

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



**“MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON BASE EN ISO 9001-2008, PARA LOS
DESPACHO DE AUDITORIA DE LA ZONA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR”**

Trabajo de Investigación Presentado por:

Ayala, Irma Lorena

Carpaño Carrillo, Alba Yaneth

Tamayo Flores, Marina del Carmen

Para Optar el Grado de:

LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA

Diciembre del 2010

San Salvador, El Salvador, Centro América

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Rector	:	Máster Rufino Antonio Quezada Márquez
Secretario	:	Licenciado Douglas Vladimir Alfaro Chávez
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas	:	Máster Roger Armando Arias Alvarado
Secretario de la Facultad de Ciencias Económicas	:	Máster José Ciriaco Gutiérrez Contreras
Director de la Escuela de Contaduría Pública	:	Licenciado Juan Vicente Alvarado Rodríguez
Coordinador de seminario	:	Licenciado Roberto Carlos Jovel Jovel
Asesor director	:	Licenciado José Javier Miranda
Jurado Examinador	:	Licenciado José Javier Miranda Licenciado Abraham de Jesús Ortega Chacón

Febrero, 2011

San Salvador, El Salvador, Centroamérica

AGRADECIMIENTOS

MARINA DEL CARMEN TAMAYO FLORES

A Dios todo poderoso por concederme la oportunidad de culminar mi carrera, por darme fuerzas para esforzarme cada día, por su protección, y gran amor; a mi padre que ya no está con nosotros por dejarme un legado de superación, a mi madre por su ayuda y amor; a mi esposo e hijos por brindarme su apoyo, comprensión, paciencia y amor; ayudándome así a completar esta etapa tan importante de mi vida; a mis hermanas por sus palabras alentadoras; a mis compañeros y amigos por su solidaridad y ayuda; y especialmente a los catedráticos y asesores de la Universidad que con sus enseñanzas y orientaciones influyeron en mí, para que pudiera superar los retos y salir adelante.

IRMA LORENA AYALA

A Dios todopoderoso por su amor, protección y sabiduría; a mi abuelita y mis tías por su entrega, sacrificio, consejos e incondicional apoyo, por hacer de mí una persona de bien, útil a la sociedad, a mis compañeros y amigos por su solidaridad y ayuda en todo momento.

ALBA YANETH CARPANO CARRILLO

En primer lugar y sobre todo le doy gracias a mi Dios todo poderoso que siempre ha estado conmigo dándome la fuerza, fortaleza y sabiduría a lo largo de este camino y que sin Él nada hubiera logrado.

A mi mamá y papá que han sido ayuda que Dios me regaló, para darme fuerzas, ánimos y sacarme adelante con sus oraciones en todos los momentos de mi carrera, a mis hermanas y hermano, en especial a mi hermana Nohemí que ha sido un verdadero ejemplo.

A mis Compañeros, catedráticos con los que he compartido, y mis compañeras de Trabajo que me han dado su apoyo en todo momento. GRACIAS DIOS MIO POR TU AYUDA

ÍNDICE

Contenido	Nº Pág.
Resumen Ejecutivo	i
Introducción	iii
CAPITULO I - SUSTENTACION TEORICA, TECNICA Y LEGAL	
1.1 Marco Conceptual	1
1.1.1 Familia de Norma ISO	1
1.1.2 Estructura de Norma ISO 9001 – 2008	2
1.1.3 Sistema de Gestión de la Calidad	3
1.1.4 Definiciones	3
1.2 Antecedentes	4
1.2.1 Antecedentes Nacionales	4
1.2.2 Antecedentes de la Norma ISO	4
1.2.3 Antecedentes de la Auditoría	5
1.3 Base Técnica	5
1.4 Base Legal	6
1.5 Marco Teórico	6
1.5.1 Norma Internacional de Control de Calidad	6
1.5.2 Norma Internacional de Auditoría 220	7
1.5.3 Proceso de Auditoría Basado en la NICC 1	9
CAPÍTULO II	
2 Desarrollo del caso práctico	11
2.1 Planteamiento del caso práctico	11
2.1.1 Metodología	12
2.2 Despacho El Salvador Innovaciones, S.A. de C.V.	12
2.2.1 Conocimiento del Despacho	12
2.3 Misión	13
2.4 Visión	13
2.5 Organigrama	13
2.6 Manual de la calidad	14

2.7	Requisitos de ISO 9001 – 2008	14
2.7.1	Elementos de la NICC 1	14
2.7.2	Requisitos de NIA 220	14
2.8	Alcance de aplicaciones	15
2.9	Exclusiones	15
2.9.1	Ítem 76 "Control de los Equipos de Seguimiento y medición"	15
2.10.	Etapa Pre-inicial de la Auditoria	15
2.10.1	Sistema de Gestión de la Calidad	15
2.10.2	Requisitos de la documentación	17
2.10.3	Manual de Gestión de la calidad	17
2.10.4	Procedimientos y Manual de puestos del SGC	17
2.10.5	Control de los Documentos	17
2.10.6	control de los Registros	18
2.10.7	Manual de la calidad	18
2.10.8	Control de los Documentos	19
2.10.9	Compromiso de la Alta Dirección	20
2.10.10	Requisitos Éticos relevantes	22
2.10.11	Aceptación y continuación de las relaciones de clientes y de los trabajos de auditoría	22
2.10.12	Enfoque al cliente	24
2.10.13	Política de Calidad	24
2.10.14	Declaración de la Política de Calidad	25
2.11	Etapa de Planeación	25
2.11.1	Planificación	25
2.11.2	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	26
2.11.3	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	26
2.11.4	Comunicación Interna	27
2.11.5	Revisión por la Dirección	27
2.11.6	Generalidades	27
2.11.7	Información de entrada por la revisión	27
2.11.8	Resultados de la revisión	27
2.11.9	Gestión de los Recursos	28
2.11.10	Recurso Humanos	28

2.11.11	Políticas	29
2.11.12	Ascensos de Nombramiento	32
2.12	Ejecución de la Auditoria	32
2.12.1	Desempeño del trabajo	32
2.12.2	Infraestructura	33
2.12.3	Ambiente de trabajo	33
2.12.4	Realización del Servicio	33
2.12.5	Procesos relacionados con el cliente	34
2.12.6	Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	34
2.12.7	Diseño y Desarrollo	35
2.12.8	Compras	36
2.12.9	Verificación de los productos y servicios adquiridos	37
2.12.10	Producción y prestación de servicios	37
2.12.11	Identificación y trazabilidad	38
2.12.12	Propiedad del cliente	38
2.12.13	Preservación del servicio	38
2.12.14	Control de los equipos de seguimiento y medición	39
2.12.15	Medición, Análisis y Mejora	39
2.13	Etapa de Informe de Auditor	40
2.13.1	Seguimiento y Medición	40
2.13.2	Auditoría Interna	40
2.13.3	Seguimiento y Medición de los procesos	40
2.13.4	Monitoreo del sistema de Control de Calidad	41
2.13.5	Seguimiento y Medición del servicio	42
2.13.6	Control del Servicio no conforme	42
2.13.7	Análisis de datos	42
2.13.8	Mejora	43
	Bibliografía	44

Anexos

anexo 1	Resumen Metodológico
anexo 2	Conclusiones y Recomendaciones

anexo 3	Norma de Independencia
anexo 4	Norma de Independencia
anexo 5	Formulario de Control de Educación Continuada
anexo 6	Formulario de Conocimiento del Cliente para Cotización
anexo 7	Formulario de Evaluación de Continuidad de Clientes
anexo 8	Borrador de Carta Compromiso
anexo 9	Borrador de Carta de Representación (Salvaguarda)
anexo 10	Reporte de no Conformidad
anexo 11	Solicitud de Acción Correctiva
Anexo 12	Informe

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo está enfocado en el mejoramiento de los despachos que ofrecen los diversos servicios, y que tienen que enfrentar diversos problemas, ya que en la actualidad el fenómeno de la globalización los obliga a ser más competitivos a nivel nacional e internacional.

Los objetivos trazados en este trabajo son: proponer a las firmas de auditoría un manual basado en la Norma Internacional de gestión de la calidad(ISO9001-2008), conocer los requisitos de las Normas Internacionales de Calidad NISCC1 Y Norma Internacional de Auditoria NIA 220, a la vez analizar los requisitos y lineamientos esenciales para realizar la auditoria en los despachos contables.

De acuerdo a este estudio se determino que el área de auditoría es el que tiene mayor demanda, por lo consiguiente, los socios y gerentes de las firmas deben de tomar como estrategia el diseño y la implementación de un sistema de gestión de la calidad, para mejorar su trabajo.

La metodología utilizada fue de los estudios descriptivos, que buscan especificar las propiedades importantes de los fenómenos que son sometidos a análisis (Hernández Sampieri). Esta investigación en particular permitirá estudiar y dar detalles acerca de la adopción de sistemas de gestión de la calidad en los despachos de auditoría, además medir o evaluar las variables que influyen en la prestación de servicios para mejorar la calidad, las características de los sistemas de gestión de la calidad e interrelaciones de dichos fenómenos con otras variables importantes que permitan mejorar la calidad y hará referencia a los estudios correlacionales, cuya utilidad y propósito principal es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas, donde las interrelaciones existentes entre dos o más variables dan como resultado una correlación positiva o negativa.

Además, en las visitas de campo se utilizo como técnica de investigación la encuesta y la observación utilizando un cuestionario para recabar la información.

El estudio determino que a pesar de que las firmas de auditoría tienen diseñado un sistema de control de

calidad basado en Normas Internacionales de Auditoría, ninguna cuenta con un sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001-2008 además de poseer los conocimientos técnicos y legales, necesitan documentar sus políticas y procedimientos, para facilitar el análisis del proceso de la auditoría, para detectar donde existen fallas y proceder a mejorar dichos procesos.

De lo anterior se concluye que Las firmas no cuentan con un manual de la calidad basado en ISO9001-2008, sin embargo emplean normas internacionales aplicables a la realización de la auditoría, a pesar de ello, es necesaria la apertura a nuevos conocimientos, mediante la utilización de herramientas que les permita diseñar procedimientos documentados para desarrollar el proceso de auditoría.

La situación de las firmas, es que no cuentan con procedimientos documentados que les oriente de cómo realizar su trabajo, dificultando que este se realice con la prontitud y calidad necesaria, en algunos casos los asistentes realizan su trabajo utilizando sus propios criterios, lo que genera pérdida de tiempo al tener que corregir el avance del trabajo.

Por los motivos anteriores se recomienda a las firmas de auditoría y contabilidad, la utilización de este manual de la calidad basado en ISO 9001-2008, como una herramienta básica que contribuirá a mejorar los procesos de auditoría, para obtener trabajos con cumplan los objetivos de la calidad.

Además el equipo de auditoría debe conocer y entender las necesidades de sus clientes ya que cada vez se vuelven más exigentes, y mantener los medios de comunicación adecuados para saber sus inquietudes, de modo que se orienten las acciones al mejoramiento de los servicios.

INTRODUCCIÓN

Las firmas de auditoría establecidas legalmente en nuestro país, están viviendo una transformación a la cual deben enfrentarse competitivamente tanto a nivel nacional como internacional, las cuales deben estar conformados por profesionales idóneos con el conocimiento y preparación suficiente para enfrentar los retos de la innovación normativa internacional en materia de calidad y auditoría, por lo que se vuelve necesario que se utilicen herramientas de gestión de la calidad que contribuyan a garantizar la calidad del servicio y la satisfacción de sus clientes; por lo cual este documento contiene lineamientos a seguir para facilitar la implementación de un manual de gestión de la calidad basado en ISO9001-2008.

El propósito principal de la investigación es comprobar en qué medida contribuye la aplicación de este manual, a la simplificación y eficiencia con que se manejaran los recursos, para llevar a cabo el proceso del trabajo de auditoría que dirige tanto el socio como el gerente del despacho; y dar las instrucciones precisas para que sus colaboradores siga estos lineamientos; para que desarrollen su trabajo como se ha establecido

El trabajo está formado por dos capítulos:

El primer capítulo que contiene la Sustentación teórica, técnica y legal está compuesto por un Marco Conceptual, que incluye aspectos generales de su estructura y aplicación, así como el propósito e importancia del sistema de gestión de calidad; antecedentes y generalidades de la normativa utilizada en la Investigación, además base legal y base técnica aplicable. Se incluye el diagnóstico sobre los gerentes y socios de las firmas de auditoría tomando como base la normativa técnica y legal.

El segundo capítulo incluye el desarrollo del caso práctico de la investigación en el que se ha desarrollado un Manual de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001'2008, NICC1 y NIA 220, conteniendo los requisitos y elementos básicos de la normativa antes mencionada, estableciendo políticas y procedimientos, que faciliten la ejecución de los trabajos de auditoría.

Finalmente se presenta la bibliografía consultada, los anexos que comprenden:

Un resumen de la metodología utilizada, conclusiones y recomendaciones más importantes.

CAPÍTULO I

1. Sustentación Teórica, Técnica y Legal

1.1 Marco conceptual

1.1.1 Familia de Norma ISO

- **ISO**

La organización Internacional de Normalización, ISO, nace luego de la Segunda guerra Mundial, pues fue creada en 1946. Es el organismo encargado de promover el desarrollo de Normas Internacionales de fabricación de comercio y comunicación para todas las ramas industriales a excepción de la eléctrica y la electrónica. Su función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organización a nivel internacional.

La ISO es una red mundial de los institutos de normas nacionales de más de 146 países, sobre la base de un miembro por el país, con una secretaria central en Ginebra, Suiza, que coordina el sistema.

Las Normas desarrolladas por ISO son voluntarias, comprendiendo que ISO es un organismo no gubernamental y no depende de ningún otro organismo internacional; en consecuencia, no tiene autoridad para imponer sus normas a ningún país.

- **ISO 9000.**

Designa un conjunto de normas sobre calidad y gestión continua de calidad, establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO). Se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios. Las normas recogen tanto el contenido mínimo como las guías y herramientas específicas de implantación, como los métodos de

auditoría. El ISO 9000 especifica la manera en que una organización opera, sus estándares de calidad, tiempos de entrega y niveles de servicio.

A partir de la actualización 2000, la serie de normas ISO 9000 consta de:

- **ISO 9000**, que establece los conceptos, principios y vocabulario del Sistema de Gestión de la Calidad.
- **ISO 9001**, establece los requisitos por cumplir, y es la única norma de certificación.
- **ISO 9004**, que proporciona una guía para mejorar el desempeño del Sistema de gestión de la Calidad.
- **ISO 14000**, forma parte de una familia de normas que se refiere a la gestión ambiental aplicada a la empresa, cuyo objetivo es lograr la estandarización de formas de producir y la prestación de servicios que protejan el medio ambiente, la cual tiene mejor compatibilidad con la nueva estructura de la ISO 9001-2008.

1.1.2 Estructura de ISO 9001-2008

La norma ISO 9001:2008 establece los requisitos para que una empresa pueda certificarse y proporciona la prueba objetiva de que un negocio ha implementado un efectivo sistema de gestión de calidad, el cual satisface el servicio al cliente, cumple con las regulaciones y leyes aplicables y demuestra la mejora continua en la firma o despacho de auditoría

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Pueden considerarse exclusiones de los requisitos cuando no puedan ser aplicados a las firmas o despachos sin embargo no se podrá alegar conformidad con esta Norma Internacional a menos que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y legales.

Principios descritos por la norma:

- Enfoque al cliente

- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque de sistema para la gestión
- Mejora continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
- Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor

La Norma ISO 9001-2008 presenta cambios en la mayoría de sus apartados, pero esto no supone un impacto en los sistemas de gestión de la calidad, ya que mantiene la filosofía del enfoque a procesos y los ocho principios de gestión de la calidad de la ISO 9001-2000.

1.1.3 Sistema de Gestión de la calidad

El propósito de un sistema de gestión de calidad es implementar, mantener y mejorar la calidad, lo que significa disponer de una serie de elementos como Procesos, Manual de la Calidad, Procedimientos de Inspección y Ensayo, Instrucciones de Trabajo, Plan de Capacitación, Registros de la Calidad, entre otros, todo funcionando en equipo para producir bienes y servicios de la calidad requerida por nuestros Clientes.

Los elementos de un sistema de gestión de la calidad deben estar documentados por escrito.¹

1.1.4 Definiciones²

- Calidad: Grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos.
- Requisitos: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- Sistema de gestión: Sistema para establecer la política y los objetivos, y para lograr dichos

¹ istgage@terra.com

² Méndez Juan David, Avella Acuna. Año 2009. ' Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en los requisitos de la Norma ISO 9001-2008 para la empresa Dicomtelsa' Trabajo de graduación para optar por el título de Ingenieros Industriales de la Pontificia Universidad Javeriana Bogotá Colombia

objetivos.

- Sistema de gestión de la calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- Políticas de calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativos a la calidad, tal como expresa formalmente por la alta dirección,
- Objetivos de calidad: Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
- Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización

1.2 Antecedentes

1.2.1. Antecedentes Nacionales

En El Salvador las normas internacionales ISO 9000 dieron un saldo cualitativo y cuantitativo y termina la vigencia de la norma 9002:94 en diciembre de 2003 obligando a todas las organizaciones tanto de producción como de servicios, efectuar la conversión a la nueva norma ISO 9001:2000 que aplica para los dos tipos de organizaciones a saber: producción y servicios.

1.2.2 Antecedentes de la Norma ISO

La organización Internacional de Normalización, ISO, nace luego de la de la Segunda Guerra Mundial, pues fue creada en 1946, es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación para todas las ramas industriales, a excepción de la eléctrica y la electrónica. Su función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones a nivel internacional. La ISO es una red de los institutos de normas nacionales de más de 146 países, sobre la base de un miembro por el país, con una secretaría central en Ginebra, Suiza, que coordina el sistema.

FECHA	SUCESO
1947	Establecimiento de la organización no gubernamental ISO en Londres,

	Inglaterra; cuya misión es promover el desarrollo de la estandarización y de las actividades relacionadas en el mundo con el objeto de facilitar el intercambio Internacional de mercancías y servicios, así como promover la cooperación, que les ha permitido convertirse en las esferas de la actividad intelectual, científica, tecnológica y económica. ³
1977	Un grupo de países de la Comunidad Europea (CE), crearon sus propias normas nacionales para operar sistemas de control de calidad en la industria manufacturera

1.2.3 Antecedentes de la Auditoría

La auditoría es una de las aplicaciones de los principios científicos de la contabilidad, basada en la verificación de los registros patrimoniales de las haciendas, para observar su exactitud; no obstante, este no es su único objetivo.

La revolución industrial llevada a cabo en la segunda mitad del siglo XVIII, imprimió nuevas direcciones a las técnicas contables, especialmente a la auditoría, pasando a atender las necesidades creadas por la aparición de las grandes empresas (donde la naturaleza es el servicio es prácticamente obligatorio).

1.3 BASE TECNICA

NIA 220 "Control de Calidad para una Auditoría de Estados Financieros. Federación Internacional de Contadores (IFAC,) Edición 2009

Norma Internacional de Control de Calidad NICC1. Federación Internacional de Contadores (IFAC) Edición 2009.

³ Trabajo de Investigación "Manual para la adopción de Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9000 versión 2000 en los despachos contables"

Sistemas de Gestión de la Calidad. Año 2008. Norma Internacional ISO 9001 versión 2008

1.4 BASE LEGAL:

Ley Reguladora del Ejercicio de la Contaduría Pública, 01 de abril de 2000, Salón Azul del Palacio Legislativo. República de El Salvador.

Toma en cuenta lo que es el control de calidad entre los cuales puede mencionar:

Art. 42.- Para el mejor cumplimiento de su finalidad, el Consejo podrá nombrar Comisiones o personas auxiliares en aspectos especializados de sus funciones, tales como: Normas de Ética Profesional, Principios de Contabilidad, Normas de Auditoría, De control de calidad.

Código de Ética Profesional para Contadores Públicos de El Salvador, 06 de mayo 2005, Salón Azul del Palacio Legislativo. República de El Salvador.

Calidad Profesional:

En las declaraciones de cualquier índole en el desempeño de su labor y que suministre a las dependencias oficiales; el Contador Público tiene el deber de suministrar información veraz, apegada a los datos reales del negocio, institución o dependencia correspondiente.

Código de Ética para Contadores Profesionales. Federación Internacional de Contadores (IFAC), Junio 2005

Parte B en uno de sus principios fundamentales del código podemos mencionar:

Calidad profesional de los servicios - En la prestación de cualquier servicio se espera del Contador Público un trabajo profesional, por lo que siempre tendrá presente las disposiciones normativas de la profesión que sean aplicables. Actuará asimismo con la intención, el cuidado y la diligencia de una persona responsable.

1.5 MARCO TEÓRICO

1.5.1. Norma Internacional de Control de Calidad (NICC 1)

1.5.1.1 Alcance

Esta Norma Internacional de Control de calidad (NICC 1) se refiere a las responsabilidades de una firma

sobre su sistema de control de calidad para auditorías y revisiones de estados financieros y otros trabajos para atestiguar y de otros servicios relacionados.

Un sistema de Control de Calidad consiste en políticas diseñadas para lograr el objetivo y procedimientos necesarios para implementar y monitorear el cumplimiento de dichas políticas.

1.5.1.2 Objetivo

El Objetivo de la firma es establecer y mantener un sistema de control de calidad que le proporcione una seguridad razonable de que:

- La Firma y su personal cumplen con las normas profesionales y los requisitos legales regulatorios aplicables; y
- Los informes emitidos por la firma o los socios del trabajo son apropiados en las circunstancias.

Con la finalidad de dar a conocer las responsabilidades de la firma en relación a sus lineamientos de políticas y procedimientos de calidad, con que deben efectuarse las auditorías y revisiones de información financiera histórica.

1.5.2 Norma internacional de Auditoría 220

Control de Calidad para Auditoría de Estados Financieros.

1.5.2.1 Propósito:

Establece normas y da los lineamientos sobre las responsabilidades específicas del personal de la firma, respecto de procedimientos de control de calidad para auditorías de información financiera histórica. Incluyendo auditorías de los estados financieros. El equipo del trabajo deberá implementar procedimientos de control de calidad que sean aplicables al trabajo particular.

También trata, de la revisión de control de calidad del trabajo: un proceso diseñado para proporcionar, antes de que se emita el informe del auditor, una evaluación objetiva de los juicios importantes del equipo del trabajo.

1.5.2.2 Objetivo:

El objetivo del auditor es implementar procedimientos de control de calidad a nivel del trabajo que proporcionen al auditor seguridad razonable de que:

- La auditoría cumple con las normas profesionales y los requisitos legales y de regulación aplicables,
- El dictamen del auditor emitido es apropiado en las circunstancias.

1.5.2.3 Aplicación del proceso de auditoría

1.5.2.3.1 Principios de auditoría

La auditoría se caracteriza por depender de varios principios. Éstos hacen de la auditoría una herramienta eficaz y fiable en apoyo de las políticas y controles de gestión, proporcionando información sobre la cual una organización puede actuar para mejorar su desempeño y lograr su independencia.

- **Conducta ética:** el fundamento de la profesionalidad, confianza, integridad, confidencialidad y Discreción son esenciales para auditar.
- **Presentación ecuánime:** la obligación de informar con veracidad y exactitud Los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoría reflejan con veracidad y exactitud las actividades de la auditoría. Se informa de los obstáculos significativos encontrados durante la auditoría y de las opiniones divergentes sin resolver entre el equipo auditor y el auditado.
- **Debido cuidado profesional:** la aplicación de diligencia y juicio al auditar los auditores proceden con el debido cuidado, de acuerdo con la importancia de la tarea que desempeñan y la confianza depositada en ellos por el cliente de la auditoría y por otras partes.
- **Independencia:** la base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría. Los auditores son independientes de la actividad que es auditada y están libres de sesgo y conflicto de intereses.

1.5.2.4 Moral y normas éticas:

En la prestación de cualquier servicio se espera del Contador Público un trabajo profesional, por lo que siempre tendrá presente las disposiciones de la ética y moral que distinguen a una persona, para lograr un prestigio y un buen nombre en la sociedad.

1.5.3 Proceso de auditoría basado en la NICC 1.

1.5.3.1 Aceptación y Continuidad del Cliente

El proceso de Aceptación y Continuidad de Relaciones con Clientes diseñado por la Firma para lograr tener la seguridad razonable de que solo asumirá o continuara trabajos si ha comprobado la integridad del cliente, si puede desempeñar el trabajo y pueda cumplir los requisitos éticos implica el desarrollo de las fases siguientes

1ª. Fase: Evaluación Previa.

2ª. Fase: Preparación de la Propuesta.

3ª. Fase: Aceptación de Servicios.

1.5.3.2 Planeación

1.5.3.2.1 Recursos Humanos

La Firma tiene como política contratar personal idóneo para todos los niveles de la estructura organizativa, a fin de proporcionar la seguridad razonable de que dispone de profesionales calificados y con capacidades, competencia y compromiso con los principios de ética profesional para ejecución del trabajo de la firma.

Para asegurar la calidad del servicio y la emisión de formas apropiadas a las circunstancias, se han definido políticas y procedimientos específicos.

El proceso de selección y contratación implementado, permite a la firma disponer de recursos humanos con la integridad y capacidad necesaria para realizar los diferentes servicios brindados por la firma.

La Firma se preocupa por desarrollar las capacidades y competencias de su recurso humano, utilizando para ello diferentes métodos, tales como:

- Educación Profesional
- Desarrollo Profesional Continuo
- Experiencia laboral en área de auditoria
- Entrenamiento por parte de la firma.

1.5.3.2.2 Ejecución

Desempeño del Trabajo

Para ejecutar los compromisos adquiridos con el cliente la firma, en primera instancia, determina el alcance, los objetivos y enfoques metodológicos aplicables a cada caso en particular. Luego, identifica al personal idóneo, según la naturaleza de lo requerido por el cliente. Seguidamente procede a programar las actividades necesarias para la ejecución del servicio solicitado.

Monitoreo

La responsabilidad del proceso de monitoreo del sistema de control de calidad ha sido confiada al Socio-Director, porque posee la autoridad y experiencia necesaria para asumir dicho rol.

Las políticas y procedimientos diseñados para desarrollar el proceso de supervisión del sistema de control de calidad, han sido definidos para cumplir con dos objetivos básicos:

- Evaluar en curso el sistema de control de calidad durante el desempeño de un servicio
- Inspeccionar periódicamente la ejecución de compromisos finalizados

1.5.3.2.3 Informe

1.5.3.2.3.1 Diferencias de opinión

La firma deberá establecer políticas y procedimientos para tratar y resolver las diferencias de opinión dentro del equipo del trabajo, con quienes se hacen consultas y, cuando aplique, entre el socio responsable del trabajo y el revisor de control de calidad del trabajo.

CAPÍTULO II

2. Desarrollo del caso práctico sobre manual de gestión de la calidad con base en ISO 9001-2008, para los despachos de auditoría de la zona metropolitana de San Salvador

2.1 Planteamiento del Caso Práctico

En este trabajo se presenta un documento el cual consiste en la elaboración de un Manual de Gestión de la Calidad que permita mejorar las actividades de los auditores en los despachos, mediante el uso de un manual basado en los requisitos de la norma ISO 9001-2008 y la normativa Técnica I Norma Internacional de Control de Calidad NICC 1 y la NIA 220 Control de calidad para una auditoría de estados financieros, y de esa forma contribuir al mejoramiento de la gestión de la calidad en la prestación de servicios de Auditoría, haciendo uso de esta herramienta que proporcione un valor agregado al desempeño del trabajo del auditor en los despachos. Existen lineamientos esenciales para desarrollar el trabajo con calidad basándose en cada uno de los requisitos contenidos en estas normas.

La importancia de este documento, es que mediante su utilización, mejorara todos los procesos de la realización de la auditoría proporcionando una guía a todo el personal, desde el socio hasta el asistente que forman parte del equipo de auditoría, para lograr cumplir los objetivos de la calidad, y desarrollar un trabajo que cumpla con los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios, proporcionando así satisfacción tanto al cliente como a la firma de auditoría.

Por lo que a continuación se presenta el desarrollo de un Manual de Gestión de la Calidad basado en la Norma internacional ISO-9001-2008 y la normativa Técnica NICC1 y la NIA 220

El presente Manual de la Calidad, describe el Sistema de Gestión de la Calidad utilizado por el despacho contable El Salvador Innovaciones S.A. de C.V. el cual está diseñado en base a los requerimientos de las siguientes Normas: Norma Internacional para Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001-2008, Norma Internacional de Control de Calidad NICC1 y Norma Internacional de Auditoría NIA 220.

2.1.1 Metodología

Para lo cual se plantean y se desarrolla un manual de la calidad en tres etapas:

Etapa 1 Conocimientos generales del despacho

Etapa 2 Elaboración de un manual de la calidad aplicando los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001-2008, NICC1 Y NIA 220

Etapa 3 Establecimiento de políticas y procedimientos establecidos por la Norma Internacional de Calidad NICC1 y Norma Internacionales de Auditoría NIA 220, relacionados en el manual de la calidad.

2.2 Despacho El Salvador Innovaciones S.A. de C.V.

2.2.1 Conocimiento del despacho

Despacho El Salvador Innovaciones, S.A.de C.V. existe en El Salvador desde 1980, con una sólida reputación y trayectoria, siendo miembro de una de las principales firmas de Auditoría, Impuesto y Asesoría en El Salvador.

Despacho El Salvador Innovaciones, S.A.de C.V Opera como una red global de firmas profesionales que ofrecen servicios de auditoría, impuestos y asesoría. Operamos en 100 países y 137,000 personas trabajan en la firma miembro alrededor del mundo. El soporte de esta red mundial nos permite lograr la consistencia global necesaria, para ofrecer a nuestros clientes servicios diseñados a la medida de sus necesidades. Despacho El Salvador Innovaciones, S.A.de C.V Ha estado presente en El Salvador por más 20 años. Somos una de las firmas de auditoría más importantes de El Salvador. Atendemos más de 100 empresas que incluyen corporaciones nacionales y extranjeras, que están clasificadas dentro de nuestras líneas de negocios que incluyen: Servicios Financieros, Información, Comunicaciones, Entretenimiento, Mercados Industriales, Mercados de Consumo, Infraestructura, Gobierno y Salud. Esto ha permitido que el conocimiento y experiencia de nuestros profesionales a través de las distintas áreas, contribuya a visualizar desde diferentes ángulos los retos y oportunidades de negocios y responder a las exigencias de nuestros clientes.

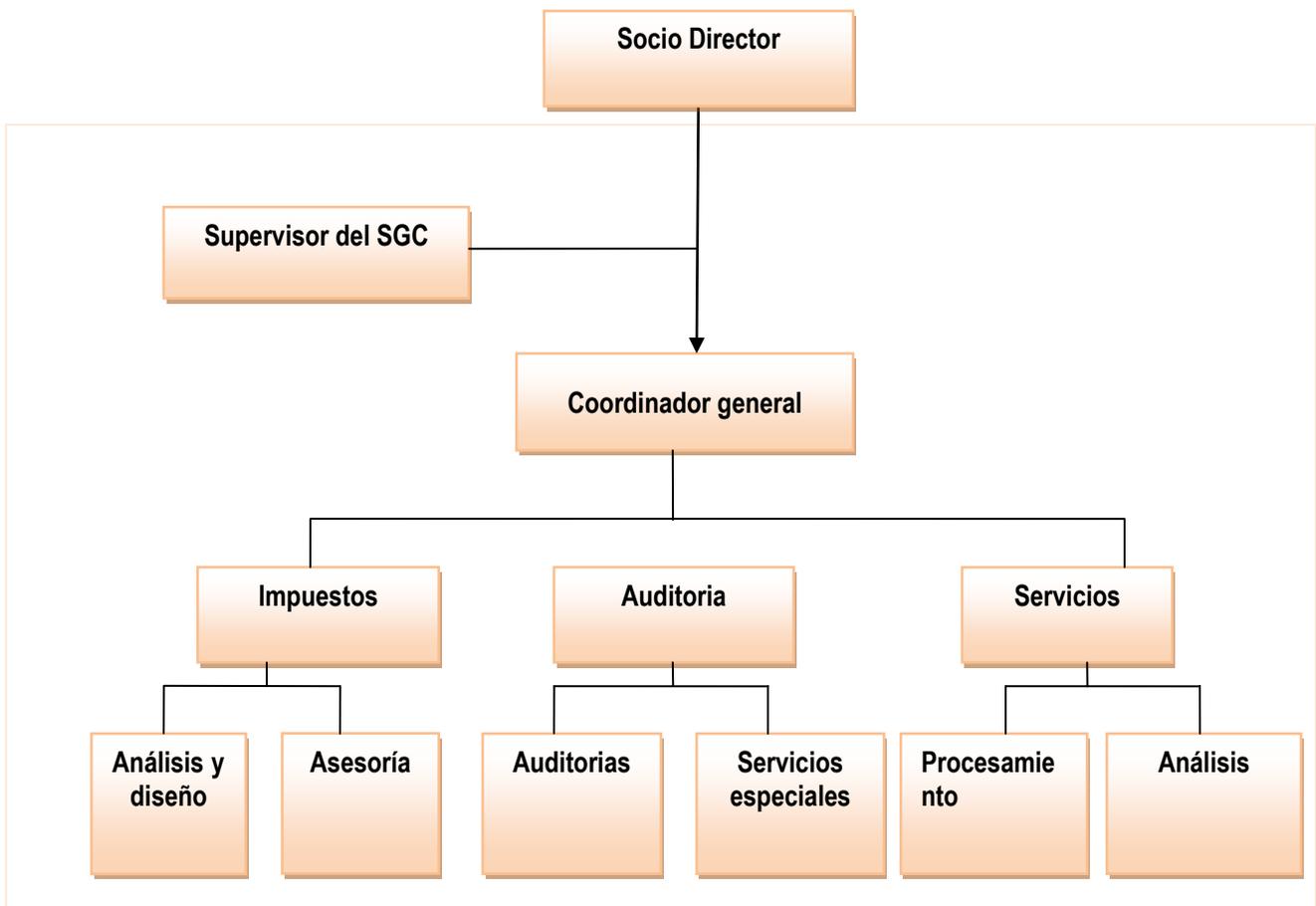
2.3 Misión

El despacho contable deberá proporcionar servicios de excelente calidad a sus clientes, innovando al establecer un Sistema de Gestión de la Calidad que le permita mejorar el desempeño de todo su personal.

2.4 Visión

Ser un despacho contable líder en el desempeño y ejecución de sus procesos en el desarrollo del trabajo de auditoría, que reúnan los requisitos de la Normativa Técnica internacional, para lograr ser más competitivos a nivel nacional e internacional

2.5 Organigrama



2.6 Manual de calidad

El propósito del Manual de la Calidad es describir las políticas, procedimientos, y la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Internacional ISO9001-2008, NICC1, y NIA 220, adoptadas en el despacho.

2.7 Requisitos de ISO9001-2008

- Sistema de Gestión de la Calidad
- Responsabilidad de la dirección
- Gestión de los recursos
- Realización del producto
- Medición, análisis y mejora

2.7.1 Elementos de NICC1

- Responsabilidad de los líderes de la firma sobre la calidad dentro de la misma
- Requisitos éticos relevantes
- Recursos humanos
- Desempeño del trabajo
- Monitoreo

2.7.2 Requisitos de NIA 220

- Responsabilidad de los dirigentes por la calidad de las auditorías
- Requisitos éticos relevantes
- Aceptación y continuación de las relaciones de clientes y de los trabajos de auditoría
- Asignación de equipos de trabajo
- Desempeño del trabajo
- Monitoreo
- Documentación.

Lograr la excelencia en la prestación de servicios es nuestra misión, y por ello nos comprometemos a entender y utilizar de la mejor manera nuestro Manual de Gestión de la Calidad a fin de realizar siempre

un buen desempeño.

El diseño, implementación, difusión, revisión, actualización y mantenimiento de este manual es responsabilidad del director.

2.8 Alcance y Aplicación

Este Sistema de Control de la Calidad (SGC) comprende los procesos involucrados en la realización de la prestación de servicios de auditoría en las siguientes: etapa pre inicial, planeación, ejecución e informe.

Todos sus procesos están basados en la Norma Internacional para los sistemas de Gestión de la calidad ISO 9001-2008, Norma Internacional de Control de Calidad NICC1 y Norma Internacional de Auditoría NIA 220.

2.9 Exclusiones

2.9.1 Ítem 7.6: “Control de los equipos de seguimiento y medición”, de la Norma ISO 9001:2008, es excluido de este Manual de Gestión de la Calidad, debido a que no se ocupan equipos que requieran ser calibrados o ajustados para la entrega de los servicios.

2.10 ETAPA PREINICIAL DE AUDITORÍA

2.10.1 Sistema de Gestión de la Calidad

Requisitos Generales

Generalidades

El despacho contable El Salvador innovaciones S.A de C.V. , a través de su Manual de Calidad y de sus procedimientos documentados establece, documenta, implementa, mantiene y mejora continuamente su Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los requisitos de la Normas ISO 9001-2008. Y Normativa Técnica NICC1 y NIA 220.

El despacho por medio del Sistema de Gestión de la Calidad adoptado asegura que:

- determina los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación;
- determina la secuencia e interacción de sus procesos;
- determina los criterios y los métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de sus procesos son eficaces;

Los procesos identificados en el despacho son gestionados de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008. NICC1 Y NIA 2220

- asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos;
- realiza el seguimiento, la medición y el análisis de sus procesos; e
- implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y el mejoramiento continuo de sus procesos.

En caso que se contrate externamente cualquier experto que pudiese afectar la conformidad de nuestros servicios con los requisitos, la dirección se compromete a controlar estos servicios. El tipo y grado de control que se aplique a estos servicios está definido dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

Todo el personal que participe en el Sistema de Gestión de la Calidad es responsable de mantener la calidad y de realizar su trabajo conforme a las políticas y procedimientos documentados.

Responsabilidades:

El Socio del despacho es responsable de proporcionar los recursos necesarios para el buen funcionamiento del SGC, de que se establezca, implante y mantenga, además debe asegurarse que todo el personal involucrado, cumpla con las especificaciones descritas en este manual y sus políticas y procedimientos documentados.

2.10.2 Requisitos de la documentación

2.10.2.1 Generalidades

La documentación del SGC incluye:

- Las declaraciones documentadas de una política de la calidad y objetivos de la calidad
- El manual de la calidad.
- Los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional, además de los requisitos de la NICC1, Y NIA 220
- Los documentos, incluidos los registros que el despacho determina que son necesarios para asegurar una eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

La estructura de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad se establece de la siguiente manera:

2.10.3 Manual de Gestión de la Calidad

En este manual se define y caracteriza al despacho, la política de calidad y los métodos empleados para mantener el SGC. Este Manual hace referencia a los procedimientos relacionados con el Sistema de Gestión de la calidad, con el fin de satisfacer las políticas especificadas.

2.10.4 Procedimientos y manuales de puestos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Se utilizan procedimientos documentados para especificar y asignar responsabilidades al personal clave, de lo que debe hacerse, cuando y donde se deben realizar el trabajo conforme a la calidad requerida.

Los paso a seguir para establecer, implementar, mantener y controlar los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad y manuales de puestos se definen en el procedimiento.

2.10.5 Control de Documentos

2.10.5.1 Registros de Calidad

Se manejan registros de la ejecución de la auditoria, con el fin de proporcionar evidencia de que se realizo con la calidad especificada en la prestación de servicios, y que el Sistema de Gestión de la Calidad

ha sido implementado eficazmente.

El control de los registros se encuentra definido en el procedimiento **Control de Registros**.

2.10.6 Control de los Registros El Socio Director del SGC establece y mantiene registros para evidenciar la conformidad a los requisitos así como de la operación eficaz del SGC deben controlarse.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

El Socio Director del SGC asegura la legibilidad de los Registros y verifica que se mantengan durante el tiempo de retención definido para cada uno de ellos de acuerdo con lo especificado en el registro.

2.10.7 Manual de Calidad

El despacho establece y mantiene el presente Manual de calidad como base para la adopción del S.G.C e incluye:

- El alcance del SGC, incluyendo detalles de las justificaciones y exclusiones que se aplican. Ver ítem 2.9
- La referencia a los procedimientos documentados establecidos en el SGC, y
- Una descripción de la interacción entre los procesos del SGC

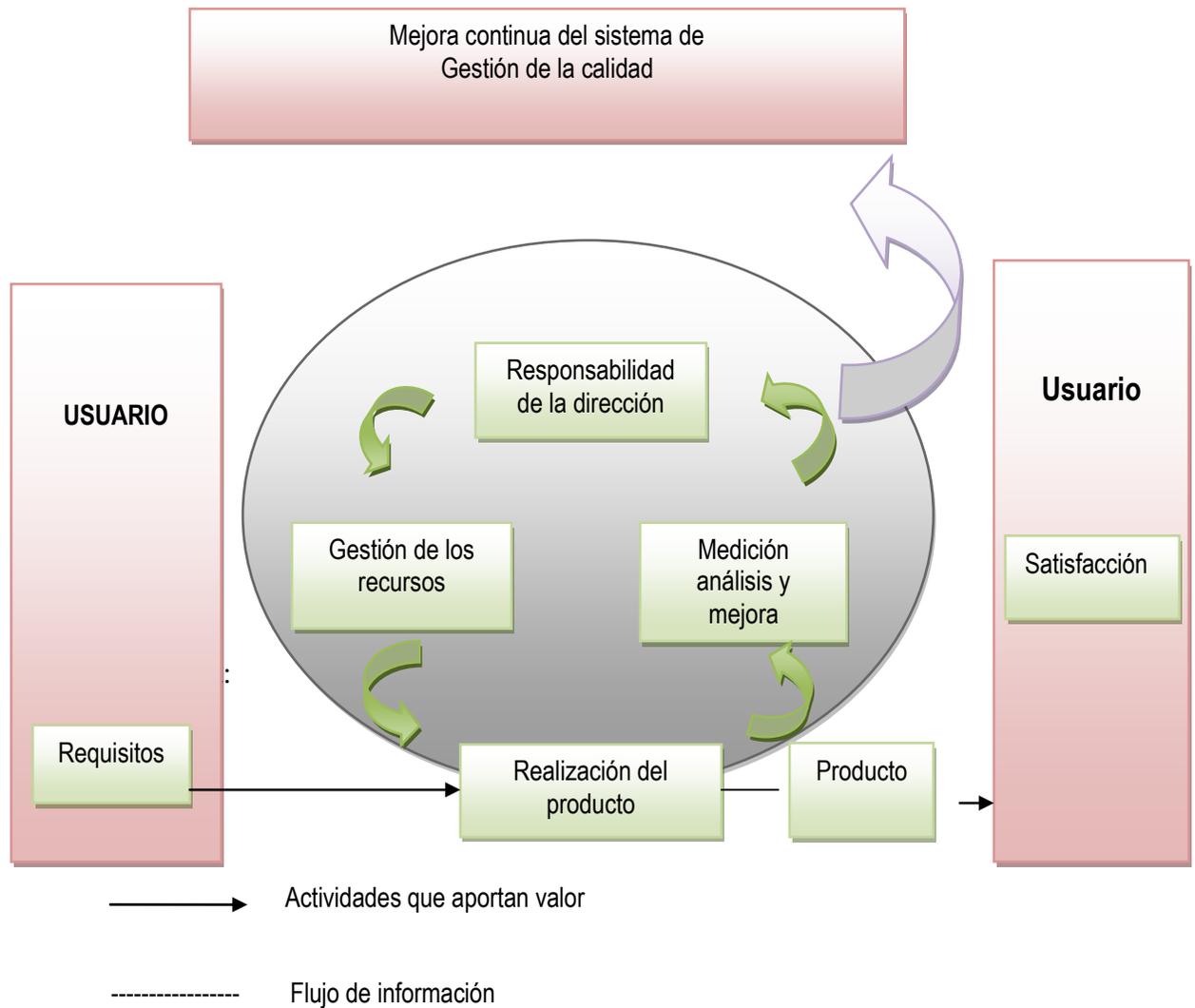


Figura 1 - Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en proceso

Fuente: Norma Internacional de Gestión de la Calidad ISO9001-20008

2.10.8 Control de los documentos

El socio encargado del Sistema de Gestión de la Calidad controla los documentos requeridos de acuerdo con los requisitos de la Normas ISO 9001-2008, NIIC1 y NIA 220.

Establece un procedimiento documentado y define los controles necesarios para:

- Preparar oportunamente documentación apropiada y suficiente, que facilite la revisión de la evidencia de auditoría, para que pueda ser aprobada antes de emitir los informes.
- Actualiza la documentación de auditoría con base a los requisitos legales según lo establece la administración tributaria.
- Se asegura de que se identifican los cambios relativos a la normativa técnica, y que se utilice la versión vigente de la ISO.
- Se asegura de que los formatos aplicables a la auditoría se encuentran disponibles.
- Se asegura que la documentación es legible y fácilmente identificable para la revisión según lo establece la NIA 220.
- Se asegura que la documentación de origen externo, que el despacho considera que son necesarios para la planificación de la auditoría y la operación del sistema de control de calidad, son identificadas y se controla la distribución al personal encargado.
- Se identifica la información, y se clasifica entre la actual y la obsoleta, para prevenir su uso.

2.10.9 Compromiso de la Alta Dirección

El Socio Director proporciona evidencia de estar comprometido con el desarrollo e implantación del SGC, a través de la elaboración y publicación de la política de calidad y del establecimiento de los objetivos de calidad en el despacho, nombrando como encargado de la calidad, en torno a la Calidad a una persona de su total confianza, asignando los recursos de tiempo, personal y económicos entre otros, así como para llevar a cabo una mejora continua y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad con el fin de entregar un servicio de excelente calidad a sus clientes.

Lo anterior para:

- Comunicar a las personas que conforman el equipo de auditoría, la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, a través de actividades de capacitación y comunicación con el personal involucrado.

- Establecer la política de la calidad.
- Asegurar que se establecen los objetivos de la calidad.
- Llevar a cabo las revisiones por la dirección.
- Asegurar la disponibilidad de recursos.

El Socio Director lleva a cabo revisiones al SGC anualmente, con lo cual asegura la eficacia del sistema, el cumplimiento de la política y objetivos de calidad establecidos.

Según lo establece la NICC 1: Es responsabilidad de los dirigentes de la firma: “establecer políticas y procedimientos diseñados para promover una cultura interna, que se base en el reconocimiento de que la calidad es esencial en el desempeño de los trabajos de auditoría.

2.10.9.1 Responsabilidad de los líderes de la firma sobre la calidad dentro de la misma

2.10.9.1.1 Política

La definición de políticas, normas y procedimientos serán responsabilidad del Director-Presidente quien podrá escuchar opiniones y sugerencias del personal clave para el buen funcionamiento y seguridad del control de calidad de la firma.

2.10.9.1.2 Procedimientos

Objetivo

Asegurar la calidad de los servicios comprometidos, a través de la observancia de las políticas definidas para este elemento del Sistema de Control de Calidad.

- Los socios de la firma son los que promoverán la cultura interna orientada hacia la calidad, a través de acciones y mensajes congruentes hacia todos los niveles de la firma.
- Los socios de la firma documentarán y comunicarán a todo el personal, las políticas y procedimientos.
- Los socios de la firma apoyarán cualquier tipo de actividad que tenga como objetivo, fortalecer el sistema de control de calidad que se ha adoptado.

Según los requerimientos de la NIA 220 El socio del trabajo deberá asumir la **responsabilidad de la calidad global de cada trabajo de auditoría al que se asigne dicho socio.**

El socio del trabajo pone el ejemplo a todo el equipo de auditoría respecto a la calidad en todas sus etapas, enfatizando en el desempeño del trabajo que cumpla con las normas profesionales y requisitos legales, cumplir con las políticas y procedimientos de la firma que sean aplicables, y emitir informes adecuados según las circunstancias.

2.10.10 Requisitos éticos relevantes

2.10.10.1 Política

Establecer procedimientos para proveer una seguridad razonable que el personal de la firma cumpla con los principios éticos establecidos en el Código de Ética de IFAC, siendo estos: Integridad, Objetividad, Competencia profesional y cuidado debido, Confidencialidad, Conducta Profesional y los que establezcan las normativas nacionales.

2.10.10.2 Procedimientos

- Verificar el cumplimiento de requerimientos éticos establecidos por la firma y aquéllas entidades nacionales o internacionales que regulan la profesión.
- Capacitar al personal en cuanto a situaciones que comprometan el incumplimiento de los principios éticos mencionados en el Código de Ética de IFAC, con el fin de cumplir.
- Por lo menos tres veces al año, los socios de la firma programarán charlas/capacitaciones para el personal, sobre el Código de Ética Profesional para contadores públicos(Anexo 4)
- La firma debe comunicar al personal los requisitos de independencia que deben de cumplir al momento de ejercer el trabajo de auditoría. (Ver anexo 2)

2.10.11 Aceptación y continuación de las relaciones de clientes y de los trabajos de auditoría

2.10.11.1 Política

La firma evaluará la conveniencia de aceptar compromisos con clientes referidos o que establezcan

contacto directo a través de cualquier medio (electrónico, o telefónico) y que se pueda verificar su integridad a lo largo de su trayectoria.

La continuidad del servicio para **clientes recurrentes** dependerá de los siguientes aspectos: incumplimiento o retraso del pago; por anomalías observadas; por común acuerdo; y, por detectar que el cliente desarrolla negocios ilícitos o de alto riesgo.

2.10.11.2 Procedimientos

La firma definirá un proceso que consiste en el desarrollo de tres fases básicas:

- Investigación preliminar
- Preparación de propuesta y
- Aceptación del compromiso a través de la firma de un contrato.
- Toda empresa que nos solicite una cotización de servicios por primera vez, tendrá que ser investigada, así como evaluar si la firma cuenta con personal idóneo que pueda desarrollar el trabajo.(Ver anexo 5)
- Socio Director, será el que asista a la entrevista con el posible cliente, y ante su ausencia será el socio que ejerce el cargo de supervisor de auditoría.
- Antes de cotizar se solicitará una entrevista, para obtener la mayor información posible del prospecto, para lo cual nos auxiliaremos del formulario del conocimiento del cliente.(Ver anexo 5)
- Socio Director prepara propuesta en función de los objetivos y alcances del servicio solicitado, presentándolo personalmente al gerente o directivo del establecimiento.

Para los Clientes recurrentes se tomarán en cuenta los aspectos siguientes (Anexo 6)

- Naturaleza de las operaciones y reputación del cliente.
- Indicios que indiquen que se dedique a actividades ilícitas
- Posibilidad que el cliente sea evasor de impuestos.
- Indicios de limitaciones en el alcance de la auditoría.
- Si existe buena actitud de parte del gobierno corporativo.

Al evaluar si la firma posee la capacidad y recursos para continuar con la auditoria, se consideraran los siguientes aspectos:

Disponibilidad del personal, y la capacidad idónea para la auditoria que se le asigne.

- Si es necesaria la contratación de personal adicional.
- Si la firma tiene la capacidad para cumplir con la auditoria en el plazo solicitado.
- Si es necesaria la contratación de expertos para desarrollar trabajos específicos, que el personal de auditoria no está en la capacidad de ejecutar.

Esta evaluación será documentada en el Formulario de Evaluación de Continuidad de Clientes.(Ver anexo 6)

La evaluación deberá incluir consultas con bancos, firmas de auditores anteriores, así como en instancias vinculadas con el ejercicio de la profesión.

2.10.12 Enfoque al Cliente

El Socio Director del SGC, a través de sus procedimientos y el presente manual, asegura que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

Lo anterior está documentado en los ítems 7.2.1 y 8.2.1 de la Norma ISO 9001-2008

Para ello, establece reuniones y consultas con los clientes para identificar, analizar y enfocar sus necesidades, y de esta forma ofrecer un servicio de acuerdo a sus requerimientos y de calidad, asegurando continuamente su plena satisfacción.

2.10.13 Política de la Calidad

En este Manual de Calidad y los procedimientos que lo soportan, el Socio Director, declara y establece su compromiso de asegurar de que la política de calidad: es adecuada al propósito del despacho, acepta el compromiso de cumplir los requisitos, mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad proporcionando un marco de referencia para establecer los objetivos de calidad, para lograr un buen desempeño en la realización del trabajo, así como también satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

El Socio Director asegura, a través de la publicación y difusión, que la política y los objetivos de calidad

son entendidos, implantados y mantenidos por todo el personal de la organización.

Todo el personal es responsable de trabajar conforme a los lineamientos del despacho, dándole cumplimiento a la política y a los objetivos de la calidad establecidos en el presente manual. Nuestra política de calidad será revisada por el Socio Responsable una vez al año por el Socio Responsable.

2.10.14 Declaración de la Política de Calidad

Se ha declarado la siguiente Política de la Calidad:

Prestar un servicio como Despacho de Auditoria, que satisfaga plenamente los requerimientos y expectativas de nuestros clientes, enfocado en una cultura de mejoramiento continuo, con la cooperación del equipo de auditoría apoyados en la norma ISO 9001-2008, NICC1 y NIA 220 para cumplir con los objetivos de calidad establecidos, de tal modo de lograr un nivel de eficacia y eficiencia en los procesos de Auditoria e incluyendo recursos humanos y comunicaciones, orientados a la satisfacción de los requisitos de requeridos por nuestros clientes.

2.11 ETAPA DE PLANEACIÓN

2.11.1 Planificación

2.11.1.1 Objetivos de la Calidad

El Despacho de Auditoria asegura que sus objetivos de la calidad, son establecidos y revisados por el Socio Director y que incluyen lo necesario para cumplir los requisitos del servicio que se prestan.

El Socio Director del SGC coordinará que se establezcan los objetivos anuales y que sean coherentes con la política de la calidad.

Objetivos de Calidad

El Socio Director asegura que los objetivos de la calidad, se enfocan en el cumplimiento de los requisitos requeridos por los clientes, y se establecen al personal asignado que realiza el trabajo de auditoría

Esta responsabilidad y autoridad incluye llevar a cabo todas las actividades para asegurar que los objetivos de calidad sean conocidos, implementados y entendidos.

2.11.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La planificación de nuestro sistema de calidad se conforma por los lineamientos establecidos en este Manual y los Procedimientos de Trabajo, definiendo y documentando el cumplimiento de los requisitos para la calidad, al estar en consistencia con todos los otros requisitos del SGC para las Normas ISO 9001:2008, NICC1, Y NIA220.

El personal es responsable de trabajar conforme a sus procedimientos de trabajo, para lograr el cumplimiento de la política de calidad y los objetivos establecidos.

2.11.3 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

2.11.3.1 Responsabilidad y Autoridad

La estructura organizacional mostrada en el organigrama ilustra la responsabilidad y autoridad del personal que administra, realiza y verifica el trabajo relacionado con el SGC del despacho.

El socio director es el líder del esfuerzo por la calidad dentro del despacho, es el responsable que las Políticas de Calidad y responsabilidades relacionadas a ésta estén operando efectivamente.

Todo el personal que realiza trabajos relacionados con la calidad posee autoridad suficiente y libertad dentro de la organización para:

- Identificar y documentar problemas de calidad para tomar acciones correctivas que prevengan la ocurrencia de servicios no conformes.
- Recomendar, iniciar, implementar y verificar soluciones para la mejora continua de la calidad y los procesos, bien sea directamente o a través de otros medios tal como se definen en las políticas y procedimientos de sistemas de calidad.

El socio director es responsable de asegurar que, tanto las responsabilidades y autoridades del personal están definidas y son conocidas.

2.11.3.2 Encargado de Calidad

El socio director de la firma designa a una persona de su confianza como Representante de la Calidad y a un Encargado del Sistema de la Calidad por departamento, quienes independientemente de otras responsabilidades tienen la autoridad definida para asegurar de que el sistema está establecido,

implementado y mantenido, además de asegurar que el sistema se encuentra conforme con las Normas ISO 9001:2008, la NICC1 Y NIA 220.

2.11.4 Comunicación Interna

La comunicación interna se asegura mediante reuniones semanales, reuniones de trabajo, contacto diario con el personal para informar sobre la situación de cómo se están llevando a cabo los trabajos de auditoría y de cualquier acción irregular que pueda afectar a la calidad del servicio proporcionado.

2.11.5 Revisión por la Dirección

2.11.6 Generalidades

El Sistema de Gestión de la Calidad, es revisado por el socio director anualmente, con estas reuniones se asegura de su conveniencia, adecuación y eficacia continua, estas revisiones se registran en las "Informe de Revisión de Dirección".

2.11.7 Información de entrada para la Revisión

Se establece que la información utilizada para la revisión de dirección, incluye:

- Los resultados de auditorías.
- La retroalimentación del cliente.
- El desempeño de los procesos y conformidad del servicio.
- El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- Los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad, y
- Las recomendaciones para la mejora.

2.11.8 Resultados de la Revisión

Se establece que los resultados de la Revisión de la Dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora en la efectividad del sistema de gestión de la calidad y de sus procesos.
- La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente.

- Las necesidades de recursos (humano, físico de infraestructura, económico entre otros).

El representante de calidad es responsable de informar al resto del personal sobre el desempeño del SGC para que éste lleve a cabo las revisiones, además será él quién elabore, mantenga y conserve las actas que contendrán los acuerdos que se generen como resultado de las revisiones.

2.11.9 Gestión de los recursos

2.11.9.1 Provisión de recursos

El socio director del despacho determina y proporciona los recursos necesarios para:

- implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia
- Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos.

2.11.10 Recursos humanos

2.11.10.1 Generalidades

Para el despacho el personal que realiza el trabajo de auditoría representa un capital muy importante. Por lo que se llevan a cabo capacitaciones, seminarios, se promueve la educación continuada entre otros, con el fin de que su personal este actualizado en normativa internacional leyes y reglamentos que cambian constantemente.

Todo esto con el propósito de lograr el buen desempeño del personal, para proporcionar los servicios que cumplan con los requisitos de conformidad a lo requerido por los clientes.

2.11.10.2 Competencia, formación y toma de decisión

La NIA 220 establece: que el equipo de trabajo en su conjunto debe tener las capacidades, competencia y tiempo apropiados para desempeñar el trabajo de auditoría, de acuerdo con las normas profesionales y los requisitos de regulación y legales, para facilitar un informe del auditor apropiado.

La NICC1 establece que la firma deberá establecer políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable que cuenta con suficiente personal con la competencia, capacidades y compromiso hacia los principios éticos.

El despacho determina la competencia del personal que realiza los trabajos de auditoría, desde el reclutamiento, inducción, y formación profesional en áreas especializadas, para obtener la competencia necesaria.

El encargado de la calidad evalúa la eficacia de acciones tomadas, también se asegura de que el personal sea consciente de la importancia de las actividades que realizan, y de su contribución al logro de los objetivos de la calidad.

Además se mantienen los registros de la formación académica, profesional, de las habilidades y experiencias del equipo de auditoría.

2.11.11 Políticas Contratación de Personal Profesional

El despacho, asumirá la responsabilidad de contratar recurso humano calificado para el desempeño de las diferentes asignaciones.

Previo a la firma del Contrato Laboral, la firma se deberá asegurar de que el candidato reúna el perfil requerido para el puesto, así como las competencias y capacidades necesarias para el mejor desempeño de sus funciones.

El reclutamiento del personal podrá ser realizado a través de diferentes medios: Anuncios en periódicos de circulación masiva, avisos publicados en universidades de prestigio, contactos personales y base de datos de la firma, entre otros.

2.11.11.1 Procedimientos de Contratación

- Al existir un puesto vacante o al identificar la necesidad de una nueva contratación, la firma procederá a publicar el anuncio en los periódicos o sitios de internet según la modalidad del caso.
- El solicitante se presenta a oficina de la firma para iniciar proceso de selección, completando los formularios que le sean proporcionados por el asistente administrativo.

- Asistente administrativo verifica datos suministrados por el candidato en solicitud de empleo y en formato de referencias personales. Luego, investiga referencias para comprobar veracidad de la información proporcionada que es necesaria para conocer el perfil del candidato.
- Asistente administrativo abre expediente individual y remite en su oportunidad al Supervisor quien procede a aplicar pruebas de conocimiento.
- Supervisor de la firma programa y realiza entrevista formal con candidato, utilizando la guía de entrevista en uso de la firma.
- Supervisor de la firma evalúa pruebas de conocimiento y completa Informe de entrevista, resaltando aspectos relevantes detectados en la entrevista.

2.11.11.2 Políticas y Procedimientos de entrenamiento y capacitación del personal

2.11.11.2.1 Políticas.

La firma velará por el desarrollo profesional de su recurso humano, a través del diseño de programas de capacitación interna y externa así como brindando facilidades para que éstos (as) continúen su formación a través de seminarios y capacitaciones.

2.11.11.2.2 Procedimientos.

Anualmente la firma establece un programa de capacitación interna y externa incluyendo temas que contribuyan a fortalecer las capacidades y competencias del personal técnico y administrativo.

- Encargado del Área de Recursos Humanos selecciona anualmente el recurso humano a ser capacitado durante el período.
- Asistente administrativo elabora listado del personal que será capacitado indicando tema, horario y lugar del evento (Se incluyen los eventos a desarrollar en lugar distinto a la sede de la firma).
- Encargado de la capacitación prepara carta didáctica. Verifica día y hora del evento para desarrollar el tema asignado.
- Encargado del evento prepara material de apoyo y recursos didácticos a ser utilizados. Luego, desarrolla el tema según lo programado.
- Al finalizar cada jornada de capacitación elabora un informe sobre los resultados obtenidos anexando listado de asistencia y las evaluaciones de los capacitadores.

- Socio Director revisa informe presentado por el Encargado de la Capacitación y remite a Asistente Administrativo.
- Asistente Administrativo archiva informe en Expediente individual.

2.11.11.3 Evaluación del Personal

2.11.11.3.1 Políticas

Para mantener la calidad de los servicios brindados, la firma realizará evaluaciones de desempeño al menos una vez al año y también se realizara cursos en línea para motivar a los empleados a establecer metas y cómo hacer para lograrlo que servirán para medir el desempeño de cada persona.

La evaluación de desempeño será de carácter individual, correspondiendo a los gerentes de área la responsabilidad de dicho proceso.

2.11.11.3.2 Procedimientos

Socio Director emite memorando a gerentes de área notificando autorización para realizar evaluación anual.

- Gerente de área define método y forma de evaluación y prepara los instrumentos de entrevista según el caso.
- Empleado a ser evaluado es notificado por escrito o por correo electrónico verbalmente a fin de enterarlo del día y hora de la entrevista de evaluación.
- En la fecha indicada, responsable del área en primera instancia explica al empleado el objetivo de la evaluación; luego, procede a solicitar expediente individual.
- Cualesquiera que sea el método seleccionado por la firma para realizar la evaluación, éste deberá incluir a los menos aspectos relacionados con cumplimiento de normas internas, calidad y productividad, conocimiento del trabajo y aspectos conductuales del empleado, entre otros.
- Al finalizar la entrevista emite su opinión utilizando para ello un formato; posteriormente remite al área administrativa para ser archivado por asistente administrativo.

- Al finalizar el proceso de evaluación, el Socio-Director analiza el desempeño individual a fin de considerar promociones, ascensos o destituciones según el caso.

2.11.12 Ascensos de Nombramiento

2.11.12.1 Política

La firma podrá promover o ascender a sus empleados en función de los resultados económicos y el desempeño laboral de cada empleado la disponibilidad de recursos financieros.

2.11.12.2 Procedimientos

- Socio Director solicita a gerencia administrativa las evaluaciones anuales de desempeño a fin de identificar candidatos a ser promovidos o ascendidos.
- Socio Director selecciona personal a ser promovido o ascendido estableciendo los incrementos salariales respectivos según el caso, notificando por escrito a recursos humanos para su aplicación.

2.12 EJECUCION DE LA AUDITORÍA

2.12.1 Desempeño del Trabajo

2.12.1.1 Política

La firma contratará personal profesional capacitado y con experiencia comprobada en el ejercicio de la profesión, a fin de garantizar la ejecución de trabajos de calidad y la emisión de dictámenes e informes confiables y oportunos.

2.12.1.2 Procedimientos

Para la realización de los trabajos de auditoría la firma conformara un equipo de trabajo, dependiendo del alcance y tamaño de la entidad auditada, estableciendo en cada equipo un socio de trabajo con los conocimientos apropiados para desempeñar sus funciones.

- La firma deberá obtener cartas de representación de la administración y cartas de salvaguarda de las Entidades auditadas. (Ver anexo 8)

- Con anterioridad a la ejecución propiamente dicha de la auditoría el socio de trabajo asignado establecerá y orientará a su staff para la realización del trabajo de auditoría del cliente.
- Los miembros del equipo de trabajo deben documentar los procedimientos y pruebas de auditoría que realizan de forma entendible y de acuerdo a los métodos y procedimientos estandarizados de la firma.
- La firma debe implementar procedimientos para el resguardo y archivo de los papeles de trabajo en un lugar seguro; y de los respectivos respaldos del trabajo de auditoría.

2.12.2 Infraestructura

El socio director es el responsable de determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, a través de mantenimiento anual a oficinas, incluyendo espacios de trabajo, equipos de oficina, mantenimiento al software, hardware, y servicios de apoyo.

2.12.3 Ambiente de trabajo.

El socio director determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, y se asegura que su personal tenga un ambiente de trabajo en el cual se sienta cómodo, para ello se han instalado aires acondicionados, mobiliario y equipo, adecuada iluminación en las oficinas, limpieza y mantenimiento de las instalaciones.

2.12.4 Realización del servicio

2.12.4.1 Planificación de la realización del servicio

El Socio director planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización de los servicios prestados a sus clientes. Esta planificación debe tener coherencia con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.

Los procesos de planificación de la realización del producto incluyen:

- Los objetivos de la calidad y los requisitos para el servicio
- La necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el servicio.

- Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto, así como los criterios para la aceptación del mismo.
- Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización del servicio cumpla con los requisitos.

El socio o gerente establece la estrategia general de auditoría y desarrolla un plan de auditoría para minimizar riesgos, donde se involucran el socio y el personal clave que usa su criterio y experiencia para lograr los objetivos de la calidad, y la eficiencia de este proceso de planeación.

Debe lograr un entendimiento de los términos del trabajo solicitado, para ver si tiene la capacidad de cumplir con los requisitos del cliente, y si se cuenta con el recurso humano, económico, para cumplir con la entrega de informes en las fechas acordadas.

2.12.5 Procesos relacionados con el cliente

2.12.5.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

La identificación de los requisitos relacionados con el servicio se realiza, documenta y coordina junto con el equipo de auditoría. El auditor responsable elabora un memorando que contiene el alcance general, oportunidad y la forma de cómo se ha conducido la auditoría, los procedimientos ejecutados para recabar evidencias que deberán soportar las conclusiones del informe.

2.12.6 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

Antes de enviar la carta oferta se revisan los requisitos relacionados con el servicio, el despacho se asegura de que los requisitos del servicio están definidos, y que están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato y que se tiene la capacidad de cumplir con esos requisitos.

Se mantienen los registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma:

- Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos
- El despacho debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Según lo establece la NICC1 la firma deberá establecer políticas y procedimientos para la aceptación y Retención de las relaciones profesionales con el cliente solo cuando sea competente para desempeñar el

trabajo, que pueda cumplir con los requisitos éticos y haya considerado la integridad del cliente.

Cuando se cambien los requisitos o términos del servicio, el socio debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada, y que el equipo de auditoría sea consciente de los requisitos modificados.

2.12.6.1 Comunicación con el cliente.

En el despacho se asegura de mantener una comunicación constante con sus clientes, mediante reuniones de trabajo, y trabajo de campo para informar sobre el avance de la auditoría, dar respuesta a las consultas incluyendo si hay modificaciones, la retroalimentación del cliente incluyendo sus reclamos.

2.12.7 Diseño y desarrollo

2.12.7.1 Planificación del diseño y desarrollo

Durante la planificación del diseño y desarrollo de la auditoría el socio determina las etapas del diseño y desarrollo del trabajo, además la revisión, verificación, y validación para cada etapa y determina las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

2.12.7.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

El despacho determina los elementos de entrada relacionados de entrada relacionados con los requisitos relacionados con los requisitos de los servicios de auditoría, que incluyen:

- requisitos funcionales y de desempeño;
- requisitos legales y reglamentarios aplicables;
- información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable; y
- cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

2.12.7.3 Resultados del diseño y desarrollo

Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación, los cuales deben de cumplir con los requisitos de entrada, proporcionar información apropiada para la prestación del servicio, hacer referencia a los criterios de la aceptación del servicio, y especificar las características del servicio.

2.12.7.4 Revisión del diseño y desarrollo.

Al final del proceso de diseño, el socio realiza la revisión de sus resultados a fin de evaluar la capacidad de los resultados obtenidos para cumplir con los requisitos e identificar cualquier problema que se haya podido presentar.

Estas revisiones incluyen a las personas que participaron en el diseño. Además, se mantienen registro de las revisiones y de cualquier acción necesaria derivada de la actividad.

Todo lo anterior está definido en el procedimiento:

2.12.7.5 Verificación del diseño y desarrollo

De acuerdo a lo planificado, la verificación es realizada por el despacho, y asegura que los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos de los elementos de entrada (legales y reglamentarios). Se mantienen los registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria, conforme al procedimiento.

2.12.7.6 Validación del diseño y desarrollo

La firma realiza acciones de validación del diseño y desarrollo a través de la aprobación por medio de evaluaciones al servicio entregado y satisfacción de los clientes, para asegurar que el servicio resultante es capaz de satisfacer los requisitos requeridos por sus clientes. Además, se mantienen los registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria.

2.12.7.7 Control de Cambios del Diseño y Desarrollo

El control de los cambios del diseño y desarrollo se revisa, verifican y validan según sea apropiado antes de su implementación y deben de documentarse. Estas revisiones aseguran el cumplimiento del requerimiento expresado por el cliente.

2.12.8 Compras

2.12.8.1 Proceso de Compras

El departamento de Finanzas y Administración son responsables de asegurar que los servicios y productos adquiridos, cumplan con los requisitos especificados por su área. El tipo y el grado del control

aplicado al proveedor están basados en el impacto del servicio y producto adquirido en la posterior realización de nuestro servicio.

Se evalúa a los proveedores en función de su capacidad para proporcionar servicios y productos de acuerdo con los requisitos especificados. Se establecen los criterios para la evaluación y la re-evaluación. Se mantienen los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción que se derive de las mismas.

Para la evaluación y aprobación de los proveedores se mantiene el procedimiento.

2.12.8.2 Información de las compras

La información de compras describe el servicio y producto a comprar, incluyendo los requisitos para la aprobación del servicio, *procesos, equipos* y requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para ello se mantienen procedimientos documentados acerca de los requisitos de adquisición de insumos y servicios de acuerdo al procedimiento.

2.12.9 Verificación de los Productos y/o Servicios Adquiridos

Se establecerá un procedimiento documentado para la verificación de los productos y servicios adquiridos de acuerdo al procedimiento. El departamento de Finanzas es responsable de la evaluación y control de los proveedores de insumos y de acuerdo al procedimiento establecido.

Además, estas personas serán responsables de asegurar que los insumos adquiridos cumplan con los requisitos establecidos por el despacho.

2.12.10 Producción y prestación del servicio

2.12.10.1 Control de la producción y de la prestación de servicios

Por medio de la planeación de las operaciones, el socio director se asegura que la información describa: las características del servicio, los procedimientos y la asignación del personal, con lo que se garantiza que el servicio se lleva a cabo bajo condiciones controladas, satisfaciendo los requerimientos del cliente.

Las condiciones controladas deben incluir.

- La disponibilidad de información que describa las características del producto.
- La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario

- El uso del equipo apropiado
- La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición
- La implementación del seguimiento y de la medición
- La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del servicio

2.12.10.2 Validación de los procesos de la producción y prestación de servicios

La firma valida todo el proceso de prestación de servicios, además establece los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos, la calificación del personal, el uso de métodos y procedimientos específicos y los requisitos de los registros.

Según lo establece la NIA 220 (A18) Las revisiones oportunas en las etapas apropiadas durante el trabajo, permiten que se resuelvan los asuntos importantes en los siguientes puntos:

- Áreas críticas de juicio, especialmente las que se refieren a asuntos difíciles o contenciosos.
- Riesgos importantes identificados en el curso del trabajo.
- Otras áreas que considere importante el socio del trabajo.

2.12.11 Identificación y trazabilidad

El despacho de auditoría identifica todos sus servicios por medio de los números de carta compromiso.

La trazabilidad del servicio se establece a partir del número de carta compromiso y se controla en todas las etapas del servicio.

2.12.12 Propiedad del Cliente

El despacho se compromete a mantener en completa confidencialidad la información proporcionada por los clientes tales como: datos personales, estrategias de mercado, estados financieros, entre otros. Así mismo debe proteger los bienes proporcionados en las instalaciones de él, para que se realice la auditoría.

2.12.13 Preservación del servicio

La preservación y confiabilidad del servicio se mantiene en todas las etapas de realización de la auditoría e incluye: la identificación, el resguardo y protección de la información en lugares adecuados, para

mantener la conformidad con los requisitos del cliente.

2.12.14 Control de los equipos de seguimiento y medición

Ítem 7.6: “Control de los equipos de seguimiento y medición”, de la Norma ISO 9001:2008, es excluido de este Manual de Gestión de la Calidad, debido a que no se ocupan equipos que requieran ser calibrados o ajustados para la entrega de los servicios.

2.12.15 Medición, análisis y mejora

2.12.15.1 Generalidades

Por medio de sus procedimientos documentados, auditorías internas, revisiones al SGC y a los procesos, la Firma se asegura la conformidad de los servicios y del SGC. Con ayuda de las revisiones se identifican y analizan mejoras al sistema y a los procesos, para ello se utilizan como herramientas de apoyo algunas técnicas estadísticas, como son: promedios y gráficas de barras

La NICC1 establece (P.35) La Firma Deberá establecer políticas y procedimientos para la revisión de control de calidad y que brinde una evaluación objetiva de los juicios hechos por el equipo de trabajo y las conclusiones que se alcanzaron al realizar el informe.

2.12.15.2 Política

Establecer un adecuado proceso de revisión del sistema de control de calidad que brinde seguridad razonable a los clientes sobre los servicios prestados por la firma.

2.12.15.3 Procedimientos

- El socio de trabajo es el responsable del trabajo de auditoría que se le ha asignado, así como de la supervisión del trabajo de auditoría del equipo. La supervisión del proceso de auditoría debe realizarse de forma periódica dependiendo de la naturaleza de la auditoría y la firma auditada.
- La revisión de control de calidad debe efectuarse cada año incluyendo la revisión global de control de calidad de la firma y de los trabajos de auditoría que se están efectuando utilizando diversos métodos de verificación de control de calidad, revisiones del trabajo de auditoría se realiza por medio de un comité de control de calidad a nivel internacional de la firma.

- Cada miembro de los equipos de trabajo asignados deberá de elaborar y firmar una carta compromiso sobre las obligaciones y responsabilidades contraídas antes de comenzar a desarrollar el trabajo asignado.(Ver anexo7)

2.13 ETAPA DE INFORME

2.13.1 Seguimiento y medición

2.13.1.1 Satisfacción del cliente

El despacho realiza el seguimiento y control a la información relativa a la percepción del cliente a través de la cual se conoce la satisfacción del cliente, para esto se ayuda de, reclamos de los clientes, encuestas, evaluaciones de servicio realizado y comunicación directa con el cliente, a través de cuestionarios.

2.13.2 Auditoría interna

El despacho lleva a cabo auditorías internas para determinar si el SGC:

- Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por el despacho
- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

El auditor interno elabora un plan de auditoría tomando en cuenta los criterios y alcance, frecuencia y en base a normas utilizadas, así como la asignación del personal competente. Se asegura la objetividad e imparcialidad de este proceso el cual debe documentarse para definir responsabilidades para la realización de las auditorías.

Se asegura de que se toman las acciones correctivas necesarias para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas

2.13.3 Seguimiento y medición de los procesos

El despacho aplica métodos de monitoreo para el seguimiento y medición de los procesos del SGC para demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

Además se aplican métodos gráficos para el seguimiento y medición de los procesos identificados,

revisión a los requerimientos del cliente, y revisiones a sus procesos, para demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

2.13.4 Monitoreo del sistema de control de la calidad

2.13.4.1 Política

El monitoreo y supervisión del sistema del control de calidad requerirá de la evaluación continua de los requisitos, y elementos, del SGC, así como las guías utilizadas para el trabajo, la aplicación efectiva de los requerimientos éticos y el cumplimiento de las Normas Internacionales de Auditoría y Normas Internacionales de control de la calidad ISO9001-2008.

2.13.4.2 Procedimientos

- Se determinará si el sistema de control de la calidad ha sido apropiadamente diseñado e implementado efectivamente.
- La consideración y evaluación en curso del sistema de control de calidad se realiza en función del análisis de nuevos enfoque, actualización de normas de auditoría, actualización de Normas de la calidad, desarrollo continuo del personal profesional, entre otros aspectos.
- La inspección de una selección de compromisos finalizados tomará en consideración el tamaño de la empresa, los resultados de supervisión previos y el riesgo asociado con los clientes de la firma y los compromisos específicos.
- Se determinaran objetivos, instrucciones y programas, para ser utilizados en el momento de la revisión de los trabajos tomados para la evaluación del sistema de control de calidad. Se evaluara si los informes emitidos en cada trabajo, con el fin de establecer si están acorde a los requerimientos técnicos, legales y de calidad vigentes.
- Se emitirá un informe sobre los resultados de la evaluación del sistema de control de calidad, el cual contendrá las posibles soluciones para corregir las diferencias surgidas en el desarrollo de los trabajos respecto al sistema, para no volver a repetirlas (**Anexo 11**)
- Los socios deberán poner en práctica las correcciones al sistema de control de calidad de la firma basados en el informe que surja de la evaluación del sistema de control de calidad.

2.13.5 Seguimiento y medición del servicio

El despacho hace seguimiento y mide las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo, en todas las etapas del proceso de realización de las auditorías, y se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación del cliente.

Es política de la firma no liberar o entregar servicios los cuales no hayan cumplido satisfactoriamente con todos los requisitos.

2.13.6 Control del servicio no conforme

Los servicios no conformes son aquellos que no cumplen con los requisitos especificados y que se pueden detectar en cualquier paso del proceso de realización de la auditoría,

El Representante del SGC se asegura que el servicio no conforme con los requisitos o requerimiento de los clientes, se debe identificar y controlar para prevenir su entrega. (Anexo 9).

Los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme están definidas en el procedimiento “**Control de No Conformidades**”.

Los servicios no conformes son tratados mediante una o más de las siguientes maneras

- Tomando acciones para eliminar la no-conformidad detectada.
- Tomando acciones para impedir su uso originalmente previsto

Cuando se corrige un servicio no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Se deben mantener los registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada, posteriormente.

2.13.7 Análisis de datos

El socio responsable del SGC determina, recopila y analiza los datos apropiados (resultados del control, seguimiento, medición y otras fuentes pertinentes) para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SGC.

El análisis de datos proporciona información sobre:

- La satisfacción del cliente
- La conformidad con los requisitos del servicio
- Las características y tendencias de los procesos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.

2.13.8 Mejora

2.13.8.1 Mejora continua

La firma mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas.

La firma se encuentra en una mejora continua, con el cual se asegura que su SGC es eficaz.

2.13.8.2 Acción Correctiva

La Firma toma acciones para revisar el SGC, políticas y procedimientos, a través de las cuales eliminan las causas principales de las no conformidades, asegurándose que no vuelvan a ocurrir.

Las acciones correctivas son iniciadas, controladas y documentadas por medio del procedimiento “**Acciones Correctivas y Preventivas**”, y son registradas a través del formulario “**No Conformidad, Acción Correctiva y Preventiva**”, el cual define los requisitos para revisar, determinar las causas, evaluar, implantar, registrar y realizar seguimiento a las acciones correctivas tomadas. **(Anexo 10)**.

2.13.8.3 Acción Preventiva

La Firma determina acciones preventivas para revisar las políticas del SGC y sus procedimientos, con el objeto de eliminar las causas fundamentales de problemas potenciales (para prevenir su ocurrencia).

Las acciones preventivas son iniciadas, controladas y documentadas por medio del procedimiento “**Acciones Correctivas y Preventivas**” y son registradas a través del formulario “**No Conformidad, Acción Correctiva y Preventiva**”, el cual define los requisitos para determinar las no-conformidades potenciales y sus causas, evaluar, implantar, registrar y realizar los seguimientos de las acciones preventivas tomadas.

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS:

- ✓ **Chinchilla Flamenco, Dionicio Abraham.** Año 2007 Guía didáctica para seminarios de investigación social. Ediciones Chinchilla, San Salvador, El Salvador.
- ✓ **Rojas Soriano,** 1985. Octava Edición Guía para realizar Investigaciones Sociales, Editorial UNAM, México.
- ✓ **Hernández Sampieri, Roberto.** Metodología de la Investigación, Segunda edición.

TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN:

- ✓ **Alvarado Alvarado, José Roberto; Velásquez Berríos, Melvin Antonio; Berríos Vallecillos, Juan Ramón.** Año 2003. Manual para Los Sistemas **de Gestión de la Calidad Basados en Normas ISO 9000 Versión 2000**, en Los Despacho Contables. Trabajo de Graduación para optar al grado de Licenciado en Contaduría Pública. Universidad de El Salvador.

DIRECCIONES ELECTRONICAS:

- ✓ Publicación bimensual que proporciona una amplia cobertura de los desarrollos relacionados con las normas del sistema de gestión ISO, incluyendo noticias de implementación en diferentes organizaciones en el mundo, (Citado el 20 de abril del 2010: 11:30 p.m.) Disponible en la secretaria central de ISO (sales@iso.org), <http://www.iso.org>.

NORMATIVA TECNICA:

- ✓ NIA 220 "Control de Calidad para una Auditoria de Estados Financieros. Federación Internacional de Contadores (IFAC) Edición 2009
- ✓ Norma Internacional de Control de Calidad NICC1. Federación Internacional de Contadores (IFAC) Edición 2009.

NORMATIVA LEGAL:

- ✓ **Ley Reguladora del Ejercicio de la Contaduría Pública**, 01 de abril de 2000, Salón Azul del Palacio Legislativo. Republica de El Salvador
- ✓ **Código de Ética Profesional para Contadores Público de El Salvador**, 06 de mayo 2005, Salón Azul del Palacio Legislativo. Republica de El Salvador

- ✓ **Código de Ética para Contadores Profesionales.** Federación Internacional de Contadores. (IFAC), Junio 2005

NORMA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:

- ✓ **Sistemas de Gestión de la Calidad.** Año 2008. Norma Internacional ISO 9001 versión 2008.

ANEXOS

RESUMEN DE LA METODOLOGÍA UTILIZADA

➤ El Tipo de Investigación y Estudio

Esta investigación en particular permitió estudiar y dar detalles acerca de la adopción de sistemas de gestión de la calidad en los despachos de auditoría, además medir o evaluar las variables que influyen en la prestación de servicios para mejorar la calidad, las características de los sistemas de gestión de la calidad e interrelaciones de dichos fenómenos con otras variables importantes que permitan mejorar la calidad y hará referencia a los estudios correlacionales, cuya utilidad y propósito principal es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas, donde las interrelaciones existentes entre dos o más variables dan como resultado una correlación positiva o negativa.

Por las características mencionadas anteriormente, los estudios descriptivo y de correlación son los más adecuados para la consecución de los propósitos y alcances de la presente.

Con la presente investigación se obtuvo información que proporcione los elementos de juicio necesarios para determinar las principales causas y efectos de los problemas relacionados con la calidad y competitividad de los servicios que prestan a sus clientes; información que sirva de base para la formulación de un documento con lineamientos básicos para la adopción de sistemas de gestión de la calidad basados en normas ISO 9001-2008, que contribuye a mejorar la calidad y competitividad de los servicios de los despachos contables y consecuentemente a lograr la satisfacción de sus clientes. Además, en dicho documento se incluirán herramientas técnicas que facilitarán su adopción.

➤ El Problema Observado

Son muchos los problemas que han venido enfrentando los despachos contables en el país, entre ellos podemos mencionar: la falta de políticas y procedimientos de calidad, que se lleven por escrito para la planeación y ejecución de sus auditorías, y a la vez que los responsables del despacho las divulguen al personal involucrado; para que sigan los lineamientos establecidos.

Otros de los problemas que han enfrentado los despachos es ganar la fidelidad de los clientes, por la razón de que hay mas exigencia por entes fiscalizadores y reguladores del Estado, así como la adopción de normativa técnica exigida por el Consejo de Vigilancia de la Contaduría Pública y Auditoría, y los despachos no cuentan con el recurso humano, tecnológico y económico para enfrentar con las exigencias del mercado. Ya que de ellos depende el crecimiento y permanencia de la compañía, porque no se hace conciencia de proporcionar servicios con calidad y eficiencia.

Los problemas son recurrentes en los despachos debido a la desorganización que existe en la asignación de actividades, ya que no se dan las instrucciones por escrito donde estén definidos el tiempo que se va dedicar a cada tarea que conlleve a un mejor aprovechamiento de los recursos.

➤ **Objetivos de la Investigación:**

Objetivo General:

Proponer un manual basado en la norma internacional de gestión de la calidad (ISO 9001-2008), la NIA 220 "Control de Calidad para Auditoría de Estados Financieros, y Norma Internacional de Control de Calidad NICC1; en los despachos de Auditoría en el área metropolitana de San Salvador.

Objetivo Específicos:

- Conocer los requisitos que se emplean en la normativa NIA 220 'Control de Calidad para una Auditoría de Estados Financieros, para trabajos específicos, y la Norma Internacional de Control de Calidad NICC1 para la firma.
- Conocer los requisitos de control de calidad de la Norma Internacional de Gestión de la Calidad ISO 9001-2008, para proveer los distintos servicios que proporcionan los despachos de auditoría.
- Analizar si los requisitos y lineamientos que proporcionan estas normativas, son esenciales para realizar la Auditoría en los despachos contables.

- Elaborar un documento basado en ISO 9001-2008 para los despachos de auditoría, retomando las normas específicas.

➤ **Utilidad Social**

La elaboración de un manual de Gestión de la calidad contribuirá al desarrollo profesional del equipo de

auditoría: el socio, Gerente, Supervisor, Senior, Staff, y especialmente a los asistentes que son los que tienen menos experiencia y que en realidad realizan el mayor trabajo de campo en las empresas.

Dando como resultado mayor eficiencia y calidad en la realización de la auditoría, minimizando los costos e incentivando al personal a involucrarse más en el logro de los objetivos, para finalmente emitir informes de calidad que expresen una opinión con mayor credibilidad para los usuarios interesados en dicha opinión, entre los que podemos mencionar: clientes, proveedores, Instituciones Financieras, e Instituciones Gubernamentales.

Por esta razón se beneficiarían los despachos contables, por hacer uso de este manual que simplificaría su trabajo, además de mejorar el desempeño en sus colaboradores y trabajo en equipo, que incrementaría los beneficios económicos, la competitividad y productividad para que los despachos se coticen mejor en el mercado globalizado.

Así mismo serviría de apoyo a los estudiantes de la carrera de Contaduría Pública, para realizar sus trabajos de investigación y demás profesionales del gremio que estén interesados en actualizarse y conocer la aplicabilidad de la Normativa Internacional en Sistemas de Gestión de la Calidad.

➤ **Las Unidades de Observación**

Unidad de Análisis

La Unidad de Análisis fueron los Despachos de Auditoría de la Zona Metropolitana de San Salvador.

Área de estudio

La presente investigación se enmarco en el área de sistemas de gestión de la calidad aplicable a los despachos de auditoría.

Universo y muestra

Determinación del universo.

La población para este estudio se obtuvo de ciento sesenta y un personas jurídicas inscritas en el año 2007 en el Consejo de Vigilancia de la Contaduría Pública y Auditoría, en el área metropolitana de San Salvador, que pueden ejercer la contaduría pública, dichas sociedades constituyen el universo sobre el cual se tomo una muestra para el presente estudio.

Determinación de la muestra

Después de haber establecido el Universo, se procedió a la determinación de la muestra, para lo cual se empleo el método estadístico dando como resultado cuarenta y seis sociedades.

La fórmula que se utilizo para la determinación de la muestra es la siguiente:

$$n = Z^2PQN$$

$$n = Z^2PQN.$$

$$E^2(N-1) + Z^2PQ$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

N = Universo (161)

E = Margen de error 10%.

Z= Nivel de confianza (90%)

PQ= Variabilidad del fenómeno P=0.80 Q=0.20

N = $0.90^2(2)0.80(.20)161=46.37$ Aproximado 46

Para elegir los despachos a los cuales se aplicara el instrumento, se hizo una selección de forma aleatoria, para determinar la muestra.

➤ **Las Técnicas empleadas**

La Observación.

Esta técnica se utilizo para la verificación de procesos y situaciones propias de los despachos de auditoría, así como para comprobar la aplicabilidad del marco teórico definido, además dicha técnica se utilizo desde el inicio del estudio, para establecer las hipótesis y para realizar los análisis respectivos de la información plasmada en el diagnóstico. Para ello se elabora un registro de observaciones, el cual permitió conocer algunos de aspectos necesarios para el estudio.

La encuesta:

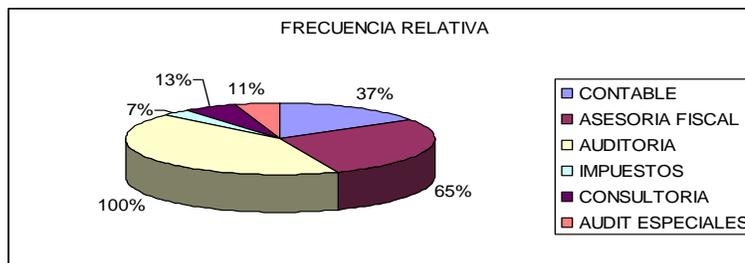
Se elaboro una encuesta escrita que contiene en su mayoría preguntas cerradas, algunas con un complemento que permita un mejor análisis, instrumento que fue sometido a una etapa de validación.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO

1 ¿Cuáles son los servicios que presta su firma o despacho contable?

Objetivo; Conocer cuál es la variedad de servicios que presta la firma o despacho de auditoría.

RANGO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
CONTABLE	17	37%
ASESORIA FISCAL	30	65%
AUDITORIA	46	100%
IMPUESTOS	3	7%
CONSULTORIA	6	13%
AUDIT ESPECIALES	5	11%



Análisis:

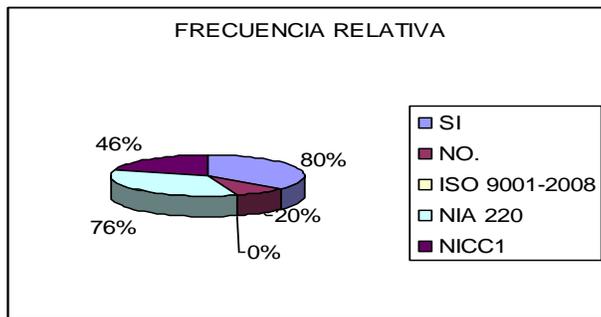
De acuerdo a los servicios prestados por los 46 despachos encuestados el 100% prestan servicios de auditoría, el 65% asesoría fiscal, el 37% servicios contables y en porcentaje mínimo prestan servicios de consultorías y auditoría especiales, representando un 100 % en Servicios de auditoría.

2 ¿Cuenta el despacho con un Sistema de Control de Calidad basado en alguna de las siguientes normativas Internacionales para llevar a cabo la auditoría?

Objetivo; Conocer si el despacho de Auditoría cuenta con un sistema de control de calidad

basado en la normativa técnica aplicable al área de la Gestión de la calidad

RANGO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	37	80%
NO.	9	20%
ISO 9001-2008	0	0%
NIA 220	35	76%
NICC1	21	46%



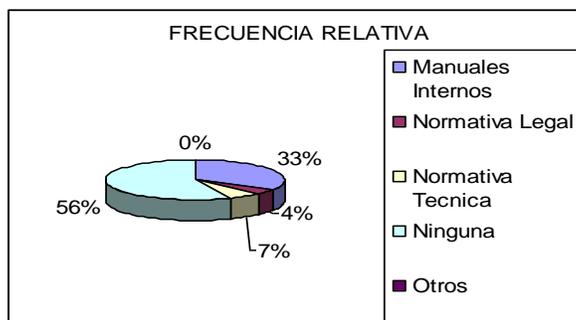
Análisis:

Según los Despachos encuestados el 80% cuentan con un Control de la Calidad basado en la NIA 220 NICC1, mientras que un 20% dice que no posee un Control de Calidad, y un 76% aplica NIA 220 y un 46% aplica NIIC1 y el 100% dice que no aplica ISO 9001-2008.

3. ¿Qué otra Norma de Calidad aplica en el desarrollo del trabajo de Auditoría?

Objetivo: Conocer que otra normativa aplica en el proceso de la auditoría relacionado con el control de la Calidad.

RANGO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Manuales Internos	15	33%
Normativa Legal	2	4%
Normativa Técnica	3	7%
Ninguna	26	56%
Otros	0	0%
TOTALES	46	100%



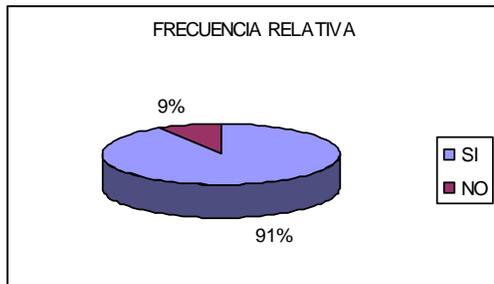
Análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos un 33% dice que aplica manuales internos para llevar a cabo sus controles, mientras que un 56% dice que no aplica ninguna otra norma de calidad mientras que un 11% dice que aplica la normativa técnica y legal.

4. ¿Le interesaría poseer un manual Basado en ISO 9001-2008 el cual le permita llevar sus actividades ordenadas a través de políticas, procedimientos y principios éticos adecuadamente?

Objetivo: Indagar si a los despachos les interesa poseer un manual basado en la Norma Internacional ISO 9001-2008, políticas, procedimientos, y principios éticos.

RANGO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	42	91%
NO	4	9%
TOTALES	46	100%



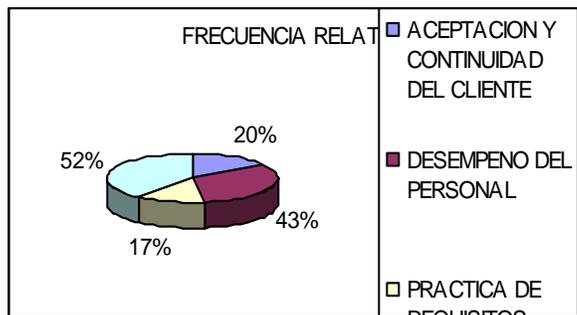
Análisis:

De acuerdo a 46 despachos encuestados un 91% dice que le interesaría tener un manual basado ISO 9001-2008 en políticas, procedimientos y principios éticos para llevar a cabo sus actividades y así poder brindar un mejor servicio. Mientras que un 9% dice que no está interesado.

5. ¿Cuáles considera usted que son los más importantes procedimientos de control de Calidad que menciona la NIA 220?

Objetivo: Conocer que otra normativa aplica en el proceso de la auditoria relacionado con el control de la Calidad.

RANGO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
ACEPTACION Y CONTINUIDAD DEL CLIENTE	9	20%
DESEMPEÑO DEL PERSONAL	20	43%
PRACTICA DE REQUISITOS ETICOS	8	17%
NO CONOCE LOS PROCEDIMIENTOS TEXTUALES	24	52%



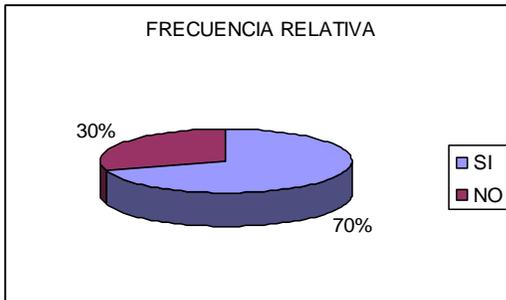
Análisis:

De acuerdo al estudio realizado el 43% opina que uno de los procedimientos mas importantes es el desempeño profesional, ya que lo que valoran más es el profesionalismo en conocimiento para brindar un mejor servicio y un 43% señala que son los requisitos éticos y un 20% menciona la Aceptación y Continuidad del Cliente, Mientras que un 52% no responden debido a que desconocen dichos requisitos.

6 ¿Tienen diseñadas Políticas y Procedimientos de control de calidad según NICC 1 que le permitan asegurar que la firma y su personal están cumpliendo con normativa técnica, legal y regulaciones por la profesión de Contaduría Pública y Auditoría?

Objetivo: Saber si los despachos cuentan con políticas y procedimientos de control de calidad que permitan asegurar que la firma y su personal cumplan con las normas internacionales, requisitos legales y regulatorios de la profesión

RANGO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	32	70%
NO	14	30%
TOTALES	46	100%



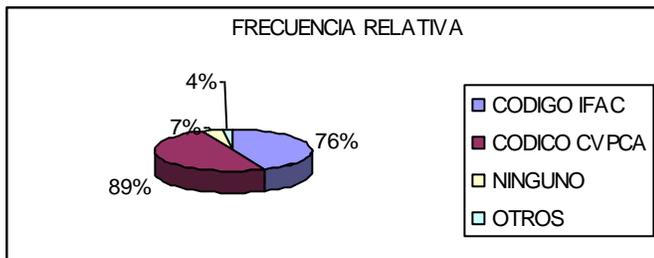
Análisis:

Según la opinión de los despachos de Auditoría un 70% tiene diseñadas Políticas y Procedimientos de acuerdo a NICC1, la cual le permite cumplir con normativa técnica y legal para el desarrollo de trabajo de Auditoría. Mientras que el 30% opina que no tiene diseñadas políticas y Procedimientos para el desarrollo de su trabajo.

7. ¿Cuáles de los siguientes códigos de Ética aplicables a la profesión de la Contaduría Pública y auditoría aplica?

Objetivo: Investigar si los Socios de Auditoría y Gerentes de Auditoría y todo el personal que participa en el trabajo de Auditoría conocen los códigos de ética aplicables a la profesión de la contaduría pública.

RANGO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
CODIGO IFAC	35	76%
CODICO CVPCA	41	89%
NINGUNO	3	7%
OTROS	2	4%



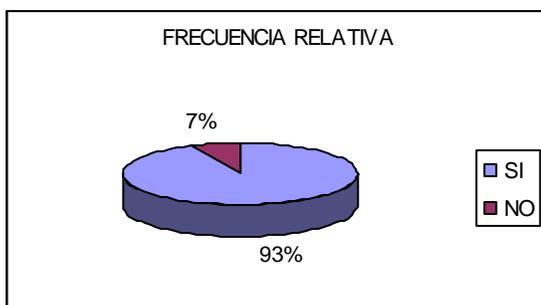
Análisis:

Según estudio Realizado a los socios y gerentes de los despachos de Auditoria encuestados el 89% aplica el Código CVPCA, el 76% aplica el Código IFAC, mientras que un 7% no aplica ninguno y 4% dice que aplica otros.

8. ¿Conoce usted y pone en práctica los requisitos éticos por el código de ética profesional establecidos por la IFAC y Consejo de la Vigilancia de Contaduría Pública?

Objetivo: Conocer si el despacho es sujeto de revisión en los controles de calidad que aplica en la auditoria.

RANGO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	43	93%
NO	3	7%
TOTALES	46	100%



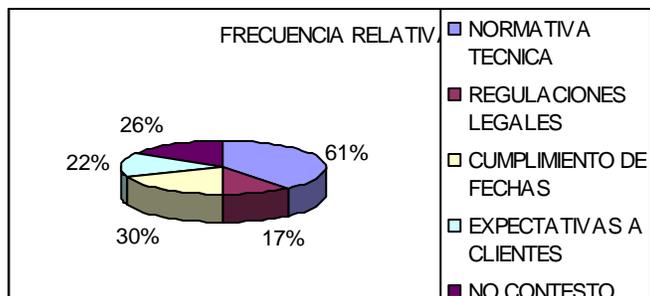
Análisis:

De acuerdo al estudio realizado a los despachos de auditoría de la muestra seleccionada el 93% dice que pone en práctica requisitos éticos del Código de ética Profesional por la IFAC y Consejo de la Vigilancia de Contaduría Pública, Mientras que un 7% opina que no conoce dichos códigos y por ende no pone en práctica requisitos éticos.

9. ¿Tiene establecidos objetivos de calidad en el desarrollo del proceso de auditoría?

Objetivo: Conocer si los despachos tienen establecidos objetivos basados en el control de la Calidad en la Planeación, Ejecución y emisión de Informe en el Trabajo de Auditoria.

RANGO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
NORMATIVA TECNICA	28	61%
REGULACIONES LEGALES	8	17%
CUMPLIMIENTO DE FECHAS	14	30%
EXPECTATIVAS A CLIENTES	10	22%
NO CONTESTO	12	26%



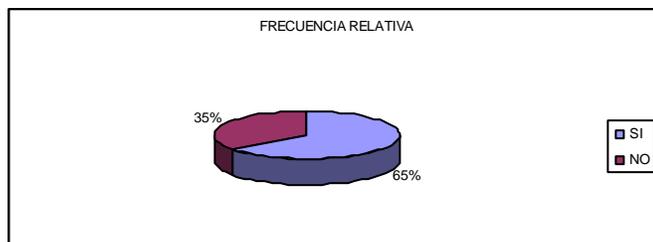
Análisis

Los despachos contables establecen objetivos de calidad relacionados a la aplicación de la normativa técnica en un 61%, en el cumplimiento de fechas establecidas para entregar sus informes en un 26%, el buen desempeño con las expectativas del cliente en un 22%, y el cumplimiento de regulaciones legales y reglamentarias en un 17%.

10. ¿El despacho es objeto de revisión de control de calidad de cada uno de los procesos ejecutados en el trabajo de Auditoria?

Objetivo: Conocer si el despacho es sujeto de revisión en los controles de calidad que aplica en la auditoria.

RANGO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	30	65%
NO	16	35%
TOTALES	46	100%



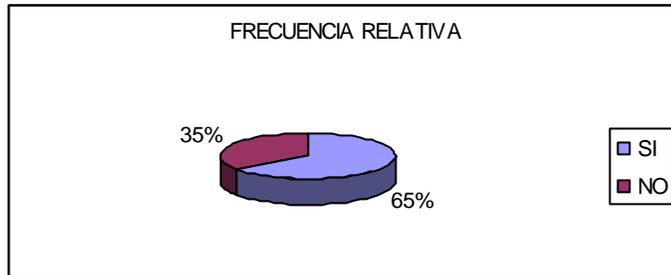
Análisis:

El 65% de estos despachos llevan a cabo la revisión al control de calidad establecido, mientras que el 35% de ellos no hacen una revisión.

11. ¿En el Despacho de Auditoria existe algún departamento o Persona encargada de supervisar el trabajo de Control de la Calidad?

Objetivo: Conocer si el despacho cuenta con personal capacitado para supervisar el Control de la Calidad de la Firma.

RANGO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	30	65%
NO	16	35%
TOTALES	46	100%



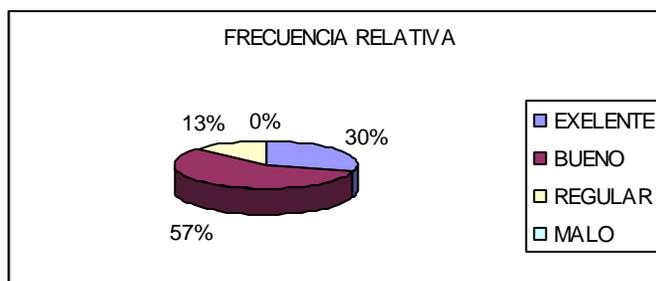
Análisis:

El 65% de las firmas o despachos contables manifiestan que poseen un departamento o persona capacitada para revisar el trabajo de control de calidad, mientras que un 35% manifiesta que no lo poseen.

12 ¿Como considera su control de calidad?

Objetivo: Investigar si el control de calidad adoptado por las firmas de auditoría, cumple con sus expectativas de dar un buen servicio al cliente.

RANGO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
EXELENTE	14	30%
BUENO	26	57%
REGULAR	6	13%
MALO	0	0%
TOTALES	46	100%



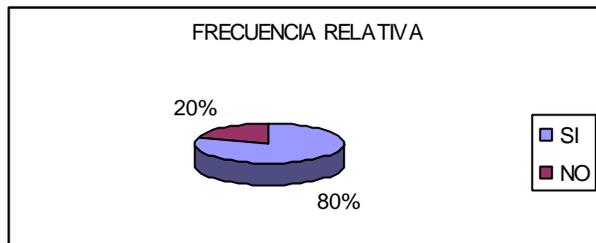
Análisis

Los despachos contables tienen la perspectiva de brindar un buen servicio al cliente por lo que el 57% considera que el control de calidad es bueno, el 30% lo califica como excelente, y solo el 13% dice que es regular.

13. ¿Cuenta el despacho con los recursos físicos, humanos, tecnológicos, y económicos necesarios para incorporar un manual de control de la calidad aplicable en todo el proceso de Auditoría?

: Objetivo: Conocer si las firmas cuentan con los recursos físicos, humanos, tecnológicos y económicos para incorporar un Manual de la Calidad en el Trabajo de Auditoría.

RANGO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	37	80%
NO	9	20%
TOTALES	46	100%



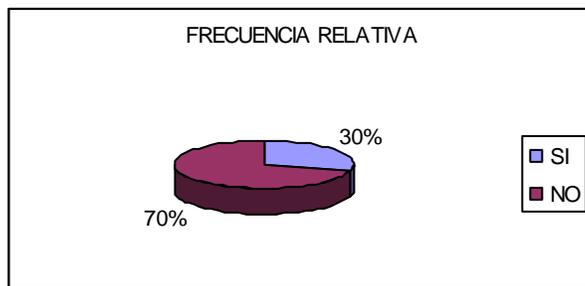
Análisis:

El 80% de los despachos contables manifestaron que disponen de recursos para implementar un manual de calidad para mejorar su trabajo, mientras que el 20% de ellos, no dispone de todos los recursos que se requieren.

14 ¿Cuenta la firma con membresía internacional?

Objetivo: Investigar si las firmas tienen representación internacional.

RANGO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	14	30%
NO	32	70%
TOTALES	46	100%



Análisis

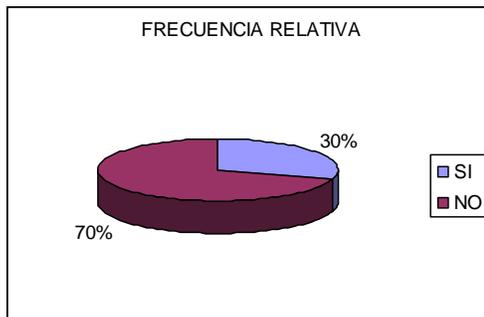
Debido a que en el país la mayoría no tiene una representación extranjera el 70% de ellas no poseen membresía internacional, mientras que el 30% manifiesta que si la posee.

Pregunta.15

¿Recibe supervisión de parte de la firma Internacional al sistema de Gestión de la calidad periódicamente?

Objetivo: Conocer si la firma es objeto de supervisión de parte de la Firma que le ha proporcionado la representación.

RANGO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	14	30%
NO	32	70%
TOTALES	46	100%



Análisis

El 30% de las firmas de representación extranjera manifiestan que reciben supervisión de la firma internacional, para evaluar el sistema de gestión de calidad, mientras que al 70% de las firmas no le es aplicable por no tener membresía.

➤ Diagnóstico de la Investigación y Principales Conclusiones

En base a los resultados obtenidos de las encuestas dirigidas a los socios y gerentes de auditoría, posterior mente a la tabulación y análisis, con el objeto de facilitar el estudio de la problemática se han agrupado los resultados en tres aspectos, que son: conocimiento generales de la firma, conocimientos técnicos legales de socios y gerentes de la firma, apertura a nuevos conocimientos.

Conocimientos generales de la auditoría:

La investigación desarrollada demostró que el 100% de las firmas de auditoría y contabilidad, ejercen la práctica de la auditoría en general, si bien es cierto un 80% de las firmas de auditoría poseen un sistema de calidad basado en NIAS, pero ninguna firma cuenta con un sistema de gestión de la calidad basado en ISO 9001-2008.

Conocimientos técnicos y legales

A pesar que las firmas utilizan un sistema de calidad, el 56% no aplica una norma específica para desarrollar el trabajo de auditoría, sin embargo el 33% se basa en manuales internos para llevar a cabo sus actividades de auditoría, y considerando que el 43% le interesa el desempeño del personal para un lograr una mayor eficiencia y eficacia en el desarrollo del trabajo.

Apertura a nuevos Conocimientos

De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto a poseer un Manual Basado en ISO 9001-2008, el 91% opino que si están interesados, ya que este les permitirá llevar sus actividades ordenadas y documentadas en su desarrollo del trabajo de Auditoria.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Las firmas no cuentan con un manual de la calidad basado en ISO9001-2008, sin embargo emplean normas internacionales aplicables a la realización de la auditoría, a pesar de ello, es necesaria la apertura a nuevos conocimientos, mediante la utilización de herramientas que les permita diseñar procedimientos documentados para desarrollar el proceso de auditoría.
- La situación de las firmas, es que no cuentan con procedimientos documentados que les oriente de cómo realizar su trabajo, dificultando que este se realice con la prontitud y calidad necesaria, en algunos casos los asistentes realizan su trabajo utilizando sus propios criterios, lo que genera pérdida de tiempo al tener que corregir el avance del trabajo.
- La gama de los servicios que prestan los despachos contables, la cantidad de empleados que poseen, y el tamaño de los despachos, demuestran signos de crecimiento, y esto los obliga a actualizarse en requerimientos de la calidad para prestar servicios con mayor eficiencia y calidad posible, enfocados a la satisfacción de los requisitos del cliente, además de los requisitos legales y reglamentarios aplicables, por lo cual es necesario la implementación de un sistema de gestión de la calidad, para analizar las actividades más importante del proceso, así como tener claros los objetivos y políticas a tomar en cuenta para la ejecución del trabajo.
- Los despachos contables mostraron interés por contar con un manual de gestión de la calidad basado en ISO 9001-2008, ya que están conscientes de proporcionar servicios de excelente calidad a sus clientes, con el propósito de mantener los clientes con los que cuentan y ganar más clientes gracias al prestigio que obtendrían.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las firmas de auditoría y contabilidad la utilización de este manual de la calidad basado en ISO 9001-2008, como una herramienta básica que contribuirá a mejorar los procesos de auditoría, para obtener trabajos con cumplan los objetivos de la calidad.
- Se recomienda a los despachos Contables adoptar un manual de gestión de calidad sin propósitos de certificación, si no desean incurrir en costos muy elevados; ya que se pueden obtener los mismos beneficios inculcando un compromiso en la dirección y logrando participación del personal, para el mantenimiento y mejora del sistema de calidad.
- Se recomienda a los socios y gerentes de auditoría que todo el equipo de auditoría debe conocer y entender las necesidades de sus clientes ya que cada vez se vuelven más exigentes, y mantener los medios de comunicación adecuados para saber sus inquietudes, de modo que se orienten las acciones al mejoramiento de los servicios.
- Se recomienda a las autoridades de las Universidades la inclusión de materias a nivel universitario o carreras técnicas en sistemas de gestión de la calidad, que complementen la formación de profesionales, y que contribuyan al mejorar el desempeño de sus trabajos, implementándolo en las firmas de auditoría en las diferentes áreas de servicios que requiera el cumplimiento de requisitos exigidos por los clientes.

**NORMA DE INDEPENDENCIA
MODELO DE CARTA DE REPRESENTACIÓN DIRIGIDA
AL AUDITOR ASIGNADO**

San Salvador 4 de noviembre de 2010

Licda. Alba Carpaño

Auditor designado a la auditoria de
Auditores y Consultores, S.A. de C.V.
San Salvador

Estimada Licda. Alba Carpaño:

De la manera más atenta le informamos que lo hemos designado como el auditor encargado de la auditoria financiera de nuestro cliente El Salvador Innovaciones, S.A. de C.V., para el ejercicio contable que finalizará el 31 de diciembre de 2010.

En virtud de lo anterior, le estamos solicitándole nos emita carta de representación si existen condicionantes que puedan afectar su independencia con relación a la auditoria antes mencionada.

Entre las condicionantes que debe considerar, son las siguientes:

1. Si tiene vínculos económicos con la sociedad en mención
2. Si tiene familiares laborando en puestos claves de la sociedad
3. Si trabajó en el último año como empleado o ejecutivo de la sociedad
4. Si recibe comisiones o cualquier otro pago por parte de la sociedad.
5. Si su cónyuge o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, trabajan en esa sociedad.
6. Si su novia labora en la sociedad,
7. Si usted fue asesor de la sociedad.

La carta de representación que se le solicita, es para determinar el grado de su independencia con relación a _____, para cumplir con ello con lo que establece la NICC 1, sobre este punto.

Auditores y Consultores, S.A. de CV
Inscripción profesional 123

Gerente de auditoría

Auditor designad

**NORMA DE INDEPENDENCIA
MODELO DE CARTA DE REPRESENTACIÓN DIRIGIDA
DEL AUDITOR AL DESPACHO**

San Salvador, 4 de noviembre de 2010

Licda. Irma Ayala

Gerente de auditoria
Auditores y Consultores, S.A. de C.V.

Estimada Licda. :

Con relación a su carta de fecha 4 de los corrientes en la cual me solicita carta de Representación, relacionada con las condicionantes que podrían afectar mi independencia en el desarrollo de la **auditoria financiera** que me ha sido asignada del cliente de la firma, El Salvador Innovaciones, S.A. de C.V., para el ejercicio contable que finalizará el 31 de diciembre de 2010.

Al respecto, emito las siguientes representaciones a ustedes:

8. No tengo ningún vínculo, ni interés económico con la sociedad en mención
9. No tengo familiares por consanguinidad, ni por afinidad que trabajen en dicha sociedad.
10. No he recibido, ni tengo intenciones de recibir comisiones por trabajos extras de mi trabajo asignado como auditor.
11. No he laborado como empleado o ejecutivo de dicha sociedad.
12. No he brindado a título personal asesoramiento de ninguna clase, a dicha sociedad.
13. No tengo vínculos sentimentales con el personal de la sociedad en mención.

Atentamente,

Nombre y firma del auditor Encargado

FORMULARIO DE CONTROL DE EDUCACIÓN CONTINUADA.

Año 2010

Empleado: Claudia Marisol Alvarenga

Cargo: Auditor Senior Jefe inmediato Licda. Alba Carpaño

Fecha	Institución capacitadora	Tema	Horas	Copia constancia
15/01/2010	Instituto de Contadores Públicos	Reformas Tributarias	5	DIPLOMA
22/03/10	Instituto de Contadores Públicos	Conferencia de NIIF para PYMES	4	DIPLOMA
10/07/10	Consejo de Vigilancia	Conferencia sobre NIAS	4	

Elaborado por

Revisado por

FORMULARIO DE CONOCIMIENTO DEL CLIENTE PARA COTIZACIÓN.

1-Nombre completo de las personas o razón social de la empresa: El Salvador Innovaciones, S.A. de C.V.

2-¿Cuál es el giro de la empresa?: Servicios de Auditoria y Consultorías.

3-Si es persona jurídica, indique la fecha de constitución y datos del registro público: 23 de julio 2000 y Reg. Publico14444

4-Capital social \$11,114.57 Dividido en 100 Acciones o cuotas, con un valor nominativo de \$114.57 cada una.

5- A que fecha se preparo el último Balance de Situación General, Estado de Resultados y otros Informes Financieros: Al 31 de Diciembre 2010.

6-A que fecha están registrados las operaciones del negocio en los libros legalizados de contabilidad y a que fecha tienen presentadas las declaraciones de impuestos: al 30 de septiembre 2010.

7-Ha sido objeto de examen (es) anterior (es) Si _____ No _____ x _____

8-Si ha sido auditado ¿quién lo realizó y a que fecha?

9-¿Cuántas cuentas bancarias tiene?___Dos Cuentas Corrientes _

10-Con base a los últimos tres meses:

¿Cuántos cheques se giran en promedio por mes? 12 cheques

¿Cuál es el monto promedio de ingresos por mes? \$9,500.00

11-¿Cuántos depósitos bancarios se realizan por mes? 15

12-¿De cuánto es el fondo de caja chica?_____ \$200.00 _____

13-¿Cuántos empleados tiene en total? 9 empleados

14-¿Cuántos empleados son del departamento de contabilidad? 2 empleados

15-¿Cuál es el volumen de la planilla mensual promedio? \$ 4,200.00

16-¿Cuál es el volumen mensual de facturas por ventas?

Al contado: 15 Al crédito: 10

17- ¿Cuál es el promedio de compras mensuales?

Por importación: \$2000.00_____ N° de proveedores_____ x _____

Por compras locales: _____ x _____ N° de Proveedores _____

18-¿Cuál es el total de unidades producidas? _____

19-¿Cuál es el costo de producción total? _____

20-¿Cuál es el monto de los activos? \$400,000.00

21-¿El sistema que utilizan es computarizado o manual? Computarizado

22- ¿Cuántas visitas desea que realice el auditor responsable de la firma? ___tres visitas___

23-¿Tiene auditor interno en la empresa? Si _____ No _____ x _____

25-Otros datos y comentarios:

Preparado por: _____

Fecha: _____

ESPACIO RESERVADO PARA LA FIRMA:

1. Honorarios a cotizar _____
2. Horas hombres presupuestadas _____
3. Visitas a realizar _____
4. Fecha tentativa de respuesta _____
5. Indicaciones especiales _____

F) Socio Director

FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE CONTINUIDAD DE CLIENTES.

Cliente: _____

1. ¿Cuántos años tiene la firma de brindarles el servicio de auditoría?: 5 años
2. ¿Qué tipo de dictamen se le emitió en el periodo anterior? limpio
3. ¿El cliente ha completado el proceso de adopción de las NIIF para PYMES? _____ No

4. ¿El cliente nos firmó la carta de compromiso de la auditoría? Si No _____
5. ¿El cliente firmó la carta de salvaguarda? Si No _____
6. ¿Existen indicios que el cliente se dedique a actividades ilícitas como lavado de dinero o actividades que van en contra la moral? Si _____ No
7. ¿Hay indicios que el cliente es evasor de impuesto? Si _____ No
8. ¿El cliente ha solicitado delimitar el alcance de la auditoría? Si _____ No
9. ¿El gobierno corporativo de la empresa, ha puesto en marcha las recomendaciones sobre los posibles hallazgos de auditoría? Si No _____
10. Si su respuesta en negativa ¿Cuáles son sus comentarios al respecto?

11. ¿El personal del cliente, mandos o funcionarios del gobierno corporativo, le han faltado el respeto sin causa justificada a nuestro personal? Si _____ No
12. ¿El cliente ha insinuado o solicitado que se dictaminen estados financieros que no están de acuerdo a sus registros contables? Si _____ No
13. ¿Existe atraso en el pago de honorarios pactados, sin ninguna causa justificada? Si _____ No
14. ¿El cliente está interesado de manera determinante, en mantener los honorarios de la firma, tan bajos como sea posible? Si _____ No
15. ¿Existen indicios de quiebra? Si _____ No

16. ¿Cuáles fueron las razones para el nombramiento propuesto de la firma, y para no volver a nombrar a la firma anterior? Por razones de competencia Profesional, y poseer una conducta de moral notoria.

17. ¿La firma dispone de personal con capacidad idónea para esta auditoría? Si No _____

18. ¿Es necesaria la contratación de personal adicional para cumplir con el trabajo? Si _____ No

19. ¿Podemos cumplir con la fecha de entrega de los estados financieros que el cliente requiere?
Si No _____

20. ¿Es necesario la contratación de expertos para desarrollar trabajos específicos, que nuestro personal no está en la capacidad de ejecutar? Si _____ No

21. Otros comentarios:

Preparado por: _____ Fecha: _____

ESPACIO RESERVADO PARA LA FIRMA

6. Decisión de continuar: Si No _____

7. Actualización de honorarios: Si No _____

8. Otras indicaciones

F) Socio Director

F) Supervisor

“BORRADOR DE CARTA COMPROMISO”

(Se hace en papel membreteado de la Firma)

San Salvador 15 de noviembre de 2010

Licenciado
Juan Perezoso
Gerente General
El Salvador Innovadores, S.A. de C.V.

Estimado licenciado Perezoso:

Ustedes nos han solicitado que auditemos el balance general de El Salvador Innovadores, S.A. de C.V., al 31 de diciembre de 2010, y los estados relativos de resultados y flujos de efectivo por el año que terminará en esa fecha y un resumen de las políticas contables y otras notas aclaratorias. Por medio de la presente, tenemos el agrado de confirmar nuestra aceptación y nuestro entendimiento de este trabajo. Nuestra auditoria será realizada con el objetivo de expresar una opinión razonable sobre los estados financieros.

Conduciremos nuestra auditoria de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoria. Dichas Normas requieren que cumplamos con requisitos éticos y que planeemos y desempeñemos la auditoria para obtener una certeza razonable de si los estados financieros están libres de representaciones erróneas de importancia relativa. Una auditoria implica desempeñar procedimientos para obtener evidencia de auditoria sobre los montos y revelaciones de los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa de los estados financieros, ya sea debido a fraude o error. Una auditoria también incluye evaluar lo apropiado de las políticas contables que se usan y lo razonable de las estimaciones contables hechas por la administración, así como evaluar la presentación general de los estados financieros.

Debido a la naturaleza de prueba y a otras limitaciones inherentes de una auditoria, junto con las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y control interno, hay un riesgo inevitable de que puedan quedar sin descubrir incluso algunas representaciones erróneas de importancia relativa.

Al hacer nuestras evaluaciones del riesgo, consideramos el control interno relevante a la preparación de los estados financieros por la entidad para poder diseñar los procedimientos de auditoria que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el fin de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. Sin embargo, esperamos proporcionarles una carta por separado concerniente a cualesquier debilidades de importancia relativa que lleguen a nuestra atención durante la

auditoria de los estados financieros, sobre el diseño o implementación del control interno de la información financiera.

Les recordamos que es responsabilidad de la administración de la compañía la preparación de los estados financieros que presenten razonablemente la posición financiera, desempeño financiero y flujos de efectivo de la compañía de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera. Nuestro dictamen de auditor explicara que la administración es la responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros de acuerdo con el marco de referencia de información financiera aplicable y esta responsabilidad incluye:

- Diseñar, implementar y mantener el control interno relevante a la preparación de estados financieros que estén libres de representación errónea, ya sea debida a fraude o a error;
- Seleccionar y aplicar políticas contables apropiadas, y
- Hacer estimaciones contables que sean apropiadas en las circunstancias.

Como parte de nuestro proceso de auditoria, solicitaremos de la administración confirmación por escrito respecto de las representaciones que nos hagan en conexión con la auditoria.

Esperamos la total cooperación total de su personal y confiamos en que pondrán a nuestra disposición cualquier registro, documentación y otra información que se requiera en relación con nuestra auditoria.

Nuestros honorarios se facturaran a medida que avance el trabajo, basándose en el tiempo requerido por las personas asignadas al trabajo más gastos directos que hemos acordado con ustedes. .

Favor de firmar y devolver la copia adjunta de esta carta para indicar su conformidad y entendimiento de los arreglos para nuestra auditoria de los estados financieros.

Atentamente,

F) _____

Por Auditores y Consultores S.A. de C.V.
Representante legal
Inscripción N° 123

Licenciado
Juan Perez
Gerente general
Ejemplo S.A. de C.V.
Fecha y sello del cliente

BORRADOR DE CARTA DE REPRESENTACIÓN (SALVAGUARDA)

(Se hace en papel membreteado del cliente)

San Salvador, 15 de noviembre de 2010

**Señores
Contadores Públicos S.A. de C.V.
Presente.**

Señores auditores:

Esta carta de representación se proporciona en conexión con su auditoria de los estados financieros de El Salvador Innovadores, S.A. de C.V. por el año que terminó el 31 de diciembre de 2010, con el fin de expresar una opinión sobre si los estados financieros presentan razonablemente la posición financiera de El Salvador Innovadores, S.A. de C.V.

. al 31 de diciembre de 2010, y los resultados de operación y flujos de efectivo de conformidad con normas de información financiera adoptadas en El Salvador (NIFES).

Reconocemos nuestra responsabilidad por la presentación confiable de los estados financieros de acuerdo con las normas de información financiera adoptadas en El Salvador.

Confirmamos, nuestro mejor entendimiento y creencia, las siguientes representaciones:

1. No ha habido irregularidades que involucren a miembros de la administración o empleados que tengan un papel importante en los sistemas de contabilidad y de control interno o que pudieran tener un efecto de importancia relativa sobre los estados financieros.
2. Hemos puesto a su disposición todos los libros de contabilidad y documentos de apoyo y todas las minutas de juntas de accionistas y de junta directiva.
3. Confirmamos la integridad de la información proporcionada respecto de la identificación de partes relacionadas.
4. Los estados financieros están libres de representaciones erróneas de importancia relativa, incluyendo omisiones.
5. La compañía ha cumplido con todos los aspectos de convenios contractuales que pudieran tener un efecto de importancia sobre los estados financieros en caso de no cumplimiento. No ha habido incumplimiento de requerimientos de autoridades reglamentadoras que pudieran tener un efecto de importancia sobre los estados financieros en caso de incumplimiento.
6. Lo siguiente ha sido debidamente registrado y cuando fue apropiado, revelado en forma adecuada en los estados financieros:
 - a) La identidad de, y saldos y transacciones, con partes relacionadas
 - b) Pérdidas originadas de compromisos de venta y compra

- c) Convenios y opciones para re-compra de activos previamente vendidos.
 - d) Activos en prenda como colateral.
7. No tenemos planes ni intenciones que puedan alterar en forma importante el valor en libros o la clasificación de activos y pasivos reflejados en los estados financieros al 31 de diciembre de 2010.
 8. Hemos registrado o revelado, según lo apropiado, todos los pasivos reales y contingentes, y hemos revelado en la Nota "X" a los estados financieros todas las garantías que hemos dado a terceras partes.
 9. Aparte de lo descrito en la Nota X a los estados financieros, no ha habido hechos posteriores al final del periodo que requieran ajuste o revelación en los estados financieros o en las notas consecuentes.
 10. La reclamación..., por parte de la compañía XYZ, ha sido resuelta por la suma de \$ XXX que ha sido acumulada en forma apropiada en los estados financieros. No se ha recibido ni se espera recibir ninguna otra reclamación en conexión con algún litigio.
 11. No hay ningún convenio formal o informal de saldo compensatorio con ninguna de nuestras cuentas de efectivo e inversión. Excepto por lo revelado en la Nota X a los estados financieros, no tenemos otra línea de convenios de crédito.
 12. Hemos registrado o revelado de manera apropiada en los estados financieros las opciones y convenios de recompra de acciones de capital, y las acciones de capital reservadas para opciones, certificados, conversiones y otros requerimientos.
 13. Los estados financieros fueron firmados y aprobados por la administración de la Compañía, el 25 de febrero de 2009
 14. y posteriormente entregados al auditor para que este realizara su examen. (Ver NIA 700, P 24)

Gerente financiero

Contador general

Representante legal

REPORTE DE NO CONFORMIDAD

DESPACHO: EL SALVADOR INNOVACIONES S.A. de C.V	REPORTE DE NO CONFORMIDAD	NC #:	Fecha:
		Área:	
		Ref.	
A. No conformidad (Descripción)			

Emisor:			Fecha:
B. Disposición y acciones inmediatas			

Responsable:			Fecha:
C: Investigación de las causas:			Fecha:

Redacción de NO CONFORMIDADES

Que esté correcta y completa:

- Clara y precisa.
- Concisa y específica.
- Comprensible.
- Describe el problema.
- Explica el requerimiento.
- Referencia la evidencia.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA

DESPACHO: EL SALVADOR INNOVACIONES S.A. DE C.V	SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA	A.C. # N.C. queja # Ref.	Fecha:
A: Problema (Descripción o Ref.) _____ _____ _____			
B: Investigación o causa: _____ _____ _____			
C: Acción correctiva propuesta _____ _____ _____			
Responsable:	Fecha de implementación:	Fecha afec.:	
D: Verificación de implantación:		Responsable:	Fecha:
E: Verificación de efectividad:		Responsable:	Fecha:

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Nº AUDITORÍA:

EMPRESA AUDITADA:

NORMA DE REFERENCIA

ALCANCE DE LA AUDITORIA:

EQUIPO AUDITOR:

FECHA/S DE REALIZACIÓN:

NÚMERO DE HOJAS:

FECHA DEL INFORME:

DEPARTAMENTO, ÁREA, O PROCESO AUDITADO		Nº HOJA	
Punto 4 de ISO 9001:2000. Requisitos generales y 4.2 Gestión de la documentación.		1	
ASPECTOS A VERIFICAR (NOTES INICIALES DEL AUDITOR)		Nº Auditoría:	
Requisitos de la documentación y los registros: proceso de aprobación, controles documentales (edición, fecha, identificación, distribución...), protección (copias de seguridad digitales, privilegios de acceso...), tiempo de retención...		Fecha inicio:	
		Hora inicio:	
		Fecha final:	
		Hora final:	
		Auditor/es:	
OBSERVACIONES / NOTES / COMENTARIOS DEL AUDITOR			
NO CONFORMIDADES (INDICAR LAS EVIDENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO)			
CÓDIGO <small>(número)</small>	CALIFICACIÓN ⁽¹⁾	PUNTO NORMA	DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDAD Y EVIDENCIAS
---	---	---	---
(1) Calificar N.C. según:		CALIFICACIÓN TOTAL N.C.	
1. Desviación menor: afecta poco al resultado de los procesos.		(Auditor/es)	
2 Desviación moderada. En ciertas condiciones puede afectar a los procesos			
3 Desviación importante. Puede provocar defectos o errores que afecten a la satisfacción del cliente.			

DEPARTAMENTO, ÁREA, O PROCESO AUDITADO		Nº HOJA	JP
Punto 6.2 y 6.4. Procesos de gestión de los recursos humanos y gestión del ambiente de trabajo.		2	
ASPECTOS A VERIFICAR (NOTAS INICIALES DEL AUDITOR)			Nº Auditoría:
Gestión de los RRHH: definición de la competencia necesaria, proceso de selección de personal, gestión de la formación y su evaluación, registros de formación y competencia. Gestión del ambiente de trabajo			Fecha inicio:
			Hora inicio:
			Fecha final:
			Hora final:
			Auditor/es:
OBSERVACIONES / NOTES / COMENTARIOS DEL AUDITOR			
NO CONFORMIDADES (INDICAR LAS EVIDENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO)			
CÓDIGO <small>(número)</small>	CALIFICACIÓN ⁽¹⁾	PUNTO NORMA	DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDAD Y EVIDENCIAS
--	--	---	---
(1) Calificar N.C. según:		CALIFICACIÓN TOTAL N.C.	
1. Desviación menor: afecta poco al resultado de los procesos.		(Auditor/es)	
2 Desviación moderada. En ciertas condiciones puede afectar a los procesos			
3 Desviación importante. Puede provocar defectos o errores que afecten a la satisfacción del cliente.			

DEPARTAMENTO, ÁREA, O PROCESO AUDITADO		Nº HOJA	
Puntos 7.1 y 7.2 Planificación de la realización del servicio y procesos relacionados con el cliente.		3	
ASPECTOS A VERIFICAR (NOTAS INICIALES DEL AUDITOR)		Nº Auditoría:	
Planificación del servicio, procesos de atención al cliente: determinación de sus requisitos, revisión, y canales de comunicación: información sobre productos, precios y atención de las reclamaciones.		Fecha inicio:	
		Hora inicio:	
		Fecha final:	
		Hora final:	
		Auditor/es:	
OBSERVACIONES / NOTES / COMENTARIOS DEL AUDITOR			
NO CONFORMIDADES (INDICAR LAS EVIDENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO)			
CÓDIGO <small>(número)</small>	CALIFICACIÓN ⁽¹⁾	PUNTO NORMA	DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDAD Y EVIDENCIAS
--	--	---	---
(1) Calificar N.C. según:		CALIFICACIÓN TOTAL N.C.	
1. Desviación menor: afecta poco al resultado de los procesos.			
2 Desviación moderada. En ciertas condiciones puede afectar a los procesos			
3 Desviación importante. Puede provocar defectos o errores que afecten a la satisfacción del cliente.			
		(Auditor/es)	

DEPARTAMENTO, ÁREA, O PROCESO AUDITADO		Nº HOJA	JP
Punto 6.3 y 7.6 de ISO 9001:2000. Procesos de gestión de los recursos de infraestructura y control de los equipos de medición.		4	
ASPECTOS A VERIFICAR (NOTES INICIALES DEL AUDITOR)			Nº Auditoría:
Gestión de la infraestructura: inventario, definición del mantenimiento, plan de mantenimiento, registros del mantenimiento, histórico de intervenciones, verificación y control de los equipos de medición.			Fecha inicio:
			Hora inicio:
			Fecha final:
			Hora final:
			Auditor/es:
OBSERVACIONES / NOTES / COMENTARIOS DEL AUDITOR			
NO CONFORMIDADES (INDICAR LAS EVIDENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO)			
CÓDIGO <small>(número)</small>	CALIFICACIÓN ⁽¹⁾	PUNTO NORMA	DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDAD Y EVIDENCIAS
--	--	---	---
(1) Calificar N.C. según:		CALIFICACIÓN TOTAL N.C.	
1. Desviación menor: afecta poco al resultado de los procesos.		(Auditor/es)	
2 Desviación moderada. En ciertas condiciones puede afectar a los procesos			

DEPARTAMENTO, ÁREA, O PROCESO AUDITADO		N° HOJA		
Puntos 7.4 y 7.5 de ISO 9001:2000.		5		
ASPECTOS A VERIFICAR (NOTES INICIALES DEL AUDITOR)			N° Auditoria:	
<p>Selección y evaluación de proveedores, realización de pedidos, recepción y verificación de los productos comprados. Programación del corte, ejecución del corte, identificación de productos en tránsito, gestión del almacén (incluido el tratamiento de los productos no conformes).</p>			Fecha inicio:	
			Hora inicio:	
			Fecha final:	
			Hora final:	
			Auditor/es:	
OBSERVACIONES / NOTES / COMENTARIOS DEL AUDITOR				
NO CONFORMIDADES (INDICAR LAS EVIDENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO)				
CÓDIGO <small>(número)</small>	CALIFICACIÓN ⁽¹⁾	PUNTO NORMA	DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDAD Y EVIDENCIAS	
(1) Calificar N.C. según:			CALIFICACIÓN TOTAL N.C.	
1. <i>Desviación menor: afecta poco al resultado de los procesos.</i>			(Auditor/es)	
2 <i>Desviación moderada. En ciertas condiciones puede afectar a los procesos</i>				
3 <i>Desviación importante. Puede provocar defectos o errores que afecten a la satisfacción del cliente.</i>				

DEPARTAMENTO, ÁREA, O PROCESO AUDITADO		N° HOJA	
Punto 8 de ISO 9001:2000, Medición, análisis y mejora		6	
ASPECTOS A VERIFICAR (NOTES INICIALES DEL AUDITOR)			N° Auditoria:
Gestión de la satisfacción del cliente, auditorías internas, mantenimiento de indicadores de gestión (seguimiento de procesos y productos del sistema de gestión), gestión de productos no conformes, acciones correctivas y acciones preventivas.			Fecha inicio:
			Hora inicio:
			Fecha final:
			Hora final:
			Auditor/es:
OBSERVACIONES / NOTES / COMENTARIOS DEL AUDITOR			
NO CONFORMIDADES (INDICAR LAS EVIDENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO)			
CÓDIGO <small>(número)</small>	CALIFICACIÓN ⁽¹⁾	PUNTO NORMA	DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDAD Y EVIDENCIAS

---	---	---	---
(1) Calificar N.C. según:		CALIFICACIÓN TOTAL N.C.	(Auditor/es)
1. <i>Desviación menor: afecta poco al resultado de los procesos.</i>			
2. <i>Desviación moderada. En ciertas condiciones puede afectar a los procesos</i>			
3. <i>Desviación importante. Puede provocar defectos o errores que afecten a la satisfacción del cliente.</i>			
DEPARTAMENTO, ÁREA, O PROCESO AUDITADO		Nº HOJA	
Punto 5 de ISO 9001:2000 -> Procesos responsabilidad de la dirección		7	
ASPECTOS A VERIFICAR (NOTES INICIALES DEL AUDITOR)		Nº Auditoria:	
Compromiso de la Dirección. Política de Calidad. Objetivos. Definición de la estructura organizativa, definición de responsabilidades y autoridades para cada puesto de trabajo. Figura del representante de la Dirección. Revisión del sistema por la Dirección. Procesos de comunicación interna. Orientación al cliente por parte de la Dirección.		Fecha inicio:	
		Hora inicio:	
		Fecha final:	
		Hora final:	
		Auditor/es:	
OBSERVACIONES / NOTES / COMENTARIOS DEL AUDITOR			

--

NO CONFORMIDADES (INDICAR LAS EVIDENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO)

CÓDIGO <small>(número)</small>	CALIFICACIÓN ⁽¹⁾	PUNTO NORMA	DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDAD Y EVIDENCIAS
---	---	---	

(1) Calificar N.C. según:	CALIFICACIÓN TOTAL N.C.	
1. <i>Desviación menor: afecta poco al resultado de los procesos.</i>		<i>(Auditor/es)</i>
2 <i>Desviación moderada. En ciertas condiciones puede afectar a los procesos</i>		
3 <i>Desviación importante. Puede provocar defectos o errores que afecten a la satisfacción del cliente.</i>		

