportuna áreas de mejora y dar seguimiento a las deficiencias determinadas.

## INTRODUCCIÓN

La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, además, revisa que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planteados, que las políticas y procedimientos se han observado y respetado. Es evaluar la forma en que se administra u opera para aprovechar al máximo los recursos.

Por lo tanto esta debe ser eficaz, deberá cumplir con todos los principios y realizar las operaciones de forma efectiva y estos colaboran en el logro y fracaso de los objetivos perseguidos por la auditoría, por lo tanto ¿Cuenta la unidad de auditoría interna con un programa de aseguramiento y mejora de la calidad de su trabajo realizado?, ¿Permite este desarrollar trabajos que le facilite la búsqueda de la mejora de los procesos?, ¿Cuáles son los elementos que debe contener un programa de aseguramiento y mejora de la calidad?, ¿Cuáles son los requisitos que establece la normativa técnica para poder elaborar un trabajo de calidad de la unidad de auditoría?, ¿Cuáles son los beneficios de contar con un programa que controle el trabajo realizado por la unidad de auditoría interna?. El documento muestra, sugiere y desarrolla cada una de las interrogantes así como otras interrogantes al revisar la normativa técnica del Marco Internacional Para la Práctica Profesional de la Auditoría interna.

Para el desarrollo de este documento se recolectó la información técnica y normativa aplicable a entidades industriales así como procedimientos que permitan la elaboración de una herramienta para la verificación de los trabajos realizados por los miembros de la unidad de auditoría interna y así poder elaborar un modelo de aseguramiento y mejora de la calidad de sus

trabajos realizados en las unidades de las empresas dedicadas a la elaboración de productos de construcción del Departamento de San Salvador

El capítulo I comprende el planteamiento del problema, enunciado del problema, así como la justificación de la investigación abarcando la factibilidad, lo novedoso y la utilidad social de la investigación. Se establecen los objetivos generales y específicos, determinación de hipótesis, finalizando con la presentación de las limitaciones que se presentaron durante la investigación.

El capítulo II denominado “Marco teórico, conceptual, técnico y legal” que comprende las generalidades de la auditoría interna a nivel internacional como nacional, objetivos, importancia, fases y alcance de la auditoría interna. Así como también la normativa técnica aplicable para elaborar un sistema de control de calidad.

El capítulo III contiene la metodología que se utilizó para realizar la investigación de campo, el instrumento que se formuló con preguntas cerradas, las cuales fueron dirigidas a las unidades de auditoría interna de las empresas industriales dedicadas a la elaboración de productos de construcción en el Departamento de San Salvador.

En el capítulo IV se describe el caso práctico, con la elaboración de un programa de aseguramiento y mejora de la calidad del trabajo de la unidad de auditoría interna. Finalmente se desarrollan las conclusiones y recomendaciones que se consideraron necesarias en función de las conclusiones.

Además, se detalla la bibliografía consultada que se tomó en consideración para la realización del trabajo, así mismo se detalla un índice de anexos los cuales muestran el instrumento utilizado para la recolección de datos y análisis de cada de las preguntas que con dichas respuestas sirvieron para la elaboración de las recomendaciones y conclusiones.

## **CAPÍTULO I - PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA: FALTA DE UN PROGRAMA DE ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD PARA LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA.**

La complejidad de las operaciones que actualmente llevan a cabo las empresas, así como la competencia que deben enfrentar, sin importar su tamaño o giro, es necesario que sus administradores recurran al apoyo que ofrece el contador público mediante la auditoría interna.

La falta de tiempo y planificación del auditor es considerada un factor influyente en el buen desempeño de su trabajo. Este es un problema muy común hoy en día ya que en algunas empresas la administración delega funciones al auditor fuera de su rol principal y debido a la exigencia de este trabajo descuida y no desempeña sus funciones de auditoría en forma profunda sino únicamente superficial ateniéndose a su experiencia o conocimiento.

Para lograr que se cumplan los procedimientos es necesario que la unidad de auditoría interna con la independencia de su trabajo y no tener limitaciones en su actuación; desarrolle procedimientos que conlleve al aseguramiento de los controles y agregue valor mejorando las operaciones de la organización.

Por lo cual es necesario que los trabajos desarrollados por la unidad de auditoría interna cumplan con los principios fundamentales para la práctica profesional de la auditoría interna establecido por la NIEPAI y los consejos para la práctica.

Con base en lo anterior se ha determinado que la unidad de auditoría interna que no cuentan con un programa de aseguramiento es debido a la falta de los siguientes factores como:

- Conocimiento
- Recursos económicos
- Recursos humanos
- Interés en la aplicación de la norma
- No es de cumplimiento obligatorio

Por lo cual es importante que las UAI elaboren e implementen el programa de aseguramiento y mejora de la calidad (PAMC), permitiendo realizar evaluaciones periódicas con el fin de garantizar el cumplimiento adecuado.

Debido a que el entorno de las empresas y la falta de importancia en formar, controlar y evaluar el trabajo de la unidad de auditoría interna es difícil asegurar que el trabajo desempeñado por el auditor sea confiable, seguro y de calidad. A medida que se generen controles, parámetros y supervisión por parte de la administración o gerencia podría disminuir el riesgo que los auditores internos de las empresas industriales dedicada a la venta de materiales de construcción no realicen su trabajo con base a las exigencias de la normativa técnica.

Con base en lo anterior es necesario que la unidad de auditoría interna elabore los programas de aseguramiento y mejora de la calidad de sus trabajos, realizándose evaluaciones internas periódicamente con el fin de garantizar el cumplimiento adecuado de los procedimientos que tiene el fin del logro de los objetivos de la unidad que a su vez están ligados con los objetivos estratégicos de la organización.

## **1.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA**

Con la formulación del problema se orienta la investigación, reconociendo para ello que la problemática se basa en la siguiente formulación del problema:

¿En qué medida la unidad de auditoría interna de las empresas industriales del departamento de San Salvador se ve afectada por no contar con un programa de aseguramiento y mejora de la calidad que les permita cumplir con sus trabajos de forma eficiente y eficaz encaminados al cumplimiento de los objetivos de la normativa NIEPAI?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Novedoso**

El desarrollo de la investigación es novedoso porque a pesar que en la normativa técnica lo requiere como elemento importante en la realización de los trabajos de auditoría interna y para la mejora continua de los procesos, las empresas no poseen un programa de aseguramiento y mejora de la calidad de la auditoría interna.

También es innovador debido que hasta el momento esta temática no cuenta con investigaciones previas o trabajos ya desarrollados en el país.

### **1.3.2 Factibilidad**

Se cuenta con acceso a información perteneciente a las empresas industriales, la facilitación de libros de gran importancia, tesis y normativas técnicas relacionadas a la investigación dentro de los que se pueden mencionar, el Marco Internacional Para la Práctica Profesional de la Auditoría

interna (Auditors T. I., 2017) y el Manual de Aseguramiento de la Calidad (Auditors T. I., Manual de Aseguramiento de la Calidad, 2007).

Al momento de ejecutar la investigación se cuenta con acceso a la información de una empresa del sector, tiempo, dirección de la entidad para poder realizar el estudio, efectuando visitas con el objetivo de extraer la información requerida a la indagación que se está desarrollando.

### **1.3.3 Utilidad Social**

Con el desarrollo de esta investigación se pretende aportar a los departamentos de auditoría interna de las empresas del área industrial una herramienta que sirva como guía para fortalecer y mejorar los controles internos que conlleven a la realización de una auditoría de calidad y aseguramiento para poder colaborar en el logro estratégico de las compañías.

Así también los profesionales de la contaduría pública, auditores, estudiantes, instituciones, sectores empresariales, áreas de trabajo, entre otros que en un momento determinado les podría ser de utilidad en el desarrollo de una auditoría interna.

## **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 General**

Diseñar un modelo de programa de aseguramiento y mejora de la calidad en la unidad de auditoría interna de las empresas industriales del departamento de San Salvador, para el cumplimiento de los objetivos de la unidad de auditoría interna.

### **1.4.2 Específicos de la investigación**

- Asegurar la calidad de los trabajos realizados por la unidad de auditoría interna.
- El director ejecutivo, verificara el cumplimiento de reglamentaciones y normativa técnica.

- Proporcionar a las unidades de auditoría interna, modelos de formularios que deben utilizarse para documentar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.

## **1.5. DETERMINACIÓN DE HIPÓTESIS**

### **1.5.1 Hipótesis de trabajo**

La elaboración e implementación del programa de aseguramiento y mejora de la calidad de la unidad de auditoría interna para las empresas del sector industrial del departamento de San Salvador, servirá como herramienta para facilitar el trabajo del auditor, generando de esta manera valor agregado a la unidad de auditoría interna y así poder ayudar al cumplimiento de los objetivos determinados por la gerencia.

## **1.6. LIMITACIONES**

Las limitaciones que se encontraron como equipo en el desarrollo del trabajo se basan especialmente en que las empresas del sector industrial son muy reservadas a la hora de proporcionar información aunque sean solo para fines académicos más si se trata de información de la unidad de auditoría interna ya que en él se evidencian los procedimientos y normas de la entidad, por lo cual después de consultar varias empresas del sector se logró convencer a una empresa a que nos facilitará la información que los servirá de insumos para el desarrollo del trabajo y poder así lograr los objetivos planteados en la investigación.

Otra de las limitantes que se ha tenido es el tiempo de los miembros del equipo de trabajo ya que cada uno tiene sus propios compromisos laborales y personales por lo que se acordó entre el equipo los horarios en el que se desarrollará la investigación, así mismo podemos mencionar la falta de material bibliográfico.

## **CAPÍTULO II - MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL, TÉCNICO Y LEGAL**

### **2.1 ESTADO ACTUAL DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD PARA LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA DE LAS EMPRESAS INDUSTRIALES**

En la actualidad en el sector industrial son pocas las entidades que cuentan con una unidad de auditoría interna debidamente conformada, generalmente solo las empresas consideradas como grandes son las que cuentan con recursos para formar una unidad de auditoría interna ya que tienen la necesidad de controlar los riesgos asumidos por las entidades.

Estas empresas que cuentan con unidad de auditoría interna no todas cumplen con la normativa técnica ya que no es un requisito o una obligación legal, no le dan la importancia en aplicar la normativa técnica, solo se enfocan en los riesgos del control interno.

Es por este motivo que la unidad de auditoría en este sector no cumple a cabalidad la normativa técnica en relación a la búsqueda de las mejores prácticas y el aseguramiento de la calidad en la actividad de auditoría interna.

A pesar que el rubro de la construcción en el país ha sido afectado fuertemente por la crisis económica, la empresa Plycem Construsistemas El Salvador, S.A. de C.V. ha generado un crecimiento en sus ventas durante los últimos años.

Por lo tanto a pesar que las ventas locales han disminuido un 30% al igual que las exportaciones a Centroamérica y México, pero las exportaciones a Estados Unidos de Norte América han aumentado considerablemente, esto a pesar que los cambios políticos afectaran en la demanda de los productos comercializados por la compañía.

Esto también como resultado de los desastres naturales que han golpeado en algunos estados de ese país dé como resultado un aumento en el consumo de los materiales de fibrocemento por lo que se proyecta que el crecimiento en las ventas se mantenga.

Por esta razón la compañía ha tomado la decisión de invertir en la automatización del proceso productivo aumentando su producción y a la vez disminuyendo los costos productivos esto le dará a la empresa mayor competitividad con relación a la competencia en los mercados extranjeros.

## **2.2 MARCO CONCEPTUAL**

- **Auditoría interna:** es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno (Auditors T. I., 2017).

- **ISO 9000:** es un sistema normalizado que busca en las empresas garantizar el control de calidad y la mejora continua.

- **Programa de auditoría:** dar a conocer la planificación previa de los pasos que se van a dar para ejecutar un trabajo de auditoría con el fin de lograr los objetivos.

- **Calidad:** es el nivel en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos previamente establecidos.

- **Sistema de control interno:** es un sistema integrado por el esquema de la organización y el conjunto de procedimientos, principios y normas, además, de los mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una organización con el fin de garantizar todas las actividades y operaciones, así como la administración de recursos e información de manera eficiente y eficaz.

- **Control de calidad:** es un proceso que garantiza que un trabajo específico se desarrolle bajo lineamiento y estándares preestablecidos, que llevan a la consecución de los objetivos y resultados planificados.

- **Servicios de aseguramiento:** son servicios profesionales independientes que mejoran la calidad de la información para los que toman las decisiones.

- **Evaluación:** es un proceso diseñado técnicamente y sistemáticamente para recolectar información la cual servirá posteriormente para la toma de decisiones.

- **Ética profesional:** es el conjunto de normas y reglas morales que rigen las adecuadas prácticas en el ejercicio profesional y pretende regular las actividades realizadas en lo laboral.

- **Mejora continua:** conjunto de acciones realizada con el fin de aumentar la capacidad, la eficiencia de los procesos y la optimización del desempeño.

- **Autoevaluación:** es el proceso que consiste en evaluar la calidad de trabajo que se lleva a cabo con el fin de encontrar oportunidad de mejora en los procesos.

### **2.3 GENERALIDADES DE LA AUDITORÍA INTERNA**

Inicialmente la auditoría se origina como una necesidad generada por el desarrollo comercial y social producida por la revolución industrial, los dueños o administradores vieron la importancia de implementar un sistema de supervisión que comprendía tanto el control como la vigilancia de las operaciones del negocio. Conforme a esto surge la obligación de buscar personas capacitadas, para desarrollar mecanismos de supervisión, vigilancia y control de todas las funciones relativas a la actividad económica de la entidad.

Primeramente, las auditorías se focalizaban principalmente en la revisión de registros contables, protección de los activos de las entidades y en el descubrimiento y protección contra fraudes, por lo que al auditor se le consideró como un garante de la información económico financiera de las empresas, demostrando la transparencia en los registros contables, reportes y documentación estos mediante la implementación de controles de los procesos realizados por las empresas.

Con el transcurrir del tiempo se extendió la revisión de los procedimientos administrativos y aplicación política esto con el fin de encontrar riesgos tanto interno como externo de la entidad, con este objetivo surge la necesidad de implementar procesos en el desarrollo de la auditoría.

La auditoría es desarrollada por personas calificadas e independientes, es decir que posean conocimiento técnico como experiencia profesional y las competencias requeridas para la elaboración de esta, además, de utilizar técnicas de revisión y verificación idóneas.

Con el surgimiento de los mercados de capitales se le dio a la auditoría mayor relevancia, además, de una gran responsabilidad ya que eran el garante de la información financiera presentadas por las entidades que cotizaban en las bolsas de valores los cuales eran presentados tanto para usuarios interno como externos de las compañías.

Esta información financiera fiable les servía a los inversionistas como insumo para la toma de decisiones de cómo utilizar sus capitales, a raíz de esto en 1933 el presidente de la bolsa de Nueva York tomó como medida que todas las empresas con la intención de solicitar la cotización de las acciones en la bolsa deberían presentar un informe de auditoría, además, que se elaborara bajo principios contables homogéneos consistentes y aceptados.

En 1977 se crea el IFAC (International Federation of Accountants) esta organización que aglomera a los contadores públicos a nivel mundial y que tiene como objetivo proteger el interés público a través de altos métodos de calidad y con el fin de implementar la uniformidad en la práctica de la auditoría creó un comité denominado IAASB (International Auditing and Assurance Standards Board) y este emite las normas internacionales de auditoría también estándares internacionales para trabajos de aseguramientos (ISAE) y control de la calidad (ISQC).

### **2.3.1 Antecedentes de Auditoría interna a nivel internacional**

Como respuesta a la crisis financiera de 1929, al desarrollo de las estructuras empresariales, la complejidad en los procesos de producción y las nuevas formas de comercialización; las entidades comienzan a implementar un sistema de control interno con el fin de servir de apoyo al trabajo del auditor externo y surgen distintas legislaciones referidas a la

seguridad de la información brindada por los estados financieros de las empresas, con todo ello hacen responsables a las gerencias por la exactitud de esa información.

Todo lo anterior fue motivo suficiente para que en los países desarrollados las sociedades comenzaran a implementar la contratación de auditores externos para hacer verificaciones más detalladas de sus contabilidades, resultando en un soporte permanente dentro de la organización, que pronto evolucionaría en lo que se conocería como auditor interno.

En sus inicios las funciones para el auditor interno consistían en:

- Detectar errores contables.
- Localizar a través del análisis de libros, registros y planillas, eventuales fraudes y pérdidas del patrimonio de la compañía.

Como consecuencia de la evolución de la función de la auditoría interna, se crea en los Estados Unidos de Norteamérica en el año de 1941 El Instituto de Auditores Internos, a partir de allí, se reconoce la auditoría interna como profesión específica e independiente, con el objetivo general de asistir a la empresa en la administración más eficiente de sus operaciones.

El Consejo de Normas Sobre Auditoría Interna realizó consultas extensivas para preparar una normativa específica para la profesión, exponiendo borradores en el ámbito internacional para comentarios del público. El Instituto de Auditoría Interna, a través del Consejo de Administración, aprobó en junio de 1999 un Marco para la Práctica Profesional de Auditoría Interna, que fue propuesto por el Equipo de Trabajo Guía, que incluía la información contenida en el “Libro Rojo”. En enero de 2009 se publicó la guía básica para el ejercicio de la profesión de auditoría interna,

que fue emitido por el Instituto de Auditores Internos de España y aprobado por el Instituto Global de Auditores Internos, que se denomina “Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna” y que es una referencia que todo auditor interno debe tener permanentemente presente en el desempeño de su trabajo. Este marco contiene el Código de Ética, Las Normas y otras guías relacionadas, que fueron actualizadas respecto de las emitidas en 1999.

### **2.3.2 Objetivo e importancia de la auditoría interna**

El objetivo de la auditoría interna es un servicio de asistencia constructiva, con el propósito de mejorar la dirección de las operaciones obteniendo un mayor beneficio económico para la empresa, tomando en cuenta el cumplimiento de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna y las declaraciones sobre Normas de Auditoría Interna.

Los objetivos de la auditoría interna varían en gran manera dependiendo del tipo, tamaño o estructura de la organización, así como de los requerimientos de la administración, entre los cuales se encuentran: Monitorear el control interno, examinar información financiera y operativa, revisar la economía, eficacia y eficiencia de las operaciones y verificar el cumplimiento de leyes y reglamentos. (NIA 610 Uso del trabajo de auditores internos., 2015)

Esta profesión y sus funciones específicas de comprobar y verificar han venido creciendo por la importancia que representa el garantizar la razonabilidad de sus registros y estados financieros, evaluando el grado de cumplimiento y eficiencia de los sistemas de operación que verifica. Por tanto, la nueva concepción tiende a considerar a la auditoría interna, más bien como un servicio de asistencia técnica al personal dentro de la organización.

Muchos empresarios no le dan la importancia adecuada al sistema de control interno y no comprenden que un sistema de control puede tener deficiencias y errores que hacen incurrir en costos innecesarios en detrimento de los intereses de la organización.

Es por ello que la normativa sugiere un programa de aseguramiento y mejora de la calidad para garantizar la efectividad de los sistemas de Control Interno ya que es una de las funciones más sobresalientes dentro de la organización.

### **2.3.3 Fases de la auditoría interna**

#### **– Planificación**

Las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI), establece la elaboración de un plan de trabajo basados en riesgos, se deben determinar las prioridades de la actividad de auditoría interna, dicho plan deberá de estar alineado al cumplimiento de las metas y objetivos de la organización.

El plan de trabajo debe estar basado en evaluación de riesgos documentada, realizado por lo menos de forma anual. Se deben tomar en consideración, además, los comentarios de la alta dirección, las expectativas y considerar la aceptación de consultorías que sean propuestos, con el fin de potenciar el trabajo y mejorar la calidad, añadiendo de esta manera valor y mejoras a las operaciones de la organización. El plan debe revisar y ajustar, cuando sea necesario, como respuesta a los cambios en el negocio de los riesgos, las operaciones, los programas, los sistemas y los controles. (Auditors T. I., 2017)

#### **Niveles de riesgos de auditoría**

El nivel de riesgo de auditoría para cada saldo de cuenta o clases de transacciones, puede medirse en tres grados posibles:

- Riesgo bajo
- Riesgo medio
- Riesgo alto

La evaluación es un proceso subjetivo y depende exclusivamente del criterio, capacidad y experiencia del auditor. Ayuda, además, para determinar el enfoque de auditoría a aplicar. Del resultado de la evolución de los niveles de riesgos dependerá la profundidad de los procedimientos de auditoría a aplicar.

- **Ejecución**

El objetivo de la fase de ejecución se orienta a la obtención de evidencia suficiente, pertinente y competente bajo los procedimientos y prácticas definidas en el programa de auditoría aprobada. Se debe de tomar en consideración que el criterio sobre el cual se evaluará la gestión del auditado y su sistema de control interno se parte de la hipótesis del óptimo desempeño esperado por la organización.

- **Informe**

El informe final, es el producto final del trabajo realizado por el área, el cual expone sus observaciones, conclusiones y recomendaciones por escrito, conteniendo juicios fundamentales en las evidencias obtenidas a lo largo del examen con el objetivo de brindar suficiente información de las desviaciones o deficiencias más importantes, cubre dos funciones básicas:

- Comunica los resultados de la evaluación del sistema de control interno,
- Persuade a la dirección de la organización la adopción de determinadas acciones llama la atención de algunos problemas que podrían afectar adversamente sus actividades y operaciones.

Se debe emitir un informe preliminar para ser examinado con las unidades, antes de elevar el informe definitivo, durante el informe preliminar el área auditada tiene la posibilidad de efectuar descargos a las observaciones formuladas, se debe solicitar comentarios de la administración, solicitar planes de acciones y tiempos de implementación, en futuro examen de la misma área se le da seguimiento.

### **2.3.4 Las características del informe final de auditoría**

Se recomienda considerar las siguientes características con el objetivo de mantener un suficiente nivel de calidad en los informes elaborados:

- Trascendencia
- Beneficio y oportunidad
- Exactitud y beneficios de la información sustento
- Calidad consistente
- Objetividad y perspectiva
- Precisión
- Claridad y simplicidad
- Positivismo

### **2.3.5 Alcance de la auditoría interna**

El alcance de la función de auditoría interna en una organización es amplio y abarca aspectos como los siguientes: revisar y evaluar la eficacia en las operaciones, la confiabilidad en la información financiera y operativa, determinar e investigar fraudes, las medidas de protección de activos, el cumplimiento con leyes y regulaciones, así como también el asegurar el apego a las políticas y procedimientos instaurados en la organización. (Santillana, 2013)

Aunque los auditores internos no son los responsables de la ejecución de las actividades de la organización, los auditores deben contar con amplios conocimientos y sólida formación académica y profesional para poder proponer a la administración medidas para el mejor desempeño de las responsabilidades de éstos.

## **2.4 NORMAS DE ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD**

### **2.4.1 Antecedentes de las normas de calidad**

Al efectuar un trabajo de auditoría interna, el auditor debe de cumplir con las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna estas son un conjunto de reglas que deben adoptarse en su totalidad cuando un profesional realiza un trabajo de auditoría interna, estas son reconocidas mundialmente y se puede aplicar tanto al sector público como al privado.

En 1996 durante la IV convención nacional de contadores públicos y en consecuencias con los esfuerzos realizados en el área de auditoría interna se recomendó la adopción de las normas internacional para el ejercicio profesional en el país, con la salvedad de adoptar solo aquellos aspectos aplicables en el medio.

En 2009 se publica una guía básica para el ejercicio del profesional de auditoría interna la cual se denominaba Norma Internacional para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna el cual da lineamientos y sugerencias al momento de realizar un trabajo profesional de auditoría interna, este marco contenía las normas, el código de ética y otras guías relacionadas, las cuales eran una actualización de las emitidas en el 1999.

Se modificó en el 2013 la norma con el fin de ser más transparente y garantizar los trabajos desarrollados por el profesional de auditoría interna, además, de la calidad y la oportunidad. En total se realizaron 18 modificaciones a las normas anteriores entre los principales cambios son:

- Clasificar la responsabilidad del auditor interno.
- Se incrementa el control de la calidad y los requisitos del programa de aseguramiento.
- Garantiza el plan de auditoría sobre los riesgos para el logro de los objetivos estratégicos.
- Adición de definiciones.

Las últimas modificaciones a la norma se realizaron en el año 2016 en las cuales se incorporó la misión de auditoría interna, además, de la definición de los principios fundamentales y otras modificaciones en la terminología y estructura de los componentes del marco.

Además, otro cambio significativo es la creación de dos nuevas normas las cuales son 1112 y la 1130 A3, la creación de esta norma es debido a que anteriormente no trataba de servicios de aseguramientos después de realizar servicios de consultoría estos cambios con el fin de clarificar y reiterar la objetividad.

Todas estas modificaciones que ha realizado el instituto a través de los años a las normas tienen como objetivos la mejora continua en la práctica profesional de la auditoría interna, además, de estar a la vanguardia de los cambios a nivel mundial en el cual el auditor interno desempeña un rol importante en el logro de los objetivos estratégico de la entidad. (Frett, 2017)

#### **2.4.2 Aseguramiento y mejora de la calidad**

Desde el año de 1984, el instituto de auditores internos (IAI), ha realizado 5 revisiones de su manual de evaluaciones de calidad suministrando dicho documento, ayudando a mejorar el entendimiento y apreciación de los procesos de auditoría interna. Delineando los estándares establecidos respaldando a los profesionales en su diligente trabajo agregando valor a sus organizaciones.

La gestión de riesgo es una responsabilidad clave de la gerencia, para el cumplimiento del logro de los objetivos comerciales, el rol principal de la administración es la de supervisar que los

procesos de gestión de riesgos existan y que sean adecuados y eficaces. El departamento de auditoría interna debe apoyar a la administración a examinar, evaluar, informar y recomendar mejoras sobre la suficiencia y eficacia de los procesos de gestión de riesgos, además, puede ayudar a la administración identificando, evaluando e implementando metodologías de gestión de riesgos y controles para abordarlos.

Al cumplir con las pautas establecidas en el Código de Ética, Las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna y los Consejos para la Práctica, buscan y logran la certificación individual, realiza evaluaciones de calidad interna y se somete a evaluaciones de calidad externa independiente para validar el cumplimiento.

El Marco Internacional para la Práctica Profesional, basada en la definición de la profesión y respaldado por el Código de Ética, incluye pautas obligatorias, pautas recomendadas y pautas prácticas en forma de normas, consejos para la práctica, así como ayudas para el desarrollo y la práctica.

A continuación, se incluye un resumen del marco para la práctica profesional del IAI:

Ética y normas. Incluye el Código de Ética y las normas. El cumplimiento de todos ellos es de carácter obligatorio. Todas estas guías obligatorias se someten a revisión por parte de toda la profesión a través del proceso de exposición del borrador y se consideran esenciales para el ejercicio profesional de la auditoría interna.

Consejos para la práctica. Aún que no son obligatorias, representan los mejores enfoques y aclaraciones respaldadas por el IAI como forma de implementar la norma y también ayudan a la aplicación en ambientes específicos de auditoría interna.

Ayudas para el desarrollo y la práctica. Incluyen productos educativos, estudios de investigación, seminarios, conferencias y otras ayudas relacionadas con la práctica profesional de la auditoría interna. Estas ayudas suministran a los profesionales de auditoría interna la opinión de diversos autores expertos y fuentes autorizadas por el IAI para presentar técnicas y procedimientos para el desarrollo profesional de auditoría interna y sus respectivos procesos.

La normativa técnica se divide en tres categorías:

Normas de atributos, destaca los atributos de la organización y los individuos que proveen servicios de auditoría interna.

Normas de desempeño e implementación, describen la naturaleza de los servicios de auditoría interna y suministran criterios de calidad con los cuales se pueden medir el desempeño de los servicios.

### **2.4.3 Manual de aseguramiento de la calidad**

La actividad de auditoría interna debe adoptar un proceso para vigilar y evaluar la eficiencia del programa de calidad, así como las revisiones internas, externas y las mejoras de los modelos y herramientas de la evaluación.

Los elementos principales del programa de calidad requeridos por la norma, se dividen en 5 capítulos los cuales dan énfasis a las evaluaciones internas y externas como se resume a continuación.

- El panorama en la evolución de la Auditoría Interna.
- Evaluación externa de calidad enfocada a los negocios.
- Autoevaluaciones con validación independiente.
- Evaluaciones internas de calidad.

- Resumen de las herramientas a aplicar en la evaluación de calidad. (Auditors T. I., Manual de Aseguramiento de la Calidad, 2007)

#### **A. Programa de mejora y aseguramiento de la calidad**

Los elementos que requiere el programa son evaluaciones internas y externas periódicas, supervisión interna continua y asegurar que la actividad de auditoría interna cumple con las Normas y Código de Ética.

#### **B. Evaluaciones internas de calidad**

Incluyen las evaluaciones internas actuales sobre la actividad de auditoría interna junto con auto evaluaciones y/o revisiones periódicas. Realizadas por el personal de la actividad de auditoría interna de la organización bajo la dirección del director ejecutivo de la auditoría.

Como se indican en las normas, las evaluaciones internas deben incluir:

- las revisiones actuales del desempeño de la actividad de auditoría interna
- las revisiones periódicas efectuadas en la autoevaluación o por otras personas dentro de la organización que tengan conocimiento de la práctica de auditoría interna y de las normas.

La función de auditoría interna en una entidad, es una actividad independiente de evaluación, que permite examinar y evaluar la suficiencia y efectividad de la estructura de control interno. Suministra análisis y recomendaciones concernientes a las áreas y procesos auditados. Una función de auditoría interna debe contar con relaciones de autoridad e información adecuada, personal capacitado y recursos suficientes para llevar a cabo la función. Los objetivos de la auditoría interna varían dependiendo del tipo, tamaño y estructura de la organización, así como de los requerimientos de la administración, entre los cuales se encuentran: monitorear el control interno, examinar información financiera y operativa, revisar la economía, eficacia y eficiencia de las operaciones y verificar el cumplimiento de leyes y reglamentos.

Los equipos deben estar formados por individuos que sean altamente calificados en auditoría interna y puedan ser objetivos en sus evaluaciones. En general, no es posible para un equipo de evaluaciones internas ser independiente de la actividad de AI. Al personal de la organización puede resultarle difícil evaluar objetivamente a colegas con quienes han trabajado directamente. Una evaluación de políticas y procedimientos puede resultar igualmente difícil, en particular si el personal participó en el desarrollo de dichos procedimientos y políticas.

El conocimiento del sector económico y de la organización es un atributo esencial de los integrantes del equipo de evaluación interna. Deben tener una perspectiva histórica tanto del sector económico como de la organización. En este caso es conveniente que los miembros de la unidad de auditoría interna sea personas que tienen conocimiento de la organización o más bien hayan sido parte de ella desde antes de ser parte de la auditoría interna.

Los integrantes del equipo deben tener discernimiento y capacidad analítica. Los siguientes criterios pueden utilizarse en el proceso de selección:

- Nivel de objetividad.
- Conocimiento de las normas.
- Experiencia en el manejo de auditoría interna.
- Conocimiento técnico (financiero, operativo, administrativo y tecnología de la información).
- Certificación profesional.
- Conocimiento del sector económico.
- Conocimiento de la organización.
- Disponibilidad e interés en el proyecto de evaluación interna.

- Técnicas de relaciones humanas.
- Técnicas de comunicaciones.
- Capacidad para proporcionar análisis constructivos, comentarios y recomendaciones de mejora.

La cantidad de personas y el número de horas requerido para las evaluaciones internas dependerá de la extensión de la actividad de AI, la fecha deseada de terminación de la revisión, el alcance del trabajo y otros factores pertinentes.

Las actividades de mayor envergadura pueden tener una persona a quien se designa como gerente de aseguramiento de calidad, quien conducirá o supervisará las evaluaciones internas.

Los integrantes del equipo de evaluación interna deben rotarse en el transcurso del tiempo. Ello permitirá presentar perspectivas frescas en el proceso, así como proporcionar “capacitación profesional y toma de conciencia de la calidad” muy positivas para aquellos que participan en estos proyectos continuos.

Al comenzar la tarea, debe llegarse a un acuerdo en cuanto a cómo se registrarán e informarán las observaciones y recomendaciones y al formato del informe final. Se recomienda un estilo equilibrado de informe que incluya comentarios acerca de los hallazgos positivos, así como cuestiones y recomendaciones constructivas. Ello servirá como medio para presentar tanto fortalezas como recomendaciones de mejora.

Los objetivos pueden ser similares a los de una evaluación externa. Por ejemplo:

- Evaluar la eficiencia y eficacia de la actividad de AI teniendo en cuenta: (a) su estatuto, (b) la dirección y metas futuras de la organización, (c) las expectativas del Consejo de Administración (Comité de Auditoría), y la alta dirección (d) sus necesidades y oportunidades actuales y (e) los riesgos de desempeñarse a un nivel inferior al eficaz.

- Identificar oportunidades y ofrecer ideas al personal para mejorar su desempeño y el de la actividad de AI. Al implementar las “mejores prácticas” seleccionadas, la actividad de AI agregará valor a la dirección y al Consejo de Administración y promoverá la imagen y credibilidad de la actividad de AI dentro de la organización.
- Dar una opinión en cuanto al grado de conformidad de la actividad de AI con las *Normas*.

Como el equipo que efectúa la evaluación interna en general se elige del personal que integra la actividad de AI, el proceso de orientación es más simple que para un equipo de evaluación externa. El equipo de evaluación interna ya estará familiarizado con la organización, las políticas y los procedimientos de la organización y de la actividad de AI y debe entender completamente el estatuto de la actividad de AI.

La preparación de una autoevaluación puede resaltar áreas adicionales para su revisión, así como proporcionar un buen material de encuestas y documentación anticipada. En general, para las evaluaciones internas resultará apropiada, en caso de utilizarse, una versión más resumida u objetiva de la autoevaluación.

La encuesta a los clientes de auditoría debe ser uno de los primeros pasos en la evaluación interna, pues los clientes necesitarán tiempo para completar y devolver el cuestionario.

La revisión de los papeles de trabajo de auditoría constituye un elemento central de la evaluación interna en general. Si se considera apropiado, deben incluirse en el programa de evaluación interna una selección o muestra variada de diversos tipos de auditoría (por ejemplo, financiera, operativa, de tecnología de la información, de regulación o cumplimiento, etc.) y proyectos/actividades de consultoría (por ejemplo, desarrollo de sistemas, conversión de

sistemas, rediseño de procesos de negocios, etc.). En general, el equipo de evaluación interna debe evitar concentrarse en auditorías realizadas por el mismo equipo o gerente (a menos que las circunstancias específicas establezcan lo contrario).

Una vez que el equipo de evaluación interna prepara el informe escrito final, la unidad de auditoría interna debe documentar por escrito un plan de respuesta/acción y el momento en que implementará cada recomendación.

La respuesta debe (1) estar completamente de acuerdo con cada recomendación, (2) estar de acuerdo, pero proponer un método alternativo de corrección, o (3) documentar las razones por las cuales no se tomarán acciones correctivas.

Algunas recomendaciones pueden ser de naturaleza continua o de largo plazo. En consecuencia, puede resultar útil considerar recomendaciones y acciones correctivas de anteriores evaluaciones internas y externas al momento de fijar objetivos y metas durante la planificación anual y específica de auditoría interna o en el proceso de fijación de metas.

El primer paso de las evaluaciones internas posteriores debe ser determinar si se resolvieron satisfactoriamente las recomendaciones previas que se observaron en las evaluaciones tanto internas como externas. Estas observaciones deben mencionarse en el informe final de evaluación interna. (Auditors T. I., Manual de Aseguramiento de la Calidad, 2007)

### **C. Evaluaciones externas de calidad**

Requieren un equipo externo de revisadores independientes que evalúen el cumplimiento de más normas, el uso de las mejores prácticas, la eficiencia y eficacia de la actividad de la auditoría interna.

Los propósitos de la evaluación externa de calidad son:

- Evaluar la eficiencia de una actividad de auditoría interna al proveedor servicios de aseguramiento y consultoría al consejo de administración
- Evaluar el cumplimiento de las normas y dar una opinión sobre si la actividad de auditoría interna se desarrolla en conformidad con todas ellas
- Identificar oportunidades, ofrecer recomendaciones de mejora y brindar asesoramiento al director ejecutivo de auditoría y al personal para mejorar su desempeño y sus servicios y promover la imagen y credibilidad de la función de la auditoría interna.

Durante mucho tiempo la auditoría ha estado ocupada en establecerse y no ha tenido mucho espacio para un análisis interno; ya en estos momentos ha logrado un grado de madurez que no le permite soslayar aspectos que requieren atención y que primordialmente garanticen la calidad del trabajo del auditor para así conducirlo hacia un camino de confianza y credibilidad en su labor, prestigiándolo ante la sociedad.

La auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar evidencias, esto requiere del auditor, un conjunto de procedimientos lógicos y organizados que aun cuando varían según el caso, deben seguir parámetros generales que permitan un trabajo de calidad, convirtiéndose esta en una preocupación constante y permanente del auditor

La evolución de la función de auditoría no se ha detenido en los últimos años y van aumentando sus atribuciones y responsabilidades. El camino recorrido es largo, hoy se encuentra al lado del nivel más alto de dirección e informándole a esta, lo que la coloca ante grandes desafíos.

La auditoría es una parte importante del control de la administración. Cuando requiere una evaluación de los resultados de esta el trabajo de los auditores puede ser usado para proporcionar una seguridad razonable de que los controles de la administración están funcionando adecuadamente.

La calidad es imprescindible en la fase de desarrollo de un sistema auditor, ya que ofrece la seguridad razonable de que el servicio de auditoría mantiene la capacidad para efectuar de forma eficiente y eficaz de 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.

En primer lugar, se debe subrayar la falta de cumplimiento a las normas básicas y fundamentales en materia de control interno, pero por otro lado está la ausencia de amplitud de conceptos en cuanto al patrimonio a proteger y de los métodos e instrumentos de análisis a ser utilizados por los auditores internos.

Al igual que en el control de calidad, la falta de planificación y prevención es la norma en muchas empresas en lo relativo tanto al control, como al accionar de la auditoría. Por ello no es de sorprenderse ver a los auditores tratando de analizar qué es lo que salió mal, porqué, y que hacer para evitar su repetición, cuando lo correcto es actuar preventivamente, y de acontecer algún hecho perjudicial no quedarse en los aspectos más superficiales sino profundizar hasta llegar hasta la causa-raíz, tratando de desentrañar de tal forma las razones que llevaron al sistema a engendrar dichas falencias.

Otro aspecto importante a cuestionar en las auditorías es que la misma sea percibida como una entidad dedicada sólo a la inspección (y a veces hasta con una perspectiva policíaca), y no al asesoramiento con el objetivo de proteger y mejorar el funcionamiento de la organización. Es necesario conformar una nueva visión de las auditorías con un enfoque sistémico, de tal manera de ubicarla como un componente de dicho sistema, encargado de proteger el buen funcionamiento

del sistema de control interno, si no, además, de salvaguardar el buen funcionamiento de la empresa a los efectos de su supervivencia y logro de las metas propuestas.

En la nueva visión de la auditoría, ésta debe estar 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.

Los servicios tienen características diferenciales que constituyen el principal motivo que justifica el estudio de calidad total en la gestión de servicios, algunas diferencias de los servicios respecto a los bienes tangibles suponen problemas considerables para la evaluación de la calidad total y hace necesario la aplicación de métodos específicos para ello.

Las organizaciones de auditoría deben tener un apropiado sistema interno de control de la calidad y debe ser objetivo de un programa de revisión externa de la calidad.

En los momentos actuales que se requiere agilizar la labor de las auditorías, logrando que la norma de calidad juegue un importante papel es por ello que el trabajo debe estar encaminado a determinar sí:

La organización de auditoría supervisa la actividad en todos los subprocesos que garantizan la ejecución de la auditoría, por ello requiere que el supervisor participe en la exploración o examen preliminar, supervisión y revisión, en la revisión de las disposiciones legales y demás regulaciones, controles de la administración, control interno.

Debe hacer cumplir las normas aplicables de la auditoría. Los informes se confeccionen con calidad y que los documentos que lo soporten también posean esta calidad; los informes deben ser claros, precisos, sin faltas de ortografía.

Por la importancia de la calidad del servicio de auditoría, como el factor de diferenciación es tan grande debe ser objeto de un riguroso y sistemático control, el cual permita detectar cualquier insuficiencia o inadecuación en la prestación de los servicios.

La organización de auditoría realiza las revisiones expresadas anteriormente a los auditores de la organización que le están subordinadas con el fin de chequear al menos una vez en cada auditoría. Preferiblemente estas pudieran ser varias.

Se impone entonces, la revisión de la calidad en cada supervisión, ya sea por el Jefe de grupo o por el supervisor, sin que ello, pueda ceñirse sólo a éstos, de cierta manera puede ser efectuada por el auditor, sería muy factible para lograr mejoras en su trabajo, y por qué no en su evaluación personal.

Luego serían responsables, los departamentos de auditoría, el supervisor, el jefe de grupo y el auditor actuante.

Los estándares a utilizar pudieran ser: una guía, con determinados aspectos a evaluar, desglosando la evaluación para determinados aspectos y se concluiría con una evaluación final. Al menos una vez al año, debe evaluarse la calidad de los auditores, jefes de grupo, supervisores y jefe de unidad.

Otra forma de poder lograr mejoras en la eficiencia y eficacia de las actividades de la auditoría interna es atreves de evaluaciones externa las cuales en este proceso comienza desde la participación del director ejecutivo de auditoría ya que él tiene la decisión del alcance de la evaluación, así como los objetivos que se persiguen con dicha evaluación.

Entre los objetivos que se deben cumplir en las evaluaciones externas son los siguientes:

- Evaluación de la eficiencia y eficacia de la auditoría interna de acuerdo con sus estatutos.

- Proporcionar una opinión con respecto del cumplimiento de la actividad de auditoría interna acerca de las normas.
- Identificar las oportunidades y amenazas para mejorar el desempeño de la actividad de auditoría interna.

Proceso para el desarrollo de una evaluación externa:

- Seleccionar y capacitar al equipo de evaluación de la calidad
- Hacer una visita previa a la organización
- Realizar la encuesta al cliente y al personal
- Revisión de procesos, políticas y procedimientos
- Entrevista con algunos miembros del consejo de administración
- Determinar otras funciones de vigilancias
- Evaluar la conformidad de las actividades de auditoría interna con las normas y otras legislaciones
- Revisar las medidas tomadas para la mejora de la calidad, así como la planificación y si se realizan las mejores prácticas adecuadas a la organización.
- Proporcionar un informe con sus respectivas recomendaciones y organizar una reunión de cierre
- Realizar una reunión de seguimiento de las recomendaciones con la autoridad respectiva.

(Auditors T. I., Manual de Aseguramiento de la Calidad, 2007)

#### **D. Autoevaluación**

La autoevaluación no es más que un cuestionario amplio entregado al jefe del equipo evaluador de la calidad antes de la evaluación preliminar, las respuestas de este cuestionario brindara información sobre la actividad de auditoría y el personal.

Debido a la importancia y complejidad de la autoevaluación es considerada como un elemento fundamental del programa de perfeccionamiento y evaluación de la calidad de la actividad de la auditoría interna, esta se puede desarrollar solamente con los recursos internos de la organización y debe ser dirigida por el director ejecutivo de auditoría.

Las características principales de la autoevaluación incluyen los siguientes aspectos:

- Sigue el proceso completo de la evaluación externa de calidad, pero es efectuado bajo la dirección del director ejecutivo de auditoría
- Se documente en forma adecuada ya que debe de tener conclusiones con respecto a la conformidad de la actividad de auditoría interna.
- Debe preparar un informe con los resultados de la autoevaluación para presentar a la organización y al consejo. (Auditors T. I., Manual de Aseguramiento de la Calidad, 2007)

#### **E. Autoevaluación con validación independiente**

Estas autoevaluaciones suministran un medio alternativo para cumplir con la Norma 1312.

Las autoevaluaciones con validación independiente incluyen aspectos como:

- Es realizada por profesionales auditores competentes de la organización bajo la dirección del director ejecutivo de auditoría.
- La autoevaluación debe estar correctamente documentada, genera conclusiones en cuanto a la conformidad de la actividad de auditoría interna.
- Debe elaborarse el borrador de un informe de los resultados de la autoevaluación.
- Un evaluador calificado e independiente.
- El evaluador expresa una opinión acerca de la adecuación del proceso de autoevaluación y el nivel indicado de la conformidad de la actividad de auditoría interna.

Para la preparación y planificación el director ejecutivo de auditoría interna debe designar a un profesional de auditoría de nivel gerencial o alguien con experiencia en auditoría a alto nivel para realizar la autoevaluación, esta persona puede ser un auditor interno o alguien con experiencia previa en auditoría interna que esté trabajando en otra área de la organización.

En la primera etapa del proceso de planificación y preparación, un evaluador calificado e independiente debe participar en la fase de validación de la autoevaluación y planificar su realización. El director ejecutivo de auditoría debe asegurarse de que el evaluador independiente entienda la naturaleza general y el alcance de una evaluación externa de calidad, así como las responsabilidades específicas que atañen el proceso de validación para la autoevaluación.

Las principales consideraciones que debe abordar el equipo de autoevaluación en la fase de planificación y preparación son las siguientes:

- Preparar partes pertinentes de la autoevaluación, considerando todas las partes pero completando solo aquellas que se estimen necesarias para el alcance y otros requerimientos del equipo de autoevaluación.
- Considerar el envío de encuestas de satisfacción del cliente de auditoría y encuestas sobre el personal de auditoría interna o herramientas similares de encuestas utilizadas por la organización.
- Resumir y analizar las respuestas de las encuestas, incluyendo los comentarios, para utilizarlas posteriormente y poder mejorar las entrevistas.
- Seleccionar una muestra representativa de trabajos de auditoría y consultoría para una revisión de la planificación del trabajo, los papeles de trabajo, la supervisión, los resultados y las comunicaciones emitidas.

El líder del proyecto de autoevaluación debe preparar un memorándum resumen de la revisión que contenga los resultados u observaciones más importantes, poniendo énfasis en las oportunidades que tiene la actividad de auditoría interna para mejorar el proceso y las relaciones con los clientes.

Con base a la información antes mencionada el líder del proyecto en coordinación del director ejecutivo de auditoría debe preparar un borrador del informe de autoevaluación que incluya los planes de acción para implementar las oportunidades indicadas a fin de mejorar la eficiencia de la actividad de auditoría interna.

Los elementos principales del programa de trabajo del validador independiente son:

- Revisar la autoevaluación y otros materiales obtenidos con anticipación y tomar notas de los elementos para realizar el seguimiento durante el trabajo en las oficinas del cliente.
- En la oficina del cliente, revisar la documentación de la autoevaluación, prestando particular atención a los diversos segmentos del programa y a los memorándums sobre los resultados, conclusiones sobre oportunidades de mejora y otros puntos de acción.
- En la medida que sea posible, realizar breves entrevistas al presidente u otra autoridad de la organización, al presidente de comité de auditoría interna.
- Preparar un memorándum que sirva como base para una reunión de cierre con el líder del equipo de autoevaluación. (Auditors T. I., Manual de Aseguramiento de la Calidad, 2007)

#### **2.4.4 Informe sobre el programa de aseguramiento de la calidad**

La forma, el contenido y la frecuencia de la comunicación de resultados del programa de aseguramiento y mejora de la calidad se establecen mediante comentarios con la alta dirección y el Consejo, y tienen en cuenta las responsabilidades de la actividad de auditoría interna y del director ejecutivo de auditoría según lo indica el estatuto de auditoría interna. Para demostrar el cumplimiento de la definición de auditoría interna, el Código de Ética y las Normas.

Los resultados de las evaluaciones periódicas internas y externas se comunican al finalizar tales evaluaciones, y los resultados de la vigilancia continua se comunican al menos anualmente.

Los resultados incluyen la evaluación del revisor evaluador o equipo de revisión con respecto al grado de cumplimiento.

- **Utilización de "Cumple con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna"**

La actividad de auditoría interna cumple con las Normas cuando alcanza los resultados descritos en la definición de auditoría interna, el código de ética y las Normas.

Los resultados del programa de aseguramiento y mejora de la calidad incluyen los resultados tanto de las evaluaciones internas como de las externas.

Toda actividad de auditoría interna tendrá resultados de evaluaciones internas. Aquellas actividades cuya existencia exceda los cinco años tendrán también resultados de evaluaciones externas.

- **Declaración de incumpliendo**

Cuando el incumplimiento de la definición de auditoría interna, el Código de Ética o las Normas afecta el alcance u operación general de la actividad de auditoría interna, el director

ejecutivo de auditoría debe declarar el incumplimiento y su impacto ante la alta dirección y el Consejo.

Las auditorías de calidad tienen un gran protagonismo motivado por el impulso que la certificación ha adquirido en los últimos años. Ello ha conducido a que desde la Organización Internacional de Normalización (ISO) se desarrollen normas sobre la metodología de las auditorías de la calidad como la norma ISO 19011- Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental., además, de la exigencia de realizar auditorías internas del sistema de gestión de la calidad, establecida en ISO 9001-Sistemas de gestión de la calidad.

La norma de vocabulario ISO 9000, define la auditoría de la calidad como "proceso sistemático, independiente y documentado para obtener **evidencias de la auditoría** (registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información) y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los **criterios de auditoría** (conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia)". Se trata de un examen metódico que se realiza para determinar si las actividades y resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente establecidas y que realmente se llevan a cabo, además, de comprobar que son adecuadas para alcanzar los objetivos propuestos.

Una de las clasificaciones más comunes que suele hacerse de las auditorías, es que las diferencia entre interna y externa:

- **Auditoría interna o de primera parte:** se realiza por miembros de la propia organización o por otras personas que actúan de parte de ésta, para fines internos. Proporcionan información para la dirección y para las acciones correctivas, preventivas o de mejora.

- **Auditoría externa o de segunda parte:** se realiza por los clientes de la organización o por otras personas que actúan de parte de éste, cuando existe un contrato. Proporcionan confianza al cliente en la organización suministradora.
- **Auditoría externa o de tercera parte:** se realiza por organizaciones competentes de certificación para obtener la certificación del sistema de gestión de calidad. Proporcionan confianza a los clientes potenciales de la organización.

En una auditoría se detectan "no conformidades", es decir discrepancias entre lo que exige la Norma de referencia y se define en el manual de calidad y documentos anexos, o entre éstos y la forma de operar en la realidad. Como toda herramienta, se tiene que hacer un buen uso de la auditoría. No se debe utilizar para encontrar errores, culpabilizar a las personas, los departamentos para investigar problemas. Si hacemos un buen uso de ellas, no se debe tener, pues realmente son los mejores medios que se tienen para verificar que la empresa está realizando el trabajo conforme se ha establecido.

Un aspecto importante es que auditoría no es sinónimo de inspección, o de supervisión, las cuales se llevan a cabo con el único propósito de controlar un proceso o verificar la conformidad de un producto.

Por tanto, uno de sus objetivos concretos es evaluar si es necesario introducir mejoras, ya que la detección de la deficiencia nos permite corregir y adecuar el sistema de la calidad, y avanzar hacia la mejora continua de nuestra empresa. Éste es el rasgo diferencial, porque se trata de detectar los fallos en la eficacia de las actuaciones de la empresa a la hora de lograr los objetivos de calidad.

Así, las auditorías, permiten saber en qué grado se cumplen los requisitos definidos, pudiéndose detectar las áreas que fallan en algún momento del proceso. Es función de la auditoría interna, ayudar a los miembros de la organización en el cumplimiento efectivo de sus responsabilidades.

Cualquier organización necesita realizar auditorías internas para:

- Verificar que el sistema de la calidad está implantado y cumple continuamente con los requisitos especificados.
- Establecer la eficacia y la eficiencia del sistema en la consecución de los objetivos de la calidad establecidos.
- Dar confianza a los clientes de la organización de que la misma dispone de una herramienta de autoevaluación que asegura la consecución de las características de la calidad de sus procesos, productos/servicios.
- Facilitar la inscripción en un registro del sistema de la calidad de la organización con referencia a una norma internacional.
- Dar cumplimiento a lo señalado por los requisitos de las normas internacionales de carácter contractual en sus relaciones con los clientes.

Por lo que se refiere a las auditorías internas, es decir, las que se realizan de acuerdo con los procedimientos de la empresa, bien por personal debidamente cualificado, o bien por una entidad externa, la norma UNE EN-ISO 9001- Sistemas de gestión de la calidad, establece que la organización debe llevarlas a cabo a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad, por un lado, es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma y con los requisitos del sistema establecidos por la organización; y por otro lado, si

se ha implementado y se mantiene de manera eficaz. De esta forma, la empresa que implanta un sistema de calidad ISO 9000 está obligada a realizar auditorías internas de la calidad.

Las auditorías internas del sistema han de ser efectuadas de manera continua, sistemática, planificada y programada; y se realizan por auditores internos debidamente capacitados que han de reunir como principio básico el de su independencia. El motivo para que los auditores no deban auditar su propio trabajo, se debe a que las personas que están realizando constantemente una tarea, la conocen tan bien que pueden pasar por alto cosas en las que nunca han pensado y que un tercero puede detectar mejor y, por otra parte, su implicación puede impedirles una ponderación objetiva.

No son visitas sorpresa, cada área o actividad a auditar es debidamente notificada, estableciendo la fecha y el alcance de la auditoría. La frecuencia depende de las actividades y su importancia.

Los conceptos a verificar en una auditoría son (entre otros) que:

- Los procedimientos estén en el lugar de aplicación.
- Los procedimientos son adecuados a la función.
- El personal está debidamente capacitado en los procedimientos correspondientes.
- Que lo realizado es de acuerdo a lo documentado.

Las auditorías internas permiten a los responsables de la empresa (director general, director de producción, directores de departamentos) debatir con sus colaboradores la situación de la gestión de la calidad en un momento dado, cada uno en su ámbito de competencias, verificar la conformidad de esta situación con las disposiciones previstas y adecuar todo el dispositivo de gestión a las necesidades reales para alcanzar los objetivos establecidos.

El informe de la auditoría será consensuado con el responsable del área auditada y sus colaboradores de manera que se produzca un reconocimiento colectivo de la situación y una aceptación de las medidas correctoras necesarias. La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas (en su caso) y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

En la conclusión de la auditoría interna, se deben documentar las acciones correctivas, además de señalar que está dirigida a la alta dirección para su evaluación, así como la toma de acciones correctivas. Son indispensables para las revisiones y evaluaciones que debe realizar la dirección de la empresa periódicamente.

Las auditorías internas y las actividades de seguimiento de las mismas constituyen registros de la calidad por lo que debe establecerse quién tiene la responsabilidad de su archivo y conservación.

Además de las auditorías rutinarias, realizadas de acuerdo con el programa aprobado por la dirección, pueden realizarse otras con motivo de cambios en la organización, deficiencias observadas, reclamaciones de los clientes, etc.

# ESTRUCTURA DE NORMA INTERNACIONAL PARA EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LA AUDITORÍA INTERNA

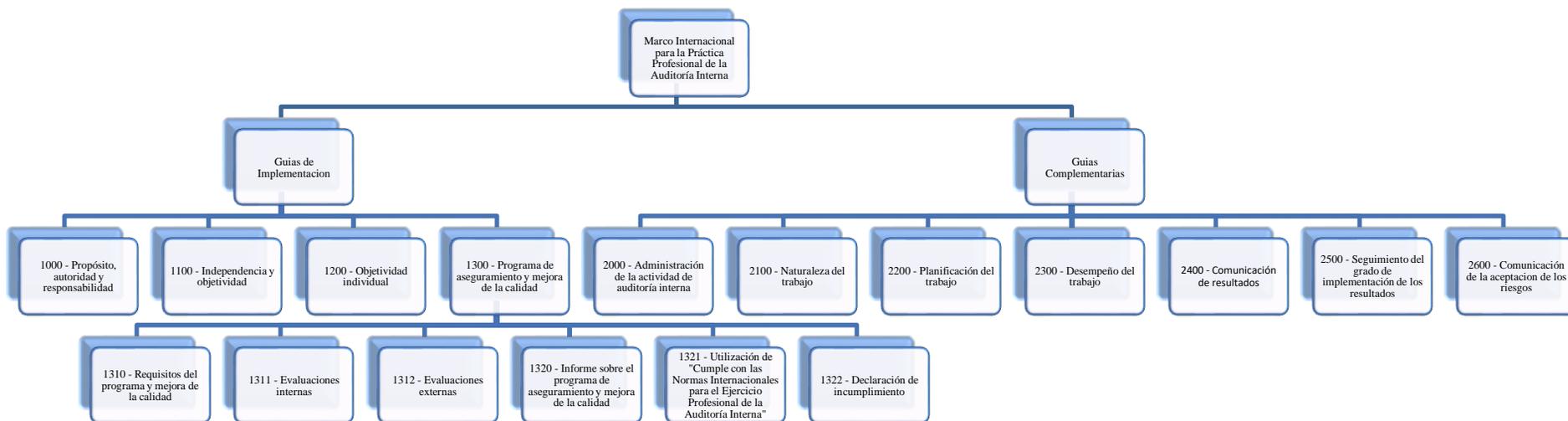


Figura 1. Organigrama de la Norma Internacional para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna

(Auditors T. I., 2017)

## **2.5 GENERALIDADES DE LA EMPRESA INDUSTRIAL EN EL SALVADOR**

### **2.5.1 Empresas industriales en El Salvador**

En la década de los 80' por motivos de la guerra civil que el país estaba sufriendo genero una crisis económica en la cual el sector fue duramente disminuido debido a muchos factores entre ellos es que se sub utilizo capacidad instalada en las empresas, no se invirtió en maquinaria ni en nuevas tecnologías y el clima de inestabilidad de las empresas.

Ya en las últimas décadas el gobierno ha realizados mucho esfuerzos por reactivar el sector comenzando con las privatización de servicios públicos y la dolarización de la economía así como la firma de tratados de libre comercio con otros países pero aun así no se han obtenido los resultados deseados ya que aún hay muchos factores que están estancando el crecimiento uno de ellos es la inseguridad y la delincuencia, están a afectando en gran medida debido al pago de extorción a los grupos delincuenciales.

Por lo que se espera que el gobierno disminuya drásticamente estas problemáticas y así garantizar la seguridad y confianza en todo el país esto provocaría una mayor inversión en las empresas del sector y por ende un mayor crecimiento económico.

El sector construcción aún no se recupera de la última crisis financiera internacional de 2008 la cual afecto en gran medida a dicho sector ya que los banco no financiaron los nuevos proyectos que se desarrollarían en el país fueron pocas las constructoras que se arriesgaron y que tenían fondos para seguir con sus proyectos.

Actualmente como resultado de la falta de políticas gubernamentales que apoye el sector este se ha estancado en su crecimiento ya que las constructoras han dejado de invertir en los proyectos habitacionales son pocas las constructoras que han continuado con sus proyectos entre

las cuales se encuentra Grupo Roble y Salazar Romero esto ha generado que las demás compañías que fabrican materiales para la construcción hayan bajado su producción.

A demás el consumo de materiales para la construcción ha disminuido esto como resultado de la delincuencia y al bajo poder adquisitivo que evita que las familias estén pensando en renovar o ampliar sus viviendas, a pesar de los esfuerzos en campañas publicitarias que el sector no estaba acostumbrado a realizar ya que los productos eran muy comercializables no rinde el resultado esperado por las compañías.

### **2.5.2 Beneficios a la economía**

En El Salvador las empresas dedicadas a la elaboración de productos para la construcción son fuentes generadoras de muchos empleos, lo cual contribuye a disminuir los niveles de pobreza y facilitan el crecimiento de la economía.

El desarrollo de la economía nacional se da a paso lento, no solo porque es un país subdesarrollado, sino por todos los desastres naturales y los efectos de la guerra civil, la cual al finalizar dejó secuelas como la delincuencia, que ha afectado de forma directa a la actividad económica y social del país, este clima de inseguridad, ha ocasionado la disminución de la oferta formal de empleo de manera que se aceleró el incremento del sector informal.

Además, las empresas del área industrial generan un incremento en las exportaciones de sus productos lo cual contribuye al equilibrio de la balanza comercial del país, así como su crecimiento económico.

### **2.5.3 Beneficio social**

Estas empresas con sus productos ayudan a cubrir una de las necesidades primarias de los seres humanos como lo es la vivienda, por lo que se esmeran por la calidad de sus productos además de

contribuir a las comunidades cercanas con beneficios y a los empleados con brindarles las herramientas necesarias poder desarrollar su trabajo cuidando la seguridad física, así como los beneficios adicionales a los requeridos por la ley.

## 2.6 MARCO TÉCNICO

### 2.6.1 Normas técnicas aplicables a la investigación

Las normas técnicas que se utilizaron para el desarrollo de la investigación son:

*Tabla 1*

Normas técnicas

Normas sobre atributos		Relación con el tema
<b>1300 programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad</b>	Establece que el director de Auditoría interna debe desarrollar y mantener un programa de aseguramiento y mejora de la calidad que cubra todos los aspectos de la función de auditoría interna	El presente trabajo se basa en la propuesta de un modelo de programa de aseguramiento y mejora de la calidad de la auditoría interna en las empresas industriales. La norma 1300 permite una evaluación del cumplimiento de la definición de auditoría interna y las Normas por parte de la actividad de auditoría interna y una evaluación de si

		los auditores internos aplican el Código de Ética.
<p><b>Naturaleza de este atributo:</b> Los auditores deben tener que al llevar en práctica un programa de aseguramiento de la calidad de su trabajo será una herramienta necesaria para poder agregar valor al departamento. El cumplimiento de este atributo es opcional.</p>		
<p>1. El director ejecutivo de auditoría (DEA) es el responsable de establecer una actividad de auditoría interna cuyo alcance de trabajo sea el cumplimiento de las Normas.</p>		
<p>* Se desempeña de acuerdo con el estatuto de auditoría interna.</p>		
<p>* Es percibida por aquellas partes interesadas como un elemento que agrega valor y mejora las operaciones de la compañía.</p>		
<p><b>1310 requisitos del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad</b></p>	<p>El programa de aseguramiento y mejora de la calidad (PAMC) debe incluir evaluaciones tanto internas como externas.</p>	<p>Es una evaluación continua y periódica del espectro completo del trabajo de auditoría interna y consultoría que incluye conocimiento actual de la normativa técnica.</p>
<p><b>1311 evaluaciones internas</b></p>	<p>Las evaluaciones internas deben incluir:</p>	<p>Con el monitoreo continuo, supervisión y medición del día</p>

	* Monitoreo continuo del desempeño de la función de auditoría interna	a día se podrá verificar si se cumple con la definición de Auditoría interna, el Código de Ética y las Normas.
	* Autoevaluaciones periódicas.	
<b>1311 evaluaciones externas</b>	Deben realizarse evaluaciones por lo menos una vez cada cinco años por un evaluador calificado e independiente.	A través de este tipo de evaluaciones evitarán cualquier tipo de acuerdo que se tenga por parte del auditor con la administración, porque será
	El director de la auditoría interna debe tratar con el consejo o administración:	Independiente sin ninguna relación laboral con la compañía.
	* La forma y frecuencias de las evaluaciones externas.	
	* Las calificaciones e independencia del evaluador o grupo de evaluadores externos, incluyendo cualquier eventual conflicto de intereses.	

<p><b>1320 reporte sobre el programa de aseguramiento y mejora de la calidad.</b></p>	<p>El director de auditoría interna debe comunicar al director general y al consejo los resultados del programa de aseguramiento y mejora de la calidad.</p>	<p>Se debe informar a la administración sobre los resultados de las evaluaciones del auditor interno de manera verbal o escrita.</p>
<p><b>Normas Internacionales de Control de Calidad (NICC 1)</b></p>	<p>Tiene como objetivo velar que las firmas y su personal cumplan con las normas profesionales y los requerimientos legales aplicables, además de verificar que los informes elaborados son adecuados. Brinda orientaciones sobre lo que se quiere conseguir y sobre decisiones que se deben de tomar para alcanzar los objetivos plateados dentro de la unidad.</p>	
<p><b>Código de Ética para Profesionales de la Contaduría Pública</b></p>	<p>Se establecen principios fundamentales de ética para los profesionales de contabilidad, además proporciona un marco conceptual de referencia que los auditores pueden adoptar utilizando su juicio profesional.</p>	
<p><b>Normas ISO 9000 "Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario", e ISO 9001 "Sistemas de</b></p>	<p>La norma ISO 9000 describe los fundamentos y explica terminología de los sistemas de gestión de la calidad.</p> <p>La norma ISO 9000 especifica los requerimientos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos o servicios que cumplan requisitos reglamentarios que sean aplicables.</p>	

<b>gestión de calidad - Requisitos"</b>	
---	--

(Auditors T. I., 2017)

## **2.7 MARCOLEGAL**

Con el propósito de representar el marco jurídico sobre el que se sustenta la elaboración del programa de control de calidad se presenta el siguiente resumen:

### **2.7.1 Ley de Medio Ambiente.**

Art. 23 elaboración de un estudio de impacto ambiental

El estudio del impacto ambiental se realizará por cuenta del titular por medio de un equipo técnico multidisciplinario.

Art.27 para asegurar el cumplimiento de las condiciones fijadas en el permiso ambiental, el ministerio realizará auditorías de evaluación ambiental.

### **2.7.1 Reglamento general de prevención de riesgos en lugares de trabajo.**

Art.201 Almacenamiento de sustancias químicas

Los locales para almacenamiento de sustancias deben de cumplir con el siguiente requisito:

- Las instalaciones deben estar sólidamente construidas
- Deben de estar situadas en terrenos no inundables
- Deben de estar techadas para protegerse de sol lluvia
- Tienen que disponer de ventilación natural o forzada

- Debe de tener disponible siempre el equipo de protección personal

#### Art. 209 Almacenamiento de cloro y gas licuado

- El almacenamiento de cloro y gas licuado deberán cumplir las siguientes disposiciones
- Estará situado a no menos de 20 metros de lugares con riesgo de incendios
- Dispondrá de una estación de recogida y absorción de neutralizar posibles fugas
- Los depósitos están resguardados contra la elevación de la temperatura
- Se dispondrá de equipo de respiración autónomo próximo a las instalaciones

### **2.7.1 Reglamento sobre la calidad del agua, control de vertederos y la zona de protección.**

Art. 94.-Los proyectos de tratamiento de aguas residuales industriales deberán incluir:

- a.-Estimación de consumo de aguas, volumen de aguas residuales, número total de empleados y cantidades de materia prima a ser utilizadas;
- b.-Descripción de las condiciones locales, mostrando las condiciones del vertido del efluente al alcantarillado de aguas negras o a algún cuerpo de agua superficial o subterránea, para dar un criterio respecto al grado de tratamiento necesario; y
- c.-Justificación de grado de tratamiento adoptado cuando sea necesario.

Art. 99.-ANDA otorgar permiso de funcionamiento de las obras que se construyan para tratamiento de las aguas residuales industriales de acuerdo con la aprobación previa concedida.

Art. 100.-La operación y mantenimiento de las instalaciones de los sistemas de tratamientos de aguas residuales industriales ser responsabilidad de los propietarios de los establecimientos industriales.

## **CAPÍTULO III - METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El método que se utilizó es el hipotético deductivo, ya que por medio de éste se podrá observar el fenómeno en estudio, crear hipótesis para poder explicarlas, la deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia suposición y la verificación o comprobación de la verdad de los enunciados comparándolos con la experiencia. Para poder proporcionar una guía que sirva como orientación para la administración y división de la auditoría interna sustentada con un programa de aseguramiento y mejora de la calidad de la auditoría interna de las empresas industriales dedicada a la fabricación y comercialización de materiales para la construcción en el departamento de San Salvador.

### **3.2 DELIMITACIÓN ESPACIAL Y TEMPORAL**

#### **3.2.1 Temporal**

La investigación se basó en el período del año 2015 al 2017, debido a que este es un lapso de tiempo que se considera adecuado para evaluar los procedimientos y controles de auditoría interna que se ejecutan en las empresas del sector industrial del departamento de San Salvador.

#### **3.2.2 Espacial**

Se desarrolló la investigación en las empresas del sector industrial del departamento de San Salvador, elaborando un programa enfocado en el aseguramiento y mejora de la calidad de la auditoría interna.

### **3.3 SUJETOS Y OBJETO DE ESTUDIO**

#### **3.3.1 Unidades de análisis**

En afinidad al campo de investigación se tomó como unidades de análisis, al auditor interno, así como a los gerentes y administradores de la empresa de fabricación y comercialización de materiales para la construcción en el departamento de San Salvador como parte de su responsabilidad en la supervisión de los controles implementados dentro del departamento.

#### **3.3.2 Población y marco muestral**

El universo fue conformado por las empresas de fabricación y comercialización de materiales para la construcción, las cuales son 12 que representan la población en el departamento de San Salvador.

A continuación, se enlistan las empresas dedicadas a este rubro:

- GRUPO SALTEX, S.A. de C.V.
- PLYCEM
- MEXICHEM DE EL SALVADOR, S. A. de C. V.
- DIDECO, S.A. de C.V.
- BLOQUES DE LA PEÑA, S. A. de C. V.
- GALVANIZADORA SALVADOREÑA, S.A. de C.V.
- INDUSTRIAS LEMUS, S.A. de C.V.
- HOLCIM DE EL SALVADOR, S.A. de C.V.
- BLOKITUBOS, S. A. de C. V.
- PRODUCTOS ATLAS, S. A. de C. V.
- TERNIUN, S. A. de C. V.

- DURALITA DE CENTROAMERICA, S. A. de C. V.

El listado fue proporcionado por la Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC), y según la estructura de clasificación de Investigación Internacional Uniforme de todas las actividades económicas, (ver anexo N° 1), este rubro se encuentra bajo la letra C, que es Industrias Manufactureras y está estructurado bajo las CLAESS según el Directorio de Empresas 2016, (ver anexo N° 2), en el número 2395, Fabricación de Artículos de Hormigón, cemento y yeso.

### **3.3.3 Variables e indicadores**

**Independiente:** La elaboración e implementación del programa de aseguramiento y mejora de la calidad.

**Dependiente:** Elaboración de trabajos de calidad y presentación de forma oportuna, dando valor agregado a la unidad de auditoría interna, sirviendo de insumos para la toma de decisiones por la alta gerencia.

## **3.4 TÉCNICAS, MATERIALES E INSTRUMENTOS**

### **3.4.1 Técnicas y procedimientos para la recopilación de la información**

En la investigación se utilizó la encuesta, por considerarse el método de recolección de datos utilizado para estudiar poblaciones mediante el análisis de muestras representativas a fin de explicar las variables de estudio y frecuencia. Adema se hizo uso de la sistematización bibliográfica, llevada a cabo a través del resumen de información sobre los aspectos legales, técnicos e históricos que hacían referencia en los diferentes contextos al tema sujeto de la investigación.

### **3.4.2 Instrumentos y técnicas de medición**

Una vez seleccionada la encuesta como técnica para la investigación, el instrumento adecuado para llevarla a cabo fue el cuestionario el cual consistió en una serie de preguntas cerradas de opción única y otras de opción múltiple con el propósito de tener mayor amplitud en la información que se recolectó en las 12 unidades de auditoría interna.

### **3.5 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

El tratamiento de los resultados se efectuó por medio del paquete utilitario Excel, el cual proporciona herramientas para ordenar y agrupar los datos recopilados a través del cuestionario circularizado a los sujetos en estudio, mediante representaciones gráficas y tablas numéricas se realizó la presentación e interpretación de los resultados obtenidos.

Para la presentación de las respuestas obtenidas por parte de los sujetos de estudio, se utilizó una gráfica de pastel para las preguntas con las opciones sí o no y grafica de barra cuando las interrogantes contengan opción múltiple, la cual toma en consideración tanto las frecuencias absolutas, como las frecuencias relativas, dándole mayor énfasis a los resultados obtenidos de las frecuencias relativas.



## **3.7 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

### **3.7.1 Tabulación y análisis de resultados**

Posteriormente de realizar el proceso de la tabulación de la información recopilada, se procedió a la interpretación de los resultados, tomándose como punto medular las frecuencias de cada una de las interrogantes planteadas a los sujetos en estudio, la interpretación realizada para fortalecer la problemática planteada que las unidades de auditoría interna de las empresas industriales dedicadas a la elaboración de materiales de construcción no cuentan con un programa de aseguramiento y mejora de la calidad como lo establece la NIEPAI, además sirvió como insumo para la elaboración del diagnóstico sobre la problemática, así como también la elaboración de conclusiones y recomendaciones. Para la elaboración de este análisis se utilizó el análisis descriptivo, desarrollando primero la interpretación por cada interrogante planteada, posteriormente se realizó análisis cruzado de aquellas preguntas que tratan sobre el mismo elemento con los aspectos desarrollados en el marco teórico.

Tabla 1

Análisis de preguntas 1 y 2

		1 ¿Cuál es el cargo que desempeña dentro de la unidad auditoría interna?				
		Jefe	Supervisor	Coordinador	Auditor	Totales
2 ¿Cuántos años de experiencia posee como auditor interno dentro de la compañía para la que usted labora?	Menos de 1 año	0	0	0	1	1
		0.00%	0.00%	0.00%	8.33%	8.33%
	De 1 a 3 años	1	1	0	0	2
		8.33%	8.33%	0.00%	0.00%	16.67%
	De 3 a 5 años	1	0	0	0	1
		8.33%	0.00%	0.00%	0.00%	8.33%
	Más de 5 años	2	2	2	2	8
		16.67%	16.67%	16.67%	16.67%	66.67%
Totales	4	3	2	3	12	
	33.33%	25.00%	16.67%	25.00%	100.00%	

**Análisis:**

Las unidades de auditoría interna cuentan con personal con muchos años de experiencia en el área, de los puestos más altos jerárquicamente esto no quiere decir que cuenten con los conocimientos suficientes de la normativa técnica y las demás leyes aplicables, así como la aplicación correcta de los procedimientos, políticas y estatutos que posee la unidad de auditoría interna.

Tabla 2

Análisis de preguntas 3 y 4

		4. De acuerdo a su criterio ¿Cuáles son las razones por las que no cuenta con programas de aseguramiento y mejora de la calidad?					
		Pocos recursos asignados	No es necesario	Falta de Interés	Falta de conocimiento	Otros	Totales
3 ¿Cuenta la unidad de auditoría interna con un programa de aseguramiento y mejora de la calidad de la actividad de auditoría interna?	Si	0	0	0	0	0	0
		0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	No	8	0	0	4	0	12
		66.67%	0.00%	0.00%	33.33%	0.00%	100.00 %
Totales		8	0	0	4	0	12
		66.67%	0.00%	0.00%	33.33%	0.00%	100.00 %

**Análisis:**

Las empresas industriales dedicadas a la elaboración de materiales para la construcción en sus unidades de auditoría interna no cuentan con un programa de aseguramiento y mejora de la calidad esto a pesar que lo exige la normativa técnica, también es una herramienta importante en la búsqueda de la mejores prácticas en el ejercicio de la auditoría interna y en la mejora de la calidad de los trabajos realizados por la unidad, entre las causas que no cuenten con dichos programas se tienen la falta de recursos humano y la falta de conocimientos técnicos, esto impide a las unidades que elaboren un programa de aseguramiento de la calidad.

Tabla 3

Análisis de pregunta 3 y 4

		6. Con relación a los tipos de evaluaciones que comprende el programa de aseguramiento y mejora de la calidad ¿Qué tipo de evaluaciones le han practicado a la unidad de auditoría interna para la que usted labora?						
		Seguimiento continuo de la actividad de auditoría interna	Auto evaluaciones periódicas	Evaluación dentro de la organización	Evaluación externa	Todas las evaluaciones	Ninguna de las evaluaciones a la fecha	Totales
5. De acuerdo a su criterio ¿Qué tipo de evaluaciones deberá contener un programa de aseguramiento y mejora de la calidad de la actividad de auditoría interna?	Ninguna de las anteriores	0	0	0	0	0	0	0
	Cumplimiento de la Norma NIIEP de la AI	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Cumplimiento del Código de Ética	1	1	0	0	1	0	3
	Aplicación del Código de Ética	8.33%	8.33%	0.00%	0.00%	8.33%	0.00%	25.00%
	Evaluación de la eficiencia	1	1	0	0	0	0	2
	Evaluación de la calidad	8.33%	8.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	16.67%
	Evaluación de la productividad	1	1	0	0	0	1	3
	Evaluación de la satisfacción	8.33%	8.33%	0.00%	0.00%	0.00%	8.33%	25.00%
	Evaluación de la seguridad	0	0	2	0	1	6	9
	Evaluación de la salud	0.00%	0.00%	16.67%	0.00%	8.33%	50.00%	75.00%
Totales	0	0	0	0	0	0	0	
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
	3	3	2	0	2	7	17	
	25.00%	25.00%	16.67%	0.00%	16.67%	58.33%	141.67 %	

### Análisis:

Los tipos de evaluaciones que a criterio de las unidades de auditoría debe contener un programa de aseguramiento y mejora de la calidad de la actividad de auditoría interna son los siguientes, el cumplimiento de las normas internacionales para el ejercicio profesional de auditoría interna, evaluación de cumplimiento del código de ética por parte del auditor y la evaluación de la eficiencia y eficacia de las actividades de la unidad de auditoría interna, en la mayoría de las empresas estudiadas no se les ha practicado ninguna de las evaluaciones de la calidad de sus trabajos por lo que es necesario que cuenten con un programa de aseguramiento y mejora de la calidad.

Tabla 4

Análisis de pregunta 7 y 9

		9. ¿Quién es el responsable de evaluar continua y periódicamente el trabajo de auditoría planificado anualmente de la actividad de auditoría interna?				
		Jefe de la unidad de auditoría	Nivel jerárquico supervisor	Responsable de la supervisión	Fiscalizadores externos	Totales
7. Con respecto a la revisión y medición de la actividad de auditoría interna ¿cada cuánto considera usted necesario realizar evaluaciones a la actividad de auditoría interna?	Depende	1	1	0	0	2
	No es necesario	8.33%	8.33%	0.00%	0.00%	16.67%
	Una vez cada año	6	0	0	0	6
	Día a día	50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	50.00%
	Cada 5 años	0	0	0	0	0
	Una vez cada 5 años	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Una vez cada 10 años	0	0	0	0	0
Totales del tipo de evaluaciones	6	0	0	0	8	
	50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	66.67%	
	13	1	0	0	14	
	108.33%	8.33%	0.00%	0.00%	116.67%	

**Análisis:**

Es del encargado de la unidad de auditoría interna la responsabilidad de evaluar periódicamente el trabajo realizado por los miembros de la unidad, así como la frecuencia y el tipo de evaluación a realizar todo esto con el fin de lograr la mejora continua de los procedimientos utilizados.

Tabla 5

Análisis de pregunta 11 y 12

		12. En caso de que usted haya recibido capacitación ¿Qué cantidad de horas se destinan para la capacitación de los miembros de la unidad de auditoría interna?					Totales
		Menos de 20 horas	Entre 20 y 30 horas	Entre 30 y 40 horas	40 o más horas	Ninguna hora	
11. En cuál de los siguientes temas el personal de auditoría interna se ha capacitado? Puede seleccionar más de una opción.	Control y Auditoría	2	1	1	0	0	4
	Preparación y Proceso de auditoría	16.67%	8.33%	8.33%	0.00%	0.00%	33.33%
	Normas de auditoría	3	3	1	1	0	8
	Procedimientos de auditoría	25.00%	25.00%	8.33%	8.33%	0.00%	66.67%
	Roles y responsabilidades de los auditores	0	1	0	0	0	1
	Organización de la auditoría	0.00%	8.33%	0.00%	0.00%	0.00%	8.33%
	Instrumentos de auditoría	1	2	0	1	0	4
	Aplicación de técnicas de auditoría	8.33%	16.67%	0.00%	8.33%	0.00%	33.33%
	Aspectos técnicos de la auditoría	2	0	1	0	0	3
	Aspectos legales de la auditoría	16.67%	0.00%	8.33%	0.00%	0.00%	25.00%
	Otros	2	0	1	0	0	3
Totales	16.67%	8.33%	0.00%	0.00%	0.00%	25.00%	
	12	8	4	2	0	26	
	100.00%	66.67%	33.33%	16.67%	0.00%	216.67%	

**Análisis:**

A pesar que las unidades de auditoría interna se han esforzado en capacitar al personal en las áreas de las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna y elaboración y presentación de papeles de trabajo esto no ha sido suficiente para lograr asegurar la calidad de los trabajos realizados por la unidad.

Tabla 6

Análisis de pregunta 13 y 14

		14. De acuerdo a su opinión ¿Qué beneficios tendría la unidad de auditoría interna al ejecutar el programa de aseguramiento y mejora de la calidad de la actividad de auditoría interna?					
		Serviría de apoyo para fortalecer el control de calidad de los trabajos	Establecer las bases para evaluar el desempeño de la auditoría interna	Generar confianza en las partes interesadas	Identificar oportunidades de mejora	Todas las anteriores	Totales
13. ¿Está interesado sobre un documento de carácter técnico que contenga un programa de aseguramiento y mejora de la calidad, basado en las Normas	Si	2	2	0	0	7	11
		16.67%	16.67%	0.00%	0.00%	58.33%	91.67%
	No	0	0	0	0	0	0
		0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Tal Vez	0	0	0	0	1	1
		0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	8.33%	8.33%
<b>Totales</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>12</b>
		<b>16.67%</b>	<b>16.67%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>66.67%</b>	<b>100.00%</b>

**Análisis:**

Todas las unidades de auditoría de las empresas del sector construcción están interesadas en un documento de carácter técnico que contenga un programa de aseguramiento y mejora de la calidad ya que les traerá muchos beneficios en relación el desarrollo de su trabajo entre los beneficios que consideran que traerá este documento están, servir de apoyo para fortalecer el control de calidad de los trabajos, evaluar el desempeño de la unidad de auditoría interna y lograr la mejora continua e los procesos.

**3.7.2 Diagnóstico**

Finalizado el proceso de recopilación y tabulación de la información, se procedió a realizar el análisis basado en los resultados obtenidos de las unidades de auditoría interna de las empresas del sector industrial dedicadas a la elaboración de materiales de construcción, determinando que, del total de la muestra de unidades encuesta, no cuentan con un programa de aseguramiento y mejora de la calidad de la actividad de auditoría interna, siendo unas de las principales razones por la que no se tiene dicho documento, los pocos recursos o recursos limitados (financieros, personal calificado, etc.) con los que cuenta la unidad de auditoría interna en estudio, la falta de conocimiento técnico de la normativa por parte del personal de la unidad sería otro de los factores, por ende se determinó que existe incumplimiento a las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, aparte se pudo identificar la carencia de otros documentos claves para el área, dentro de las cuales tenemos: memorándum de planificación, estudio y evaluación del control interno, programa de auditoría para la fase de ejecución y la falta estandarización en los papeles de trabajo.

Las unidades de auditoría interna de las empresas del sector industrial dedicadas a la elaboración de materiales de construcción no han desarrollado ninguna de las evaluaciones

establecidas en la normativa técnica, específicamente las que se detallan en el programa de aseguramiento y mejora de la calidad dentro de las cuales se tiene: auto evaluaciones, evaluaciones dentro de la organización, evaluaciones externas y seguimiento continuo.

El no haber realizado ninguna de las evaluaciones determinadas en la normativa, conlleva que los servicios proporcionados por la unidad de auditoría no se han desarrollados enmarcados en la calidad, no poder identificar fallas en las que se están incurriendo por parte del personal del área, no poder brindar recomendaciones de forma oportunas, el no poder contribuir a una adecuada gestión de riesgos, el no agregar valor a la organización y en consecuencia no contribuir al logro de los objetivos estratégicos de la empresa.

Desarrollar un documento como lo es el programa de aseguramiento y mejora de la calidad de la actividad de auditoría interna tendría varios beneficios, como lo son: fortalecer el control de calidad de los trabajos, el establecer bases para evaluar el desempeño de la unidad, generar confianza en las partes interesadas y la Identificación oportunidades de mejora.

En vista de todo lo anterior se concluye que; ante la falta de un programa de aseguramiento y mejora de la calidad como los establece la normativa técnica, se ve la necesidad de la creación e implementación de dicho documento basado en las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI), de los cuales el 92% de las unidades encuestados están interesados sobre un documento de carácter técnico que contenga un programa de aseguramiento y mejora de la calidad.

## **CAPITULO IV-PROGRAMA DE ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD PARA LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA DE LAS EMPRESAS INDUSTRIALES DEDICADA A LA ELABORACIÓN DE PRODUCTOS DE CONSTRUCCIÓN**

### **4.1 PLANTEAMIENTO DEL CASO**

La propuesta de un programa de aseguramiento y mejora de la calidad para la unidad de auditoría interna de las empresas industriales dedicada a la elaboración de productos de construcción, que para el presente trabajo se ha tomado de referencia pero cabe mencionar que este puede ser adaptado a cualquier giro económico del sector privado, se basa en aspectos técnicos de requerimientos de la normativa aplicable al ejercicio de la auditoría interna y a las mejores prácticas de control de calidad, por lo tanto en el presente capítulo, se despliegan cada uno de los aspectos que deben contener un programa de aseguramiento y mejora de la calidad, finalizando con una propuesta de modelo del programa que servirá como herramienta para desarrollar evaluaciones internas, continuas, periódicas, aclarando que dicho programa no podrá ser desarrollado en la empresa por falta de acceso a toda la información requerida para la elaboración de dicho documento.

Para dicha propuesta se ha tomado como referencia el contenido de las siguientes normas:

- Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI), dado que es la normativa internacional que contiene los consejos teóricos y prácticos para gestionar de una manera eficaz el departamento de auditoría interna, cumpliendo de esta manera un enfoque que genere valor para la entidad.
- Código de Ética, aplicable tanto a los individuos como a las entidades que promueven la Auditoría Interna, ya que su propósito es fomentar la cultura ética y confianza que se

necesita para la normativa internacional que contiene los consejos teóricos y prácticos para gestionar de aseguramiento objetivo de la gestión de riesgos, control y dirección.

- Manual de Aseguramiento de la Calidad, ha sido creado para desarrollar pautas y herramientas para el Director de Auditoría Interna al establecer y mantener un programa de calidad, así como para los revisores internos y externos en la prueba y evaluación de este programa. La evaluación de la calidad, al igual que muchos procesos de auditoría interna continua evolucionando. En consecuencia, flexibilidad e innovación debe ser palabra clave para aquellos que utilicen este manual.

## 4.2 PLAN DE SOLUCIÓN (FLUJOGRAMA) DEL CASO PRÁCTICO

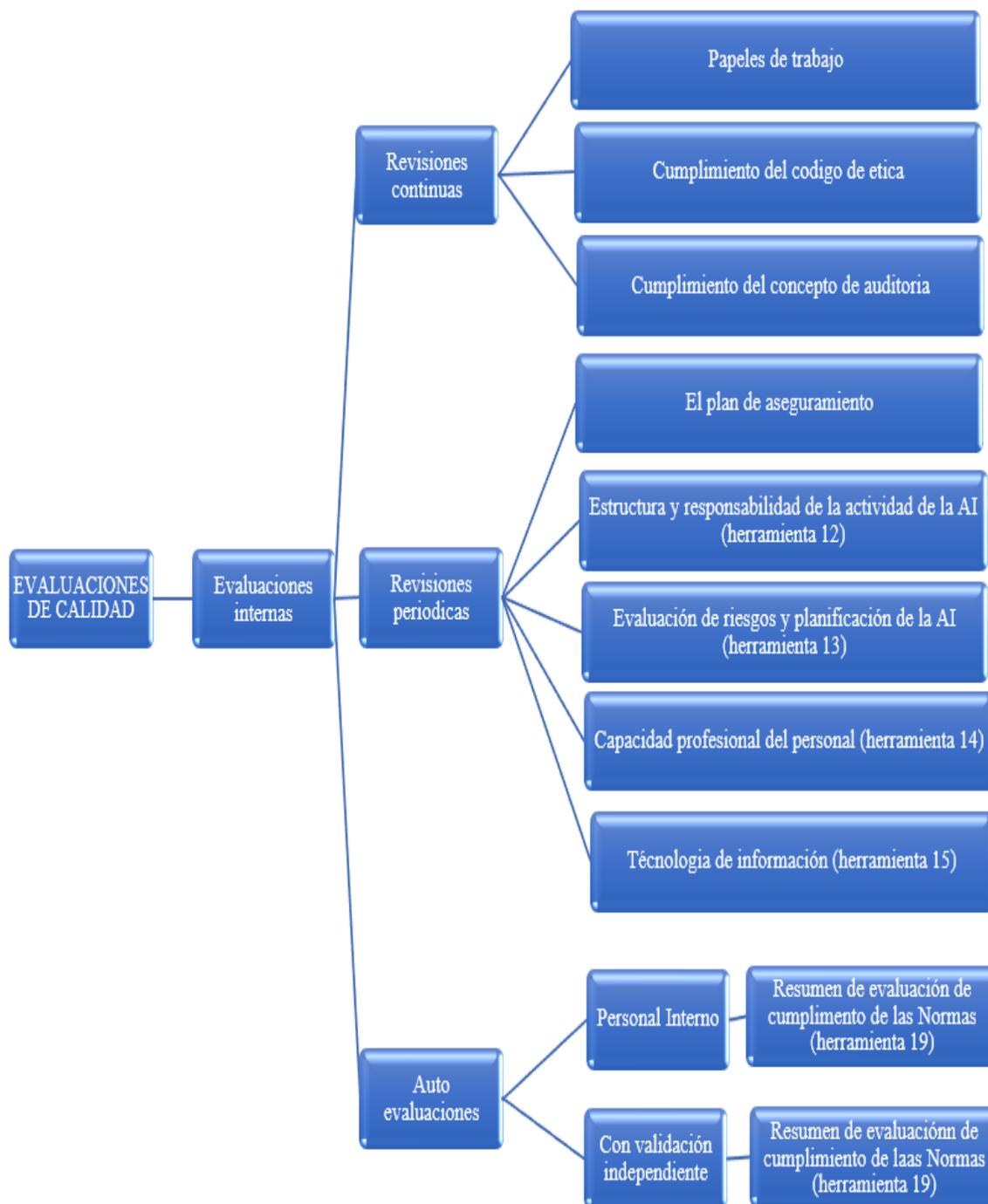


Figura 2. Flujoograma del caso práctico

(Auditors T. I., Manual de Aseguramiento de la Calidad, 2007)

El propósito de un programa de calidad es asegurar en forma razonable que el trabajo de la actividad de auditoría interna se desarrolle conforme a las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, al código de ética, al estatuto de la actividad de AI y otras normas aplicables. Este se adecua a las necesidades de los distintos integrantes de la unidad de AI (consejo para la práctica 1310-1)

Dentro de los elementos para evaluar el desempeño y posibles criterios de medición se encuentran los siguientes:

Los métodos que utiliza AI para identificar su universo de riesgos y su proceso general de evaluación de riesgos/planificación.

- Los documentos de la planificación del trabajo, en particular aquellos presentados a la alta dirección y al Consejo de Administración.
- El plan de la organización, las declaraciones de los requerimientos de empleo, descripciones de los puestos y planes de desarrollo profesional de la actividad de AI.
- Las actividades de mejora continua y la aplicación de las mejores prácticas.
- Según lo establecido en las *Normas*, las evaluaciones internas deben incluir:
  - Revisiones continuas del desempeño de la actividad de AI y
  - Revisiones periódicas realizadas a través de la autoevaluación o por otros individuos que se encuentren dentro de la organización, con conocimiento de las prácticas de auditoría interna y las *Normas*.

La calidad y la profundidad de la supervisión en la actividad de AI pueden constituir un elemento de gran desafío para evaluar. Sin embargo, la supervisión adecuada es el elemento más importante de un programa de aseguramiento de calidad y suministra la base sobre la cual pueden construirse las evaluaciones internas (Fuente: Consejo para la Práctica 1311-1). La

naturaleza y responsabilidad para la supervisión se establecen en la sección 2340 de las *Normas* y sus guías relacionadas.

Las evaluaciones internas formales deben realizarse periódicamente (es decir, como parte de un programa habitual regular de la actividad de AI). Las evaluaciones internas deben incluir la consideración de los siguientes objetivos:

- Determinar si las acciones de la actividad de AI se desarrollan conformes a su estatuto y con las expectativas del Consejo de Administración/Comité de Auditoría y de la alta dirección.
- Proporcionar una visión profunda del nivel de eficacia y eficiencia de las auditorías.
- Determinar si los servicios de aseguramiento y consultoría aplican las mejores prácticas y agregan valor a los procesos de negocios de la organización.
- Proponer recomendaciones para mejorar la actividad de AI.
- Demostrar el grado de conformidad de la actividad de AI con las *Normas*.
- Preparar a los auditores internos para una revisión externa.

## **4.3 BENEFICIOS Y LIMITANTES**

### **4.3.1 Beneficios**

En el desarrollo de la investigación se presentaron los siguientes beneficios:

- \_ Facilita a la unidad de auditoría interna al cumplimiento de la norma.
- \_ Identifica deficiencia en los procesos y se tiene oportunidad de mejora.
- \_ Herramienta que brinda desarrollar un trabajo de calidad.
- \_ Verificación de la efectividad del cumplimiento de los controles de calidad.
- \_ Se tendrá un mejor control de los procedimientos de auditoría.

### **4.3.2 Limitantes**

En el desarrollo de la investigación se presentaron las siguientes limitaciones:

- \_ Los niveles de las evaluaciones son únicamente internas.
- \_ El cumplimiento de la normativa técnica no es un requisito legal o formal de estricto cumplimiento para el área de auditoría interna.

## **4.4 PROGRAMAS**

### **4.4.1 Introducción**

El presente programa de control de calidad, constituye una herramienta técnica que proporciona los elementos necesarios que servirán de guía para ejecutar “un programa de aseguramiento y mejora de la calidad de la unidad de auditoría interna para las empresas industriales” para autenticar el desempeño profesional con altos estándares de calidad del trabajo de los miembros de la unidad de auditoría interna.

### **4.4.2 Alcance**

El programa de control de calidad para este trabajo está diseñado para ser aplicado en empresas del área industrial dedicadas a la elaboración de productos de construcción, el cual brinda un apoyo en los aspectos siguientes:

- Recomendación a los auditores internos de las empresas industriales, sobre los requerimientos que debe cumplir para garantizar y asegurar el cumplimiento de las NIEPAI y Código de ética, específicamente relacionadas al comportamiento, las aptitudes personales y profesionales para realizar su trabajo con los cuales puede evaluarse el desempeño de sus servicios.

- El ordenamiento de procedimientos, políticas, controles y formularios que brinden el aseguramiento de un trabajo de calidad de la unidad de auditoría interna.
- El programa de aseguramiento de la calidad del trabajo de la unidad de auditoría interna será de utilidad bibliográfica para ampliar los conocimientos sobre el tema.

#### **4.4.3 Base legal o técnica**

La base legal y técnica que se detalla a continuación se toma en consideración en la elaboración de un programa de control y aseguramiento de la calidad, para normalizar los procesos que se deben de evaluar en el desarrollo de los trabajos de la unidad de auditoría interna, aunque si se cuenta con una normativa internacional específica para la elaboración del programa de aseguramiento y mejora de la calidad con enfoque en auditoría interna; el programa se desarrolla considerando lo establecido en las siguientes leyes y normativas:

- Código de Ética.
- Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI), edición 2017.
- Manual de aseguramiento de la calidad (2007).

#### **4.4.4 Programas**

A continuación se detallan los programas de aseguramiento y mejora de la calidad de la unidad de auditoría interna los cuales se dividirán en dos tipos de evaluaciones internas, las evaluaciones continuas y las evaluaciones periódicas, estos programas ayudaran en la búsqueda de las mejores prácticas de la actividad de auditoría interna así como mejorara la eficiencia y eficacia de la unidad.

- a) Evaluación continua (Lista de Chequeo)

Las evaluaciones internas continuas consiste en el monitoreo y supervisión a los trabajos realizados por la unidad de auditoría interna y son efectuados por el gerente de la unidad de auditoría interna o por una persona designada por él. El desarrollo de estas evaluaciones contribuye en la mejora de los procesos y de la eficiencia y eficacia.

#### Tabla 7

Lista de chequeo para la evaluación continúa

Total de puntos evaluados según lista de chequeo 35.

(Auditors T. I., Manual de Aseguramiento de la Calidad, 2007)

##### b) Evaluación Periódica (Procedimientos) (programa)

La evaluación periódica consiste en asegurar el cumplimiento de la definición de auditoría, el código de ética y las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI), así como la eficiencia y efectividad para las partes interesadas.

Dichas evaluaciones pueden ser desarrolladas por un comité interno con personal de la unidad de auditoría interna o un comité interno con personal ajeno a la unidad de auditoría interna.

**PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA PARA EL ASEGURAMIENTO  
Y MEJORA DE LA CALIDAD**

Nombre de la entidad

Lista de chequeo

Evaluaciones continuas del trabajo realizado por la unidad de auditoría interna

Elaborado por

Fecha de elaboración

Etapa de planificación	Cumple	No cumple	Observación
Se revisaron las competencias del personal asignados.			
Se realizó entrevistas previas.			
Utilizó un programa de planificación.			
Revisó el objetivo de la unidad.			
Se revisaron los antecedentes de la unidad en estudio.			
Se entrevistó al personal de la unidad.			
Utilizó un programa formal de evaluación de riesgo.			
Enfoca la planeación de auditoría en zonas con mayores riesgos y oportunidades.			
Realizó un diagnostico preliminar de la unidad en estudio			
Analizó los objetivos de la auditoría.			
Determinó el alcance que tendría la auditoría a desarrollar.			
Determinó las áreas que se examinaran			
Diseñó el memorándum de planeación.			
Realizó cronograma de actividades a ejecutar.			
Ejecutó programas de auditorías.			

Etapa de ejecución	Cumple	No cumple	Observación
Utilizó documentación estándar sobre sistemas y controles internos			
Utilizó un sistema autorizado de papeles de trabajo			
Se le dio énfasis en el manejo de la calidad total en la actividad de auditoría			
Utilizó equipo de trabajos autorizados e integrados			
Diseñó un plan de muestreo de auditoría			
Encontró suficiente evidencia			
La evidencia es significativa			
Utilizó técnicas para recolección de la evidencia			
Ejecutó todo los procedimientos del programa de auditoría.			
Notificó a las jefaturas del departamento los resultados.			
Etapa de informe	Cumple	No cumple	Observación
Utiliza formatos de informes debidamente autorizados			
Utiliza gráficos adecuados en los informes			
Desarrolló una buena cantidad de principales observaciones y recomendaciones de auditoría			
Fueron aceptadas sus recomendaciones por la gerencia general			
Propuso mejoras en los procedimientos			
Se cumplió la programación de tiempo y actividades			
Se presentó el informe en el tiempo establecido			
Cumplió con el alcance y los objetivos al inicio de la auditoría			
Cumplió con el código de ética en toda la auditoría			
Cumplió con la normativa técnica en el desarrollo del trabajo			

## **Introducción**

Este programa de aseguramiento y mejora de la calidad para la auditoría interna es una herramienta para todas las unidades de auditoría interna de la empresa dedicada a la elaboración de materiales de la construcción del departamento de San Salvador el cual servirá de guía para evaluar los trabajos realizados por la unidad, así como ayudará en la búsqueda de las mejores prácticas de auditoría interna y el cumplimiento de la normativa técnica aplicable.

El encargado de la unidad de auditoría es el responsable de desarrollar el programa de aseguramiento y mejora de la calidad el cual le ayudará por medio de la evolución logrará comprobar la eficiencia y eficacia de los trabajos, así como el nivel de calidad de estos y así lograr la mejora continua de los procesos.

### **Objetivo general:**

Evaluar la eficiencia y eficacia de los controles asociados a los procedimientos aplicados en los trabajos realizados por la unidad de auditoría interna que garantizan la calidad y la mejora continua.

### **Objetivos específicos:**

- Garantizar la aplicación de acciones de mejoramiento, preventivas o correctivas para la mejora continua de los procesos realizados por la unidad de auditoría interna.
- Evaluar de manera objetiva el cumplimiento de las normativas legales y técnica que rigen la unidad de auditoría interna, permitiendo mantener niveles de transparencia, cumplimiento y legalidad.
- Velar por la calidad de las actividades realizadas por la unidad de auditoría interna, que garantizara a los usuarios la fiabilidad de la información agregando valor a los procesos de la organización.

### **Alcance del programa de auditoría**

El presente programa de aseguramiento y mejora de la calidad para la unidad de auditoría interna tiene como alcance tres aspectos: Cumplimiento. - Verificar la adherencia de la unidad de auditoría interna a la normativa técnica, legal, reglamentaria que le son aplicables. Estratégico. - Hace referencia al proceso mediante el cual se evalúa y monitorea el desempeño, evalúa el logro de los objetivos de la unidad. Gestión y Resultados. - Verifica las actividades relativas al proceso de gestión de la unidad.

Valores que orientan el programa de aseguramiento y mejora de la calidad:

Los valores en que debe fundamentarse en el programa de aseguramiento y mejoramiento de la calidad de la auditoría interna, son:

- Mejora continua. Los procedimientos de auditoría deben realizarse en forma permanente y procurar un cambio favorable en los niveles de calidad de la unidad de la auditoría, de acuerdo con estándares previamente establecidos.
- Autocontrol. La auditoría debe contribuir para que cada individuo adquiera las destrezas y la disciplina necesarias para que trabajos que participe, se planeen y ejecuten de conformidad con los estándares adoptados por la unidad de auditoría interna; así mismo para dar solución oportuna y adecuada a los problemas que se puedan presentar en su ámbito de acción.
- Prevención. En el marco de los procesos de Garantía de Calidad, la auditoría busca prever, advertir e informar sobre los problemas actuales y potenciales que se constituyen en obstáculos para que los procesos de atención conduzcan a los resultados esperados.
- Confianza y respeto. El programa de aseguramiento y mejora de la Calidad de la unidad de auditoría interna, debe fundamentarse en la seguridad y transparencia del compromiso serio

y demostrado en la organización, para desarrollar, implantar y mejorar los procesos de mejoramiento en la unidad, y en la aceptación de los usuarios de la entidad.

- Sencillez. Las acciones y mecanismos utilizados en el programa deben ser claramente entendibles y fácilmente aplicables, para que cada miembro de la unidad de auditoría interna pueda realizar, en forma efectiva, las actividades que le corresponden dentro de estos procesos.
- Fiabilidad. Los métodos, instrumentos e indicadores utilizados en los procesos de Auditoría interna para el Mejoramiento de la Calidad, deben garantizar la obtención de los mismos resultados, independientemente de quien ejecute la medición.
- Validez. Los resultados obtenidos en los procesos del programa Mejoramiento y mejora de la Calidad de la unidad de auditoría interna, deben referirse exclusivamente al objeto medido.

Las acciones que se deben realizar al ejecutar un programa de aseguramiento y mejora de la calidad son:

- Acciones preventivas: conjunto de procedimientos o actividades sobre los procesos prioritarios definidos por la unidad de auditoría interna que deben realizar los miembros de la unidad, en forma previa a los trabajos realizados, para garantizar la calidad.
- Acciones de seguimiento: conjunto de procedimientos o actividades que deben realizar las personas de la unidad de auditoría interna, durante la ejecución de los trabajos sobre los procesos definidos como prioritarios para garantizar la calidad y la aplicación de la normativa técnica.
- Acciones coyunturales: conjunto de procedimientos o actividades que deben realizar los miembros de la unidad de auditoría interna, para alertar, informar y analizar la ocurrencia

de eventos adversos en los procesos y facilitar la aplicación de intervenciones orientadas a la solución inmediata de los problemas detectados y a la prevención de su recurrencia.

## I. Evaluación del cumplimiento de la definición de auditoría interna

### P.1 - Independencia y objetividad

Objetivo: Evaluar el cumplimiento de la definición de auditoría interna en el desarrollo de la actividad de auditoría interna.

PROCEDIMIENTOS ÁREA A REVISAR	Cumple	No cumple	Observación
<b>A. Independencia y Objetividad</b>			
1. La máxima autoridad aprueba el estatuto de auditoría interna, desarrollado conforme con la normativa técnica (NIEPAI)			
2. Dentro del organigrama, la unidad de auditoría interna, depende directamente de la máxima autoridad.			
3. El director ejecutivo elabora y aprueba el plan de auditoría basado en riesgos y se determinan las prioridades de la actividad de auditoría interna.			
4. El director ejecutivo aprueba el presupuesto de auditoría interna y determina los recursos adecuados y suficientes para lograr los objetivos del trabajo.			
5. El director ejecutivo comunica periódicamente a la máxima autoridad, sobre el desarrollo del plan de auditoría			
6. La máxima autoridad aprueba la remuneración del responsable de auditoría interna			
7. Valide que el personal trasladado a la unidad de auditoría interna no haya sido asignado a evaluaciones en las áreas donde se desempeñaban anteriormente, hasta que haya transcurrido un período razonable de tiempo (al menos un año)			
8. Solicite al director ejecutivo de Auditoría Interna y demás miembros de la unidad, las declaraciones de independencias presentadas a la máxima autoridad, donde se garantiza que se procederá con objetividad en las prácticas de auditoría.			

9. Verifique que los miembros de la unidad informan al director ejecutivo, las situaciones en las que pueda inferir razonablemente un impedimento o menoscabo real o potencial a la independencia u objetividad. Si el director ejecutivo determina que el impedimento existe deberá reasignar al auditor o los auditores que corresponda.			
10. Valde que los miembros de la unidad no aceptan responsabilidades por funciones o tareas distintas de auditoría, que sean competencia de la Administración de la entidad			

Total de procedimientos evaluados según programa 10

## P.2 - Aseguramiento y consulta

**Nombre de la institución**

**AUDITORÍA INTERNA**

Objetivo: Verificar que la actividad de auditoría interna planifica, ejecuta e informa durante el periodo de evaluación, actividades de aseguramiento y consulta.

<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Observación</b>
<b>ÁREA A REVISAR</b>			
1. Valde que dentro de la planificación anual se hayan incluido actividades de exámenes y consultorías.			
2. Revise que las actividades de aseguramiento y consultoría planificadas, se ejecutaron			
3. Solicite y revise los resultados de los exámenes o de las actividades de consultoría realizadas a la unidad.			
4. Solicite y constate que se estén emitiendo informes, cuando se requiere, en las actividades de consultoría.			

Total de procedimientos evaluados según programa 4

## P.3 - Análisis de riesgos y planificación del trabajo de la unidad.

**Nombre de la institución**

## AUDITORÍA INTERNA

Objetivo: Evaluar si el proceso de planificación de la unidad de auditoría interna consideró el marco de riesgo y, el ambiente de control de gestión

PROCEDIMIENTOS	Cumple	No cumple	Observación
ÁREA A REVISAR			
<b>A. Políticas y procedimientos</b>			
1. Solicite y valide que la unidad de auditoría interna cuente con las políticas y procedimientos en la elaboración de la planificación anual y en los procesos de gestión de riesgos.			
2. Determine el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos de la de auditoría interna.			
3. Determine si la unidad de auditoría interna da cumplimiento a las políticas y procedimientos establecidos.			
<b>A. Universo de la auditoría</b>			
4. Valide como se ha determinado el universo de la auditoría y la integridad de la misma.			
5. Evalúe la participación de la unidad de auditoría interna y la utilización de los planes estratégicos y tecnológicos, del punto de vista de controles y la estrategia de la eficacia operativa.			
6. Establezca si el alcance y cantidad de las áreas auditables es adecuado, la materialidad y el impacto.			
7. Determine si el alcance que la unidad de auditoría interna determino, es el adecuado para identificar las áreas o procesos en el universo de auditoría.			
<b>B. Procesos de evaluación</b>			
8. Valide si la unidad de auditoría al desarrollar el plan anual, realiza análisis formal de riesgos de las áreas o procesos a examinar auditables de forma anual.			
a) La fecha y los resultados de la última auditoría.			
b) Posibles gastos en exceso y riesgos.			

c) Cambios importantes en operaciones, programas, sistemas y controles.			
d) Requerimientos regulatorios.			
<b>C. Planes de Auditoría</b>			
9. Determine la forma en la que son utilizados los resultados obtenidos de las evoluciones de riesgos para la elaboración de desarrollo de los planes de auditoría.			
10. Determine si la unidad de auditoría interna elabora un presupuesto de tiempos para cada área o proceso auditable y si estos son suficientes.			
11. Indague si fueron apropiados los planes de auditoría desarrollados en virtud de los resultados del proceso de análisis de riesgos.			
12. Valide el proceso de la delegación de las auditorías sea razonable y que el encargado ha tomado conocimiento y han aprobado la cobertura reducida de las áreas de alto riesgo o si se tuvo en cuenta la utilización de recursos externos.			
13. Indague si el proceso de asignación de los recursos fue apropiado, de manera que permita el cumplimiento del plan aprobado.			

Total de procedimientos evaluados según programa 13

#### **P.4 - Idoneidad del personal.**

**Nombre de la institución**

**AUDITORÍA INTERNA**

Objetivo: Es evaluar la contratación, el desarrollo y la asignación de la combinación exacta de habilidades del personal para cumplir con la misión/los objetivos de la unidad en la actividad de auditoría interna.

<b>COMPETENCIAS A EVALUAR</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Observación</b>
-------------------------------	---------------	------------------	--------------------

<b>A. Personal</b>			
1. Indague si la unidad de auditoría interna, cuenta con descriptores de puesto y estos proporcionan criterios adecuados de educación y experiencia.			
2. Solicite los expedientes de cada uno de los miembros del departamento verificando que reúnan los conocimientos, las aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir con las responsabilidades individuales.			
3. Valide el conocimiento colectivo de la unidad de auditoría interna, la capacidad y las demás competencias para dar cumplimiento de sus funciones.			
4. Determine si los auditores internos cuentan con el suficiente conocimiento que puedan ayudar a identificar los indicadores de fraudes.			
5. Determine si los auditores internos cuentan con el suficiente conocimiento de los riesgos y controles clave en tecnología de la información y de las técnicas de auditoría interna disponibles basadas en tecnología que le permitan desempeñar el trabajo asignado.			
6. Establezca si los auditores actuales cumplen con los criterios específicos de educación y experiencia.			
7. Evalúe si los auditores internos cumplen sus trabajos con el cuidado y la aptitud que se esperan de un auditor interno razonablemente prudente y competente.			
8. Valide si la unidad de auditoría interna requiere de otro tipo de conocimiento o experiencia, para satisfacer las necesidades específicas de la entidad.			
9. Si es afirmativa, evalúe si el personal cumple con el requerimiento o si se tiene que contratar a un especialista.			
10. Indique si la cantidad de equipo de auditoría interna es adecuada.			
<b>B. Desarrollo profesional continuo</b>			
11. Valide que los auditores internos estén perfeccionando sus conocimientos, aptitudes y otras competencias mediante la capacitación profesional continua.			
12. Determine si el director ejecutivo de auditoría haya desarrollado una política escrita respecto de la educación continua.			

13. Evalúe la política de la unidad de auditoría interna respecto de la cantidad de horas por año de educación profesional continua requeridas para cada auditor.			
14. Solicite la programación de la educación continua por cada uno de los miembros, determinando la cantidad de horas asignadas a cada uno.			
15. Evalúe la capacitación recibida y determinar si se ofrecieron los cursos necesarios para mantener la capacidad, y en particular para habilidades especializadas.			
16. Determine si los supervisores recibieron capacitación sobre temas específicos y generales.			
<b>C. Evaluaciones del desempeño</b>			
17. Determine si los lineamientos para evaluar el desempeño son los adecuados que sirvan como insumo para la toma de decisiones.			
18. Valide si los resultados son compatibles con las necesidades de la actividad de auditoría interna.			
19. Evalúe que los resultados del trabajo de la actividad de auditoría interna obtenidos cumplan con los propósitos y la responsabilidad incluidos en el estatuto.			
20. Valide que el director ejecutivo de auditoría haya establecido el plan basados en los riesgos, determinando las prioridades de la actividad de auditoría interna.			
21. Determine si dentro de las políticas empleadas para las evaluaciones de desempeño, se establece, que se evaluara a los auditores internos al finalizar cada auditoría			
22. Evalúe cómo se utilizan los resultados obtenidos para medir y mejorar el desempeño, el asesoramiento sobre la carrera profesional y el desarrollo del personal			
23. Concluya si es adecuado el proceso de evaluación de desempeño del personal			

Total de procedimientos evaluados según programa 23

### **P.5 - Tecnología de la información (TI)**

## Nombre de la institución

**AUDITORÍA INTERNA**

Objetivo: revisar y evaluar los procesos/actividades de auditoría de tecnología de la información.

<b>A. Alcance de la actividad de auditoría interna con relación a T.I.</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Observación</b>
1. Determine si dentro del plan anual propuesto por el ejecutivo incluye revisión de T.I., los alcances de sus responsabilidades, el impacto y los riesgos.			
2. Determine si la unidad cuenta con el personal técnico calificado para el área de T.I. o si se contratara a un especialista en el ramo.			
3. Determine si existe una política sobre la propiedad de los datos y sus características.			
4. Establezca si la actividad de auditoría interna utiliza un marco de control de TI (por ejemplo, COBIT, ISO o ITIL).			
5. Concluya si dentro de la actividad de auditoría interna y verifique que el personal que realiza el trabajo brinde cobertura y preste servicios eficaces.			
<b>B. Planificación y evaluación de riesgos</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Observación</b>
6. Valide si dentro de las evaluaciones de riesgos se encuentran contemplada el área de T.I., por lo menos una vez al año.			
7. Verifique si considera la unidad de auditoría interna el fraude específicamente como un factor de riesgo en la evaluación de TI.			
8. Determine si el área cuenta con planes estratégicos/tácticos.			
9. Concluya respecto de incluir en el plan anual de auditoría el área de T.I.			
<b>C. Cobertura de Auditoría</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Observación</b>
10. Evalúe la cobertura de las auditorías, determinando si se cuenta con el personal suficiente para poder incluir el área de T.I.			
11. Determine si la auditoría de TI posee un proceso que identifique todas las aplicaciones de TI de alto riesgo.			

12. Determine si los auditores han identificado aplicaciones computarizadas que procesen datos y generen informes en los que confíe la gerencia.			
<b>D. Plan anual de auditoría</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Observación</b>
13. Verifique si dentro del plan anual de auditoría se encuentran contempladas actividades de T.I.			
14. Verifique si se incluye el plan anual el uso de un marco de TI y planes de auditoría de fuentes tales como COBIT, ISO 27002 o ITIL			
15. Determine si se enfoca el plan anual las áreas de alto riesgo.			
16. Concluya acerca de la cobertura adecuada del riesgo de TI y de temas de control en el plan anual.			
<b>E. Aumentar el alcance de T.I con técnicas de auditoría asistidas por computadoras</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Observación</b>
17. Determine si el área cuenta con herramientas para la obtención y análisis de datos, indicando áreas de riesgos y efectuar pruebas en tiempo real.			
18. Determine si se capacita a los auditores y se los estimula para que utilicen estas herramientas			
19. Verifique si se brinda soporte interno o externo a los auditores para utilizar estas herramientas			
20. Concluya acerca de la suficiencia de las herramientas de auditoría y otras tecnologías para la actividad de auditoría interna.			

Total de procedimientos evaluados según programa 20

### **P.6 - Verificación del valor agregado.**

**Nombre de la institución**

**AUDITORÍA INTERNA**

Objetivo: Establecer procedimientos para verificar el valor agregado de la actividad de auditoría interna.

<b>Nº</b>	<b>PROCEDIMIENTOS POR APLICAR</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Observación</b>
-----------	-----------------------------------	---------------	------------------	--------------------

1	Determine los servicios brindados por la unidad de auditoría interna durante el periodo sujeto a evaluación.			
2	Indague si el director ejecutivo ha establecido una comunicación directa con la máxima autoridad, exponiendo los objetivos, el alcance, las responsabilidades y demás servicios brindados por el área. Solicite la constancia por escrito si se deja.			
3	Evalúe si cuando se brindan servicios preventivos la unidad debe de contemplar los riesgos asociados a los mismos y la eventual existencia de otros riesgos relevantes, controles relacionados y la existencia de eventuales debilidades de control significativas.			
4	Investigue si la auditoría interna ha desarrollado proceso de identificación, valoración y mitigación de riesgos, tomando en consideración:			
	• Objetivos y alcance del área			
	• Procedimientos aplicados			
	• Relevancia de los hallazgos			
5	Valide si el área ha evaluado los controles establecidos por la administración, ayudando a promover las mejores prácticas dentro de la organización:			
	• Objetivos y alcance del área			
	• Procedimientos aplicados			
	• Profundidad de los procedimientos aplicados			
6	Determine si el departamento ha desarrollado auditoría de gestión de la organización, promoviendo las mejores prácticas, tomando en consideración:			
	• Objetivos y alcance del área			
	• Procedimientos aplicados			
	• Relevancia de los hallazgos			
7	Valide que para cada evaluación desarrollada se determine y se elabore un plan donde se determine el alcance, los objetivos, el tiempo y la			

	<p>asignación de los recursos. Determine si se considera lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los objetivos de la actividad a revisar</li> <li>• Los riesgos identificados de la actividad</li> <li>• El proceso de valoración del riesgo y de control de la actividad</li> </ul>			
8	Determine la razonabilidad del alcance, los objetivos y los recursos asignados a cada estudio.			
9	<p>Valide que para cada evaluación desarrollada se haya elaborado un programa por escrito que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contemple los procedimientos para identificar analizar, evaluar y registrar la información durante el desarrollo del trabajo.</li> <li>• Que se encuentre debidamente aprobado.</li> </ul>			
10	Determine si los papeles de trabajo cumplen con lo que establece la normativa técnica, conteniendo información suficiente, relevante, útil, sustenta las observaciones, conclusiones y recomendaciones y evidencia de la supervisión ejercida durante el desarrollo del trabajo.			
11	Indague si existe un archivo permanente actualizado con información relevante sobre los componentes del universo de auditoría.			
12	Valide el proceso que se sigue para la comunicación de los resultados, la idoneidad de los medios utilizados, la calidad de la información comunicada, que tan oportuna es la forma en la que se informa.			
13	Investigue si se le da seguimiento a las recomendaciones, observaciones y demás productos resultantes de la gestión, como los resultados de las evaluaciones realizadas, si existe un encargado de dar seguimiento, si se hace de forma oportuna y se verifican formalmente las acciones realizadas por la administración para implementar las recomendaciones.			

Total de procedimientos evaluados según programa 13

### P.7 - Verificación del cumplimiento de las NIEPAI

Objetivo: Verificar mediante procedimientos de evaluación, el cumplimiento de la normativa técnica establecida para el desempeño de las unidades de auditoría interna en todos sus aspectos, desde las normas generales hasta las específicas.

#### NORMAS GENERALES Y ASPECTOS GENERALES DE LA AUDITORIA INTERNA

N°	DETALLE DEL PROCEDIMIENTO A EJECUTAR	Cumple	No cumple	Observación
1	Documento de que forma la unidad de auditoría interna cumple con las “Normas aplicables al auditor” (Integridad y valores éticos, capacidad profesional, independencia y objetividad, diligencia, entre otros)			
2	Determine si el estatuto donde se contemple el propósito, la autoridad y responsabilidad de la unidad de auditoría interna, fue elaborado de conformidad con las normas (NIEPAI)			
3	Verifique que el director ejecutivo de auditoría haya desarrollado y mantenga un programa de aseguramiento y mejora de la calidad que cubra todos los aspectos de la actividad de auditoría interna, como lo establece la normativa técnica de igual manera que se encuentre aprobado por el consejo.			
4	Valide que el programa de aseguramiento de la calidad contenga las evaluaciones internas, que contemplen: el seguimiento continuo y las autoevaluaciones periódicas o evaluaciones por parte de otras personas dentro de la organización con conocimientos suficientes de las prácticas de auditoría interna.			
5	Verifique que el programa de aseguramiento de la calidad contenga las evaluaciones externas y se desarrollen al menos una vez cada cinco años por un evaluador o equipo de evaluación cualificado independiente.			

6	Documente que los servicios de consultoría aceptados por el director o jefe del área, se tenga conocimientos, las aptitudes y otras competencias necesarias para desempeñar la totalidad o parte del trabajo			
7	Indague respecto a la implementación del comité de auditoría y todos sus aspectos orgánicos y técnicos.			
8	Documente el cumplimiento de los aspectos generales de la actividad de auditoría interna:			
	• Procedimiento de auditoría			
	• Naturaleza de procedimientos			
	• Alcance			
	• Responsabilidad del auditor			

Total de procedimientos evaluados según programa 8

### FASE DE PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

Nº	DETALLE DE PROCEDIMIENTOS A EJECUTAR	Cumple	No cumple	Observación
1	Verifique si se identificaron y documentaron los antecedentes de los exámenes realizados			
2	Valide que las La actividades de auditoría interna evalúen y contribuyan a la mejora de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado.			
3	Evalué que las actividades de auditoría interna hagan las recomendaciones apropiadas para mejorar el proceso de gobierno en el cumplimiento de los objetivos			
4	Verifique si la actividad de auditoría interna evalúa la eficacia y contribuye a la mejora de los procesos de gestión de riesgos			
5	Valide que la actividad de auditoría interna asiste a la organización en el mantenimiento de controles efectivos, mediante la evaluación de la eficacia y eficiencia de los mismos y promoviendo la mejora continua			

6	Solicite a los auditores internos el plan para cada trabajo, que incluya su alcance, objetivos, tiempo y asignación de recursos.			
7	Evalué si dentro de la planificación se han considerados los objetivos de la actividad que está siendo revisada y los medios con los cuales la actividad controla su desempeño, los riesgos significativos de la actividad, sus objetivos, recursos y operaciones, la adecuación y eficacia de los procesos de gobierno.			
8	Valide si los auditores internos hayan realizado una evaluación preliminar de los riesgos relevantes para la actividad bajo revisión. Los objetivos del trabajo deben reflejar los resultados de esta evaluación			
9	Documente si los auditores internos hayan considerado la probabilidad de errores, fraude, incumplimientos y otras exposiciones significativas al elaborar los objetivos del trabajo.			
10	Determine si el alcance del trabajo toma en cuenta los sistemas, registros, personal y bienes relevantes, incluso aquellos bajo el control de terceros.			
11	Evalué si los auditores internos han determinado los recursos adecuados y suficientes para lograr los objetivos del trabajo, basándose en una evaluación de la naturaleza y complejidad de cada trabajo, las restricciones de tiempo y los recursos disponibles.			
12	Validar si los auditores internos preparan y documentan programas que cumplan con los objetivos del trabajo, incluir los procedimientos para identificar, analizar, evaluar y documentar información durante la tarea.			
13	Evalué si los auditores internos han identificado, analizado, evaluado y documentar suficiente información de manera tal que les permita cumplir con los objetivos del trabajo.			
14	Evalué si los auditores internos han identificado información suficiente, fiable, relevante y útil de manera tal que les permita alcanzar los objetivos del trabajo.			

Total de procedimientos evaluados según programa 8

### FASE DE EJECUCIÓN DE AUDITORÍA

N°	DETALLE DE PROCEDIMIENTOS A EJECUTAR	Cumple	No cumple	Observación
1	Determine si el departamento asigna los recursos adecuados y suficientes para lograr los objetivos del trabajo.			
2	Documente si los programas de trabajo cumplen con los objetivos del trabajo, incluyendo los procedimientos para identificar, analizar, evaluar y documentar información durante la tarea.			
4	Verifique si la unidad cuenta con los planes de muestreo.			
5	Documente como la unidad de auditoría interna determina la muestra a evaluar, si se comprobaron los grados de riesgos.			
6	Verifique si el auditor ha considerado los conceptos de riesgo de muestreo y el margen del error tolerable y esperado.			
7	Documente si la unidad de auditoría cuenta con los programas para cada una de las áreas a evaluar.			
8	Verifique en la unidad de auditoría el detalle de las pruebas de auditoría.			
9	Valide que los auditores internos hayan basado sus conclusiones y los resultados del trabajo en análisis y evaluaciones adecuados.			
10	Determine si las evidencias presentadas son suficientes y competentes para sustentar los hallazgos presentados en las áreas evaluadas.			
11	Revise los atributos en la evidencia recopilada por el auditor en los exámenes.			
12	Determine qué tipo de documentación respalda las conclusiones emitidas por el departamento.			
13	Verifique si se han ejecutado los procedimientos en el programa de auditoría que comprende el plan de muestreo y la obtención de evidencia.			

14	Determine si el encargado de la auditoría mantiene comunicación de los resultados preliminares con los servidores del área organizativa que está sujeta a examen y lograr la oportunidad para que presenten información documentada.			
----	--	--	--	--

Total de procedimientos evaluados según programa 14

### FASE DE INFORME DE AUDITORÍA

Nº	DETALLE DE PROCEDIMIENTOS A EJECUTAR	Cumple	No cumple	Observación
1	Valide que los auditores internos hayan basado sus conclusiones y los resultados del trabajo en análisis y evaluaciones adecuados.			
2	Valide que los auditores internos documenten la información relevante que les permita soportar las conclusiones y los resultados del trabajo.			
3	Valide que los trabajos se han adecuadamente supervisados para asegurar el logro de sus objetivos, la calidad del trabajo y el desarrollo del personal.			
4	Solicite a los auditores internos la comunicación de los resultados y que estos incluyan los objetivos y alcance del trabajo, así como las conclusiones correspondientes, las recomendaciones, y los planes de acción.			
5	Evalué que los resultados comunicados que estos hayan sido precisos, objetivos, concisos, constructivos, completos y oportunos.			
6	Determine si la comunicación presentada es precisa, objetiva, clara, concisa, constructiva, completa y oportuna.			
7	Evalué si el director ejecutivo de auditoría comunica los errores u omisiones significativas.			
8	Valide que los auditores internos utilizan el "realizados de conformidad con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna" solo si los resultados del programa respaldan la afirmación.			

9	Documente si el director ejecutivo de auditoría debe difundir los resultados a las partes apropiadas a los clientes.			
10	Determine si los trabajos de consultoría identifican las cuestiones referidas a gobierno, gestión de riesgos y control. En el caso de que estas cuestiones sean significativas para la organización, deben ser comunicadas a la alta dirección y al Consejo.			
11	Documente si el director ejecutivo de auditoría establece y mantiene un sistema para vigilar la disposición de los resultados comunicados a la dirección.			

Total de procedimientos evaluados según programa 11

### P.8 – Evaluación del cumplimiento de la eficiencia y eficacia.

#### PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN DE EFICIENCIA Y EFICACIA DE AUDITORÍA

**Objetivo:** Evaluar el desempeño de la actividad de auditoría interna en relación a las variables de eficiencia y eficacia.

N°	DETALLE DE PROCEDIMIENTOS A EJECUTAR	Cumple	No cumple	Observación
1	Revisión de las horas reales empleadas en la auditoría vrs horas planificadas.			
2	Análisis de la cantidad de observaciones relevantes encontradas por auditoría.			
3	Revisión de la cantidad de días de trabajo de campo hasta el informe de auditoría.			
4	Análisis de la cantidad de áreas auditadas de alto riesgo por año.			
5	Cantidad de auditorías completas realizadas vrs las auditorías programadas.			
6	Cantidad de recomendaciones emitidas por cada auditoría finalizada.			
7	Análisis de la cantidad de mejoras en los procesos propuestos por cada auditoría realizada.			

Total de procedimientos evaluados según programa 7

## **Programa de auditoría interna para el aseguramiento y mejora de la calidad**

### **INTRODUCCIÓN.**

Este programa de aseguramiento y mejora de la calidad para la auditoría interna es una herramienta para todas las unidades de auditoría interna de la empresa dedicada a la elaboración de materiales de la construcción del departamento de san salvador el cual servirá de guía para evaluar los trabajos realizados por la unidad, así como ayudará en la búsqueda de las mejores prácticas de auditoría interna y el cumplimiento de la normativa técnica aplicable.

El encargado de la unidad de auditoría es el responsable de desarrollar el programa de aseguramiento y mejora de la calidad el cual le ayudará por medio de la evolución lograda comprobar la eficiencia y eficacia de los trabajos, así como el nivel de calidad de estos y así lograr la mejora continua de los procesos.

### **Objetivo general:**

Evaluar la eficiencia y eficacia de los controles asociados a los procedimientos aplicados en los trabajos realizados por la unidad de auditoría interna que garantizan la calidad y la mejora continua.

### **Objetivos específicos:**

- Garantizar la aplicación de acciones de mejoramiento, preventivas o correctivas para la mejora continua de los procesos realizados por la unidad de auditoría interna.
- Evaluar de manera objetiva el cumplimiento de las normativas legales y técnica que rigen la unidad de auditoría interna, permitiendo mantener niveles de transparencia, cumplimiento y legalidad.

- Velar por la calidad de las actividades realizadas por la unidad de auditoría interna, que garantizara a los usuarios la fiabilidad de la información agregando valor a los procesos de la organización.

### **Alcance del programa de auditoría**

El presente programa de aseguramiento y mejora de la calidad para la unidad de auditoría interna tiene como alcance tres aspectos: Cumplimiento. - Verificar la adherencia de la unidad de auditoría interna a la normativa técnica, legal, reglamentaria que le son aplicables. Estratégico. - Hace referencia al proceso mediante el cual se evalúa y monitorea el desempeño, evalúa el logro de los objetivos de la unidad. Gestión y Resultados. - Verifica las actividades relativas al proceso de gestión de la unidad.

Valores que orientan el programa de aseguramiento y mejora de la calidad:

Los valores en que debe fundamentarse en el programa de aseguramiento y mejoramiento de la calidad de la auditoría interna, son:

- Mejora continua. Los procedimientos de auditoría deben realizarse en forma permanente y procurar un cambio favorable en los niveles de calidad de la unidad de la auditoría, de acuerdo con estándares previamente establecidos.
- Autocontrol. La auditoría debe contribuir para que cada individuo adquiera las destrezas y

la disciplina necesarias para que trabajos que participe, se planeen y ejecuten de conformidad con los estándares adoptados por la unidad de auditoría interna; así mismo para dar solución oportuna y adecuada a los problemas que se puedan presentar en su ámbito de acción.

- **Prevención.** En el marco de los procesos de Garantía de Calidad, la auditoría busca prever, advertir e informar sobre los problemas actuales y potenciales que se constituyen en obstáculos para que los procesos de atención conduzcan a los resultados esperados.
- **Confianza y respeto.** El programa de aseguramiento y mejora de la Calidad de la unidad de auditoría interna, debe fundamentarse en la seguridad y transparencia del compromiso serio y demostrado en la organización, para desarrollar, implantar y mejorar los procesos de mejoramiento en la unidad, y en la aceptación de los usuarios de la entidad.
- **Sencillez.** Las acciones y mecanismos utilizados en el programa deben ser claramente entendibles y fácilmente aplicables, para que cada miembro de la unidad de auditoría interna pueda realizar, en forma efectiva, las actividades que le corresponden dentro de estos procesos.
- **Fiabilidad.** Los métodos, instrumentos e indicadores utilizados en los procesos de Auditoría interna para el Mejoramiento de la Calidad, deben garantizar la obtención de los mismos resultados, independientemente de quien ejecute la medición.
- **Validez.** Los resultados obtenidos en los procesos del programa Mejoramiento y mejora de

la Calidad de la unidad de auditoría interna, deben referirse exclusivamente al objeto medido.

Las acciones que se de ben realizar al ejecutar un programa de aseguramiento y mejora de la calidad son:

- Acciones preventivas: conjunto de procedimientos o actividades sobre los procesos prioritarios definidos por la unidad de auditoría interna que deben realizar los miembros de la unidad, en forma previa a los trabajos realizados, para garantizar la calidad.
- Acciones de seguimiento: conjunto de procedimientos o actividades que deben realizar las personas de la unidad de auditoría interna, durante la ejecución de los trabajos sobre los procesos definidos como prioritarios para garantizar la calidad y la aplicación de la normativa técnica.
- Acciones coyunturales: conjunto de procedimientos o actividades que deben realizar los miembros de la unidad de auditoría interna, para alertar, informar y analizar la ocurrencia de eventos adversos en los procesos y facilitar la aplicación de intervenciones orientadas a la solución inmediata de los problemas detectados y a la prevención de su recurrencia.

Tabla 8 Planeación para realizar un programa de aseguramiento y mejora de la calidad

N°	PROCEDIMIENTOS	Cumple	No cumple	Observación
1	Reunión con el DEA para acordar la realización de la evaluación y la programación del tiempo de realización.			
2	Definir el equipo de evaluación que desarrollará el programa de aseguramiento y mejora de la calidad.			

3	Definir la reunión preliminar que tendrá el equipo evaluador con el DEA.			
4	Revisar la guía de ejecución del programa de aseguramiento y mejora de la calidad.			
5	Realizar la reunión preliminar con el DEA y el equipo evaluador.			
6	Definir y establecer las tareas de cada miembro del equipo evaluador.			

Tabla 9 Análisis preliminar para el desarrollo de un programa de aseguramiento y mejora de la calidad.

Nº	CUESTIONARIO	SI	NO
1	¿Cuenta la unidad de auditoría con políticas de control escritas y establecidas?		
2	¿Participa el comité de auditoría en la planificación y presupuesto anual de la actividad de la unidad de auditoría interna?		
3	¿Es correcto el método y la frecuencia de los informes dirigidos al comité de auditoría y las reuniones con él?		
4	¿Con qué frecuencia se reúne el DEA con la gerencia general de la organización?		
5	¿Está conforme con el respaldo y expectativa de la gerencia general con la unidad de auditoría?		
6	¿Posee la unidad de auditorías estatutos y estos están acordes a la actividad de la unidad de auditoría interna?		
7	¿Los estatutos actuales se mantendrían vigentes ante cualquier cambio significativo de la organización?		
8	¿Los estatutos establece niveles de autoridad, roles y alcance de los trabajos realizados por la unidad de auditoría interna?		
9	¿Se fomenta en los trabajos realizados por la unidad de auditoría interna la cultura de profesionalismo y mejora continua de los procesos?		
10	¿Demuestra el personal de la unidad tener conciencia con las metas y objetivos del negocio?		
11	¿Tienen la unidad de auditoría interna identificado los el universo de riesgos que posee la organización?		
12	¿Posee la unidad de auditorías estatutos y estos están acordes a la actividad de la unidad de auditoría interna?		

13	¿Se utilizó el universo de riesgos y el plan estratégico de negociación en la planeación del programa anual de auditoría?		
14	¿Se le presta atención a la actividad de auditoría en las auditorías de tecnologías de la información?		
15	¿Es suficiente para cumplir con todos los requerimientos de las actividades de la unidad de auditoría interna, el financiamiento, el personal y los recursos con los que cuenta?		
16	¿El logro de las metas y objetivos de la unidad de auditoría interna contribuye a las políticas, procedimiento y mejores prácticas de la organización?		
17	¿Se siente satisfecho con el conocimiento que posee el personal de la unidad de la auditoría interna?		
18	¿Participa el personal de la unidad de auditoría interna sobre la gestión, planificación y políticas de auditoría interna?		
19	¿Cumple el personal de la unidad de auditoría interna con las normas y el código de ética?		
20	¿Se informan oportunamente los hallazgos encontrados en los trabajos de la unidad de auditoría interna?		

Tabla 10 Elaboración de entrevistas

Nº	PROCEDIMIENTO	Cumple	No cumple	Observación
1	Entrevistas con los miembros del comité de auditoría			
2	Entrevistas con el jefe a quien reporta el director ejecutivo de auditoría			
3	Entrevistas con la alta dirección de la organización.			
4	Entrevistas con el director ejecutivo de auditoría			
5	Entrevistas con el personal de la unidad de auditoría interna			
6	Los usuarios de la unidad de auditoría interna			

Tabla 11 Planeación para realizar un programa de aseguramiento y mejora de la calidad

N°	PROCEDIMIENTOS	Cumple	No cumple	Observación
1	Asegurar que el estatuto, las facciones y la actividad de auditoría interna se comprenden claramente y responde a las necesidades del comité de auditoría y el consejo de administración.			
2	Comparar el estatuto de la unidad de auditoría interna con los establecidos en la normativa técnica internacional.			
3	Determinar si los esfuerzos para mejorar la calidad incluyen procesos de modificación de recursos, tecnología y procedimientos.			
4	Determine si la actividad de auditoría interna ha desarrollado procesos de documentación la aceptación del riesgo por parte de la dirección.			
5	Determinar si la unidad de auditoría interna tiene conocimiento claro de los riesgos asumidos por la organización.			
6	Solicitar y revisar las políticas y procedimiento utilizados por la unidad de auditoría interna en la planificación anual			
7	Determinar si la unidad de auditoría interna cumple con las políticas y procedimientos que rigen la actividad de auditoría.			
8	Concluir si el alcance es adecuado para identificar las actividades de auditoría interna.			

Tabla 12 Evaluación de la capacidad profesional del personal

Nº	PROCEDIMIENTOS	Cumple	No cumple	Observación
1	Revisar el nivel educativo y los antecedentes laborales del personal de la unidad de auditoría interna.			
2	Analizar si el personal cuenta con la capacidad y las competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades individuales.			
3	Revisar los perfiles de puesto del personal que conforma la unidad y si cumplen con ellos.			
4	Establecer si el personal actual de la unidad cumple con los requerimientos de educación y experiencias requeridos.			
5	Determinar si el personal de la unidad de auditoría interna cuenta con el conocimiento adecuado para la realización de auditorías de tecnología de la información.			
6	Revisar si necesita que el personal tenga otro tipo de conocimiento o experiencia especial para realizar las actividades de auditoría.			
7	Determinar si la unidad de auditoría interna cuenta con un programa de capacitaciones y si este está autorizado.			
8	Solicitar el nivel de cumplimiento del programa de capacitaciones y las evaluaciones posteriores del personal.			

Tabla 13 Revisión y evaluación de los procesos/actividades de la auditoría de IT

Nº	ÁREA A REVISAR	SI	NO
1	¿Las actividades de TI (centros de datos, desarrollo y soporte de sistemas, redes), son internas, terciarizadas o una combinación de las dos?		
2	¿Cuenta la organización con un Comité de estrategias de TI?		
3	¿Algún integrante de AI forma parte del equipo de TI o se le ha invitado a formar parte del comité?		

4	¿De qué manera se relaciona el comité de TI con la actividad de AI para la seguridad de la información?		
5	¿Existe una política empresarial sobre la propiedad de los datos y sus características?		
6	¿La actividad de AI utiliza un marco de control de TI? ¿Es apoyado por el equipo de TI en este tema?		
7	¿Qué tipo de servicios de auditoría de TI son suministrados?		
8	¿Los auditores de TI tienen alguna certificación que garantice su conocimiento?		
9	¿Cómo es la capacitación actual y la educación obtenida por el personal de TI?		
10	¿El personal de AI posee conocimientos básicos sobre los procesos principales de TI?		
11	¿Son suficientes los recursos empleados en las auditorías de TI?		
12	¿Se ha revisado la planificación de la auditoría de TI, las políticas y procedimientos con el DEA?		
13	¿Se realiza alguna evaluación de riesgos al menos una vez al año?		
14	¿Cuenta con un proceso de vigilancia extra que permita descubrir nuevos riesgos a la tecnología existe?		
15	¿Considera la AI el fraude específicamente como un factor de riesgo en la evaluación de TI?		
16	¿La actividad de AI participa o tiene conocimiento cuando se implementa una nueva tecnología, como comercio por internet o planes estratégicos?		

Tabla 14 Evaluación de la producción y el valor agregado

N°	CUESTIONARIO	SI	NO
1	¿Utiliza criterios de medición la actividad de AI?		
2	¿Cuenta la unidad de AI con políticas que estipulen determinados tiempos para emitir los informes y para medir el valor agregado?		
3	¿Se evalúa la oportunidad de los informes comparando las fechas de inicio y finalización del trabajo de campo?		

4	¿Se revisan los planes de auditoría del año actual con los de años anteriores?		
5	¿Se revisa el control de auditorías realizadas actualmente?		
6	¿Se obtiene información sobre el estado de las auditorías en proceso?		
7	¿Se ha programado continuar o revisar las auditorías anteriores que no fueron ejecutadas?		
8	¿Se evalúan los métodos que el director de la unidad de AI emplea para controlar los trabajos en proceso?		
9	¿Existe alguna manera que el DEA informe al consejo de administración?		
10	¿Se informan los trabajos de consultoría o de otras actividades?		

**Notas para el entrevistador para planificar y realizar el trabajo, la revisión, el informe y alcance del trabajo.**

1. Obtener y revisar las políticas y procedimientos de la actividad de AI para los trabajos de auditoría y consultoría y los papeles de trabajo que se utilizan con el propósito de determinar si están redactados de acuerdo con lo establecido por las Normas del IAI.
2. Observar cualquier clase de incumplimiento de las políticas y procedimientos de la actividad de AI al revisar los papeles de trabajo seleccionados.
3. Enumerar la información relacionada con los papeles de trabajo/informes.
4. Utilizar la columna Referencia de P/T (papeles de trabajo) para mencionar los papeles de trabajo relevantes (tanto de los archivos de P/T revisados como de los P/T de las EC), si fuere necesario, para respaldar sus comentarios y conclusiones.
5. Incluir notas y comentarios breves en las tablas de referencia.

**HOJA DE TRABAJO SOBRE LAS OBSERVACIONES Y OTROS TEMAS**

REF P/T:

ÁREA/TEMA/ASUNTO:

TEMA/ASUNTO ESPECÍFICO:

P/T RELACIONADO U OTRA DOCUMENTACIÓN:

NORMA N° \_\_\_\_\_

CONSEJO PARA LA PRÁCTICA N° \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES/COMENTARIOS DEL MIEMBRO DEL EQUIPO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD:

RECOMENDACIÓN/ES:

BREVE COMENTARIO DE LA VALIDACIÓN DE LA OBSERVACIÓN CON LA GERENCIA DE LA ACTIVIDAD DE AI. INDICAR CON QUIÉN SE COMENTÓ

(Foundation, 2007)

## MODELO DE INFORME PARA UNA AUTOEVALUACIÓN

X de Diciembre de 20XX

Comité de Auditoría

### RESUMEN EJECUTIVO

Hemos completado la Autoevaluación descrita en el Plan de Auditoría del Ejercicio Económico 20XX. El objetivo fue:

- Determinar el grado de cumplimiento de auditoría interna con las Normas Internacionales para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna (Normas)

La opinión general es que la actividad de AI cumple generalmente con las Normas y el Código de Ética, específicamente la actividad de AI cumple de forma general con las Normas sobre Atributos, las Normas sobre Desempeño y el Código de Ética. En el Apéndice A se incluye una lista detallada del cumplimiento con las Normas individuales.

De acuerdo con el Manual de Evaluación de Calidad del IAI, “Cumple de Forma General” significa que la actividad de auditoría interna cuenta con un estatuto, políticas y procesos que se estiman que están de acuerdo con las Normas pero que tienen algunas oportunidades de mejoras, tal como se menciona en nuestras recomendaciones. “Cumple Parcialmente” significa que se observan deficiencias que se estima que producen desviaciones a las Normas, pero estas deficiencias no impiden que la actividad de auditoría interna cumpla con sus responsabilidades de una forma aceptable. “No Cumple” significa que las deficiencias actuales son tan importantes que restringen o impiden que la actividad de auditoría interna funcione correctamente en todas o en las áreas más

importantes que están bajo su responsabilidad.

## **RESULTADOS**

Considerando los resultados de la autoevaluación, la estructura y los procedimientos de auditoría interna proporcionan una razonable seguridad respecto del cumplimiento de las Normas aplicables, la ley del estado y las políticas y procedimientos internos. Sin embargo, existen oportunidades para mejorar la información y documentación existente, que se detallan a continuación:

### **1. Observación**

#### **Recomendación**

#### **Respuesta de Auditoría Interna**

### **2. Observación**

#### **Recomendación**

#### **Respuesta de Auditoría Interna**

### **3. Observación**

#### **Recomendación**

#### **Respuesta de Auditoría Interna**

### **4. Observación**

#### **Recomendación**

#### **Respuesta de Auditoría Interna**

### **5. Observación**

#### **Recomendación**

#### **Respuesta de Auditoría Interna**

(Foundation, 2007)

c) Autoevaluación

CHECK LIST PARA EVALUACIONES INTERNAS CONTINUAS													
ENCARGADO:		AUDITORÍA INTERNA											
SUPERVISIÓN		HORAS											
ÁREAS		7—8	9—10	11—12	12—1	1—2	2—3	3—4	4—5				
SUPERVISIÓN	ÁREA ADMINISTRATIVA												
	ÁREA PRODUCCIÓN												
	ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN												
	ÁREA CONTABLE												
COMENTARIO													
DESEMPEÑO DE LA ACTIVIDAD DE AUDITORÍA													
NOTA: PARA LAS CASILLAS DEBAJO DE ESTA LINEA USAR / PARA SI, X PARA NO, Y SI NO APLICA													
PLANEACIÓN	PLANEACIÓN	A1		A2		A3		A4					
	CONOCIMIENTO DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA A AUDITAR												
	VERIFICACIÓN DE FUENTES DE INFORMACIÓN DETERMINAR LAS ÁREAS Y PROCESOS CRÍTICOS												
	FIJAR LOS CRITERIOS DE AUDITORÍA												
	EVALUACIÓN DE RIESGOS DE AUDITORÍA												
	DETERMINACIÓN DE LOS NIVELES DE IMPORTANCIA RELATIVA												
	ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME DE DIAGNOSTICO GENERAL												
	LISTADO DE RECURSOS Y DETERMINACIÓN DEL TIEMPO												
	ELABORAR EL PLAN ANUAL DE AUDITORÍA INTERNA												
	CRITERIO RESPONSABLE DE ÁREA A AUDITAR	A1		A2		A3		A4					
EJECUCIÓN	APLICACIÓN DE TÉCNICAS Y PRÁCTICAS DE AUDITORÍA												
	APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE AUDITORÍA												
	APLICACIÓN DE PRUEBAS DE CONTROL EN LAS DIFERENTES ÁREAS DE LA EMPRESA												
	APLICACIÓN DE PRUEBAS DE CUMPLIMIENTOS DE ASPECTOS LEGALES												
	OBSEVACIÓN DE CUMPLIMIENTOS DE CONTROLES EN ÁREAS OPERATIVAS												
	VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS FUENTES												
	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN												
	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN												
	EMISIÓN DE RECOMENDACIÓN												
	CRITERIO A LAS RECOMENDACIONES	A1		A2		A3		A4					
CONTROL	IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS												
	IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES PREVENTIVAS												
	MONITOREO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES												
	SEGUIMIENTO A CASOS ESPECIALES DE IMPORTANCIA RELATIVA												
REVISIÓN	FIRMA												
	Revisiones	Si/ No		COMENTARIOS									
	REVISIÓN DOCUMENTAL												
	REVISIÓN VISUAL												
COMENTARIOS													
FECHA _____ / _____ /20_____ FIRMA _____													

Figura 2 Formato para la autoevaluación

**CONCLUSIONES**

- La mayoría de las unidades de auditoría interna encuestadas dedicadas a la elaboración de materiales de construcción, no poseen con un programa de aseguramiento y mejora de la calidad de la actividad del área, incumpliendo de esta manera lo establecido en la normativa técnica, ya que este no es un requisito legal ni formal de estricto cumplimiento su implementación.
- En las unidades de auditoría interna no se efectúan evaluaciones de aseguramiento de la calidad. Los motivos porque las unidades de auditoría no cuentan con un programa de aseguramiento y mejora de la calidad, por falta de conocimiento técnico y recurso humano calificado.
- Estas unidades no cumplen con requerimientos de las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna, por carecer de un carácter legal y formal como las diferentes leyes y normativa financiera.
- Las unidades de auditoría interna encuestadas, consideran que el diseño e implementación de un programa de aseguramiento y mejora de la calidad de los servicios de auditoría interna, serviría de apoyo para fortalecer el control de calidad de los trabajos que se realizan por parte de estas unidades.

- Es necesario la implementación de un documento técnico que le permita evaluar la calidad y la mejora continua de los procesos.

## **RECOMENDACIONES**

- Elaborar e implementar un programa de aseguramiento y mejora de la calidad de los servicios de auditoría interna, como lo establece la normativa técnica.
- Desarrollar e implementar un sistema de evaluaciones continuas, periódicas y autoevaluaciones, de las actividades de auditoría según lo establece las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna.
- Se sugiere un programa de capacitación continua al personal de la unidad de auditoría, con el fin de contar con recurso humano calificado que desarrolle los programas de aseguramiento y mejora de la calidad en las unidades de auditoría.
- Se recomienda a las unidades de auditoría interna que desarrolle evaluaciones de aseguramiento y mejora de la calidad ya que no solo se cumple con la normativa técnica sino también genera beneficios para el área.
- Se sugiere implementar y desarrollar los programas de aseguramiento y mejora de la calidad de auditoría interna con el fin de garantizar la calidad de los trabajos desarrollados, así como buscar las mejores prácticas de auditoría interna y el mejoramiento de políticas y procedimientos.

**BIBLIOGRAFIA**

Auditors, T. I. (2007). *Manual de Aseguramiento de la Calidad* (Quinta ed., Vol. Segunda Impresión). Florida, Estados Unidos: The Institute of Internal Auditors.

Auditors, T. I. (2013). *Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI)*. Florida: Talleres Graficos UCA.

Auditors, T. I. (2017). *Normas Internales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna*.

Cámara Salvadoreña de la Industria de la Construcción, C. (Noviembre de 2002). "Evolución del Sector Construcción durante el 2002 y algunas acciones institucionales". *Revista Contrucción, Volumen 15. Artículo*.

Foundation, T. I. (2007). *MANUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD 5A. EDICION*.  
FLORIDA: ISBN.

Frett, N. (09 de enero de 2017). *www.auditool.org*. Obtenido de  
<https://www.auditool.org/blog/auditoria-interna/4832-cambios-normas-practica-profesional-de-auditoria-interna-edicion-2017>

Granadino, D. L. (1993). *Historia de la Contaduría Pública en El Salvador*. El Salvador: El Diario de Hoy.

NIA 610 Uso del trabajo de auditores internos. (2015).

Santillana, J. R. (2013). Auditoría Interna. En J. R. Santillana, *Auditoría Interna* (Tercera Edición ed., pág. 11). México: PEARSON EDUCACIÓN.

# ANEXO



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



**CUESTIONARIO**

**DIRIGIDO A:** Las unidades de auditoría interna de las empresas industrial del departamento de San Salvador.

**OBJETIVO:** Obtener información sobre las unidades de auditoría interna, en lo relativo al programa de aseguramiento y mejora de la calidad exigido en las Normas de Auditoría Interna del sector industrial.

**PROPÓSITO:** La presente guía de preguntas ha sido elaborada por estudiantes de la Carrera de Contaduría Pública, con el propósito de sustentar el trabajo de investigación relativa al diseño de un programa de aseguramiento y mejora de la calidad aplicable a las unidades de auditoría interna de las empresas industriales dedicadas a la elaboración de productos de construcción en el Departamento de San Salvador.

**INDICACIONES:** Lea las siguientes preguntas atentamente, revise todas las opciones

de respuesta para cada interrogante y marque con una “X” según considere, tenga en cuenta que en algunos casos es posible elegir más de una opción para cada pregunta.

1. ¿Cuál es el cargo que desempeña dentro de la Auditoría interna?

a. Jefe

b. Supervisor

c. Coordinador

d. Auditor

**OBJETIVO:**

Conocer que cargos tienen las personas de la unidad de auditoría interna.

2. ¿Cuántos años de experiencia posee en el área de Auditoría interna?

a. Menos de 1 año

b. De 1 a 3 años

c. De 3 a 6 años

d. De 6 a 10 años

e. Más de 10 años

**OBJETIVO:**

Conocer que tanta experiencia tienen los miembros de la unidad de auditoría interna.

3. ¿La unidad de auditoría cuenta con evaluaciones internas de desempeño para el personal?

a. Si

b. No

**OBJETIVO:**

Saber si la unidad de auditoría interna cuenta con evaluaciones internas de desempeño.

4. ¿las evaluaciones están con relación a los indicadores claves de desempeño y si estos alcanzan los objetivos de la unidad de auditoría interna?

a. Si

b. No

**OBJETIVO:**

Saber si la unidad de auditoría interna tiene identificados sus indicadores de desempeño y a la vez si estos están enfocados a los objetivos de la unidad.

5. ¿Con que frecuencia se evalúa el desempeño del personal de la unidad de auditoría interna?

a. Cada tres meses

- b. Cada seis meses
- c. Una vez al año
- d. No realizar evaluaciones

**OBJETIVO:**

Saber si realizan evaluaciones periódicas al personal de la unidad de auditoría interna para tener un panorama de como desarrollan el trabajo.

6. ¿Dentro del programa de auditoría interna anual cuenta con una programación de desarrollo continuo?

- a. Si
- b. No

**OBJETIVO:**

Conocer si consideran la capacitación del personal en normativa técnica.

7. ¿Qué cantidad de horas se destinan para la capacitación de los miembros de la unidad de auditoría interna dentro del programa de educación?

- a. Menos de 20 horas
- b. Entre 20 y 30 horas
- c. Entre 30 y 40 horas

d. 40 o más horas

e. No se ha definido un programa de educación

**OBJETIVO:**

Saber si la empresa toma en cuenta la capacitación constante de su personal que brinde información actualizada del requerimiento de su trabajo.

8. ¿El personal de la unidad de auditoría interna conoce los objetivos, las atribuciones y los principales procesos del aseguramiento de la calidad establecidos por la unidad de auditoría interna?

a. Si

b. No

**OBJETIVO:**

Saber si los miembros de la unidad de auditoría interna tienen los objetivos enfocados al aseguramiento y mejora continua de la calidad de su trabajo.

9. ¿La gerencia difunde y promueve la observancia de las normas de aseguramiento y mejora de la calidad entre su personal a cargo?

a. Si

b. No

**OBJETIVO:**

Saber que tan informados están los empleados de la unidad de auditoría interna en relación a las normas de aseguramiento y mejora de la calidad.

10. ¿La unidad de auditoría interna cumple con el código de ética y las normas?

a. Si

b. No

**OBJETIVO:**

Saber si la unidad de auditoría interna cumple con la normativa técnica.

11 ¿La unidad de auditoría cuenta con evaluaciones de eficiencia y eficacia en sus trabajos?

c. Si

d. No

**OBJETIVO:**

Saber si la unidad de auditoría interna cuenta con evaluaciones de la eficiencia y eficacia en todos los trabajos realizados.

12 ¿La unidad de auditoría interna cuenta con un programa de aseguramiento y mejora de la calidad de los servicios?

- a. Si
- b. No

**OBJETIVO:**

Saber si la unidad de auditoría interna cuenta con un programa de aseguramiento y mejora de la calidad.

13 ¿Cuáles son las causas del porque no tienen los programas de aseguramiento y mejora de la calidad?

- a. Pocos recursos
- b. No es necesario
- c. Falta de interés
- d. Falta de conocimiento
- e. otros

**OBJETIVO:**

Identificar las causas principales por las que la unidad de auditoría interna no cuenta con un programa de aseguramiento y mejora de la calidad.

14 De la siguientes políticas y procedimientos ¿Con cuáles cuenta la unidad de auditoría interna?

- a. Manual de Auditoría interna
- b. Código de Ética para los auditores
- c. Programas de educación para los auditores
- d. Declaraciones jurada de independencia
- e. No se cuentan con políticas y procedimientos

**OBJETIVO:**

Saber si la unidad de empresa toma en cuenta la capacitación constante de su personal que brinde información actualizada del requerimiento de su trabajo.

15 De acuerdo a su opinión ¿Qué beneficios tendría la elaboración de un documento que ilustre el diseño de un programa de aseguramiento y mejora de la calidad para las unidades de auditoría interna de las empresas industriales?

- a. Ayudaría como bibliografía de referencia adaptarlo e implementarlo en la unidad
- b. Ayudaría a ampliar los conocimientos sobre el tema
- c. Ayudaría para establecer políticas y procedimientos en la unidad
- d. Serviría de apoyo para fortalecer el control de calidad de los trabajos

**OBJETIVO:**

Conocer si el personal de auditorías internas e involucradas reconoce la importancia de contar con un programa de aseguramiento y mejora de la calidad.

16 ¿Ha contratado los servicios externos para la evaluación del aseguramiento de la calidad de la unidad de auditoría interna?

a. Si

b. No

**OBJETIVO:**

Saber si la empresa ha considerado una opinión de personal ajeno a la organización.

17 ¿Considera que al contar la unidad de Auditoría interna con un PAMC contribuiría a mejorar las funciones del departamento?

a. Si

b. No

**OBJETIVO:**

Saber si el personal de auditoría interna considera el programa de aseguramiento como una herramienta importante que le ayudará a facilitar y realizar trabajos de calidad.

18 ¿Si contara con un PAMC lo aplicaría?

a. Si

b. No

**OBJETIVO:**

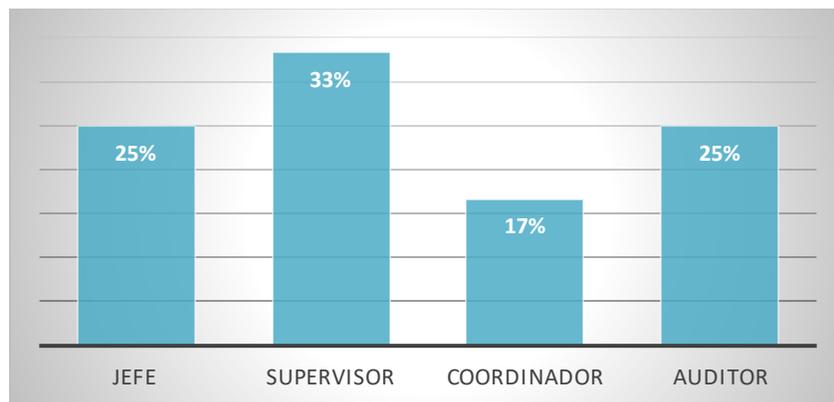
Saber si el personal de auditoría interna considera el programa de aseguramiento como una herramienta importante que le ayudará a facilitar y realizar trabajos de calidad.

**Pregunta 1. ¿Cuál es el cargo que desempeña dentro de la unidad auditoría interna?**

**Objetivo:** Conocer que cargos tienen las personas de la unidad de auditoría interna.

Respuesta	Cantidad Absoluta	% Relativo
<b>Jefe</b>	3	25%
<b>Supervisor</b>	4	33%
<b>Coordinador</b>	2	17%
<b>Auditor</b>	3	25%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Grafico 1.



**Análisis:**

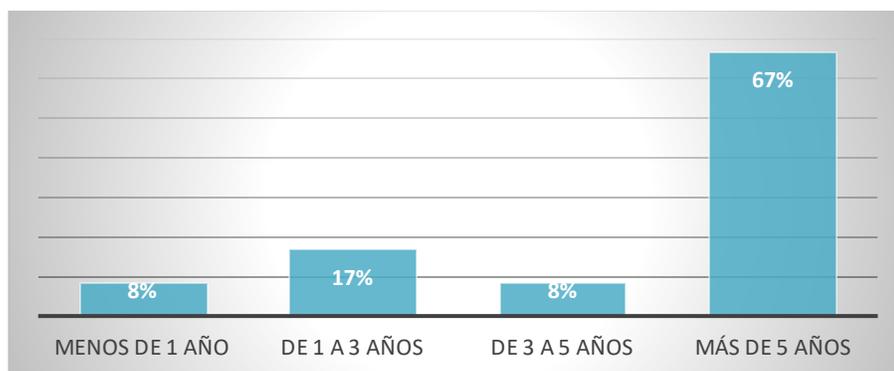
La información que se obtuvo por medio de la encuesta en su mayoría fue llenada por cargos altos en la unidad de auditoría aunque también se tuvo participación de personas con bajo cargo dentro de la unidad, esto nos ayuda en la investigación ya que tenemos distintos puntos de vista de los diferentes niveles dentro de la unidad de auditoría interna.

**Pregunta 2. ¿Cuántos años de experiencia posee como auditor interno dentro de la compañía para la que usted labora?**

**Objetivo:** Saber si la unidad de auditoría interna tiene identificados sus indicadores de desempeño y a la vez si estos están enfocados a los objetivos de la unidad.

Respuesta	Cantidad Absoluta	% Relativo
Menos de 1 año	1	8%
De 1 a 3 años	2	17%
De 3 a 5 años	1	18%
Más de 5 años	8	67%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Grafica 2.



**Análisis:**

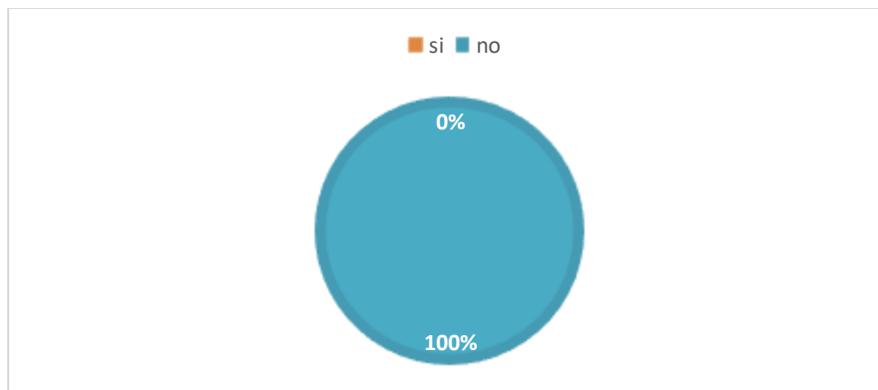
En la información que se obtuvo el 67% de los encuestados poseen más de 5 años de experiencia en su unidad de auditoría interna y sola mente un 8% de los encuestados tienen menos de tres años de experiencia por lo que se denota que las personas que llenaron las encuestas obtienen suficientes conocimientos de los procesos y trabajos realizados en la unidad de auditoría interna y que la información brindada es fiable y apegada a la realidad.

**Pregunta 3. ¿Cuenta la unidad de auditoría interna con un programa de aseguramiento y mejora de la calidad de la actividad de auditoría interna?**

**Objetivo:** Saber si la unidad de auditoría interna cuenta con un programa de aseguramiento y mejora de la calidad de los servicios

Respuesta	Cantidad Absoluta	% Relativo
Si	0	0%
No	12	100%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Grafico 3.



**Análisis:**

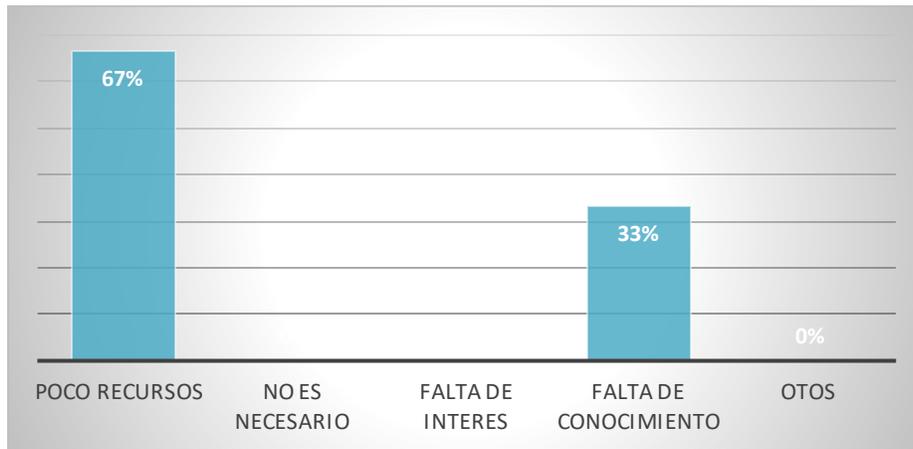
Los resultados obtenidos de muestra que el 100% de las unidades de auditorías internas encuestadas del sector industrial no cuentan con un programa de aseguramiento de la calidad por lo que la hipótesis plantea en la investigación se cumple, por ello es necesario continuar con la investigación ya que será de mucha ayuda en la búsqueda de las mejores prácticas en las unidades de auditoría interna.

**Pregunta 4. De acuerdo a su criterio ¿Cuáles son las razones por las que no cuenta con programas de aseguramiento y mejora de la calidad?**

**Objetivo:** Identificar las causas principales por las que la unidad de auditoría interna no cuenta con un programa de aseguramiento y mejora de la calidad.

Respuesta	Cantidad Absoluta	% Relativo
Pocos recursos	8	67%
No es necesario	0	0%
Falta de Interés	0	0%
Falta de conocimiento	4	33%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Grafico 4.



**Análisis:**

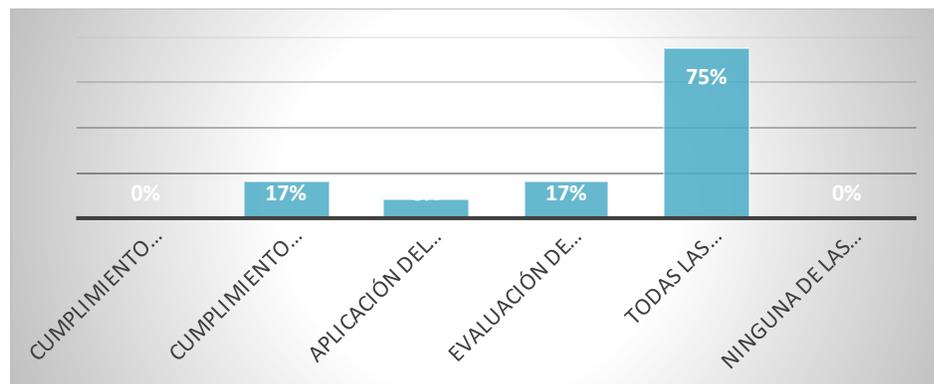
Según los resultados el 67% de los encuestados poseen pocos recursos para el desarrollo de un programa y el otro 33% no tienen los conocimientos técnicos para la creación de un programa de aseguramiento de la calidad.

**Pregunta 5. De acuerdo a su criterio ¿Qué tipo de evaluaciones deberá contener un programa de aseguramiento y mejora de la calidad de la actividad de auditoría interna?**

**Objetivo:** Identificar qué tipo de evaluaciones considera que comprende un programa de aseguramiento y mejora de la calidad.

Respuesta	Cantidad Absoluta	% Relativo
Cumplimiento de la definición de auditoría interna	0	0%
Cumplimiento NIEPAI	2	17%
Aplicación del Código de Ética de parte de los auditores internos	1	8%
Evaluación de la eficiencia y eficacia de la actividad de auditoría interna	2	17%
Todas las anteriores	9	75%
Ninguna de las anteriores	0	0%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>117%</b>

Grafico 5.



**Análisis:**

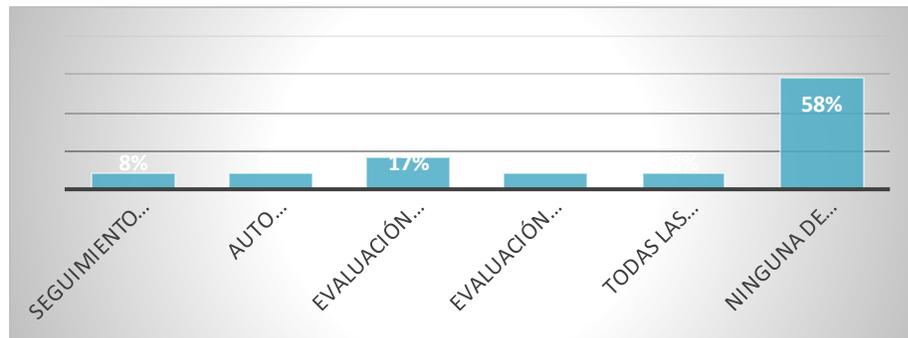
El 75% de los encuestados creen que el programa de aseguramiento y mejora de la calidad debe contornes las siguientes evaluaciones cumplimiento de las NIEPAI, aplicación del código de ética y la evaluación de la eficiencia, eficacia en la actividad de auditoría interna, así como el cumplimiento de la definición de auditoría interna.

**Pregunta 6. Con relación a los tipos de evaluaciones que comprende el programa de aseguramiento y mejora de la calidad ¿Qué tipo de evaluaciones le han practicado a la unidad de auditoría interna para la que usted labora?**

**Objetivo:** Identificar qué tipo de evaluaciones le han desarrollado en su unidad de auditoría interna.

<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad Absoluta</b>	<b>% Relativo</b>
<b>Seguimiento continuo de la actividad de auditoría interna</b>	1	8%
<b>Auto evaluaciones periódicas</b>	1	8%
<b>Evaluación dentro de la organización</b>	2	17%
<b>Evaluación externa</b>	1	8%
<b>Todas las evaluaciones</b>	1	8%
<b>Ninguna de las evaluaciones a la fecha</b>	7	58%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>108%</b>

Grafico 6.



**Análisis:**

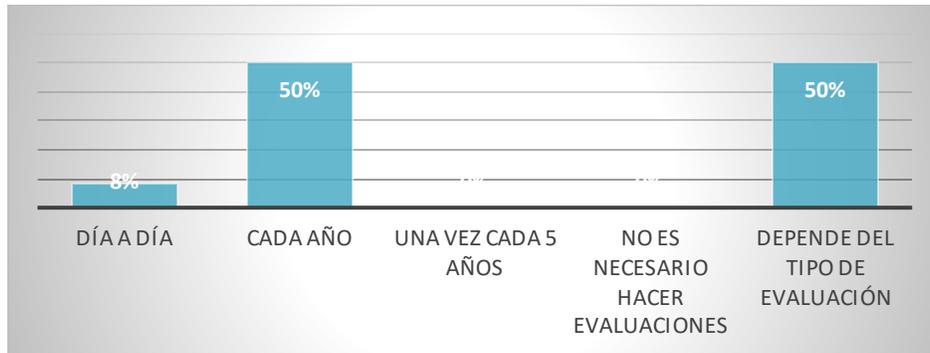
El casi el 58% de las unidades internas de las entidades nunca se les ha realizado una evaluación de aseguramiento y mejora de la calidad y al resto solo se les ha realizado dos o unas evaluaciones a su unidad de auditoría por lo que no se hace de manera sistemática ni constante

**Pregunta 7. Con respecto a la revisión y medición de la actividad de auditoría interna ¿cada cuánto considera usted necesario realizar evaluaciones a la actividad de auditoría interna?**

**Objetivo:** Identificar con que periodicidad con sideral necesario se desarrollen evaluaciones internas en la unidad de auditoría interna.

Respuesta	Cantidad Absoluta	% Relativo
Día a día	1	8%
Cada año	6	50%
Una vez cada 5 años	0	0%
No es necesario hacer evaluaciones	0	0%
Depende del tipo de evaluación	6	50%
<b>Total</b>	<b>13%</b>	<b>108%</b>

Grafico 7.



**Análisis:**

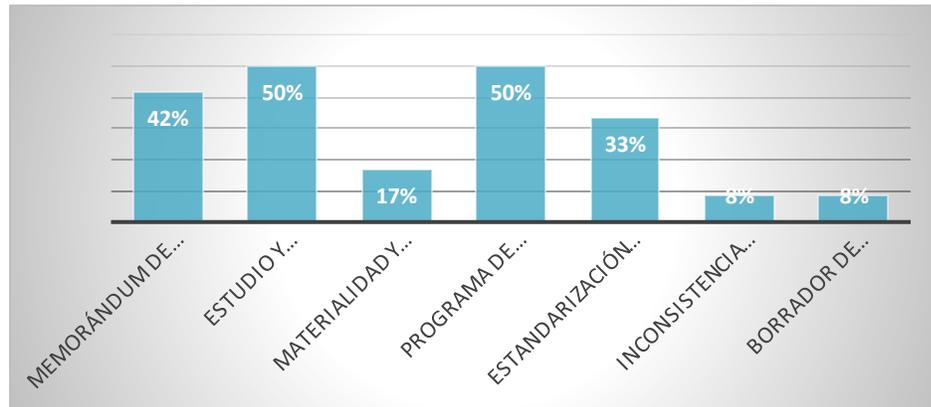
Según los resultados el 50% consideran que por lómenos una vez cada año es necesario que se realicen evaluaciones y el otro 50% considera que depende el tipo de valuación a realizar dependerá la frecuencia de esta.

**Pregunta 8. De acuerdo a su experiencia ¿En las fases de auditoría interna que incumplimientos a las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna ha identificado por carecer de un programa de aseguramiento y mejora de la calidad? Puede señalar más de un documento de auditoría.**

**Objetivo:** Conocer las principales deficiencias que ha tenido la unidad de auditoría interna por carecer de un programa de aseguramiento de la calidad.

Respuesta	Cantidad Absoluta	% Relativo
Memorándum de planificación	5	42%
Estudio y evaluación del control interno	6	50%
Materialidad y muestras no documentadas	2	17%
Programa de auditoría para la fase de ejecución	6	50%
Estandarización en los papeles de trabajo	4	33%
Inconsistencia entre la evidencia y recomendación	1	8%
Borrador de informe de auditoría	1	8%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>208%</b>

Grafico 8.



**Análisis:**

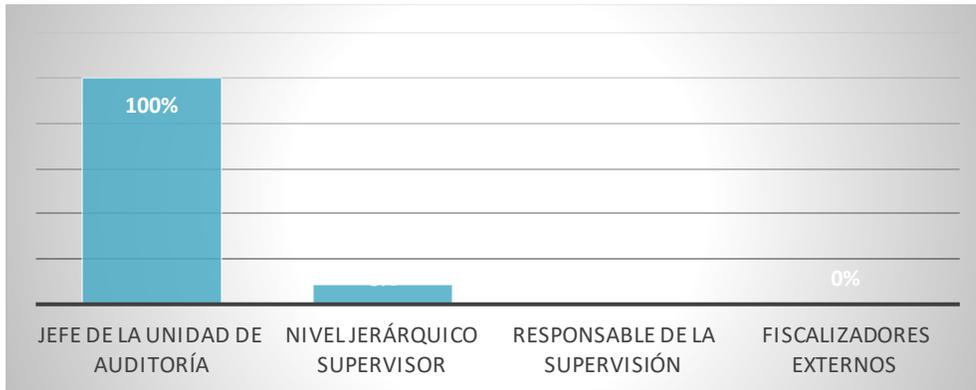
Según los datos obtenidos se considera que las unidades de auditoría interna han tenido más de dos áreas en las que presentan deficiencia con respecto al cumplimiento a las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna por no contar con un programa de aseguramiento y mejora de la calidad.

**Pregunta 9. ¿Quién es el responsable de evaluar continua y periódicamente el trabajo de auditoría planificado anualmente de la actividad de auditoría interna?**

**Objetivo:**

Respuesta	Cantidad Absoluta	% Relativo
<b>Jefe de la unidad de auditoría</b>	12	100%
<b>Nivel jerárquico supervisor</b>	1	8%
<b>Responsable de la supervisión</b>	0	0%
<b>Fiscalizadores externos</b>	0	0%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>108%</b>

Grafica 9.



**Análisis:**

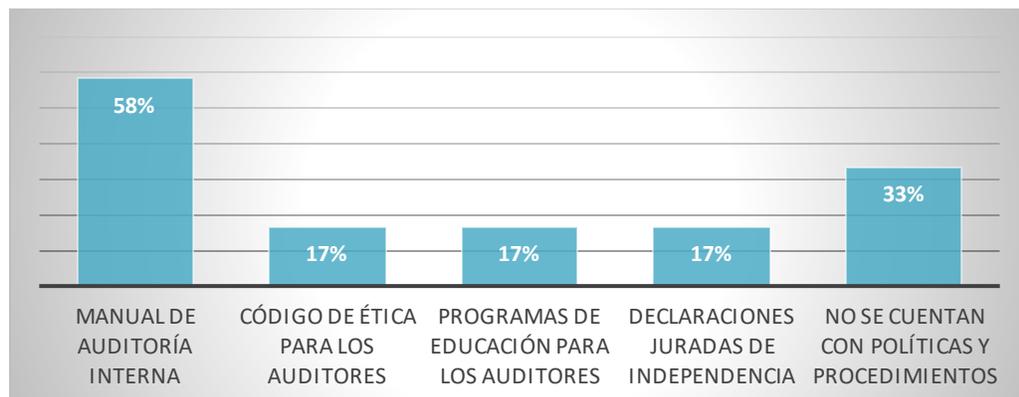
El 100% de los encuestados consideran que el jefe de la unidad de auditoría es el responsable de evaluar continua y periódicamente los trabajos realizados por la unidad, estas evaluaciones deben de contemplarse des de la planificación anual de las actividades de la auditoría interna.

**Pregunta 10. De la siguientes políticas y procedimientos ¿Con cuáles cuenta la unidad de auditoría interna?**

**Objetivo:** Saber si la unidad de auditoría interna cuenta con políticas y procedimiento establecidos.

Respuesta	Cantidad Absoluta	% Relativo
Manual de auditoría interna	7	58%
Código de Ética para los auditores	2	17%
Programas de educación para los auditores	2	17%
Declaraciones juradas de independencia	2	17%
No se cuentan con políticas y procedimientos	4	33%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>142%</b>

Grafico 10.



**Análisis:**

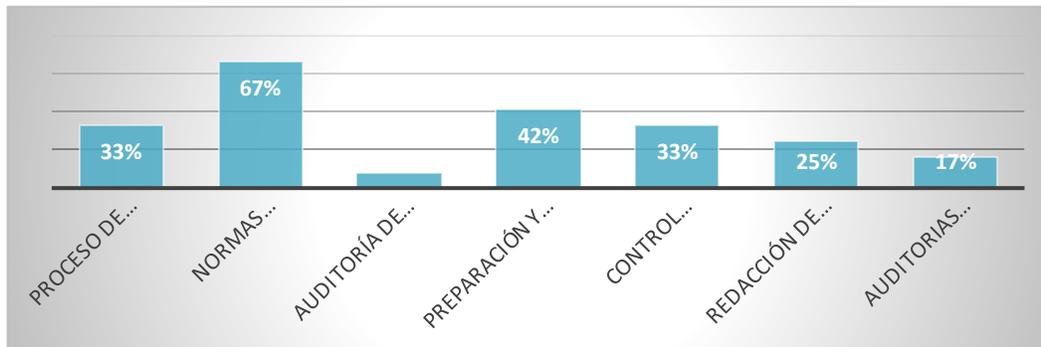
De acuerdo a los resultados un 60% de las unidades de auditoría interna cuenta con un manual de auditoría interna un 33% no cuentan con políticas y procedimientos y solo un 17% cumplen con todas las opciones por lo que se considera que las unidades de auditoría carecen de procedimientos que garanticen la calidad de los trabajos realizados

**Pregunta 11. ¿En cuál de los siguientes temas el personal de auditoría interna se ha capacitado? Puede seleccionar más de una opción.**

**Objetivo:** Conocer en qué áreas se ha capacitado el personal de Auditoría Interna.

Respuesta	Cantidad Absoluta	% Relativo
Proceso de auditoría	4	33%
Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna	8	67%
Auditoría de gestión	1	8%
Preparación y presentación de papeles de trabajo	5	42%
Control Interno con enfoque COSO	4	33%
Redacción de informes técnicos	3	25%
Auditorías especiales	2	17%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>225%</b>

Grafica 11.



**Análisis:**

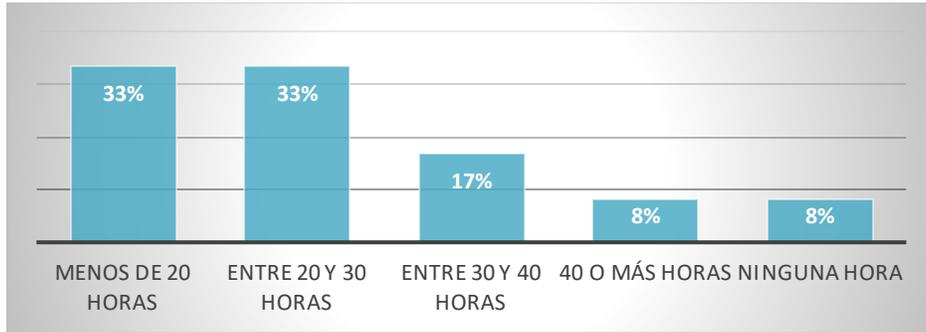
Casi un 67% se ha capacitado en las normas internacionales para el ejercicio profesional de auditoría interna y un 42% en preparación y presentación de papeles de trabajo y un 33% en procesos de auditoría y control interno con enfoque en coso, esto demuestra que las entidades han capacitado por lo menos en un área a su personal.

**Pregunta 12. En caso de que usted haya recibido capacitación ¿Qué cantidad de horas se destinan para la capacitación de los miembros de la unidad de auditoría interna?**

**Objetivo:** Saber si la empresa toma en cuenta la capacitación constante de su personal que brinde la calidad.

Respuesta	Cantidad Absoluta	% Relativo
Menos de 20 horas	4	33%
Entre 20 y 30 horas	4	33%
Entre 30 y 40 horas	2	17%
40 o más horas	1	8%
Ninguna hora	1	8%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Grafica 12.



**Análisis:**

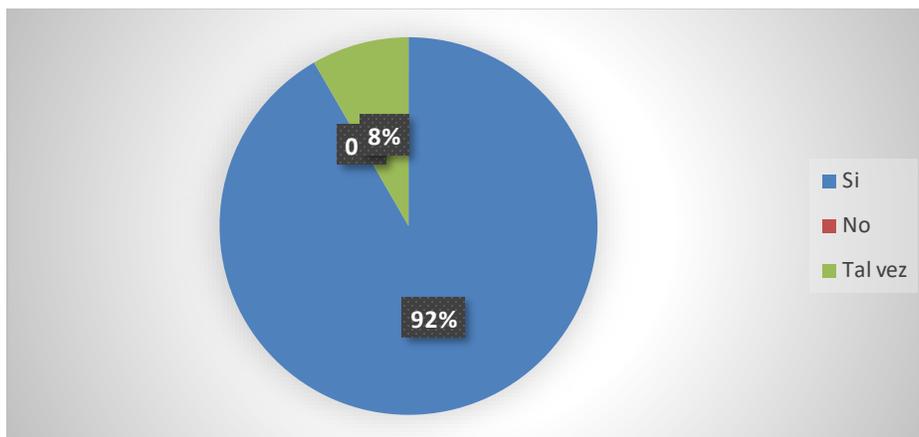
A partir de los datos obtenidos se denota que un 66% de las unidades de auditoría capacitan a sus miembros un máximo de 30 horas y solo un 25% más de 30 horas, por lo que, si las unidades de auditoría se preocupan por capacitar al personal, pero cabe mencionar que no lo hacen de forma suficiente para garantizar una mejora continua en las actividades de auditoría interna.

**Pregunta 13. ¿Está interesado sobre un documento de carácter técnico que contenga un programa de aseguramiento y mejora de la calidad, basado en las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI)?**

**Objetivo:** Identificar el interés por un programa de aseguramiento de la calidad de la auditoría interna

Respuesta	Cantidad Absoluta	% Relativo
<b>Si</b>	11	92%
<b>No</b>	0	0%
<b>Tal Vez</b>	1	8%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Grafica 13.



**Análisis:**

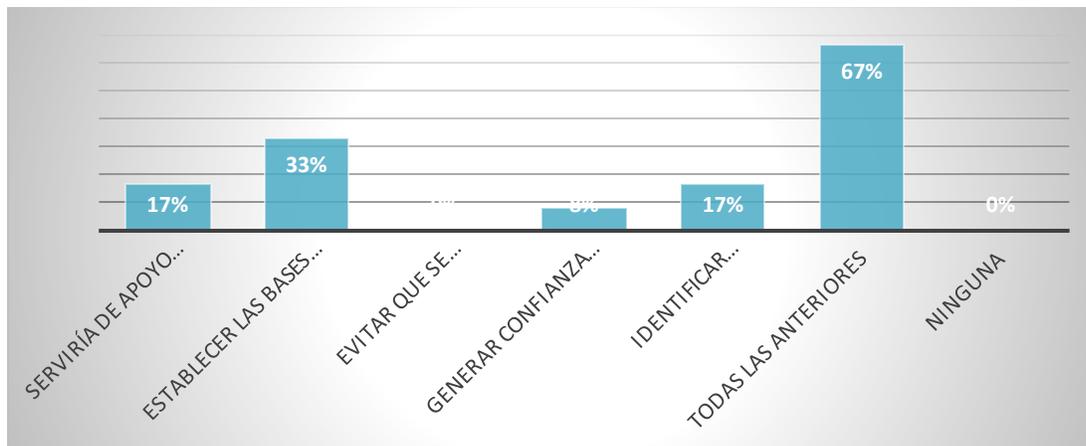
Según los datos se considera que si se está interesado sobre un documento de carácter técnico que contenga un programa de aseguramiento y mejora de la calidad basado en las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna el cual aplicarían en sus unidades de auditoría interna y que evaluaría el trabajo realizado por ellas,

**Pregunta 14. De acuerdo a su opinión ¿Qué beneficios tendría la unidad de auditoría interna al ejecutar el programa de aseguramiento y mejora de la calidad de la actividad de auditoría interna?**

**Objetivo:** Conocer si el personal de auditoría interna e involucrados reconocen la importancia de contar con un programa de aseguramiento y mejora de la calidad

Respuesta	Cantidad Absoluta	% Relativo
Serviría de apoyo para fortalecer el control de calidad de los trabajos	2	17%
Establecer las bases para evaluar el desempeño de la auditoría interna	4	33%
Generar confianza en las partes interesadas	0	0%
Identificar oportunidades de mejora	2	17%
Todas las anteriores	8	67%
Ninguna	0	0%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>142%</b>

Grafica 14



**Análisis:**

Las unidades de auditoría interna consideran que ejecutar un programa de aseguramiento y mejora de la calidad de las actividades de auditoría generarían muchos beneficios que ayudarían a elevar la calidad de sus trabajos, así como buscar las mejores prácticas y garantizar el proceso de mejora continua en sus unidades.