

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



“ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL TRABAJO DE AUDITORÍA. FACTOR RELEVANTE PARA LA CONTINUIDAD Y PROGRESO DE LAS FIRMAS DE AUDITORÍA.”

Trabajo de investigación presentado por:

CASTRO LÓPEZ, CARLOS RAMIRO  
MARTÍNEZ DE TORRES, ANA MARIBEL  
TORRES GÓMEZ, RODRIGO ANTONIO

Para optar al grado de:

LICENCIADO(A) EN CONTADURÍA PÚBLICA

Julio 2015

San Salvador, El Salvador, Centro América

## **UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

### **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Rector:	Ingeniero Mario Roberto Nieto Lovo
Secretaria general:	Doctora Ana Leticia Zavaleta de Amaya
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas:	Máster Roger Armando Arias Alvarado
Secretario de la Facultad de Ciencias Económicas:	Máster José Ciriaco Gutiérrez Contreras
Directora de la Escuela de Contaduría Pública:	Licenciada María Margarita de Jesús Martínez Mendoza de Hernández
Coordinador del seminario:	Licenciado Mauricio Ernesto Magaña Menéndez
Docente director:	Licenciado Juan Francisco Escobar Guardado
Jurado examinador:	Licenciado Eddie Gamaliel castellanos López Máster Jonny Francisco Mercado Carrillo Licenciado Juan Francisco Escobar Guardado

Julio 2015

San Salvador, El Salvador, Centroamérica

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco primero a Dios por haberme permitido culminar mis estudios superiores dándome la sabiduría y la fortaleza necesaria, por no dejarme solo en ningún momento para llegar a lograr una de las metas que me he trazado en la vida, a mi madre y padre por su apoyo incondicional, por inculcarme valores y principios; a mis hermanas y mis hermanos por su comprensión, a mi novia por estar siempre conmigo ayudándome y acompañándome en todo momento, a mis compañeros de trabajo de graduación por su confianza y paciencia siendo parte esencial para concluir mi meta .

**CASTRO LÓPEZ, CARLOS RAMIRO**

Agradezco a Dios todo poderoso por haberme regalado la vida y por estar a mi lado a cada momento dándome las fuerzas necesarias para no rendirme en mis estudios; a mis padres quienes siempre me apoyan incondicionalmente, por sus consejos y ánimos en los momentos difíciles; a mi esposo y compañero de trabajo de graduación quien ha estado a mi lado en las clases brindándome su apoyo, paciencia, comprensión, amor y por compartir mis metas y sueños; a mi hijo y sobrinos que son mi inspiración para ser mejor cada día y darles el ejemplo de luchar por sus sueños; a mi hermana que fue un ejemplo de estudiante durante mi infancia y por su apoyo moral; a mi compañero de grupo por su solidaridad y comprensión; a los asesores que con sus enseñanzas y orientación nos guiaron en la elaboración del trabajo de graduación.

**MARTÍNEZ DE TORRES, ANA MARIBEL**

A Dios padre todo poderoso por permitirme culminar mi carrera, por toda la ayuda recibida, aún en los momentos difíciles, siendo el guía en el caminar de la vida; a mi madre por todo su amor, ser mi ejemplo a seguir e inculcarme el valor del estudio; a mi esposa y compañera de trabajo de graduación por toda la ayuda recibida en el estudio, por su apoyo y comprensión en los momentos de frustración; a mi pequeño hijo que con su pequeña sonrisa arregla cualquier problema; a mi hermano por su comprensión y palabras alentadoras; a mi compañero de trabajo de graduación por la paciencia y ánimos al elaborar este trabajo y a los asesores de la universidad que con su paciencia, consejos y enseñanza influyeron en mi para poder superar los retos.

**TORRES GÓMEZ, RODRIGO ANTONIO**

## ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCIÓN	iii
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO, TÉCNICO Y LEGAL	1
1.1. ANTECEDENTES DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE AUDITORÍA	1
1.2. CONCEPTOS	3
1.3. IMPORTANCIA DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL TRABAJO DE AUDITORÍA	4
1.4. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL TRABAJO DE AUDITORÍA	5
1.4.1. VENTAJAS	5
1.4.2. DESVENTAJAS	5
1.5. CIRCUNSTANCIAS QUE SE PUEDEN ENCONTRAR EN UNA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD	6
1.6. PRINCIPALES REGULACIONES DE LA FUNCIÓN DE AUDITORÍA	7
1.6.1. COMISIONES DE TRABAJO FORMADAS POR EL CONSEJO	7
1.7. ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE AUDITORÍA	11
1.8. FASES DE LA AUDITORÍA DONDE SE APLICA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	13
1.9. LA IMPORTANCIA DE LA ÉTICA Y LOS PRINCIPIOS ELEMENTALES EN EL TRABAJO DE AUDITORÍA	14
1.10. NECESIDAD DE APLICAR UN SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD	16
1.11. ELEMENTOS DE UN SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD	16
1.12. EL PAPEL DEL AUDITOR EXTERNO FRENTE A LAS REGULACIONES EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO	21
1.13. BASE TÉCNICA	23
1.14. BASE LEGAL	24
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO	25
2.1 TIPO DE ESTUDIO	25

2.1	UNIDAD DE ANÁLISIS	25
2.2	UNIVERSO Y MUESTRA	25
2.3	INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS UTILIZADAS EN LA INVESTIGACIÓN	26
2.4	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	27
2.5	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	27
2.6	DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN	27
CAPÍTULO III: SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD, PARA FIRMAS DE AUDITORÍA		32
3.1.	PLANTEAMIENTO DEL CASO	32
3.2.	ESTRUCTURA Y FORMA DE SOLUCIÓN DEL CASO	32
3.3.	DESARROLLO DEL CASO	33
3.3.1	MANUAL DE CALIDAD	33
3.3.2	PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA PARA LA CALIDAD DENTRO DE LA FIRMA	59
3.3.3	DESCRIPCION PARA LOS PUESTOS Y PERFIL DEL ENCARGADO DE CALIDAD	84
3.3.4	GUÍA PARA LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	100
3.3.5	REVISIÓN DE LA CALIDAD EN EL TRABAJO DE AUDITORÍA	121
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		151
4.1	CONCLUSIONES	151
4.2	RECOMENDACIONES	152
BIBLIOGRAFÍA		153
ANEXOS		155

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: PRINCIPIOS ÉTICOS QUE RIGEN LA PROFESIÓN DE AUDITORÍA.	15
TABLA N° 2: COMPARACIÓN DE LAS FUNCIONES DE AUDITORÍA EXTERNA E INTERNA	22
TABLA N° 3: NORMATIVA TÉCNICA	23
TABLA N° 4: NORMATIVA LEGAL	24
TABLA NO 5: REVISIONES DE CALIDAD AL TRABAJO DE AUDITORÍA	28
TABLA N° . 6: REVISIONES POR PARTE DEL CVPCPA	29
TABLA N° . 7 EXPERIENCIA DE LA FIRMA Y RECURSO HUMANO BAJO SU CARGO	30
TABLA N° . 8: SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	31

## ÍNDICE DE ESQUEMAS

ESQUEMA N° 1: POSIBLES SITUACIONES QUE SE PUEDEN DAR EN LAS EVALUACIONES DE LA CALIDAD	6
ESQUEMA N° 2: FASES DE LA AUDITORÍA	13
ESQUEMA N° 3: PROPUESTA DE ORGANIGRAMA PARA LA FIRMA	87

## RESUMEN EJECUTIVO

La auditoría externa es una rama de la profesión contable, que trata de brindar confianza a las personas sobre la información financiera de las empresas, debido a esa naturaleza, es una profesión muy regulada tanto a nivel nacional como internacional, tratando de evitar que los auditores se vean involucrados en escándalos financieros. Con el paso del tiempo, la profesión se hace cada vez más compleja y dinámica, obligando a los auditores a evolucionar para poder mantener el ritmo cambiante y poder prestar servicios con un alto estándar de calidad.

La continuidad y prestigio de las firmas se puede lograr a través de la prestación de servicios reconocidos con calidad, la cual no es espontánea, se puede lograr si se establece un sistema de aseguramiento que contribuya con las firmas a mantener los valores tales como: la verdad, integridad, responsabilidad y compromiso con terceros.

Conociendo la situación de las firmas en cuanto la calidad de los servicios que prestan se tomo la decisión de elaborar este documento titulado: "ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL TRABAJO DE AUDITORÍA. FACTOR RELEVANTE PARA LA CONTINUIDAD Y PROGRESO DE LAS FIRMAS DE AUDITORÍA", dentro del cual se trata de facilitar un documento que sirva de guía a las firmas de auditoría.

Para poder dar cumplimiento a los estándares de calidad exigidos a nivel internacional, los profesionales de la contabilidad, buscando mejorar la calidad en sus servicios, comenzaron a organizarse para trabajar de manera más uniforme, fué así como surgió la Federación Internacional de Contadores (IFAC), quien rige a nivel mundial la profesión contable a través de emisión de normas aplicables a todos los países miembros. En el país, el ente encargado vigilar el cumplimiento de dichas normas es el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría (CVPCPA).

La metodología utilizada para la investigación fué deductivo-inductivo y analógica. Deductivo ya que previamente se procedió a encontrar situaciones desconocidas a partir de las que ya se conocían. Inductivo porque se observaron los hechos para poder analizarlos y el análogo para comparar los resultados obtenidos.

Con la finalidad de comprender la situación actual de la problemática, se utilizó como técnica de investigación la encuesta, que consta de diecinueve preguntas cerradas de opción múltiple con las cuales se pretendió obtener la información necesaria para entender mejor la problemática abordada.

Terminado el proceso de recolección de información a través de las encuestas al personal encargado de la calidad dentro de las firmas de auditoría, se procedió a la tabulación de las mismas, donde se obtuvieron datos relevantes para el presente trabajo como los siguientes: la mayoría de firmas seleccionadas manifestaron que imparten capacitaciones al personal con el que cuentan siendo este un aspecto importante debido a que se ve la importancia de la actualización de su recurso humano aunque sea en las áreas técnicas y legales y que a la ética y el aseguramiento de la calidad siendo estas las que menos importancia tienen dentro de las firmas encuestadas. Cuando una firma aplica un buen sistema de aseguramiento de la calidad obtiene mayor confianza al sentirse competitiva frente a otras y a los mismos clientes.



## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo denota como las firmas de auditoría deben transformarse para ser más competitivas tanto dentro como fuera del país, el recurso humano con el que cuentan debe estar conformado por profesionales suficientemente preparados con el conocimiento idóneo para enfrentar los retos que exige la normativa técnica aplicable a la auditoría para garantizar la calidad del servicio prestado a los clientes.

El capítulo I describe temas relacionados con la investigación, entre ellos los antecedentes del aseguramiento de la calidad en los servicios de auditoría, brindando así una idea básica de cómo surgió en la profesión contable. También se establecen los conceptos que son considerados claves para el trabajo de investigación. Del mismo modo se describe la importancia del aseguramiento de la calidad, sus ventajas y desventajas, además se trata de destacar la importancia de la ética en el trabajo de auditoría.

A continuación se describen los principios éticos que rigen la profesión de auditoría los cuales son: integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y el comportamiento profesional. Además se destaca cual es la responsabilidad del auditor en cuanto a procedimientos de calidad.

De igual manera, se incluyen los aspectos técnicos y legales aplicables al trabajo de investigación sobre el tema: “aseguramiento de la calidad del trabajo de auditoría, factor relevante para la continuidad y progreso de las firmas de auditoría”.

Por otro lado, en el capítulo II, se encuentra la metodología utilizada para llevar a cabo la investigación, con una muestra de 44 firmas de auditoría. Se utilizó el tipo de estudio deductivo-inductivo y analógico, se determinó la unidad de análisis, el universo y muestra, y la técnica de la encuesta con preguntas cerradas para la obtención de los datos del estudio, continuando con el procesamiento de la información recolectada, con su debido análisis e interpretación y para finalizar con este capítulo el diagnóstico de la investigación de campo.

Seguidamente, el capítulo III, trata sobre la propuesta de solución de la problemática encontrada en cuanto a la calidad de los servicios de auditoría, presentando un sistema de aseguramiento de la calidad para las pequeñas y medianas firmas de auditoría. Este sistema de aseguramiento de la calidad se

encuentra compuesto por cuatro manuales ilustrativos con lo cual se busca facilitar un poco el trabajo de asegurarse de que el trabajo es de calidad. Cada manual es seguido de un caso práctico donde se ejemplifica como la propia firma debe evaluar el uso de cada manual además, en algunos casos se aportan algunas recomendaciones para su correcta aplicación.

Y finalmente, en el capítulo IV, se presentan las conclusiones y recomendaciones que se establecieron para el trabajo de investigación y el aporte que surge como respuesta al caso práctico planteado anteriormente. Se anexaron una serie de documentos importantes para la mejor comprensión de algunas partes del trabajo.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO, TÉCNICO Y LEGAL**

### **1.1. ANTECEDENTES DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE AUDITORÍA**

La contabilidad es seguramente la profesión más grande e internacional entre todas las profesiones, es aquella cuyos órganos profesionales están mejor organizados y financiados a escala internacional. Desde los años sesenta del Siglo XX, las empresas de contabilidad desarrollaron una mayor especialización en cuanto a controles financieros, planificación fiscal y finalmente las actividades informáticas.

La Federación Internacional de Contadores (IFAC) es la organización mundial para la profesión de contador. Fundada en 1977, su misión es servir al interés público, fortaleciendo de forma continuada la profesión contable en todo el mundo y contribuyendo al desarrollo de economías internacionales, estableciendo y promoviendo la observancia de normas profesionales de alta calidad, impulsando la convergencia internacional de estas normas y tomando postura en el interés público allá donde la experiencia de la profesión sea más relevante.<sup>1</sup>

La IFAC ha reconocido desde hace tiempo que una forma fundamental para proteger el interés público es desarrollar, promover e imponer normas reconocidas internacionalmente como medio para asegurar la credibilidad de la información de la que dependen inversores y otros grupos de interés.<sup>2</sup>

Para poder llevar a cabo todos sus propósitos la IFAC cuenta con diferentes consejos:

- a) Auditoría y de Aseguramiento (IAASB);
- b) Formación en Contaduría (IAESB);
- c) Ética para Contadores (IESBA);
- d) Contabilidad del Sector Público (IPSASB)

Estos consejos siguen un proceso riguroso que ayuda al desarrollo de normas de alta calidad para el interés público de forma transparente, eficiente y de forma efectiva, además cuentan con grupos de asesores, que proporcionan perspectivas de interés público e incluyen miembros independientes.

---

<sup>1</sup> <http://www.ifac.org> visitada el 12-03-2014

<sup>2</sup> Idem 1

El Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB), como miembro de la IFAC, es el organismo encargado de emitir normas independientes que puedan servir al público relacionado con la contabilidad, las normas que emite están relacionadas con: normas internacionales de alta calidad para la auditoría, el control de calidad, la revisión y el aseguramiento. De esta forma el IAASB busca mejorar la calidad de las actividades de auditoría en todo el mundo y fortalecer la confianza de la sociedad en la profesión de auditoría.

En Agosto de 1999, la IFAC promulgó una declaración de práctica profesional titulada: “La calidad de los servicios profesionales”, en la cual comprometen a sus organismos miembros que adopten o desarrollen normas de control de calidad que requieran a las firmas el establecimiento de políticas y procedimientos de control de calidad, con el propósito de proveer con certeza razonable el cumplimiento con las normas profesionales de contabilidad en el desempeño de sus servicios.

El 26 de enero del año 2000, con la reforma al Decreto Legislativo 826 que incluye reformas al Código de Comercio, algunas de las funciones que realizaba el Ministerio de Gobernación fueron asignadas a los auditores, la cuales fueron incluidas en el Decreto Legislativo 828, cuando dió origen la Ley Reguladora del Ejercicio de la Contaduría.

Con la adopción de las Normas Internacionales de Auditoría y Control de Calidad en el año 2000, el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría (CVPCPA) se interesó en el cumplimiento de la Norma de Control de Calidad 1 (NICC 1). Luego de un lapso de tiempo para la familiarización de las firmas con la normativa adoptada, fué en el año 2004 cuando se realizaron los primeros estudios sobre su aplicación en una pequeña muestra de firmas de auditoría, además, se inició un programa de control de calidad de práctica profesional, cuyo objetivo estaba relacionado a asegurar el respeto y aplicación de normas internacionales de auditoría.

Durante los años 2005 al 2013, el CVPCPA ha continuado con las revisiones de calidad, ejerciendo cierta presión por encaminar a las firmas de auditoría a que presten servicios de calidad. El CVPCPA impartió un seminario taller denominado: “insumos para la preparación de un manual de control de calidad” y posteriormente otro con el nombre: “lanzamiento del programa de control de calidad para firmas que realizan auditoría fiscal”.

## 1.2. CONCEPTOS

Con la intención de brindar una mejor comprensión sobre el tema de investigación es necesario incluir las siguientes definiciones:

**Aseguramiento de la calidad:** es un conjunto de tareas bien planeadas y ordenadas que son necesarias para proveer la confianza adecuada de que un producto o servicio satisface los requisitos dados para la calidad, dichos requisitos deben estar respaldados por la satisfacción de los intereses del usuario.

**Auditoría externa:** es una auditoría realizada por un profesional experto en contabilidad, para opinar sobre la razonabilidad de la información contenida en ellos y sobre el cumplimiento de las normas contables.

**Calidad:** cualidad de un producto o servicio que satisface los criterios de una persona, brindándole confianza de que el producto o servicio adquirido no tendrá fallas.

**Control de calidad:** conjunto de acciones y herramientas que se utilizan para detectar la presencia de errores, conociendo de antemano todas las actividades a realizar para poder lograr así la satisfacción de todos los requerimientos exigidos, brindando la seguridad razonable de que la firma está en cumplimiento con las normas profesionales.

**Evaluación:** identificar y analizar asuntos relevantes, incluyendo el desempeño de aquellos procedimientos necesarios para llegar a la conclusión específica de un asunto.

**Firma de auditoría**<sup>3</sup>: un profesional ejerciente individual, una sociedad, cualquiera que sea su forma jurídica o cualquier entidad de profesionales de la contabilidad.

**Inspección:** (en relación con el control de calidad). Procedimientos diseñados para proporcionar evidencia de cumplimiento, por parte de los equipos del trabajo, con las políticas y procedimientos del control de calidad en la firma.

---

<sup>3</sup> Federación Internacional de Contadores (IFAC). Año 2009. Norma Internacional de Control de Calidad (NICC 1). Reino Unido.

**Revisor de calidad:** un socio u otra persona en la firma, persona externa calificada y reconocida, o un equipo formado de individuos, ninguno de los cuales es parte del equipo de trabajo, con suficiente y adecuada experiencia para evaluar objetivamente los juicios significativos hechos por el equipo de trabajo, y las conclusiones alcanzadas en la preparación del informe.

**Requerimientos de ética relevantes:** principios éticos a los que el equipo de trabajo y revisores del control de calidad están sujetos, los cuales generalmente están comprendidos en el Código de Ética de IFAC.

### 1.3. IMPORTANCIA DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL TRABAJO DE AUDITORÍA

La profesión de contaduría pública y auditoría ha venido evolucionando con el paso de los años, por lo que los profesionales que la ejercen deben estar preparados hasta con los detalles mínimos. El desconocer procedimientos de aseguramiento de calidad puede ser perjudicial a tal grado que puede ser suspendido el derecho de ejercer. El aseguramiento de la calidad es una forma de proteger la reputación de un auditor, ayudándolo a documentar de forma suficiente y competente los encargos de auditoría.

El aseguramiento de la calidad es de vital importancia en el proceso de auditoría, porque ayuda a las firmas auditoras, a garantizar de forma razonable frente a las entidades reguladoras, el cumplimiento de la normativa técnica y legal adoptada en el país.

Si las firmas de auditoría cuentan con un buen sistema de aseguramiento de la calidad pueden ayudar a que la rama de auditoría tenga un mayor crecimiento, demostrando ante terceros que sus trabajos están elaborados bajo estándares de calidad. El proceso de adopción de un sistema de aseguramiento de calidad implica su comprensión, vigilancia, mantenimiento y aseguramiento en todas las etapas de los trabajos realizados, lo que contribuirá a garantizar los servicios profesionales y confianza en la información emitida por el auditor.

De esta manera tendrá una mejor organización tanto del trabajo realizado como también el personal con el que cuentan, brindándole al cliente la garantía razonable que sus procesos de auditorías se hacen según los más altos estándares de calidad reduciendo así el riesgo de error y en caso de ser necesario aplicar medidas correctivas o preventivas.

## **1.4. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL TRABAJO DE AUDITORÍA**

### **1.4.1. VENTAJAS**

- a) Mejora la organización interna: si las políticas de comportamiento de los empleados y socios están bien definidas, la organización dentro de la firma es mejor.
- b) Incrementa la motivación de los empleados: cuando el empleado siente que su trabajo está realizado con calidad, satisface a sus superiores y dedica un mayor empeño para mantener ese nivel de satisfacción.
- c) Incrementa la satisfacción de los clientes: un trabajo con calidad es lo que el cliente espera de la firma contratada para llevar a cabo los servicios de auditoría de su empresa, si esta brinda la calidad esperada el cliente estará satisfecho.
- d) Mejor imagen de la firma: al brindar servicios de calidad y el buen comportamiento del recurso humano, le da una mejor credibilidad frente a la sociedad.
- e) Control de procesos: si las políticas de la firma están por escrito, son divulgadas y monitoreadas, existe un mayor control sobre cada uno de los procesos para llegar al resultado final.
- f) Contratación de personal competente: al contar con un perfil de selección para la contratación, la firma se asegura que el recurso humano con que cuenta es más capacitado para las labores a desempeñar dentro de la firma.

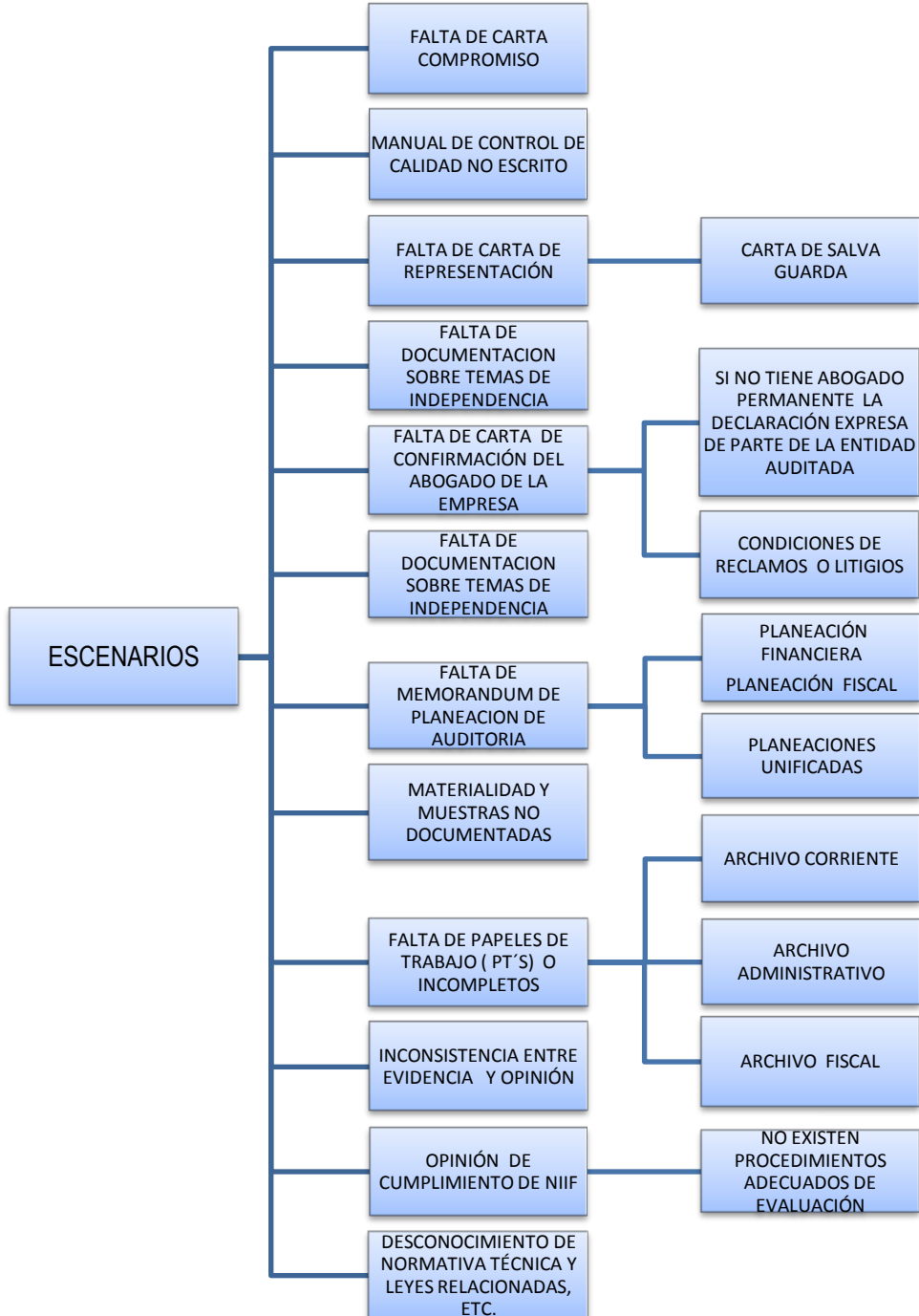
### **1.4.2. DESVENTAJAS**

- a) Dificulta la adaptación a cambios rápidos: los cambios no son de forma inmediata, ya que el personal en ocasiones se resiste a nuevas políticas y procedimientos.
- b) Mayor consumo de tiempo a los directivos: el socio encargado de la calidad debe dedicarle más tiempo a la verificación del cumplimiento de las políticas de calidad establecidas internamente.
- c) Exige un alto nivel de compromiso a los empleados: estos están obligados a cumplir con las políticas de calidad establecidas por la dirección de la firma, las cuales pueden llegar a ser muy exigentes para el personal.
- d) Ajuste del presupuesto de tiempo y costo: se debe modificar de tal forma que se pueda ejecutar el trabajo de los clientes y además se pueda aplicar el procedimiento de calidad en cada encargo de auditoría.

**1.5. CIRCUNSTANCIAS QUE SE PUEDEN ENCONTRAR EN UNA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD**

Dentro de las revisiones de la calidad al trabajo del auditor, se pueden encontrar varias situaciones que las firmas tienen en sus sistemas de aseguramiento de calidad como las siguientes:

Esquema N° 1: Posibles escenarios en una revisión de calidad en encargos de auditoría.



Fuente: elaboración propia



## **1.6. PRINCIPALES REGULACIONES DE LA FUNCIÓN DE AUDITORÍA**

Con la entrada en vigencia de la Ley Reguladora del Ejercicio de la Contaduría, aprobada por Decreto Legislativo No. 828 de fecha 26 de enero de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 42 de fecha 29 de febrero del mismo año, se regulan las funciones del Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría, como entidad vigilante del ejercicio profesional de la contaduría pública y auditoría.

El Consejo, como parte de sus funciones, ha dictado normas relacionadas con la profesión, que hacen necesario continuar con la definición de normativas adicionales y lineamientos técnicos y éticos que deben ser observados por parte de los profesionales en contaduría pública, para dar cumplimiento a dicha ley y estos actúen de acuerdo a los estándares internacionales que exige un mundo globalizado.<sup>4</sup>

Con el fin de garantizar el cumplimiento de la Ley Reguladora del Ejercicio de la Contaduría, el Consejo procedió a conformar las comisiones de trabajo. Dichas comisiones tienen como objetivo principal crear las normas generales para un buen desarrollo de las funciones del consejo que están relacionadas con cada una de las comisiones.

### **1.6.1. COMISIONES DE TRABAJO FORMADAS POR EL CONSEJO**

#### **a) ÉTICA PROFESIONAL<sup>5</sup>**

El objetivo general de esta comisión es promover la ética profesional entre el gremio. Además es la encargada de estudiar los casos de quejas y denuncias interpuestas en el CVPCPA, para evaluar si la queja es admitida o la denuncia recibida conforme al Código de Ética de IFAC.

Esta comisión cuenta con varios objetivos específicos que la ayudarán a cumplir con su objetivo general, los que se detallan a continuación:

- Coadyuvar a la consolidación en la aplicación del Código de Ética.
- Continuar con la vigilancia en el cumplimiento de la Ley Reguladora del Ejercicio de la Contaduría.

---

<sup>4</sup> Consejo de Vigilancia de la Profesión de la Contaduría Pública y Auditoría (CVPCPA). Año 2012. Plan de trabajo 2013, El Salvador.

<sup>5</sup> Consejo de Vigilancia de la Profesión de la Contaduría Pública y Auditoría (CVPCPA). Año 2014. Plan de trabajo 2015, El Salvador.

- Analizar la factibilidad de políticas para la imposición de multas.
- Actualizar el Código de Ética.

## **b) INSCRIPCIÓN Y REGISTRO<sup>6</sup>**

El papel que juega esta comisión dentro del Consejo es brindar información actualizada de los contadores públicos inscritos, depuración de expedientes separando los profesionales fallecidos, carnetización de profesionales para dar cumplimiento al artículo 12 de la Ley Reguladora del Ejercicio de la Contaduría.

Esta comisión tiene como objetivo general realizar la investigación de personas naturales y jurídicas de forma objetiva y efectiva e informar sobre los resultados previamente a evaluación de la Comisión de Inscripción y Registro para emitir su respectiva resolución según acuerdos de Consejo.

Los objetivos específicos de esta comisión son:

- Completar la mecanización de información y documentación actualizada de los profesionales a través de los expedientes, como una herramienta más de control.
- Resolver sobre solicitudes de inscripción de profesionales en contaduría pública y auditoría; de acuerdo a lo que establece la ley.
- Digitalización de los expedientes de profesionales de la contaduría pública inscritos en el Consejo, con la finalidad de llevar un registro a nivel del sistema informático, que facilite la revisión y control de cada expediente.

## **c) EDUCACIÓN CONTINUADA Y CONTROL DE CALIDAD<sup>7</sup>**

### **Educación continuada**

Esta comisión tiene como objetivo general dar cumplimiento a la Ley Reguladora del Ejercicio de la Contaduría Pública, creando las condiciones para que el contador público preste un servicio de calidad, manteniendo la competencia profesional por medio de la actualización de los conocimientos, fortaleciendo factores como el criterio, actitud y capacidad para aplicar las normas técnicas adecuadas en que se

---

<sup>6</sup> Consejo de Vigilancia de la Profesión de la Contaduría Pública y Auditoría (CVPCPA). Año 2014. Plan de trabajo 2015, El Salvador.

<sup>7</sup> Ídem 6

sustenta la profesión; así como Coadyuvar a la consolidación en la aplicación de estándares internacionales de Contabilidad, Auditoría y Ética Profesional.

Algunos de sus objetivos específicos son:

- Revisar constantemente los temas de actualidad, para facilitar las capacitaciones de los Contadores Públicos.
- Analizar y proponer, el número de horas de educación continuada, que deben cumplir los Contadores Públicos inscritos cada año.
- Realizar análisis a los resultados de las evaluaciones de las capacitaciones, y proponer mejoras.
- Elaborar informes, sobre el avance o conclusiones del trabajo de la Comisión

#### **Control de calidad**

El objetivo general de esta comisión es Mejorar la calidad técnica del profesional. Divulgar los nuevos acontecimientos en material de auditoría a fin de que los profesionales se actualicen periódicamente y adquieran las competencias necesarias para realizar un trabajo de alta calidad. Para alcanzar el objetivo general ha establecido los siguientes objetivos específicos:

- Coadyuvar a la consolidación en la aplicación de los Estándares Internacionales de Contabilidad y Auditoría.
- Continuar con el establecimiento de los requerimientos mínimos que se deberán cumplir, para ejercer la Contaduría Pública y Auditoría.
- Mejorar la calidad técnica del profesional.

#### **d) PRINCIPIOS Y NORMAS<sup>8</sup>**

El objetivo general es promover la actualización de conocimientos y competencia profesional, a través de un plan de educación que incluya cursos, charlas, conferencias y seminarios de la Normativa vigente. Sus objetivos específicos son:

---

<sup>8</sup> Consejo de Vigilancia de la Profesión de la Contaduría Pública y Auditoría (CVPCPA). Año 2014. Plan de trabajo 2015, El Salvador.

- Coadyuvar a la consolidación en la aplicación de los Estándares Internacionales de Contabilidad y Auditoría.
- Continuar con el establecimiento de los requerimientos mínimos que se deberán cumplir, para ejercer la Contaduría Pública y Auditoría.
- Mejorar la calidad técnica del profesional.

#### **e) ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS<sup>9</sup>**

El objetivo general de esta comisión es administrar de manera oportuna y eficaz los recursos humanos, financieros y técnicos del Consejo. Para poder cumplir con este objetivo la comisión cuenta con los siguientes objetivos específicos:

- Apoyar la elaboración del Plan Anual de Trabajo de las Unidades Presupuestarias y consolidarlo.
- Ajustar el Presupuesto Preliminar Institucional y el Plan Anual de Trabajo con base a los Techos Presupuestarios aprobados.
- Integrar el Proyecto de Presupuesto y el Plan Anual de Trabajo de las Unidades Presupuestarias.
- Efectuar los análisis financieros respectivos, a ser remitidos a las autoridades institucionales y a la DGCG de conformidad a los plazos que señala la Ley AFI.
- Mantener un adecuado sistema de control interno contable.

En esta comisión se elabora el presupuesto del Consejo en el mes de junio de cada año, tomando como base los lineamientos de la Dirección General de Presupuestos, los estados financieros institucionales para lo cual se registra a diario las operaciones financieras realizadas.

Al mismo tiempo se encarga de la elaboración de informes contables y presupuestarios para el Ministerio de Hacienda, después de hacer el cierre contable respectivo de acuerdo con la normativa de consolidación, cada mes prepara y se remite a la gerencia un informe ejecutivo, el cual contendrá la situación contable y presupuestaria del Consejo.

---

<sup>9</sup> Consejo de Vigilancia de la Profesión de la Contaduría Pública y Auditoría (CVPCPA). Año 2014. Plan de trabajo 2015, El Salvador.

## **1.7 ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE AUDITORÍA<sup>10</sup>**

El Consejo, dando cumplimiento a las facultades que la Ley Reguladora del Ejercicio de la Contaduría, de ser el ente rector de la vigilancia de la profesión de la contaduría pública y auditoría, buscando promover la actualización de conocimientos, por medio de la creación de un plan continuado de educación que permita asegurar el nivel de calidad de la profesión, para poder responder con eficiencia y eficacia a las exigencias que la sociedad requiere de la profesión y sus miembros. Emite la Norma de Educación Continuada cuyo fin es establecer las bases y condiciones para que el contador público preste un mejor servicio de calidad.

### **PERSONAS SUJETAS A ACTUALIZARSE DENTRO DE LA PROFESIÓN CONTABLE<sup>11</sup>**

- Los contadores públicos inscritos en el Consejo (independientemente del área en que se desempeñe).
- Personal técnico que labora en despachos de auditoría.

### **ÁREAS DE EDUCACIÓN EN LAS QUE EL CONTADOR SE DEBE ACTUALIZAR<sup>12</sup>**

- Normas Internacionales de Contabilidad.
- Normas Internacionales de auditoría.
- Tributación.
- Leyes penales.
- Leyes mercantiles.
- Áreas especializadas.
- Código de Ética Profesional.
- Finanzas.
- TICS.
- Inglés técnico contable.
- Banca.
- Seguros.

---

<sup>10</sup> Consejo de Vigilancia de la Profesión de la Contaduría pública y Auditoría. Año 2000. "Norma de Educación Continuada". El Salvador

<sup>11</sup> Ídem 10

<sup>12</sup> Ídem 10

### SANCIONES AL INCUMPLIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN PROFESIONAL<sup>13</sup>

- Por un año de incumplimiento corresponderá una amonestación verbal
- Por dos años de incumplimiento corresponderá una amonestación escrita
- Por tres años de incumplimiento la sanción será de tres salarios mínimos urbanos
- Por cuatro años de incumplimiento la sanción será de seis salarios mínimos urbanos
- Por más cuatro años de incumplimiento la sanción será de doce salarios mínimos urbanos
- Suspensión temporal hasta por cinco años en el ejercicio de la contaduría pública, por reiteración continua de las infracciones anteriores. Por faltas de ética en el ejercicio de la profesión sin que ocasionen daños a terceros.

### REQUISITOS PARA VALIDAR EL PROGRAMA DE EDUCACION CONTINUADA INTERNO DE LAS FIRMAS DE AUDITORÍA

- Firmar carta entendimiento con el CVPCPA.
- Solo podrán reportar a profesionales que laboren con carácter permanente.
- Presentar al Consejo el programa de educación continuada a desarrollarse dentro de la firma, se debe presentar en los primeros tres meses del año.
- Dicho programa deberá contemplar como mínimo cuatro horas de ética profesional.
- El Consejo verificará el cumplimiento de los programas y cualquier otra situación que considere necesario a través de un directivo o empleado del CVPCPA.
- Las firmas que requieran la validación de horas deberán cancelar anualmente, junto con el programa de capacitación al Consejo, los derechos por validación según la tabla siguiente:

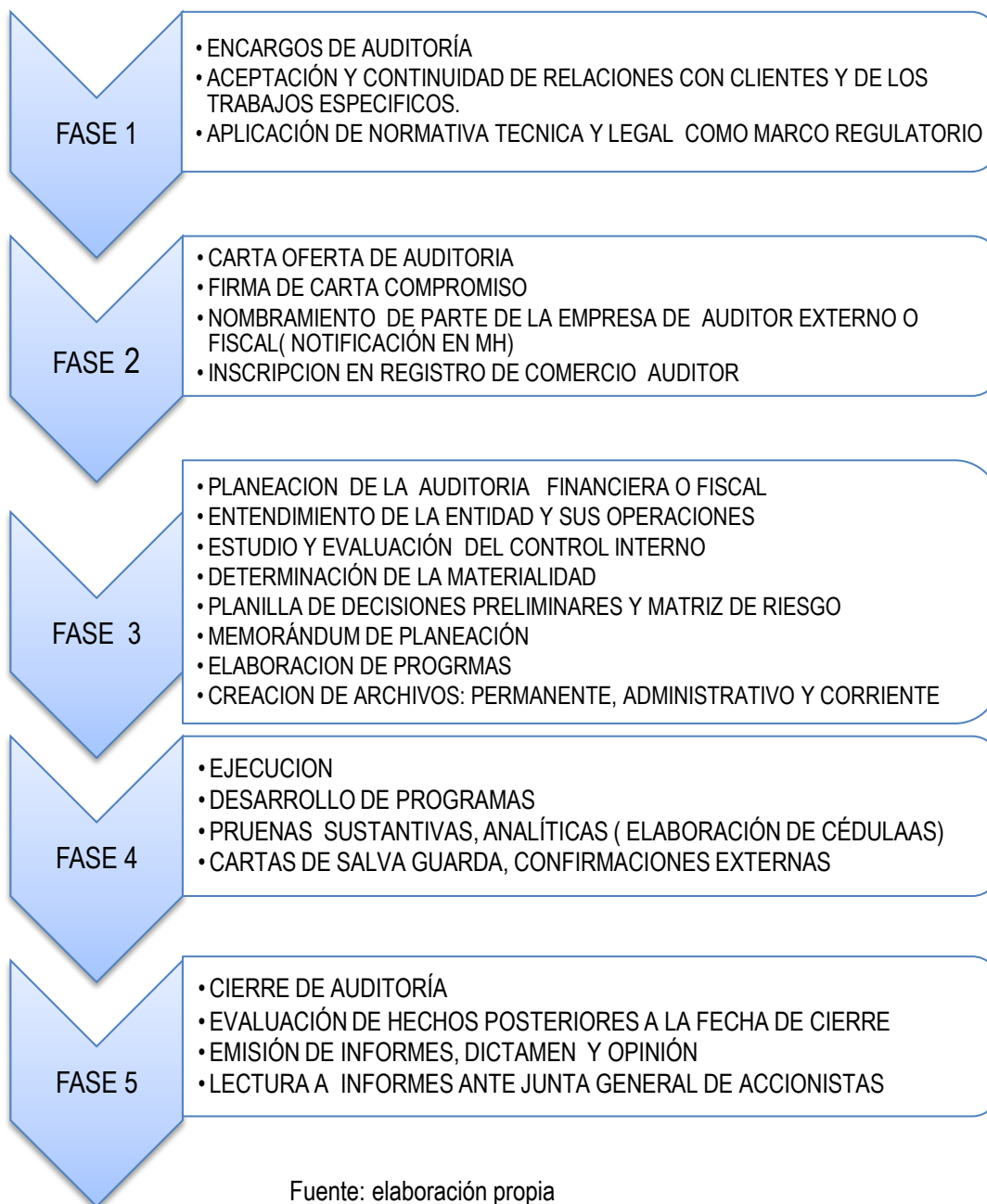
# DE PARTICIPANTES	MONTO A CANCELAR
1 a 10 participantes	US \$ 100.00
11 a 25 participantes	US \$ 250.00
26 o más participantes	US \$ 500.00

<sup>13</sup> Consejo de Vigilancia de la Profesión de la Contaduría pública y Auditoría. Año 2000. "Norma de Educación Continuada". El Salvador

### 1.8. FASES DE LA AUDITORÍA DONDE SE APLICA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

El aseguramiento de la calidad en el servicio de la auditoría debe ser aplicado en cada una de las etapas que se van ejecutando.

Esquema N° 2: Fases de la auditoría.



Fuente: elaboración propia

## **1.9. LA IMPORTANCIA DE LA ÉTICA Y LOS PRINCIPIOS ELEMENTALES EN EL TRABAJO DE AUDITORÍA**

### **a) LA IMPORTANCIA DE LA ÉTICA EN EL TRABAJO DE AUDITORÍA**

Con la intención que la profesión pueda ser desarrollada y fortalecida, se crearon estándares armonizados con el fin de garantizar la calidad en los encargos de auditoría, reunidos en un documento para cumplirse en su totalidad, conocido a nivel mundial como el Código de Ética de IFAC.

El día 29 de agosto de 2013 en el Diario Oficial N° 158, Tomo 400 y con resolución No. 30/2013 fué publicado que el Código de Ética para profesionales de la contabilidad, emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESBA) fué adoptado en el país, dejando así sin efecto el Código de Ética Profesional para Contadores Públicos emitido por el Consejo y publicado el 31 de mayo de 2005.

La intención del Código de Ética internacional IFAC, es que sirva como modelo sobre el cual se basen las orientaciones éticas nacionales y establece estándares de conducta para los contadores profesionales y señala los objetivos y principios fundamentales que deben ser observados por parte de los contadores profesionales en orden a lograr los objetivos comunes, es lamentable la falta de credibilidad de las contabilidades a nivel empresarial y la cantidad de fraudes descubiertos recientemente en múltiples empresas lo que ha puesto en juicio la calidad de ética de la contaduría pública.

En primera instancia debemos centrarnos en la función primordial del contador público dentro de la organización, para ello, esta debe ser encaminada a los principios fundamentales establecidos en el mismo, los cuales son la base fundamental para la toma de decisiones y el apoyo a la administración en cuanto a que brinda unas características, las cuales permiten que la información sea fiable y oportuna para todos los usuarios.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Federación Internacional de Contadores (IFAC por sus siglas en ingles). Código de Ética para Contadores. Reino Unido.



## b) PRINCIPIOS ÉTICOS QUE RIGEN LA PROFESIÓN DE AUDITORÍA

Los principios fundamentales de ética profesional establecidos en el Código de Ética de la IFAC para los contadores públicos, necesitan de un marco conceptual para ser aplicados, ya que éste proporciona las guías para poder identificar riesgos y aplicar los procedimientos necesarios para eliminarlos o reducirlos.

Tabla N° 1: Principios éticos en la auditoría.

Principio	Significado según IFAC
<b>Integridad</b>	Se basa en que el auditor debe actuar correctamente y ser honesto en todas las relaciones con otros profesionales y clientes. La integridad además obliga al profesional de la auditoría tener un trato justo y sincero con quienes lo rodean. La integridad es determinada como el pilar ético institucional que compila y permite la aplicación de valores humanos que fortalecen la formación integral de todo ser humano. <sup>15</sup>
<b>Objetividad</b>	Lo que la IFAC busca es que un auditor no tenga ningún tipo de influencia que lo lleven a ignorar sus criterios profesionales, comprometiendo así su juicio profesional por causa de terceros. El auditor no debe comprometer su juicio profesional o de negocios debido al conflicto de interés, debe ser objetivo al emitir su informe, incluso cuando se inician relaciones con clientes.
<b>Competencia y diligencias profesionales</b>	Este obliga al profesional de la contaduría pública tener los conocimientos necesarios que permita al cliente recibir un trabajo competente y habilidades profesionales, actuando con diligencia de conformidad con la normativa adoptada al momento de prestar sus servicios. La competencia profesional es una obligación personal de todo auditor, con su profesión y consigo mismo, ya que garantiza su idoneidad o capacidad para ejercer la profesión.
<b>Confidencialidad</b>	Es la obligación legal que tiene la profesión de auditoría de mantener en secreto la información recibida de sus clientes. Además, consiste en no revelar información del cliente, salvo mandato legal.
<b>Comportamiento profesional</b>	Exige al auditor que actúe de manera consistente cuidando la buena reputación de la profesión y abstenerse de cualquier comportamiento que pudiera desacreditar a la profesión. El auditor debe abstenerse de realizar actos que afecten la reputación de la profesión. Para ello, debe tener siempre presente que la sinceridad, buena fe y lealtad para con sus colegas, son las condiciones básicas para el ejercicio libre y honesto de la profesión y para la convivencia pacífica, amistosa y cordial de sus miembros; así como también para con sus clientes, con terceros y público en general.

<sup>15</sup> Federación Internacional de Contadores (IFAC por sus siglas en inglés). Código de Ética para Contadores. Reino Unido.

### **1.10. NECESIDAD DE APLICAR UN SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD**

En la realización de los encargos de auditoría se vuelve necesario implementar un sistema de control de calidad, para minimizar el grado de riesgo o prevenir errores futuros. La NICC 1 se ocupa de las responsabilidades de una firma por su sistema de control de calidad para las auditorías y revisiones de estados financieros, compromisos de aseguramiento y de otros servicios relacionados.

Otros pronunciamientos emitidos por la Junta de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento, establecen normas adicionales y guías relacionadas con las responsabilidades de la firma sobre los procedimientos de control de calidad para determinados tipos de compromisos, por ejemplo, se ocupa de los procedimientos de control de calidad para auditorías de estados financieros.

La NICC 1 brinda los lineamientos esenciales que las firmas de auditoría deben elaborar para tener un buen sistema de control de calidad, que los ayude a obtener un mayor control en los trabajos de auditoría, proveer seguridad razonable de que la firma y su personal cumplen con los estándares profesionales, que demanda la norma.

### **1.11. ELEMENTOS DE UN SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD**

Las firmas de auditoría deberán incluir políticas y procedimientos respecto a cada uno de los elementos que forman su sistema de control de calidad, los cuales deben estar bien documentados y notificados a todo el personal de la firma con el objetivo de capacitar al personal que ejerce las funciones de auditoría dentro de ella, en cuanto a la responsabilidad del personal sobre la calidad de que cada trabajo de auditoría realizado. Los elementos de un sistema de control de calidad exigidos por la norma son los siguientes:

#### **a) RESPONSABILIDAD DE LIDERAZGO EN LA CALIDAD DENTRO DE LA FIRMA DE AUDITORÍA<sup>16</sup>**

Es responsabilidad de la dirección de la firma de auditoría, establecer políticas y procedimientos que estén proyectados para motivar una cultura interna donde la calidad sea fundamental en el desempeño de los trabajos. Para que dichas políticas y procedimientos funcionen correctamente es necesario que el director

---

<sup>16</sup> Federación Internacional de Contadores (IFAC por sus siglas en inglés). " Norma Internacional de Control de Calidad NICC 1". Reino Unido

ejecutivo de la firma tome la responsabilidad final del sistema de control de calidad dando así el ejemplo al resto del personal, influyendo de manera significativa en la cultura de calidad en todos los niveles de la firma de auditoría.

Dichas políticas y procedimientos deben ser claros y concisos para que cualquier persona a la que se le asigne esta responsabilidad tenga la experiencia suficiente, capacidad y la autoridad necesaria, para asumir la responsabilidad del sistema de control de calidad, la firma de auditoría está obligada a documentar por medio una carta o equivalente que delego una persona responsable para verificar la calidad del trabajo efectuado por el personal de la firma con el fin de dar una seguridad razonable del cumplimiento de este requisito.

Los socios del encargo de auditoría asumirán la responsabilidad de la calidad de los encargos de auditoría que le sean asignados. Por tal motivo, sus actuaciones y comunicaciones a los demás miembros del equipo del encargo debe resaltar: la importancia de la calidad de la auditoría, la emisión de informes de auditoría adecuados y la facultad que tiene el equipo del encargo de poner de manifiesto sus reservas sin temor a represalias. Es importante que deba dar importancia a que la calidad es esencial en la realización de los encargos de auditoría.

#### **b) REQUERIMIENTOS DE ÉTICA APLICABLES<sup>17</sup>**

La firma de auditoría debe diseñar políticas y procedimientos que garanticen la seguridad razonable de que la firma y el personal que la componen cumplen con los requisitos éticos esenciales como: honradez, integridad, objetividad, competencia profesional, confidencialidad y conducta profesional.

Durante la auditoría, el socio del encargo debe mostrar interés (observación e indagación) con respecto a si el personal cumple con requisitos éticos para poder llevar a cabo el encargo de auditoría, además, si llegasen al conocimiento del socio del encargo de auditoría cuestiones que indiquen que los miembros del equipo del encargo han incumplido requerimientos de ética aplicables, deberá, previa consulta a otros miembros de la firma de auditoría, determinar las medidas pertinentes.

---

<sup>17</sup> Federación Internacional de Contadores (IFAC por sus siglas en ingles). " Norma Internacional de Control de Calidad NICC 1". Reino Unido

**c) INDEPENDENCIA<sup>18</sup>**

La firma de auditoría debe comprometerse cuando diseñe sus políticas y procedimientos a la capacitación continua del personal sobre el principio ético de independencia para realizar un trabajo de acuerdo con el Código de Ética de IFAC, para esto es necesario que exista un documento que sirva de evidencia a la firma sobre las capacitaciones dadas en cuanto a la independencia del personal. Además las políticas y procedimientos sobre la independencia del personal deben ir encaminadas a poder resolver lo siguiente:

- Poder evaluar el impacto global sobre el principio ético de independencia que pudiera existir en los trabajos encargados;
- El personal de la firma debe estar obligado a informar en caso de que surja un inconveniente que amenace el principio de independencia para que la firma tome las medidas correctivas necesarias;
- Debe diseñar políticas que le permitan recoger y comunicar de una manera eficiente al personal con el que cuenta de manera tal que se pueda determinar fácilmente si satisfacen el requerimiento de independencia.

Anualmente la firma deberá asegurarse que el personal notifique de una manera oportuna los asuntos que generan amenazas a la independencia, de manera la gerencia pueda tomar una acción apropiada.

**d) ACEPTACIÓN Y CONTINUIDAD<sup>19</sup>**

La firma de auditoría deberá definir políticas y procedimientos para la aceptación y retención de las relaciones profesionales con clientes y de trabajos específicos, diseñados de tal manera que pueda proporcionar una seguridad razonable de que sólo iniciará o continuará relaciones profesionales cuando:

- Sea competitivo para desarrollar el trabajo, es decir, que la firma tiene que evaluarse si cuenta con la capacidad, recursos humanos y financieros y el tiempo necesario para llevar a cabo el trabajo;
- Pueda cumplir con los requerimientos de ética aplicables, documentando por escrito los motivos por los cuales ya no sea posible continuar la relación con el cliente; y

---

<sup>18</sup> Federación Internacional de Contadores (IFAC por sus siglas en inglés). " Norma Internacional de Control de Calidad NICC 1". Reino Unido

<sup>19</sup> Ídem 18

- La firma de auditoría debe considerar la integridad del cliente, el grado de conocimiento que se tenga respecto a la integridad del cliente dependerá de la relación que las partes tengan.

El socio del encargo de auditoría deberá enterarse de que se han aplicado los procedimientos adecuados en relación con la aceptación y continuidad de las relaciones con clientes y de encargos de auditoría, además determinará si las conclusiones alcanzadas son óptimas para la continuidad de las relaciones con los clientes.<sup>20</sup>

#### **e) RECURSO HUMANO<sup>21</sup>**

La firma debe fundar políticas y procedimientos planteados para proveer una seguridad razonable de que cuenta con el personal suficiente que posea la competencia, capacidades y compromiso hacia los principios éticos necesarios.

El socio debe asegurarse que el equipo asignado al encargo tenga las capacidades, competencia y tiempo apropiado para el progreso del trabajo, así como un alcance de la naturaleza y complicación del encargo a desempeñar, que se tenga un conocimiento técnico de las normas profesionales, y capacidad para emplear el juicio profesional propio. Además debe cerciorarse que cualquier experto que no forme parte del encargo pero que trabajan conjuntamente, tengan las capacidades de: realizar el encargo de auditoría de conformidad con las normas profesionales y poder emitir un informe de auditoría que sea adecuado en función de las circunstancias.

#### **f) REALIZACIÓN DE LOS ENCARGOS<sup>22</sup>**

Los trabajos desempeñados por la firma de auditoría deben estar de acuerdo con normas profesionales, requisitos legales y reglamentarios aplicables, además que la firma emite informes que son adecuados en las circunstancias.

Dichas políticas y procedimientos deberán incluir:

- Asuntos que sean relevantes para promover la calidad en el desempeño del trabajo;

---

<sup>20</sup> Federación Internacional de Contadores (IFAC por sus siglas en ingles). " Normas Internacionales de Auditoría". NIA 220

<sup>21</sup> Federación Internacional de Contadores (IFAC por sus siglas en ingles). " Norma Internacional de Control de Calidad NICC 1". Reino Unido

<sup>22</sup> Ídem 21

➤ Responsabilidades de supervisión y revisión.

Se debe procurar que la responsabilidad de los encargos se determine de acuerdo a la experiencia, de manera tal que los miembros con más experiencia dentro del grupo revisen el trabajo de los miembros con menos experiencia.

La firma realizará revisiones de manera oportuna tratando de detectar algún problema en el desempeño del trabajo, en cuanto a los requerimientos de la calidad antes de que emitan la opinión sobre los estados financieros.

Para percatarse que exista calidad en el trabajo, el auditor debe tomar a bien que las revisiones se realicen de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos en la firma de auditoría, además debe atender consultas en el caso que existan situaciones complejas durante y en la finalización del encargo.

**g) SEGUIMIENTO<sup>23</sup>**

La firma debe formar un proceso de monitoreo diseñado para dar seguridad razonable de que las políticas y procedimientos relativos al sistema de control de calidad son relevantes y adecuados, para su funcionamiento efectivo.

Este proceso deberá incluir:

- Un examen y la evaluación continua del sistema de control de calidad de la firma de auditoría, incluyendo la inspección de al menos un trabajo terminado por cada socio del encargo;
- Asignar las responsabilidades del proceso de seguimiento a uno o varios socios que tengan experiencia y autoridad dentro de la firma de auditoría;
- Los miembros del personal que realicen el trabajo o el control de calidad no pueden participar en la inspección de dichos encargos.

Se tendrá que evaluar la calidad en el desarrollo de un trabajo de auditoría realizando una inspección periódica sobre el trabajo para poder comunicar al socio responsable las deficiencias detectadas y las sugerencias respectivas para superar dichas deficiencias.

---

<sup>23</sup> Federación Internacional de Contadores (IFAC por sus siglas en inglés). " Norma Internacional de Control de Calidad NICC 1". Reino Unido

Todo sistema de aseguramiento de calidad que es efectivo, incluye un procedimiento de seguimiento para proporcionar a la firma seguridad razonable que se ha cumplido con las políticas y procedimientos que están en relación con la calidad. El socio debe tener en cuenta los resultados de la firma y dar seguimiento a posibles observaciones y deficiencias mostradas.

Una observación o una deficiencia en el sistema de aseguramiento de calidad no significa necesariamente que un determinado encargo no se haya realizado de conformidad con las normas profesionales o que el informe de auditoría no es el adecuado, esto debido a que puede también que el control de calidad falle, por lo que se debe tener una cuidado máximo al realizar y evaluar el control de calidad.

#### **1.12. EL PAPEL DEL AUDITOR EXTERNO FRENTE A LAS REGULACIONES EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO<sup>24</sup>**

Las instituciones financieras y actividades no financieras designadas (APNFD) están obligadas a identificar, evaluar y tomar acciones eficaces para mitigar riesgos de lavado de activos y financiamiento al terrorismo. Según se lo exige a sus países miembros el Grupo de Acción Financiera sobre Blanqueo de Capitales (GAFI).

El art. 2 de la Ley contra el Lavado de Dinero y Activos, presenta los sujetos obligados a implementar controles y cuidados especiales. Dentro del listado contenido en dicho artículo se hace referencia a un literal que incluye “cualquier institución privada o de economía mixta, asociación, sociedad mercantil, grupo o conglomerado financiero, donde los auditores externos juegan un papel importante con las planificaciones, ejecución y emisión de opinión en sus auditorías”.

El auditor externo con la participación del auditor interno y el oficial de cumplimiento, son los encargados de implementar procedimientos de control, los cuales serán incluidos dentro de sus programas de evaluación de cumplimiento del control interno y todo lo relativo a las políticas y prácticas de la empresa a auditar.

---

<sup>24</sup> Seminario “El auditor externo en las empresas y sus obligaciones frente al lavado de dinero y activos”. Lic. Miguel Ángel Portillo Grande. 31/03/2014 y 01/04/2014. Depto. Riesgo LA/FP-intendencia de riesgo.

Entre las funciones que el auditor externo debe considerar en la prevención del riesgo de lavado de dinero y con apoyo del trabajo del auditor interno se puede mostrar en el siguiente cuadro:

Tabla N° 2: Comparación de las funciones de auditoría externa e interna.

<b>Característica</b>	<b>Funciones de Auditoría Externa</b>	<b>Funciones de Auditoría Interna</b>
<b>Objetivo</b>	Expresar una opinión sobre estados Financieros  Sugerir al cliente procedimientos para la mejora y perfeccionamiento de sus sistemas.	Evaluación de los controles internos.  Función de asesoramiento.  Expresa opinión pero no dictámen.
<b>Alcance</b>	Registros contables y Financieros.  Informe de auditoría  Utilidad interna (informe de auditoría y carta de recomendaciones)	Eficacia, efectividad y economía en el logro de los objetivos.  Tiene utilidad interna únicamente.
<b>Orientación</b>	El pasado.	El presente y el futuro.
<b>Normas</b>	PCGA, NAGAS, NIAS Y NIIF.	Comité de Basilea sobre supervisión Bancaria.
<b>Informes</b>	Periódicos, dirigidos a la Asamblea de accionistas.	Permanentes, dirigidos a Administración.
<b>Nombramiento</b>	Por parte de la Asamblea de Accionistas.	Por la presidencia de la entidad.
<b>Enfoque del trabajo con relación al lavado de activos</b>	Evaluaciones por muestreo, verificando el cumplimiento de la normatividad legal vigente relacionada con el tema de prevención de lavado de activos.	Evaluaciones por muestreo, verificando el cumplimiento del control interno establecido en el sistema de prevención de lavado de activos.

Fuente: Consejo de Vigilancia de la profesión de Contaduría Pública y Auditoría



### 1.13. BASE TÉCNICA

Tabla N° 3: Normativa técnica.

NOMBRE	SECCIÓN/ PÁRRAFO	CONTENIDO
Código de Ética de IFAC.	Secciones: 100, 110, 120, 130, 140 y 150.	Este código define cuales son los principios éticos fundamentales para que el contador público pueda ejercer la profesión y estos principios son los siguientes: Integridad, objetividad, competencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.
NIA 220 Control de calidad de la auditoría de estados financieros.	Párrafos: 11, 12-13, 14, 15-22, 23 y 24-25.	La norma proporciona lineamientos sobre la responsabilidad del personal de la firma de auditoría, respecto a los requisitos y procedimientos de control de calidad en el desempeño de un trabajo de auditoría.  De acuerdo a la norma, el auditor debe implementar procedimientos de control de calidad del trabajo que puedan proporcionar al auditor seguridad razonable con relación a que la auditoría cumple con las normas profesionales y requisitos legales
NICC1. Norma internacional sobre control de calidad	Párrafos: 18-19,20- 25, 26-28, 29, 32-47 y 48-56.	La Norma Internacional de Control de Calidad No 1 brinda los lineamientos esenciales que las firmas de auditoría deben elaborar para tener un buen sistema de control de calidad, que los ayude a obtener un mayor control en los trabajos de auditoría.  Elementos de un sistema de control de calidad según NICC 1: Responsabilidad de liderazgo en la calidad dentro de la firma de auditoría, requerimientos de ética aplicables, aceptación y continuidad de las relaciones con clientes y de encargos específicos, recursos humanos, realización de los encargos y seguimiento.

### 1.14. BASE LEGAL

Tabla N° 4: Normativa legal.

NOMBRE	ARTÍCULO	CONTENIDO
Ley Reguladora del Ejercicio de la Contaduría	Artículos: 1, 23, 42, 45 y 47	El objetivo primordial de esta ley es regular el ejercicio de la profesión de la contaduría pública. La ley trata los contenidos siguientes: Personas que pueden ejercer la contaduría pública, requisitos para ser autorizado como contador público, responsabilidades y prohibiciones de los contadores públicos, etc.
Código Tributario	Artículos:135 Literal b) y c), y 147	Según el código tributario son obligaciones del auditor: asegurarse de tener independencia con el sujeto que lo ha contratado, examinar que las operaciones del cliente estén conforme a la ley y debe conservar la documentación del trabajo por un periodo de diez años en orden y buen estado.
Código de Comercio	Artículos: 282-284, 289, 290 y 291.	El código establece que el auditor es el designado para ejercer la vigilancia de las sociedades por medio de una auditoría externa. También define cuales son las obligaciones y facultades del auditor tales como las siguientes: Cerciorarse de la constitución y vigencia de la sociedad, asistir, con voz, pero sin voto, a las juntas generales de accionistas y en general, comprobar en cualquier tiempo las operaciones de la sociedad
Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos	Artículos: 2 y 289.	La Ley contra el lavado de Dinero y Activos, presenta los sujetos obligados a implementar controles y cuidados especiales. El auditor externo con la participación del auditor interno y el oficial de cumplimiento son los encargados en implementar procedimientos de control, los cuales serán incluidos dentro de sus programas de evaluación.
Norma de Educación Continuada	Romanos: III, IV y VIII.	El CVPCPA como el ente rector de la vigilancia de la profesión de la contaduría pública y auditoría del país, buscando promover la actualización de conocimientos, por medio de la creación de un plan continuado de educación que permita asegurar el nivel de calidad de la profesión creo la norma de educación continuada.

## **CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO**

### **2.1 TIPO DE ESTUDIO**

La investigación se realizó utilizando la combinación de los métodos: deductivo, inductivo y analógico.

Los métodos: deductivo- inductivo y analógico, responderán a lo concerniente de cómo es, y cómo está la situación del problema y sus variables; es decir, que éstos proporcionarán el conocimiento relacionado a la presencia o ausencia de la situación respecto a la problemática detectada. Se usó el método deductivo porque el punto de partida es la NICC1, aplicable para todas las firmas de auditoría del país.

Luego se utilizó el método inductivo, porque se observará la forma de aplicar la norma de control de calidad las firmas de auditoría. Por último, se aplicó el método analógico, para comparar resultados semejantes de algunas características. La metodología mencionada, ayudó a crear una teoría y a comprobar si la falta del aseguramiento de la calidad del trabajo en las firmas de auditoría afecta el crecimiento y continuidad de los servicios.

### **2.1 UNIDAD DE ANÁLISIS**

En la presente investigación se consideró como unidad de análisis a los responsables del aseguramiento de la calidad dentro de las firmas de auditoría, autorizadas por el Consejo y ubicadas en el municipio de San Salvador.

### **2.2 UNIVERSO Y MUESTRA**

La población sujeta a investigación son las firmas de auditoría, autorizadas por el Consejo, ubicadas en el municipio de San Salvador; cuya característica principal es que estén facultados y autorizados para ejercer la profesión. El Consejo ha juramentado más de 4,000 profesionales quienes pueden ejercer bajo su vigilancia, dentro de estos algunos no cumplen con el requisito anual de actualización de registro exigido por el CVPCPA.

De acuerdo a lo antes mencionado se tomó el listado de profesionales que actualizaron sus datos al 31 de diciembre de 2013, publicados con fecha 31 de enero de 2014. También se consideró utilizar como base

de datos para delimitar el área geográfica el directorio de empresas de 2011, que está a disposición por la Dirección General de Estadísticas y Censos. Por último se buscó en las publicaciones de las páginas amarillas durante el mes de mayo 2014, para completar todas aquellas firmas que están radicadas en la ciudad de San Salvador, así de estas fuentes de información se realizó un contraste con el listado personas naturales y jurídicas, que han actualizado su información del registro y se logró encontrar un aproximado de 111 firmas de auditoría, por lo que se consideró que dicha población es representativa y se optó trabajar con estos datos.

Por tratarse de una población finita, el cálculo de la muestra se obtiene mediante el uso de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{Z^2 \cdot p \cdot q + (N-1) e^2}$$

Sustituyendo los valores:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.95)(0.05)(111)}{(1.96)^2(0.95)(0.05)+(111-1)(0.05)^2}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.95)(0.05)(111)}{(3.8416)(0.95)(0.05)+(110)(0.0025)}$$

$$n = \frac{20.254836}{0.182476+0.275}$$

$$n = \frac{20.254836}{0.457476}$$

$$n = 44.28 \approx 44 \quad \text{Firmas de auditoría.}$$

Como resultado de aplicar la fórmula se obtuvo una muestra de 44 firmas de auditoría.

### 2.3 INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS UTILIZADAS EN LA INVESTIGACIÓN

Para la realización de la investigación se utilizaron los siguientes instrumentos:

- **Cuestionario:** se elaboró un listado pequeño de interrogantes cerradas donde la persona a colaborar, puede afirmar (o negar) alguna inquietud o realizar algunos aportes de acuerdo a su experiencia.
- **La encuesta:** aquí se recopilará información que fue procesada y se hicieron las conclusiones respectivas.

- **El muestreo estadístico:** se realizó un método de selección para la realización de visitas de campo.

## **2.4 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

Una vez recopilada la información a través de las herramientas de investigación, se procedió a tabular y analizar los datos que se obtuvieron en la investigación, haciendo uso del programa Microsoft Excel, debido a que este programa es una herramienta útil y brinda el cálculo de los datos numéricos, permite elaborar cuadros y gráficas que ayudan a una mejor comprensión de los resultados obtenidos.

## **2.5 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

Los datos obtenidos de los instrumentos que se utilizaron para la recolección de información, se procesaron haciendo uso de gráficos, para ayudar a un mejor y más fácil análisis; luego se llevó a cabo la interpretación de los datos a través del análisis de cada una de las interrogantes, las cuales se presentaron, según resultados porcentuales del total de encuestados. (Anexo 2).

## **2.6 DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN**

Después de haber realizado la investigación en las 44 firmas, ubicadas en el municipio de San Salvador, sobre el aseguramiento de la calidad en el trabajo del auditor, se elaboró un diagnóstico sobre la opinión de los profesionales encuestados.

Las preguntas fueron agrupadas por áreas, en las cuales se relacionaron las interrogantes y sus respuestas, una columna con los resultados obtenidos a través de los instrumentos de recolección de información en forma de porcentaje, con ello se centró el análisis en la falta y/o no aplicación de un sistema de aseguramiento de calidad para el trabajo de auditoría. Las áreas en las cuales se conjuntaron las interrogantes son las siguientes:

### **a) Revisiones de calidad al trabajo de auditoría**

Una revisión adecuada de los estándares de calidad al momento de realizar un encargo de auditoría, es la clave para obtener buenos trabajos y excelentes resultados, de las cuales, los encuestados coincidieron que la más común es la supervisión adecuada (64%), con esto se detecta errores a través de la revisión por parte de algún jefe inmediato; por otra parte, el 59% realiza actualizaciones constantes que son importantes para estar en sintonía con las innovaciones de la profesión.

Para llevar a cabo la revisión de los estándares de calidad se necesita una serie de herramientas que ayudan a minimizar el trabajo y llevar un mejor control, se determinó que un 68% opina que la lista de chequeo es la más utilizada por las firmas de auditoría, porque brinda una seguridad de haber realizado un proceso o procedimiento establecido.

Al mencionar que para revisar la calidad del encargo de auditoría se necesitan crear procedimientos y utilizar instrumentos para examinarlo, es importante saber de la forma que se dejan evidenciados, se determinó que la mayoría, un 80% deja evidenciado el proceso utilizando papeles de trabajo por tratarse de una manera práctica y al alcance de cualquier revisión.

**TABLA No 5. REVISIONES DE CALIDAD AL TRABAJO DE AUDITORÍA**

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	RESULTADO
14	<b>¿Qué procedimientos realiza la firma para mantener los estándares de calidad en el desempeño del trabajo?</b>	
	Supervisión adecuada	64%
	Actualizaciones constantes	59%
15	<b>¿Qué tipo de instrumento utiliza para la revisión de la calidad dentro de la firma de auditoría?</b>	
	Lista de chequeo	68%
18	<b>¿Cuál es la forma en que deja evidenciado el proceso de revisión de la calidad?</b>	
	Papeles de trabajo	80%

#### **b) Revisiones por parte del Consejo**

El Consejo como ente regulador de la profesión de auditoría, debe asegurarse de que las firmas que prestan servicios profesionales lo lleven a cabo de manera correcta y que los resultados del encargo sean de cumplimiento a estándares de calidad, en sus funciones realiza muestras revisando programas de control de calidad para tener certeza de que se realiza, las firmas encuestadas que no han sido parte de la muestra de revisión representa el 64%, razón por lo cual la mayoría de aún no cuenta con un sistema de control de calidad.

En estas revisiones resulta una serie de observaciones a las cuales las firmas deben dar respuesta de cómo solucionar posibles problemas encontrados, en este caso la mayoría, el 63% opinó que desarrollaron una actualización al sistema de control de calidad que posiblemente no cubre con las expectativas del Consejo.

Para concluir, la mayoría de las firmas conoce el sistema de control de calidad que aplica el consejo para evaluar a las firmas, pero se cree que no es muy claro ni preciso, ya que las firmas no lo consideran al momento en que deciden adoptar uno para su aplicación.

**TABLA No. 6 REVISIONES POR PARTE DEL CONSEJO**

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	RESULTADO
7	¿Alguna vez su firma ha sido parte de la muestra de revisión por parte del Consejo de Vigilancia en los programas de control de calidad?	
	No	64%
8	¿Cuál fue su respuesta a las observaciones emitidas en su evaluación?	
	Reuniones de lo encargado para discutir deficiencias	63%
9	¿Conoce el sistema de control de calidad que aplica el CVPCPA para evaluar a las firmas?	
	Si	77%

### c) Experiencia de la firma y recurso humano bajo su cargo

La experiencia de las firmas prestando el servicio de auditoría, se ve marcado por los años que tienen de estar ejerciendo la profesión, un 36% posee más de 10 años de prestar el servicio, representando un grado de experiencia alto, este puede ser el motivo por el cual la mayoría de las firmas han recibido algún tipo de capacitación. En cuanto se pregunto si las capacitaciones fueron en el control de calidad, con un 89% respondió afirmativamente.

Al investigar con que institución se capacitaron las firmas, la mayoría, el 67% coinciden en que las recibieron con el Consejo, ente regulador de la profesión. Existen áreas que son de suma importancia que sean de conocimiento del personal dentro de la firma, al consultar en cuales se han capacitado, se determinó que la mayoría se inclinan en materia técnica y contable, un 90%, 85% respectivamente.

Por otra parte, se determinó que la mayoría de las firmas encuestadas, un 84%, posee algún tipo de perfil al momento de seleccionar al personal de la firma, aspecto importante para obtener un mejor resultado a la hora de realizar el encargo; en lo que respecta a los aspectos del perfil de contratación, los más significativos que respondieron los encuestados son el conocimiento técnico (100%), la experiencia que se tenga en el área (89%), con esto se manifiesta que el personal que se necesita para los encargos de auditoría debe ser capacitado y mantener un conocimiento actualizado.

**TABLA No. 7 EXPERIENCIA DE LA FIRMA Y RECURSO HUMANO BAJO SU CARGO**

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	RESULTADO
1	<b>¿Cuántos años lleva la firma prestando los servicios de auditoría?</b>	
	Más de 10 años	36%
2	<b>¿Ha recibido el personal y los socios de la firma algún tipo de capacitación en cuanto al control de calidad?</b>	
	Si	89%
3	<b>¿Con qué tipo de institución fue la capacitación?</b>	
	Consejo de Vigilancia de la profesión de la Contaduría Pública y Auditoría	67%
4	<b>¿Cuáles han sido las áreas de capacitación del personal con que cuenta la firma?</b>	
	Normativa técnica	90%
	Normativa contable	85%
16	<b>¿La firma posee algún tipo de perfil de selección del profesional para realizar el trabajo de auditoría?</b>	
	Si	84%
17	<b>¿Qué aspectos están dentro del perfil de selección del profesional para cada trabajo de auditoría?</b>	
	Conocimiento técnico	100%
	Experiencia en el área	89%

#### **d) Sistema de aseguramiento de calidad**

El asegurarse de la calidad del trabajo de auditoría, ayuda a obtener un mejor resultado en el ejercicio de la profesión y brinda la seguridad de que el dictamen que se emite concuerda con el trabajo revisado, al consultarle a los encuestados sobre este aspecto, se determinó que el 50% manifestó no contar con un sistema de aseguramiento de calidad para sus trabajos, puede ser que solamente cuenten con manuales o partes de este; los motivos del por que no se aplica el aseguramiento en el ejercicio profesional pueden ser distintos, al consultar que elementos inciden para no aplicarlo, se cuantificó que el 59% es por la ausencia de manuales claros y aplicables para firmas de auditoría medianas y pequeñas.

Al preguntar a las firmas de auditoría sobre el nivel de importancia que tiene para ellas el asegurarse de la calidad en el trabajo realizado, el 68% coincidieron que el nivel de importancia que tiene es alto, con lo cual se manifiesta que a las firmas les interesa cerciorar la calidad del encargo este garantizada.



Además, se consultó la frecuencia con la que aplican medidas de aseguramiento de calidad en los encargos de auditoría, determinando que un 39% algunas veces aplican medidas de seguridad en sus trabajos realizados; ya que la mayoría opina que solamente en algunas ocasiones se asegura de la calidad, se puede observar que las firmas aun no han tomado conciencia de la importancia del aseguramiento de la calidad y por ello lo consideran como un problema, para lo cual se determinó que la mayoría, un 45% cree que esta situación es complejo de solucionar.

Finalmente, debido a la importancia del aseguramiento de la calidad y la falta de manuales claros que expliquen cómo llevarlo a cabo, el 98%, un dato bastante elevado de la muestra, considera importante un documento que mejore y ayude la aplicación del aseguramiento de la calidad del encargo de auditoría, ya que es un factor importante para brindar un servicio de calidad y con ello obtener un crecimiento tanto de credibilidad como de conocimiento.

**TABLA No. 8 SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD**

PREGUNTA	ALTERNATIVAS	RESULTADO
5	<b>¿Cuenta la firma con un sistema de aseguramiento de calidad?</b>	
	No	50%
6	<b>¿Cuál de los siguientes elementos incide dentro de su firma para no aplicar el aseguramiento de la calidad?</b>	
	Ausencia de manuales claros y aplicables	59%
10	<b>¿Qué grado de importancia le daría al aseguramiento de la calidad en el trabajo que realizan las pequeñas y medianas firmas de auditoría según la siguiente escala?</b>	
	Alta	68%
11	<b>¿Cómo considera el nivel competitivo de su firma al aplicar medidas de aseguramiento de la calidad del trabajo respecto a los recursos económicos, humanos y el tiempo que le implicaría invertir?</b>	
	Más competitivo	45%
12	<b>¿Con qué frecuencia aplica las medidas de aseguramiento de calidad dentro de la firma?</b>	
	Algunas veces	39%
13	<b>¿La aplicación del aseguramiento de la calidad en su empresa es considerado como un problema?</b>	
	Complejo de solucionar	45%
19	<b>¿Considera importante disponer de un documento que contenga los lineamientos a seguir para mejorar el aseguramiento de la calidad del trabajo de auditoría?</b>	
	Si	98%

## **CAPÍTULO III: SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD, PARA FIRMAS DE AUDITORÍA**

### **3.1. PLANTEAMIENTO DEL CASO**

Para que las firmas de auditoría puedan prestar servicios con calidad es necesario que cuenten con un sistema de aseguramiento de la calidad, que les permita garantizar a terceros que el trabajo realizado cumple con los estándares de calidad exigidos por la IFAC como ente regulador internacional y por el CVPCPA que regula la profesión a nivel nacional.

Dicho sistema debe asegurar que la firma cuente con la experiencia necesaria, la independencia y la objetividad del auditor para que los servicios prestados por ella sean la marca de distinción ante los demás. El sistema de aseguramiento de calidad debe ser diseñado de manera que pueda medir el desempeño de los miembros del equipo de auditoría asignados, de manera objetiva de tal forma que se pueda detectar las oportunidades de mejoras en la calidad de los servicios prestados.

A continuación se presenta un caso práctico aplicable para llevar a cabo el desarrollo de un sistema de aseguramiento de la calidad para una firma de auditoría, la cual se denomina Castro Torres, S.A.de C.V., fundada en 2009 y está inscrita ante el CVPCPA, siendo el representante legal el Lic. Miguel Castro. La firma cuenta con una cartera de clientes diversificados, entre los cuales se puede mencionar: empresas de servicios, comerciales, arquitectos e ingenieros

### **3.2. ESTRUCTURA Y FORMA DE SOLUCIÓN DEL CASO**

Para dar solución al caso antes planteado se pretende elaborar un sistema de aseguramiento de calidad que tome en cuenta las características de las firmas de auditoría. Dicho sistema contendrá los requerimientos de control de calidad de la NICC 1 y NIA 220 y las herramientas necesarias para dar cumplimiento al sistema de aseguramiento. El sistema de aseguramiento de calidad estará compuesto por los siguientes elementos:

1. Manual de calidad.
2. Procedimientos de auditoría para la calidad dentro de la firma.
3. Descripción para los puestos y perfil del encargado de calidad.
4. Guía para la documentación del sistema de aseguramiento de la calidad.
5. Revisión de la calidad en el trabajo de auditoría.

### 3.3. DESARROLLO DEL CASO



## 3.3.1 MANUAL DE CALIDAD

VERSIÓN: 01

**CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN .....	1
OBJETIVOS .....	1
GENERAL .....	1
ESPECIFICOS .....	1
PRESENTACIÓN DE LA FIRMA .....	2
INFORMACIÓN GENERAL.....	2
MISIÓN .....	2
VISIÓN .....	2
I. RESPONSABILIDAD DE LIDERAZGO DE LA CALIDAD DE LA FIRMA .....	3
II. REQUISITOS ÉTICOS .....	5
III. ACEPTACIÓN Y CONTINUIDAD DE LAS RELACIONES CON CLIENTES Y DE TRABAJOS ESPECÍFICOS.....	7
IV. RECURSOS HUMANOS .....	11
V. REALIZACIÓN DEL ENCARGO .....	14
VI. MONITOREO .....	16
VII. DOCUMENTACIÓN.....	17

## INTRODUCCIÓN

Para poder efectuar una buena aplicación de un sistema de aseguramiento de calidad debe tener un enfoque sistemático, debido a eso el presente manual enuncia las políticas que la firma utilizará para garantizar la calidad en sus servicios, con un enfoque integral buscando satisfacer las necesidades de los clientes.

El manual describe las disposiciones adoptadas por la firma de auditoría para cumplir con los requisitos legales y normativos relacionados con la calidad en los servicios de la profesión.

Este manual es un documento que busca garantizar el aseguramiento de la calidad dentro de la firma.

## OBJETIVOS

### GENERAL

El presente manual tiene por objetivo el aseguramiento de la calidad dentro de la firma de auditoría a través disposiciones generales para garantizar la calidad en sus servicios, en busca de la mejora continua.

### ESPECIFICOS

- Optimizar los recursos buscando la mejora continua.
- Volver eficiente los conocimientos técnicos y éticos del personal para que ayuden a mejorar el servicio brindado.

## PRESENTACIÓN DE LA FIRMA

Castro Torres, S.A. de C.V. es una firma dedicada a brindar los servicios idóneos a los clientes que posee, para poder así crear una solida reputación y trayectoria frente a la sociedad. Está inscrita en el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoria bajo el número de registro 3512, cumple con todos los requisitos establecidos en el Código de Comercio y la Ley Reguladora del Ejercicio de la Contaduría Pública y Auditoria, y por lo tanto, está en plena facultad de ejercer la profesión de auditoría.

Actualmente es miembro del Instituto Salvadoreño de Contadores de El Salvador, con el cual es capacitado el personal de la firma constantemente para tener recurso humano capaz y competente.

## INFORMACION GENERAL

Nombre: Castro Torres, S.A. de C.V.  
Dirección: Final 53 Avenida sur, Edificio Ocaso, Local #112.  
Colonia Flor Blanca, San Salvador, El Salvador, Centro América.  
Teléfono: 2284-1144

## Misión

“Proveer soluciones en auditorias, aplicando los más altos estándares de calidad y procesos orientado a la mejora continua, brindando un servicio eficaz con personal calificado y motivado, utilizando tecnología y conocimiento para lograr la satisfacción de nuestros clientes.”

## Visión

“Ser líder en auditorias con soporte administrativo, con servicios de alto valor, creando alianzas valiosas con nuestros clientes; afirmando el cumplimiento de objetivos, el crecimiento del capital humano para contribuir al desarrollo social.”

## I. RESPONSABILIDAD DE LIDERAZGO DE LA CALIDAD DE LA FIRMA

Los miembros líderes del trabajo de auditoría deben tomar decisiones relevantes en todos los aspectos que involucran a la firma en cuanto a la práctica profesional, es su obligación asumir la responsabilidad de crear un ambiente y una cultura de calidad dentro de la firma dando el ejemplo ellos mismo además de asignar un responsable del sistema de aseguramiento de la calidad.

La persona asignada como responsables del sistema aseguramiento de la calidad debe contar con la experiencia suficiente y apropiada, la capacidad y autoridad necesaria para asumir el compromiso que implica ser el responsable del sistema de aseguramiento de la calidad frente al resto del personal.

### POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

- A. Es responsabilidad del socio director de la firma, la divulgación y cumplimiento del sistema de control de calidad al interior de la misma.

Procedimiento.

Se le proporcionará a cada empleado la información contenida en este manual, así como la documentación e información básica recibida de parte del CVPCPA, referente al control de calidad para la firma de auditoría.

- B. La firma tiene como representante de la alta dirección para el sistema de aseguramiento de la calidad al gerente general, quien tiene autoridad y responsabilidad de:
- Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el sistema de aseguramiento de calidad a través de su documentación, revisiones y auditorías de la calidad del servicio prestado.
  - Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de aseguramiento de calidad y su necesidad de mejoramiento.
  - Asegurar que se promueva la toma de conciencia de todos los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

- C. La persona encargada del sistema de aseguramiento de la calidad tiene la responsabilidad de hacer las consideraciones de manera tal que los intereses comerciales no se antepongan sobre la calidad del trabajo a desempeñar para los clientes ya existentes.

Procedimiento.

- Evaluar los requisitos éticos que se puedan ver afectados en el desarrollo de la auditoría; así como las áreas en las cuales se está capacitado para auditar, tomando en cuenta el alcance de de las auditorías.
- Considerar si poseen los recursos para desempeñar el trabajo, si cuenta con el personal adecuado para realizar auditorías, auditorías especiales y otras.

- D. La persona encargada de la responsabilidad operacional del sistema de aseguramiento de calidad, debe reunir los siguientes criterios: experiencia, capacidad suficiente y apropiada y la autoridad necesaria para asumir dicha responsabilidad.

Procedimiento.

- La directiva asignará la responsabilidad operacional del sistema de aseguramiento de calidad de la firma a una persona que posea la experiencia apropiada, capacidad suficiente y autoridad necesaria para asumir dicha responsabilidad.
- La persona que opte al cargo de socio responsable del control de calidad debe tener como mínimo 5 años de experiencia, y de preferencia que haya realizado auditorías a la calidad dentro de las firmas.

- E. Se someterá al personal de auditoría a una evaluación trimestral sobre aspectos relacionados con el área de la auditoría y materias conexas. Internamente no se desarrollaran programas formales de educación continuada ni entrenamiento formal, lo que se hace es discutir con el personal temas específicos de interés para nuestro personal que ayuden a su formación y a tener mejor criterio profesional.

Procedimiento.

Los socios serán los encargados del fiel cumplimiento de la norma de control de calidad por parte de los auditores.



F. La alta dirección proporcionará evidencia de su compromiso con el desarrollo e implantación de este sistema y la mejora de su eficacia, por medio de:

- Comunicados al personal destacando la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios;
- Asegurando que se establezcan los objetivos de la calidad;
- Llevando a cabo las revisiones por la dirección, y
- Asegurando la disponibilidad de recursos.

## II. REQUISITOS ÉTICOS

Los líderes de la firma de auditoría deben definir políticas y procedimientos para brindar la seguridad razonable a sus clientes, proveedores y sociedad en general que la firma y su personal cumplen con los requerimientos éticos establecidos en el Código de la IFAC.

El Código de ética de la IFAC, establece en su parte A, los siguientes principios fundamentales:

- ❖ Integridad
- ❖ Objetividad
- ❖ Competencia profesional y debido cuidado
- ❖ Confidencialidad
- ❖ Conducta profesional

### **POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**

A. El recurso humano asignado al trabajo de auditoría evitará tener relaciones de negocios con clientes o cualquier otra relación que no sea profesional.

Procedimiento.

- Examinar los estados financieros y las transacciones del cliente para corroborar si existen o no relaciones de empleados de la firma.
- El personal que forma parte del equipo encargado de la auditoría de un cliente, no podrá realizar trabajos ya sea directa o indirectamente a favor del cliente, sin previa autorización de los socios.

- La relación entre el personal del equipo de auditoría de la firma y los empleados del cliente será exclusivamente en aspectos relativos a su trabajo y por ende no está permitido tener relaciones sentimentales.

**B.** El personal de la firma deberá tener una presentación adecuada y ser responsable en los compromisos que se le asignen.

Procedimiento.

- Ingresar a la oficina del cliente 15 minutos después de la entrada y abandonar las oficinas antes de la salida del cliente;
- Portar la ropa siempre limpia, camisa manga larga, zapatos lustrados, camisa por dentro, cincho, y corbata para los caballeros y en el caso de las damas deben usar traje completo.
- Presentar un corte de cabello adecuado y las uñas de las manos limpias.

**C.** El staff de auditoría debe tener una conducta imparcial en el ejercicio de la profesión. No llegar al punto de tomar decisiones administrativas

Procedimiento.

- El auditor mantendrá una actitud mental independiente, evitando recibir regalos u otros beneficios por parte del cliente
- La actuación del personal asignado a la auditoria, en relación a los hallazgos encontrados en el desarrollo de su trabajo los debe tratar objetivamente reportándolo al jefe superior inmediato.
- El auditor no participará en la toma de decisiones administrativas del cliente y se limitará en brindar el servicio de auditoría, asesoría o consultoría contratado con anticipación.

**D.** Confidencialidad

Procedimiento.

El auditor no divulgará información o secretos técnicos con otros clientes o personas naturales a excepción de que sea requerida por las autoridades competentes y en congruencia con las leyes.

- E. El equipo de auditoría deberá comunicar al jefe superior inmediato si es de su conocimiento las faltas a los principios éticos y en especial al principio de independencia de parte de algún miembro del equipo de trabajo.

Procedimiento.

- Si un miembro del equipo de trabajo descubre alguna falta a los principios éticos deberá comunicárselo a su superior y éste a su vez debe informárselo al socio o socios de la firma, como aceptar sobornos por parte del cliente.
- El socio o socios deben aplicar salvaguardas adecuadas para eliminar las amenazas a la independencia o reducirlas a un nivel aceptable, para ello deben efectuar evaluaciones periódicas al personal de la firma, elaborando una declaración de independencia firmada por cada uno de los que conforman el personal de la firma.

- F. La gerencia proporcionará al personal y a sus clientes un ambiente de trabajo propicio, el cual permitirá que los servicios se lleven a cabo cumpliendo con los requisitos necesarios para ello.

Procedimiento.

Estas son algunas de las condiciones de trabajo que se deben establecer:

- Poco ruido
- Adecuada iluminación
- Ventilación Natural suficiente o aire acondicionado
- Espacio suficiente
- Fácil acceso
- Equipo y muebles adecuados

### **III. ACEPTACIÓN Y CONTINUIDAD DE LAS RELACIONES CON CLIENTES Y DE TRABAJOS ESPECÍFICOS**

El socio debe aceptar o continuar con los compromisos y relaciones existente con un cliente sólo después de que él o un miembro calificado del personal haya realizado el proceso de revisión, ya que al tomar una decisión equivocada respecto a la aceptación o continuación de la relación puede afectar negativamente a la firma.

## **POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS**

### **A. Considerar la integridad del cliente y evaluar el desarrollo de sus operaciones**

Procedimiento.

- El contacto directo se hará por medio del socio director, o algún socio asignado, para planificar una visita de reconocimiento del “ambiente administrativo” del cliente.
- Hacer evaluación del poder adquisitivo del cliente, situación del negocio o empresa para evaluar si conviene decidir efectuar el trabajo.
- Investigar la naturaleza y giro de la empresa
- Considerar circunstancias que pudieran ser causa de que la firma estimara que el trabajo requiere atención especial por presentar riesgos inusuales.
- Una vez aceptado el trabajo deberá entregarse al cliente una carta arreglo, adecuada a las necesidades del trabajo

### **B. Solicitar referencias con el auditor predecesor.**

Procedimiento.

Se solicitara información al auditor anterior, solicitando las causas por las que este dejo de brindar los servicios de auditoría por medio de una carta o cualquier documento que pueda servir como evidencia.

### **C. Considerar la ubicación geográfica lugares tales como el área de San Salvador, Antigua Cuscatlán, Santa Tecla y Colonia Escalón.**

Procedimiento.

En el contrato con el cliente se determinará el costo a incurrirse adicionalmente para trasladarse a lugares dispersos donde se realizará la auditoría.

### **D. La gerencia identifica permanentemente los requisitos relacionados con el servicio, gracias a la comunicación constante que establece con los clientes.**

Procedimiento.

- Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;
- Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,
- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio, y
- Cualquier requisito adicional que la organización considere necesario

- E.** Efectuar evaluaciones de los clientes existentes para determinar continuar o no seguir brindándole los servicios de auditoría.

Procedimiento.

- Determinar la integridad de cada cliente con base a la evaluación que se le efectuó.
- El auditor encargado debe dar su opinión por escrito al supervisor o socio de la firma, sobre su evaluación de continuar o no prestándole el servicio al cliente, con base a la información obtenida en el formulario
- La actitud hacia la correcta aplicación de normativa, técnica y legal.
- Informar al personal de las políticas para la aceptación de los clientes.

- F.** Las evaluaciones se realizarán cada año, considerando aspectos relacionados con la integridad del cliente, capacidad, recursos, disponibilidad de tiempo.

Procedimiento.

En la evaluación del cliente se deben tomar en cuenta los siguientes criterios:

- Naturaleza de las operaciones y reputación del cliente.
- Se detectan indicios de que se dedique a actividades ilícitas como lavado de dinero o actividades que van contra la moral.
- Indicios de limitaciones en el alcance de la auditoría.
- Irrespeto al personal de auditoría.
- Solicita dictaminar estados financieros que no estén de acuerdo a la realidad económica de la sociedad.
- El pago de honorarios pactados se efectuó con mucho atraso sin causa justificada.

- G.** Determinar si se cuenta con el personal necesario idóneo para cada auditoría, si se tiene el tiempo suficiente, habilidades, competencia y los recursos suficientes para realizara las auditorías.

Procedimiento.

- Verificar si el personal de la firma tiene conocimiento suficiente de las entidades, incluyendo la normativa especial que se aplica a las organizaciones sin fines de lucro, para ello el personal debe tener conocimiento de:
  - ❖ Normas Internacionales de Auditoría (NIAS)
  - ❖ Normativa técnica aplicable a cada tipo de cliente
  - ❖ Aspecto legal
- La firma tiene el personal con la suficiente capacidad y competencia necesaria.
- Si hay expertos disponibles, en caso de necesitarse sobre el cumplimiento legal y técnico.
- Evaluar si la firma tiene la capacidad de completar y concluir el trabajo dentro del plazo límite para presentar informes

- H.** La comunicación con el cliente se hará por el medio más directo posible ya sea con el supervisor o directamente con el gerente de auditoría.

Procedimiento.

Recibe las solicitudes, sugerencias, reclamos e inquietudes de los clientes a través de diferentes medios de comunicación como son: el contacto directo con los mismos, por medio de los Administradores de Contratos, cartas, llamadas telefónicas, y correo electrónico.

- I.** Identificar permanentemente los requisitos relacionados con el servicio, gracias a la comunicación constante que establece con los clientes.

Procedimiento.

Determinar:

- Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los exigencias para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,

- Los requerimientos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,
- Las obligaciones legales y reglamentarios aplicables al servicio, y
- Cualquier exigencia adicional que la organización considere necesario.

#### IV. RECURSO HUMANO

El éxito de las firmas depende de las capacidades y esfuerzos de su personal, es por ello que deben emplear sus recursos en la mejora continua del personal mediante capacitaciones y reuniones para discutir temas relacionados con la práctica profesional, además, debe asegurarse que todo el personal cumpla con los requisitos éticos adoptados.

#### **POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS**

- A.** Todo empleado que desea laborar en el área de auditoría, deberá someterse a las evaluaciones que así se requieran, además de cumplir con el período de prueba de un mes.

Procedimiento.

- Planeación de las necesidades del personal y establecimiento de objetivos de contratación
- Mantener un programa que cumpla con los objetivos de contratación.
- Asignar la responsabilidad de las decisiones de contratación a personal autorizado.
- Publicación de la oferta de trabajo en los periódicos de mayor circulación como lo son la prensa gráfica, el diario de hoy, así como también en páginas web, cuales contendrán:
  - ❖ La experiencia requerida
  - ❖ El nivel de estudios
  - ❖ Conocimientos mínimos.
- El personal o personas que desean integrar la firma deberán someterse a los exámenes de conocimiento técnico, y psicológicos, y deberán llenar una solicitud de empleo.
- A la persona seleccionada se le entregara una carta confirmándole la plaza que va a cubrir y se le dará la bienvenida al grupo de trabajo.
- El personal recibirá inducción en las instalaciones de la firma o cuando fuera necesario en las instalaciones de oficinas de los clientes, referente a la información relevante y necesaria en la revisión de la información relacionada

- B.** El personal que tenga experiencia de haber trabajado en otras firmas serán considerados primordialmente para los cargos de supervisor o encargado sin embargo serán evaluados en el desempeño de su trabajo.

Procedimiento.

Normalmente se publica un anuncio clasificado los periódicos de mayor circulación, con las especificaciones y perfil de personal que se necesita de acuerdo a cada nivel.

- C.** Todo profesional a ser contratado deberá de cumplir con los requisitos mínimos establecidos previamente en el manual de descripción para los puestos y perfil del encargado de calidad sin ninguna excepción para garantizar la realización de su trabajo.

Procedimiento.

Al momento de recibir todas las ofertas de interesados (currículos) se deberá hacer una evaluación tomando en cuenta los requisitos mínimos establecidos por la firma en el manual de descripción para los puestos y perfil del encargado de calidad.

- D.** Se fomentará el desarrollo de las capacidades y competencias, enfatizando en la necesidad de entrenamiento continuo de todos los rangos y niveles.

Procedimiento.

- El encargado de la calidad deberá estar informado de los seminarios que se estén impartiendo en el Consejo, Instituto Salvadoreño de Contadores Públicos, además de los que imparten la Corporación de Contadores y el Instituto de Derecho Tributario de El Salvador, así se decidirá cuales son los más indicados para enviar a sus empleados. Deberán de ser mínimo 2 al año que pague en un 100% la firma.
- Si el empleado ya recibió las 2 capacitaciones y desea asistir a más seminarios, se le subsidiará el 50% del costo del seminario siempre y cuando esta se vea beneficiada por el tema a tratar.
- La educación continuada se recibirá primordialmente asistiendo a los seminarios y eventos que impartan las gremiales de profesionales y los eventos que organice el Consejo de Vigilancia
- La cantidad de horas de educación continuada que reciba el personal, deberá ser conforme a la



Norma de Educación Continuada.

- Flexibilidad de horarios para que los miembros que deseen seguir estudiando, para fomentar el desarrollo profesional

- E. Cuando se requiera más personal del rango de auditor, por tener más demanda de labores realizadas por ellos, se tendrá como primera opción, tomar las de menor rango, que tengan más tiempo de estar laborando y que reúna las cualidades de conocimientos y experiencias adecuadas y suficientes, y demás requisitos que se detallan en la sección de contratación de personal.

Procedimiento.

A cada persona encargada de realizar el trabajo de auditoría, se le entregará manuales o programa donde se detallen los lineamientos específicos a cumplir y los diferentes pasos a realizar para obtener la información suficiente y apropiada.

- F. Se realizarán evaluaciones de desempeño, así como de compensación, promoción, reconocimiento y recompensa por el trabajo desarrollado por los miembros.

Procedimiento.

- Enfatizar entre el personal las expectativas en cuanto su desempeño.
- Establecer lineamientos que aseguren la razonabilidad que el trabajo desarrollado se encuentre en base a estándares profesionales en armonía con la calidad.
- Cuando se requiera mayor personal de auditoría producto de la expansión, se tomará en cuenta aquel personal de menor rango que tenga mayor tiempo de laborar.
- La asignación de un cliente a un socio de la firma será de acuerdo a sus capacidades, competencias, y especialidades.
- Orientar al personal a la investigación de información necesaria, para realizar bien su trabajo, cuando se asignen las auditorías.
- Se realizaran evaluaciones anualmente, de los cuales deberán cubrirse como mínimo las siguientes áreas:
  - ❖ conocimiento técnico.
  - ❖ áreas analíticas y de juicio.
  - ❖ habilidades de comunicación.

- ❖ habilidades de liderazgo y capacitación.
- ❖ relaciones con el cliente.
- ❖ actitud personal y conducta profesional.
- ❖ calificación para un avance.

## V. REALIZACIÓN DEL ENCARGO

La realización del encargo es uno de los elementos más importantes debido a que trata sobre el desempeño de los miembros de la firma ante terceros. Orienta acerca de los elementos que participan en la ejecución del compromiso, subrayando el rol del socio del compromiso, planeación, supervisión, revisión, consultas, resolución de diferencias de opinión y revisión de control de calidad del compromiso.

### POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

- A. Entrega de modelos de plantillas estándares de papeles de trabajo para documentar todo el proceso de desarrollo del encargo con cada uno de los clientes.

Procedimiento.

- El personal debe utilizar las plantillas entregadas para poder documentar los hechos, riesgos y evaluaciones realizadas en las distintas etapas de la auditoría.
- Usar las plantillas de la firma para la elaboración del archivo de documentación y correspondencia además del uso adecuado del software en caso de existir.
- Las plantillas de los documentos se deben actualizar, según sea necesario, para que estén en concordancia con las normas profesionales.

- B. Al ejecutar el trabajo todos los socios y el personal de la firma deben dar muestras que realizan sus actividades conforme a la normativa técnica y legal del país.

Procedimiento.

- Seguir las políticas de planeación, supervisión y revisión.
- Dar cumplimiento a las políticas de ética de la profesión.

- Realizar el trabajo con la debida atención y cuidado.
- Documentar su trabajo, análisis y consultas suficiente y apropiadamente.
- Asegurarse de que todos los papeles de trabajo, documentos del archivo y memorandum lleven sus iniciales, la fecha y las debidas referencias cruzadas, incluyendo las consultas necesarias sobre temas difíciles o contenciosos.

C. El socio del encargo como líder del equipo de trabajo es el responsable de la calidad total del encargo al cual fue asignado.

Procedimiento.

- Asegurarse que se han seguido todos los procedimientos y que estos sean adecuados para la aceptación y continuidad de las relaciones con el cliente y se encuentren debidamente documentadas.
- Asegurarse de que el equipo del compromiso colectivamente cuente con las capacidades y la competencia apropiadas y el tiempo para ejecutar el compromiso conforme a normas profesionales y requisitos legales.
- Comunicar su identidad y papel como socio del compromiso a los miembros clave de la administración del cliente y los encargados del gobierno de la entidad.
- Cerciorarse, mediante la revisión de la documentación del compromiso y comentarios con el equipo del compromiso, de que se ha obtenido evidencia apropiada que respalde las conclusiones alcanzadas y el informe del compromiso que debe emitir.

D. Todos los compromisos que asuma la firma deben estar debidamente planeados, supervisados y revisados conforme a las normas de la profesión y la firma.

Procedimiento.

- El socio del compromiso seguirá como responsable del compromiso y su ejecución, sin importar que se delegue trabajo para poder realizar las acciones necesarias para emitir el informe.
- La planeación incluye el desarrollo de una estrategia general de auditoría y la preparación de un enfoque de auditoría detallado para llevar a cabo el compromiso.

- La supervisión se presenta en distintos grados de responsabilidad y está íntimamente relacionada con la planeación y la revisión. Las políticas de la firma por lo general exigen que las personas que ocupan puestos de supervisión.
- Todo el trabajo del compromiso realizado por socios y personal profesional sea revisado conforme a las políticas de la firma tomando en cuenta la naturaleza del compromiso.

## VI. MONITOREO

El monitoreo busca orientar acerca de las políticas y procedimientos de monitoreo relativo al control de calidad de la firma, incluyendo procedimientos de monitoreo y el informe del revisor.

El objetivo de cumplir con el monitoreo de las políticas y procedimientos de control de calidad es proporcionar una evaluación de:

- Cumplimiento con las normas profesionales y con los requerimientos regulatorios y legales.
- Ver si el sistema de control de calidad se ha diseñado de manera adecuada y se ha implementado de manera efectiva.
- Evaluar si las políticas y procedimientos de control de calidad se han aplicado de manera adecuada, en forma tal que los informes que se emiten o los socios de trabajo sean adecuados a las circunstancias.

### **POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS**

- A.** Consideración y evaluación de los sistemas de control de calidad, incluyendo una inspección periódica de una selección de asignaciones terminada.

Procedimiento.

- Se evaluarán continuamente el sistema de control de calidad y se dará seminarios de las normas y los requisitos reguladores y procedimientos.
- Se controlará que los informes que resulten del trabajo de los socios hayan sido planeados y desarrollado de acuerdo al sistema de control de calidad.
- Se revisará que en todos los trabajos realizados, se cumpla con los aspectos legales y técnicos, antes de ser entregados al cliente.

- Se revisará que los informes emitidos reflejen la situación real de la empresa tomando como punto de partida las conclusiones de los papeles de trabajo elaborados durante la auditoria.
- Se notificara al equipo de trabajo con una semana de anticipación cuales trabajos han sido seleccionados para la revisión de control de calidad.

**B.** Se tendrá un sistema de revisión periódica de la quejas y alegatos en el interior de la firma y las que los clientes puedan expresar.

Procedimiento.

- Se colocará un buzón de quejas para el personal de la firma y de los clientes que se revisaran en las reuniones de los socios.
- A través de los socios se investigaran las quejas y propondrán las soluciones respectivas, además de obtener asesoría legal según la necesidad.
- De los resultados obtenidos que indiquen deficiencias o fallas en el sistema de control de calidad o en la operación de este por el personal, se tomarán acciones correctivas.
- Se dejarán documentadas las quejas y la respuesta que se dé a estas.

**C.** El monitoreo será realizado por personal competente y de autoridad u otra persona externa, que evaluará lo apropiado del sistema de control de calidad así como la efectividad del mismo.

Procedimiento.

- Las inspecciones serán realizadas por un socio distinto al responsable del trabajo o una persona externa a la Firma.
- Los resultados del monitoreo se deben resumir en un informe por escrito, el cual se comunicará por lo menos de manera anual a los socios de trabajo y a las personas adecuadas en forma tal que la acción pertinente se lleve a cabo por parte del personal idóneo.
- La información que se comunicará incluirá lo siguiente:
  - ❖ Una descripción de los procedimientos de monitoreo realizados.
  - ❖ Las conclusiones que se obtienen de los procedimientos de monitoreo.
  - ❖ En los casos en los que sea relevante, una descripción de las deficiencias sistemáticas, repetitivas y de otra índole significativa y otras acciones que se toman para resolver o modificar dichas deficiencias.

- Los socios determinarán las acciones disciplinarias contra los auditores que incumplan las políticas y procedimientos, y dejarán documentado todos los resultados del monitoreo, las sanciones aplicables serán las siguientes:
  - ❖ Al primer incumplimiento se le hará un llamado de atención verbal.
  - ❖ Si reincide se hará un llamado de atención por escrito.
  - ❖ Al tercer incumplimiento se le sancionara con un día sin goce de sueldo y se añadirá a su expediente la falta cometida.

## VII. DOCUMENTACIÓN

Se deberán documentar las políticas y procedimientos de control de la calidad del trabajo con el objeto de dejar evidencia:

- De que el trabajo se realizó con apego a cada elemento del sistema de control de calidad; y
- De que el informe que se emita este en cumplimiento con las normas técnicas y legales.

### **POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS**

**A.** Se conservará la documentación relacionada con sus procedimientos de control de calidad durante un tiempo suficiente para permitir a aquellos que realizan los procedimientos de monitoreo, evaluar el cumplimiento con su sistema de control de calidad, o por un periodo más largo si así lo requiere la ley o alguna regulación. Particularmente se conservará la documentación hasta la siguiente revisión y/o revisión de algún instituto profesional.

**B.** Retención de la documentación de auditoría.

Procedimiento.

- Los papeles de trabajo se conservarán por un periodo no menor a 10 años.
- A menos que la ley o las regulaciones especifiquen algo en contrario, la documentación del trabajo (papeles de trabajo), es propiedad de la firma.
- Podrá poner a disposición de los clientes partes o extractos de la documentación del trabajo, siempre que esta revelación no sea en deterioro de la validez del trabajo desempeñado, o en caso de trabajos para atestiguar, de su independencia.
- El equipo de trabajo debe completar dentro del plazo de 60 días después de la fecha de emisión del informe, los papeles de trabajo.

## CASO PRÁCTICO DEL MANUAL DE CALIDAD

En cuanto a la aplicación del manual de calidad dentro de la firma de auditoría Castro Torres y Asociados, se pudieron detectar los siguientes incumplimientos en sus políticas:

- Contratación de personal sin realizar evaluaciones para verificar el cumplimiento con los requisitos exigidos por el manual, por ser familiar de uno de los socios.
- Aceptación de un cliente sin verificar la integridad de este y no se realizó la evaluación debida al desarrollo de sus operaciones, se aceptó por referencia de otro cliente.
- Se descubrió que una señorita miembro del equipo auditor de la firma tiene una relación sentimental con el encargado de bodega del cliente "XXXXXX". Los demás miembros del equipo de auditoría no informaron al supervisor de esta situación cuando se enteraron de la situación.

El resultado de la evaluación se obtiene dividiendo 10 que es la nota máxima que puede recibir la firma entre el número de preguntas de cada elemento del manual de calidad. Ejemplo evaluación del grado de cumplimiento al manual de calidad.

$$\begin{array}{r} \text{Nota máxima que puede obtener} \\ \hline \text{Número de políticas} \end{array} = \frac{10}{6}$$

$$\text{Cada política vale} = 1.67$$

Para el ejemplo cumplió con cinco de las seis políticas el resultado sería.

$$1.67 \times 5 = 8.35$$

Por la nota obtenida el cumplimiento al manual de calidad sería bueno ya que se encuentra en la segunda categoría.


Cuadro de evaluación		
No.	Rango	Nota
1.	Regular	1-5
2.	Bueno	6-8 ◀
3.	Excelente	9-10

## EVALUACIÓN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO AL MANUAL DE CALIDAD

Nombre del evaluador: Rodrigo Torres

Fecha: 13/10/2014

POLITICAS	CUMPLIÓ	NO CUMPLIÓ
RESPONSABILIDAD DE LIDERAZGO DE LA CALIDAD DE LA FIRMA.		
A. Es responsabilidad del socio director de la firma, la divulgación y cumplimiento del sistema de control de calidad al interior de la misma.		X
B. La firma tiene como representante de la alta dirección para el sistema de aseguramiento de la calidad al gerente general, quien tiene autoridad y responsabilidad	X	
C. La persona encargada del sistema de aseguramiento de la calidad tiene la responsabilidad de hacer las consideraciones de manera tal que los intereses comerciales no se antepongan sobre la calidad del trabajo.	X	
D. La persona encargada de la responsabilidad operacional del sistema de aseguramiento de calidad, debe reunir los siguientes criterios: experiencia, capacidad suficiente y apropiada y la autoridad necesaria para asumir dicha responsabilidad.	X	
E. Se someterá al personal de auditoría a una evaluación trimestral sobre aspectos relacionados con el área de la auditoria y materias conexas. Internamente no se desarrollaran programas formales de educación continuada ni entrenamiento formal, lo que se hace es discutir con el personal temas especificos de interés para el personal.	X	
F. La alta dirección proporcionará evidencia de su compromiso con el desarrollo e implantación de este sistema y la mejora de su eficacia	X	
Total	5	1
Resultado de la evaluación: 8.35		

Cuadro de evaluación		
No.	Rango	Nota
1.	Regular	1-5
2.	Bueno	6-8 
3.	Excelente	9-10



## EVALUACIÓN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO AL MANUAL DE CALIDAD

Nombre del evaluador: Rodrigo Torres

Fecha: 13/10/2014

POLITICAS	CUMPLIÓ	NO CUMPLIÓ
REQUISITOS ÉTICOS		
A. El recurso humano asignado al trabajo de auditoría evitará tener relaciones de negocios con clientes o cualquier otra relación que no sea profesional.		X
B. El personal de la firma deberá tener una presentación adecuada y ser responsable en los compromisos que se le asignen.	X	
C. El staff de auditoría debe tener una conducta imparcial en el ejercicio de la profesión. No llegar al punto de tomar decisiones administrativas	X	
D. Confidencialidad.	X	
E. El equipo de auditoría deberá comunicar al jefe superior inmediato si es de su conocimiento las faltas a los principios éticos y en especial al principio de Independencia de parte de algún miembro del equipo de trabajo.		X
F. La gerencia proporcionará al personal y a sus clientes un ambiente de trabajo propicio, el cual permitirá que los servicios se lleven a cabo cumpliendo con los requisitos necesarios para ello.	X	
Total	4	2
Resultado de la evaluación: 6.68		

Cuadro de evaluación		
No.	Rango	Nota
1.	Regular	1-5
2.	Bueno	6-8 ◀
3.	Excelente	9-10

## EVALUACIÓN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO AL MANUAL DE CALIDAD

Nombre del evaluador: Rodrigo Torres

Fecha: 13/10/2014

POLITICAS	CUMPLIÓ	NO CUMPLIÓ
ACEPTACIÓN Y CONTINUIDAD DE LAS RELACIONES CON CLIENTES Y DE TRABAJOS ESPECÍFICOS.		
A. Considerar la integridad del cliente y evaluar el desarrollo de sus operaciones		x
B. Solicitar referencias con el auditor predecesor.		x
C. Considerar la ubicación geográfica lugares tales como el área de San Salvador, Antiguo Cuscatlán, Santa Tecla y Colonia Escalón.		x
D. La gerencia identificará permanentemente los requisitos relacionados con el servicio, gracias a la comunicación constante que establece con los clientes.	x	
E. Efectuar evaluaciones de los clientes existentes para determinar continuar o no seguir brindándole los servicios de auditoría.	x	
F. Las evaluaciones se realizaran cada año, considerando aspectos relacionados con la integridad del cliente, capacidad, recursos, disponibilidad de tiempo.	x	
G. Determinar si se cuenta con el personal necesario idóneo para cada auditoría, si se tiene el tiempo suficiente, habilidades, competencia y los recursos suficientes para realizara las auditorías.	x	
H. La comunicación con el cliente se hará por el medio más directo posible ya sea con el supervisor o directamente con el gerente de auditoría.	x	
I. Identificar permanentemente los requisitos relacionados con el servicio, gracias a la comunicación constante que establece con los clientes.	x	
Total	6	3
Resultado de la evaluación: 6.67		


Cuadro de evaluación		
No.	Rango	Nota
1.	Regular	1-5
2.	Bueno	6-8 ◀
3.	Excelente	9-10

## EVALUACIÓN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO AL MANUAL DE CALIDAD

Nombre del evaluador: Rodrigo Torres

Fecha: 13/10/2014

POLITICAS	CUMPLIÓ	NO CUMPLIÓ
RECURSO HUMANO		
A. Todo empleado que desee entrar a la firma deberá someterse a las evaluaciones requeridas, además de cumplir con un periodo de prueba de un mes.		x
B. El personal que tenga experiencia de haber trabajado en otras firmas serán considerados primordialmente para los cargos de supervisor o encargado sin embargo serán evaluados en el desempeño de su trabajo.	x	
C. Todo profesional a ser contratado deberá cumplir con los requisitos mínimos establecidos previamente sin ninguna excepción para garantizar la realización de su trabajo.		x
D. Se fomentará el desarrollo de las capacidades y competencias, enfatizando en la necesidad de entrenamiento continuo de todos los rangos y niveles en la firma.	x	
E. Cuando se requiera más personal del rango de auditor, por tener más demanda de labores realizadas por ellos, se tendrá como primera opción, tomar de las de menor rango, que tengan más tiempo de estar laborando y que reúna las cualidades de conocimientos y experiencias adecuadas y suficientes, y demás requisitos que se detallan en la sección de contratación de personal.	x	
F. Se realizarán evaluaciones de desempeño, así como de compensación, promoción, reconocimiento y recompensa por el trabajo desarrollado por los miembros.	X	
Total	4	2
Resultado de la evaluación: 6.68		

Cuadro de evaluación		
No.	Rango	Nota
1.	Regular	1-5
2.	Bueno	6-8 
3.	Excelente	9-10

**EVALUACIÓN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO AL MANUAL DE CALIDAD**

Nombre del evaluador: Rodrigo Torres Fecha: 13/10/2014

POLITICAS	CUMPLIÓ	NO CUMPLIÓ
MONITOREO		
A. Consideración y evaluación de los sistemas de aseguramiento de calidad, incluyendo una inspección periódica de una selección de asignaciones terminada.	X	
B. Se tendrá un sistema de revisión periódica de la quejas y alegatos en el interior de la firma y las que los clientes puedan expresar.	X	
C. El monitoreo será realizado por personal competente y de autoridad u otra persona externa, que evaluará lo apropiado del sistema de control de calidad así como la efectividad del mismo.	X	
Total	3	0
Resultado de la evaluación: 10		

Cuadro de evaluación		
No.	Rango	Nota
1.	Regular	1-5
2.	Bueno	6-8
3.	Excelente	9-10 ◀

**EVALUACIÓN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO AL MANUAL DE CALIDAD**

Nombre del evaluador: Rodrigo Torres Fecha: 13/10/2014

POLITICAS	CUMPLIÓ	NO CUMPLIÓ
DOCUMENTACIÓN		
A. Se conservará la documentación relacionada con sus procedimientos de control de calidad durante un tiempo suficiente para permitir a aquellos que realizan los procedimientos de monitoreo evaluar el cumplimiento con su sistema de control de calidad.	X	
B. Retención de la documentación de auditoría.	X	
Total	2	0
Resultado de la evaluación: 10		

Cuadro de evaluación		
No.	Rango	Nota
1.	Regular	1-5
2.	Bueno	6-8
3.	Excelente	9-10 ◀



CASTRO TORRES, S.A. DE C.V.



## **3.3.2 PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA PARA LA CALIDAD DENTRO DE LA FIRMA**

VERSIÓN: 01

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	1
OBJETIVOS .....	1
GENERAL .....	1
ESPECIFICOS .....	1
PLANEACION DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD .....	2
ESTRATEGIA GENERAL DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD .....	2
OBJETIVO DE LA APLICACIÓN .....	2
CONOCIMIENTOS SOBRE LA APLICACIÓN DE LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD CONTENIDOS EN LA NICC1 .....	3
RESPONSABILIDAD DEL LIDERAZGO DE CALIDAD DENTRO DE LA FIRMA DE AUDITORÍA.....	3
REQUERIMIENTOS ÉTICOS .....	3
ACEPTACIÓN Y CONTINUIDAD DE LAS RELACIONES CON CLIENTES Y ENCARGOS ESPECÍFICOS .....	5
RECURSOS HUMANOS .....	5
REALIZACIÓN DE LOS ENCARGOS.....	6
SEGUIMIENTO .....	7
MEDICION Y DETERMINACION DE LA IMPORTANCIA RELATIVA.....	7
PROGRAMAS PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS ELEMENTOS DE LA NICC 1 .....	7
PROGRAMA PARA VERIFICAR EL CONTROL DE CALIDAD .....	18

## INTRODUCCIÓN

La planeación de una auditoria para el aseguramiento del control de calidad, se enmarca en el contexto de establecer una guía en la cual, se rigen y desarrolla procedimientos y secuencias lógicas del aseguramiento de calidad a sobre los en un periodo establecido, de modo que este trabajo sea desempeñado por el auditor de forma efectiva.

Para establecer un plan de aseguramiento debe considerarse previa a la misma, una evaluación preliminar, siendo la estrategia general un programa de acción para ejecutar esfuerzos y recursos encaminados a la minimización de riesgos a un nivel aceptablemente bajo o nulo, en relación a los riesgos de incumplimientos técnicos requeridos que pudiesen afectar la firma de auditoría.

En tal sentido el presente apartado muestra en forma generalizada una planeación sobre una auditoria de aseguramiento de calidad, como insumo para los profesionales que ejercen la función de auditoría.

## OBJETIVOS

### GENERAL

Facilitar la aplicación del aseguramiento de la calidad en el trabajo de auditoría, mediante una planeación donde se establece las formas de cubrir los principales riesgos por incumplimientos de aplicación de normas profesionales, legales y reglamentos aplicables y vigentes.

### ESPECIFICOS

- Aplicar procedimientos de verificación al cumplimiento de normas profesionales, leyes y reglamentos vigentes aplicables en los encargos de auditoría y otros trabajos específicos por medio de una planeación de aseguramiento de calidad.
- Asegurar un alto grado de razonabilidad en la emisión de opiniones adecuadas por los socios o la firma, mediante evaluaciones al trabajo realizado, según establece la Normativa.

## **PLANEACION DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

### **ESTRATEGIA GENERAL DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

#### **Alcance y Dirección:**

Efectuar el examen de calidad de acuerdo con la Norma Internacional de Auditoría 1, e incluirá aquellas pruebas de cumplimiento para minimizar los riesgos de auditoría y demás procedimientos de aseguramiento que consideremos necesario y apropiados según las circunstancias, con el propósito de lograr un alto grado de razonabilidad de la opinión a emitir sobre los Estados Financieros a través del cumplimiento de elementos de calidad. Dicha evaluación incluirá una revisión por parte de una o varias personas encargadas que no participen en la realización de los encargos, sobre la ejecución de las auditorías de acuerdo a normas profesionales.

Dadas las características y finalidad de este trabajo será considerado para una revisión detallada y exhaustiva de los procedimientos, así como también se elaborara si son necesarios todos los incumplimientos u otras irregularidades, si estos existieran mediante un informe.

El propósito de la exploración es que los trabajos se desarrollen aplicando las normas internacionales de auditoría, leyes y reglamentos vigentes aplicables en el país, asegurando la emisión una opinión adecuada, objetiva e imparcial, con un alto grado de seguridad del funcionamiento de la firma, de conformidad con lo establecido en la NICC 1. Nuestra capacidad para garantizar la calidad en el trabajo de auditoría dependerá de las personas asignadas para asegurarse del cumplimiento de controles establecidos de acuerdo a las políticas y procedimientos. Si por algún motivo, estamos imposibilitados para completar el examen de calidad, no podemos permitir expresar una opinión de los estados financieros con razonabilidad.

Esta función incluirá un trabajo ilimitado del cumplimiento de todo requerimiento técnico y legal, con el único objeto de ofrecer un servicio que satisfaga a los clientes y exista una armonía laboral.

#### **OBJETIVO DE LA APLICACIÓN**

He sido designados por la administración de **Castro, Torres, S.A. de C.V.** para actuar como encargado del control de calidad de la firma, por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2014,



contribuir a maximizar el grado de seguridad razonable, sobre los encargos y demás servicios que la firma ofrezca relacionados a las auditorías de los estados financieros presentados: Balance General, Estados de Resultados, Estado de flujos de efectivo y estado de cambios en el capital contable, por el año que finalizará a la fecha en mención, de conformidad con Normas de Información de Auditoría y principalmente a la NIC 1.

NOTA: el encargado de la calidad debe considerar que la normativa aplicable a la empresa que se preste servicios, para estar en función del marco regulatorio que este obligada a adoptar y/o aplicar, tal es el caso de las instituciones financieras, empresas de seguros, AFP'S, casas corredoras de bolsas, etc.

## **CONOCIMIENTOS SOBRE LA APLICACIÓN DE LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD CONTENIDOS EN LA NICC1**

### **RESPONSABILIDAD DEL LIDERAZGO DE CALIDAD DENTRO DE LA FIRMA DE AUDITORÍA.**

Esta función es de exclusividad para el socio de riesgos, quien posee la suficiente capacidad, experiencia y autoridad para asegurarse que haya suficientes controles y que estos estén documentados y que absolutamente todos los cumplan (incluyendo los demás socios).

Estrategia:

- Se asignará al socio Torres para esta función.
- El socio se asegurará de la aplicación de estos controles será por medio de sanciones por incumplimientos.
- Se documentarán todos los controles necesarios (que puede y no debe hacer) y se comunicaran al personal de la firma.
- Las actuaciones y mensajes se realizarán a través de: seminarios de formación, reuniones, dialogo formal e informal, boletines o circulares.

### **REQUERIMIENTOS ÉTICOS**

La aplicación de evaluaciones de independencia será constante, de acuerdo al código de ética emitido por IIFAC.

Estrategia: Integridad- Partiremos de la siguiente premisa: ¿Qué trabajos el personal puede aceptar?

La firma cuenta con: la capacidad, los recursos, el tiempo, la disponibilidad, la habilidad, las competencias necesarias, otros.

Estrategia: Objetividad- para emitir la opinión en los encargos de auditoría, se debe asegurar que este documentada y soportada, para calificar que está bien hecho. Se asignara a otro socio que revise la opinión, para saber que no esté comprometida su opinión, que cumpla con la integridad y la opinión.

Estrategia-Competencia y diligencia profesional: Como primer paso para aceptar y poder realizar un encargo o trabajo específico es necesario evaluar la capacidad, si cuenta con la ayuda de expertos para ciertos procedimientos complicados.

La firma de auditoría Castro Torres, S.A. de C.V. cuenta con la ayuda de una persona experta: Licda. Martínez, graduada en Contaduría pública e ingeniería industrial, que ayudara en la revisión de los procesos de costos por órdenes específicas.

Estrategia-Confidencialidad: se verificará que la confidencialidad sea asegurada mediante la carta de convenio que se firma entre el auditor y el cliente, donde se establecen cláusulas de las responsabilidades de ambos y cuál es el objetivo del trabajo, incluyendo cláusulas de confidencialidad, donde no se puede divulgar la información de la empresa.

Estrategia- Comportamiento profesional: la imagen exigida para el personal que labora en la firma, contenida dentro de los manuales de calidad, establecidas en políticas y procedimientos, donde se evalúa el comportamiento con los clientes, dentro y fuera de las empresas, la presentación personal, otras.

De acuerdo a lo antes planteado, se debe evaluar que en los programas se incluya la verificación del cumplimiento de:

- Se evaluará la integridad del personal involucrado en cada asignación de auditoría, de modo que no existan lasos de familiaridad entre los participantes asignados para el encargo y las distas áreas de las empresas, asegurando la independecia y la ética.
- Se observará si existen conflictos de intereses.
- Se aplicarán salvaguardas para documentar que no tengo conflictos y si fueron resueltos.
- No se podrá enviar información del cliente por correo, a menos que los archivos sean con contraseña y estos se manden por separado.

- Documentar cartas por escrito que se comprometen los empleados a guardar confidencialidad del conocimiento de los clientes.
- Implementación de denuncias por incumplimiento vistos por socios o empleados.

### **ACEPTACIÓN Y CONTINUIDAD DE LAS RELACIONES CON CLIENTES Y ENCARGOS ESPECÍFICOS**

- Se verificará la manera de cuidar el prestigio que la firma ha obtenido, evaluando con quien se ha asociado.
- El personal de la firma tiene un conocimiento del cliente con quien se está trabajando, ubicándolo en el sector comercio, y que no está implicado en actividades de blanqueo de capitales o actividades ilícitas, se observa mediante confirmaciones externas que las prácticas empresariales son sanas, la actitud de los propietarios es positiva, no pretenciosa de reducir los honorarios de auditoría pactados en la carta compromiso y no posee indicios de limitaciones al alcance del trabajo.

Cliente práctica como política: cambiar la firma de auditoría es cada 7 años, los socios extranjeros son de buena reputación a nivel internacional.

Se deberá evaluar si se han incluido en los programas procedimientos, evaluaciones de riesgos, si se pueden manejar y poder dar una opinión, previo a decidir acertar y continuar las relaciones con clientes, cumpliendo con la documentación como evidencia, asegurándolos de mantener la autorización de parte del consejo (CVPCPA) para ejercer la función de auditoría y brindarles servicios a los clientes.

### **RECURSOS HUMANOS**

Se evaluará la aplicación correcta de las políticas y procedimientos con respecto a los recursos humanos

Las normas requieren que para asegurar la calidad del cumplimiento de esas normativas, debe haber un proceso adecuado de reclutamiento, de desarrollo y retención del personal más competente. Se verificará el cumplimiento del entrenamiento y actualizaciones por medio de capacitaciones y seminarios.

El personal asignado en cada encargo, cumple con la formación profesional, el desarrollo, la experiencia laboral, otras quedando a cargo de la tutela de los empleados más experimentados.

La documentación referente a las evaluaciones de calidad está archivada de forma separada, donde se verificó que los papeles de trabajos fueron elaborados completamente y con excelencia.

## **REALIZACIÓN DE LOS ENCARGOS**

La calidad en que se realizan los encargos dependerá de la forma de comunicación de información al equipo asignado, por lo que se hace por escrito y puede ser vía electrónica.

El procedimiento del área de supervisión deberá ser cumplido sin dejar ninguna duda, verificando que el trabajo realizado por el personal asignado al encargo de auditoría o trabajo específico sea de acuerdo al cumplimiento de normas y que además sea correcto y adecuado, dentro del tiempo establecido.

Realizando las consultas por situaciones complejas que se presenten y la documentación de estas. La supervisión incluye el apoyo a los miembros del encargo, donde debe quedar claro que los programas de auditoría de la empresa, están diseñados para que se sigan los procedimientos de forma clara y oportuna.

También debe incluirse la sustentación adecuada para realizar conclusiones sobre el área evaluada, cumplimientos de los objetivos del encargo, documentación suficiente y competente antes de finalizar las visitas a los clientes.

De acuerdo al nivel de calidad que adopte la firma de auditoría, esta puede someterse a evaluaciones por parte de profesionales externos, para confirmar que el trabajo que se está realizando está de acuerdo a normas profesionales y que si necesita mejorar se lo pueda hacer ver.

## **SEGUIMIENTO**

Todo control implementado deberá ser supervisado para que funcione efectivamente.

Se realizarán exámenes y evaluaciones constantes del sistema de control de calidad, asegurando la aplicación de normas profesionales, leyes y reglamentos, analizando situaciones como:

Determinación de medidas correctoras, para mejorar el sistema de control de calidad; la confirmación escrita de la correcta aplicación de políticas y procedimientos que se establecen en el manual de control de calidad; comunicación de las debilidades identificadas al sistema de calidad; todo esto se realizará de acuerdo al tamaño de la firma de auditoría, el número de socios, y personal contratado.

## MEDICION Y DETERMINACION DE LA IMPORTANCIA RELATIVA

### Importancia Relativa

De acuerdo a las políticas y procedimientos diseñados en el manual de control de calidad, se deberá considerar aquellas situaciones que son de importancia relativa en las revisiones para el aseguramiento de calidad.

### Evaluación del riesgo

El riesgo debe estar evaluado en función del compromiso con los clientes, desde el momento que se manda la oferta hasta que se firma la carta de compromiso, luego empezará a determinar las clasificaciones de riesgos por incumplimientos de acuerdo a lo ofertado y al trabajo alcanzado al momento de la evaluación.

El riesgo puede ser clasificado como: Alto, Moderado o bajo, según la política adoptada por la firma.

### Aprobación de la Planeación.

Se deberá aprobar de forma oportuna por un socio o por medio de otras personas que no participen en los encargos de auditoría.

## PROGRAMAS PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS ELEMENTOS DE LA NICC 1

### INDICE

**A) RESPONSABILIDAD DE LOS DIRIGENTES SOBRE EL CONTROL DE LA FIRMA**

**B) REQUISITOS PROFESIONALES**

**C) ACEPTACIÓN Y CONTINUIDAD DE LAS RELACIONES CON CLIENTES, Y DE TRABAJOS ESPECÍFICOS.**

**D) RECURSOS HUMANOS**

**E) DESEMPEÑO DEL TRABAJO**

**F) CONCLUSIONES**

**G) MONITOREO**

**A) RESPONSABILIDAD DE LOS DIRIGENTES SOBRE EL CONTROL DE LA FIRMA**

No.	PROCEDIMIENTO	CUMPLE		N/A	OBSERVACIÓN
		SI	NO		
1	Los socios de la firma ¿han difundido y establecido la obligación de cumplir con el Manual de Control de Calidad?				
2	¿Se han implementado actividades que fortalezcan el control de calidad?				
3	¿Se tiene declaración escrita de todo el personal donde se manifieste el conocimiento de las políticas y procedimientos del MCC?				
4	¿La persona encargada de revisar el control de calidad tiene la experiencia y conocimiento necesario para serlo?				

**B) REQUISITOS PROFESIONALES**

No.	PROCEDIMIENTO	CUMPLE		N/A	OBSERVACIÓN
		SI	NO		
1	¿Los miembros de la firma están aplicando en gran medida lo establecido en el Código de ética profesional para los contadores públicos?				
2	¿Se está aplicando una actitud profesional tanto fuera como dentro de la firma ya sea con el personal o con los clientes?				
3	¿Se someten a la política establecida en el control de calidad, de no aceptar parientes para fungir cargos o competencias que no le corresponden, solo por el hecho de ser parientes?				
4	¿Se brinda de parte de los socios o representante legal el mecanismo para resolver problemas relacionados a la independencia, integridad, objetividad y confidencialidad?				
5	¿Se comunican y difunden las políticas y procedimientos para su respectivo cumplimiento, señalando las respectivas responsabilidades?				
6	¿Se monitorea el cumplimiento de las políticas a partir de las declaraciones escritas de parte del personal, sobre el conocimiento de las políticas y posible suceso ocurridos en un tiempo determinado?				

No.	PROCEDIMIENTO	CUMPLE		N/A	OBSERVACIÓN
		SI	NO		
7	Poseen mecanismos para verificar a través de evidencia el grado de conocimiento y aplicación a los políticas y principios de la entidad				
8	¿Antes de iniciar la auditoria, el personal asignado al desarrollo del trabajo, presenta un informe en donde se detalla de manera clara que no tiene ningún vínculo familiar o amistoso con alguno de los socios o trabajadores de la entidad a auditar?				
9	¿Se cumple con el principio de confidencialidad cuando se consulta con colegas sobre algún aspecto doctrinario y por parte del consultante no se hace mención sobre datos que identifiquen a la entidad que se está auditando?				
10	¿Ha considerado mantener los honorarios de la firma los más bajos que sean posibles?				
11	¿El gerente de la firma asignara a personal con conocimientos relevantes de la empresa a desarrollar la auditoria?				
12	¿El personal asignado para auditar al cliente, posee capacidades y competencia necesaria para el desempeño de la auditoria?				
13	¿Han empleado sus operaciones en donde se necesite el trabajo de un experto?				
14	¿Se contará con toda su disponibilidad en el acceso a la información a auditar, para completar el trabajo dentro del plazo límite para presentar informes?				
<b>C) ACEPTACIÓN Y CONTINUIDAD DE LAS RELACIONES CON CLIENTES, Y DE TRABAJOS ESPECIFICOS</b>					
No.	PROCEDIMIENTO	CUMPLE		N/A	OBSERVACIÓN
		SI	NO		
1	¿Poseen mecanismos para evaluar e investigar a clientes nuevos para asegurarse de la entidad de los mismos?				
2	¿Aplican cuestionarios y formularios para obtener la información necesaria de los clientes?				
3	Brindan entrenamiento sobre la forma en que el personal de la firma se debe de desenvolverse con los posibles clientes, a fin de obtener la información				
4	¿Posee la firma recursos para desenvolverse en el medio?				

No.	PROCEDIMIENTO	CUMPLE		N/A	OBSERVACIÓN
		SI	NO		
5	¿Disponen y cumplen con cronogramas de actividades para establecer horarios flexibles para la visita de clientes?				
6	¿Se disponen de mecanismo para los procedimientos a seguir una vez hayan dado la aprobación respectiva?				
7	¿Poseen procedimientos respecto a la aceptación o no de la continuidad de trabajos con los clientes?				
8	¿Poseen lineamientos para la aceptación o no de trabajos con clientes?				
9	¿Contemplan la ayuda externa por parte de profesionales, para el apoyo de actividades fuera del alcance de la firma?				
10	¿Se contactó el auditor anterior para pedirle referencia de este cliente y conocer el motivo de no continuar prestándole servicios?				
11	¿Se le solicito solvencias de impuestos de años anteriores a la firma que se le presta el servicio?				
12	¿Posee monismos en los cuales se evalúa las tendencias a quiebra de la compañía contratante?				
13	¿Se realizó el reconocimiento geográfico para determinar costos y gastos de trasladarse a las instalaciones de la empresa contratante?				
14	¿La reputación de la empresa, propietarios principales y la administración clave no se ha visto afectada por índoles ilícitos?				
15	¿La naturaleza de las operaciones no ha estado involucrada con lavado de dinero u otra actividad delictiva?				
16	¿Ha considerado mantener los honorarios de la firma los más bajos que sean posibles?				
17	¿El gerente de la firma asignara a personal con conocimientos relevantes de la empresa a desarrollar la auditoria?				
18	¿El personal asignado para auditar al cliente, posee capacidades y competencia necesaria para el desempeño de la auditoria?				
19	¿El personal asignado para auditar al cliente, posee capacidades y competencia necesaria para el desempeño de la auditoria?				
20	¿Se lleva un control de las situaciones en las cuales la gerencia limita el alcance del trabajo?				



### D) RECURSOS HUMANOS

No.	PROCEDIMIENTO	CUMPLE		N/A	OBSERVACIÓN
		SI	NO		
1	¿Poseen mecanismos de selección de personal de acuerdo a la exigencia del trabajo?				
2	¿Los encargados de los trabajos de auditoria son licenciados en contaduría pública?				
3	¿Los asistentes de auditoria contratados poseen el 75% cursado de sus materias en licenciatura en contaduría pública?				
4	¿Todo el personal contratado posee experiencia comprobada de haber trabajado en otras firmas?				
5	¿No se contratara personal del cliente u otra firma de forma directa. A menos que la iniciativa surja de este?				
6	¿El personal es evaluado cada tres meses en aspectos de auditoria y materias relacionadas?				
7	¿Se dan tres meses de prueba al personal contratado?				
8	¿Se capacita al personal de forma constante, por medio de la educación continua?				
9	¿El material didáctico obtenido en las capacitaciones se mantiene disponible para cualquier consulta?				
10	¿Se lleva un expediente laboral de cada miembro de la firma que incluye la información de educación continua como parte esencial?				
11	¿Todo el personal contratado ha cumplido los requisitos establecidos tanto para auditores como para asistentes?				
12	¿Se da prioridad al personal interno, cada vez que hay una vacante de rango superior?				

### E) DESEMPEÑO

No.	PROCEDIMIENTO	CUMPLE		N/A	OBSERVACIÓN
		SI	NO		
1	¿Cuándo se visite un cliente nuevo el supervisor establece las directrices específicas de acuerdo a la matriz de riesgos establecida?				
2	¿Las visitas son ejecutadas de acuerdo con el cronograma presentado en el Memorándum de planeación?				
3	¿Todos los miembros del equipo de trabajo deben mantener una actitud de escepticismo profesional al realizar la auditoria?				

No.	PROCEDIMIENTO	CUMPLE		N/A	OBSERVACIÓN
		SI	NO		
4	¿Todos los informes y opiniones emitidas son revisados por el Socio Director u otro socio del Trabajo?				
5	¿Todos los trabajos de auditoria deben ser revisados oportunamente por el supervisor encargado?				
6	El supervisor verifica:				
	• ¿Que el trabajo se realiza de acuerdo a la normativa técnica y requisitos legales?				
	• ¿Se tiene la evidencia suficiente y apropiada para emitir el informe?				
	• ¿Los procedimientos se han desarrollado en su totalidad?				
	• ¿Si es necesario modificar procedimientos y obtener más evidencia?				
	• ¿Si las consultas y respuestas están documentadas oportunamente?				
7	¿Los archivos creados poseen una portada donde se identifica el nombre del cliente, la naturaleza del trabajo y la identificación de quien lo creo?				
8	¿Los socios de la firma son los responsables de evaluar el trabajo de los supervisores?				
9	¿Cuándo una respuesta a una consulta cree diferencias de opinión, la respuesta se da al cliente hasta que se ha logrado un consenso entre todas las partes y se archiva su solución para futuras consultas?				

## F) CONCLUSIONES

### CONCLUSIONES SOBRE SITUACIONES ENCONTRADAS EN LA REVISION DEL ASEGURAMIENTO EN LA FIRMA DE AUDITORIA.

Con el propósito de presentar a los socios de la firma de auditoria las situaciones encontradas a la fecha de revisión de la calidad, a continuación se presentan el siguiente informe:

San Salvador, 04 de Diciembre de 2014

Lic. Rodrigo Torres  
Socio de Auditoría Financiera  
Castro Torres, S.A. de C.V.  
Presente.

Estimado Lic. Rodrigo Torres:

En la ejecución de nuestro programa de aseguramiento de la calidad aplicado a la firma Castro Torres, S.A. de C.V., al 01 de diciembre de 2014, hemos considerado los requisitos mínimos de control de calidad establecidos en la NICC1, con el propósito de determinar la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos necesarios para expresar una opinión al cumplimiento de dicha normativa vigente.

En ese sentido se asignó a la Licda. Maribel Martínez, del área de control de calidad, en representación de la firma de auditoría para la ejecución de la revisión, con una duración de 4 horas. De igual manera, se hace saber que posterior a la revisión, se entregará a la firma un informe de resultados obtenidos.

Es oportuno mencionar que el costo de la revisión ya está incluido en cada oferta de servicios proporcionado a los diferentes clientes y que cualquier información sobre la revisión programada, puede comunicarse a la firma al área de educación continuada y control de calidad.

Así mismo se le recuerda cumplir con el plan de educación continuada y actualizar sus conocimientos con el objetivo de prestar un servicio de calidad.

Agradecemos la colaboración y cortesía mostrada durante el transcurso de nuestro trabajo.

Tendremos mucho gusto en aclarar el contenido de este informe y colaborar en la implementación de las recomendaciones si así lo estima conveniente.

Atentamente, \_\_\_\_\_

Socio de Riesgo

Se inicia mencionando las conclusiones sobre las situaciones encontradas y las recomendaciones proporcionadas, para solventar lo más pronto posible dichas inconsistencias según sea la situación evaluada:

- 1- El encabezado del manual de control de calidad disponible, está a nombre de CASTRO TORRES Contadores y Auditores, por lo que no concuerda con el nombre inscrito ante el consejo.

**Recomendación:** actualizar el nombre del encabezado personalizándolo a nombre de Castro Torres, S.A. de C.V.

- 2- Las políticas contenidas en el manual son de naturaleza general y no específicas para cada componente.

**Recomendación:** trabajar en el manual de control de calidad, estableciendo políticas y procedimientos específicos para cada componente a detalle, aunque solo sean tres páginas del manual, pero que sea aplicable efectivamente.

Este manual debe estar acompañado de un manual del despacho y un manual de procedimientos específicos con el fin de mejorar el control de calidad en el trabajo de auditoría impresos y anillados para consultas de personal del despacho.

- 3- No se poseen por escrito políticas de contratación de personal profesional, no se poseen también los perfiles para los diferentes niveles de la firma.

**Recomendación:** poseer por escrito el perfil para la contratación de personal profesional, para diferentes niveles estando contenido en el manual de control de calidad.

- 4- La firma no ha institucionalizado horas de educación continuada a su personal formalmente.

**Recomendación:** actualmente se debe asignar un total de horas de educación continua para el personal, apegándolos a lo establecido en el manual de control de calidad y este de acuerdo a las horas mínimas requeridas por el CVPCPA.

Tomar en consideración los programas implementados por el instituto de contadores, de El Salvador para facilitar esta política.

Como evidencia de lo mencionado anteriormente al personal se le tendrá que anexar a su expediente la copia de los seminarios o capacitaciones que le sean posibles obtener.

- 5- No se posee una política de asignación de personal profesional a los clientes.

**Recomendación:** se debe apegar a la política establecida dentro del manual de control de calidad, de acuerdo a experiencias pasadas en empresas similares.

- 6- No se dispone de políticas y procedimientos para documentar consultas de temas complejos e importantes.

**Recomendación:** a partir del trabajo que se realice durante el año 2015 y siguientes se dejara archivadas consultas por escrito vía correo electrónico, impresas en formato pdf o capturas de pantallas, además se creara una carpeta donde se recopile la documentación y solución de estas.

- 7- No se cumple con el requisito de llevar a cabo revisiones internas de control de calidad y no se documentan.

**Recomendación:** acordar que el gerente de auditoría asuma la función de realizar revisiones internas y trate de documentarlas, dándole seguimientos a los programas de control de calidad y check - list, esto se realizara a partir de 2015

- 8- No se documentan las inspecciones que realiza el profesional evaluado.

**Recomendación:** realizar una bitácora de las revisiones que se realicen, a aparte de los documentos con marcas de que se llevó a cabo la inspección, dejando como documentación el check list de revisión a partir del año 2015.

- 9- No poseen medidas correctivas en casos de incumplimiento al sistema de control de calidad por parte del personal.

**Recomendación:** a partir del año 2015 en adelante, se debe amonestar verbalmente si es primera vez, exhortándolo a que corrija la situación, la segunda vez se le procederá por escrito a que subsane la situación y un par de horas de reflexión, y por tercera vez siendo este consiente de lo que se debe hacer se le suspenderá de uno a 5 días según el caso.

### CUADRO SEGUIMIENTO DE OBSERVACIONES

Con este cuadro se pretende dejar evidenciado el diagnóstico del seguimiento de la revisión realizada anteriormente, con los puntos pendientes y otros realizados en esta verificación.

N°	TIPO DE HALLAZGO	RESPUESTA	CLASIFICACIÓN	COMENTARIO
<b>APLICACIÓN DE NORMATIVA TÉCNICA</b>				
1	Manual de control de calidad.	Si	Posterior	Se modificara para adecuar a la firma.
2	Cumplimiento del manual de calidad.	Si	N/A	
3	Reclutamiento de recurso humano.	Si	N/A	
4	Evaluación de clientes antes de aceptar o continuar con el trabajo.	No	Posterior	No se realiza, pero se contemplará en el manual.
5	Presentó carta oferta de servicios.	Si	N/A	
<b>ÉTICA PROFESIONAL</b>				
6	Prohibición para ejercer la auditoría.	No	N/A	
7	Servicios de auditoría y contabilidad juntos.	No	N/A	Se llevan contabilidades pero no combinadas.
8	Otras amenazas a la independencia según el Código de Ética.	No	N/A	
<b>CUMPLIMIENTO A LA LEY REGULADORA DEL EJERCICIO DE LA CONTADURIA</b>				
9	Actualización de información al Consejo.	Si	N/A	
10	Carné y credencial del Consejo vigente.	Si	N/A	Vence en diciembre 2015
11	Horas de educación continuada requeridas por el Consejo.	Si	N/A	

Conclusión del revisor: se verificó el membrete de la firma Castro Torres, S.A. de C.V., políticas y procedimientos que son aplicables al despacho, se designó una persona para el control de calidad, por lo que se están atendiendo las recomendaciones presentadas de la revisión anterior.

Firma de revisor: \_\_\_\_\_

San Salvador, 10 de diciembre de 2014.

G) MONITOREO					
No.	PROCEDIMIENTO	CUMPLE		N/A	OBSERVACION
		SI	NO		
1	¿El sistema de Control de calidad es evaluado continuamente, en base a la normativa actualizada?				
2	¿Todos los informes deben estar de acuerdo a las circunstancias propias del trabajo según lo establece el Manual de control de calidad?				
3	¿Las inspecciones son realizadas por personal externo al trabajo terminado, y se toma una muestra por cada auditor, en un ciclo no mayor a tres años?				
4	¿La inspección genera recomendaciones o acciones correctivas para el cumplimiento de la normativa técnica apropiada a las circunstancias?				
5	¿Se da seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas hechas después de la inspección?				
6	¿Los resultados de la inspección son informados al Director Presidente, en el cual se debe informar cualquier incumplimiento con el MCC establecido?				
7	¿La firma a través de los socios investiga las quejas que los clientes pueden tener sobre el desarrollo del trabajo?				
8	¿Se deja documentado las quejas y las respuestas que se dan a estas?				
9	¿Los papeles de trabajo son propiedad de la firma y se mantienen por un periodo no menor de 5 años?				

F. \_\_\_\_\_  
Socio responsable del proceso de Supervisión

F. \_\_\_\_\_  
Socio asignado y otro personal apropiado

### PROGRAMA PARA VERIFICAR EL CONTROL DE CALIDAD

La firma seleccionada preparará la siguiente información que suministrará al representante de la revisión del control de calidad:

- a) Nombre de la firma
- b) Número de socios
- c) Número de personal profesional, Administrativo por categoría, Directores, Gerentes, Supervisores, Sénior, Encargados y Asistentes.
- d) Antecedentes generales, tales como: años de práctica profesional, tipos de servicios que ofrece.
- e) Programa anual de educación continuada que mantiene la firma
- f) Políticas o instructivos del control de calidad de la firma.

N°	DESCRIPCION DE LOS TEMAS	COMENTARIOS O CONCLUSIONES DEL REVISOR
1	Obtenga confirmación firmada por, al menos, dos empleados de la firma y verifique el cumplimiento	
2	¿Cuáles son las políticas de aceptación de un nuevo cliente? ¿Se dispone de una política para efectuar una evaluación de la relación con los clientes existentes, a fin de determinar si se continuará o no con la relación? ¿Con qué frecuencia se efectúa esta evaluación? ¿Cómo se documentan estas evaluaciones? Establezca que estas políticas cubren lo siguiente: a) Que se haya considerado la integridad del cliente y no tenga información que la conduzca a concluir que el cliente no tiene integridad? b) La firma es competente para llevar a cabo el compromiso y que tiene las habilidades, tiempo y recursos para hacerlo; c) La firma puede cumplir con los requerimientos éticos.	
3	¿Se ha enviado una carta compromiso para todos y cada uno de las asignaciones de auditoría? ¿Se ha obtenido una copia firmada por parte del cliente en señal de aceptación? Obtenga la evidencia de la existencia de al menos dos carta compromiso debidamente firmada.	
4	¿Cuáles son las políticas de contratación del personal profesional? ¿Se dispone de los perfiles para los diferentes niveles de la firma? Obtenga evidencia de la existencia de los perfiles del personal profesional	



N°	DESCRIPCION DE LOS TEMAS	COMENTARIOS O CONCLUSIONES DEL REVISOR
5	¿En qué consiste su programa de entrenamiento del personal profesional?	
	¿Tienen exigencias mínimas de horas de entrenamiento por cada nivel de la organización, así como un control de las capacitaciones que toma el personal?	
	Obtenga el expediente de al menos dos empleados y verifique que haya evidencia del cumplimiento de la política de entrenamiento: horas reportadas, cursos tomados y otros.	
6	<p>¿Se dispone de una política para la asignación del personal profesional a los clientes? Sobre la ejecución verifique lo siguiente:</p> <p>a) ¿Se dispone de programas de trabajo de auditoría? b) ¿Se dispone políticas para la supervisión de los trabajos? c) ¿Cuáles son los métodos utilizados para la revisión del trabajo efectuado? d) ¿Se dispone de Políticas de documentación de los trabajos de auditoría? e) ¿Cuál es la política de retención de los papeles de trabajo?</p>	
7	Carta de Representación	
	<p>a) ¿Se ha obtenido representaciones escritas por la administración? b) Incluye referencia clara a asuntos de importancia relativa para los estados financieros auditados?</p>	
8	Se dispone de políticas y procedimientos para documentar las consultas de temas complejos, importantes, etc.?	
9	¿Se cumple con el requisito de llevar a cabo revisiones internas de control de calidad?	
10	¿Cómo se documentan dichas revisiones?	
11	Tiene la firma clientes que califiquen como empresas públicas, es decir, registradas en la bolsa de valores?	
	Si la respuesta es afirmativa ¿Quién es la persona encargada del control de calidad y Como se documenta?	
12	Se requiere que los informes y opiniones emitidas sean revisadas por otro socio de la firma?	
13	¿Cuál es la frecuencia de inspecciones para verificar la calidad de las asignaciones completadas?	
	¿Quiénes efectúan estas inspecciones y cómo se documentan?	
	¿Qué tipo de medidas correctivas se aplican en los casos de incumplimiento del personal al sistema de control de calidad?	

N°	DESCRIPCION DE LOS TEMAS	COMENTARIOS O CONCLUSIONES DEL REVISOR
14	¿Cómo se comunican los socios y al equipo de auditoría sobre las deficiencias encontradas como resultado de los procesos de monitoreo y las respectivas recomendaciones y planes de acción?	
15	¿Cómo se documentan las políticas y procedimientos para proveer evidencia de la operación de cada elemento del sistema de control de calidad: a) Liderazgo y responsabilidades por calidad al interior de la firma Requerimientos éticos Aceptación y Continuidad de las relaciones con clientes y asignaciones específicas Recursos humanos Ejecución de la asignación Monitoreo	

Conclusiones y recomendaciones.

F. \_\_\_\_\_

Revisor de Control de Calidad

F. \_\_\_\_\_

Asesor de recomendaciones por Socio a cargo del compromiso

## CASO PRÁCTICO PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA PARA LA CALIDAD DENTRO DE LA FIRMA

Como parte de los procedimientos de aseguramiento de la calidad, se realizará una evaluación al cumplimiento de los elementos contenidos en la NICC 1, por lo que se procederá a notificar la revisión y comentar a la firma en qué consiste brevemente esta función y a que consecuencias debe enfrentarse. Por otro lado se presenta una serie de situaciones encontradas las cuales se recomienda subsanar, para que los usuarios de los servicios que presten se sientan con la seguridad de trabajar con una firma responsable y con calidad.

San salvador 12 de diciembre de 2014

Castro Torres, S.A. de C.V.

Registro Numero: 35XX

Final 53 Avenida sur, Edificio Ocasa, Local #112. Colonia Flor Blanca, San Salvador.

Presente.

**Asunto:** evaluación del sistema de control de calidad 2014, de la firma Castro Torres, S.A. de C.V.

Se hace referencia a la evaluación del control de calidad 2014, programado para desarrollarse al 12 de diciembre de 2014, con el propósito de dar cumplimiento a lo establecido en la norma de control de calidad 1 (NICC 1) verificando el cumplimiento a los requerimiento mínimos ahí establecidos.

De acuerdo a la revisión realizada se emitirán las conclusiones, recomendaciones y observaciones a subsanar; se requerirá de una discusión como apelación a los incumplimientos caso contrario se abrirá un archivo interno dentro de la firma, donde se documentara no solo los resultados obtenidos, si no las resistencias a las mejoras señaladas por la persona o personas encargadas de ejecutar dicha evaluación.

### **DATOS GENERALES:**

NOMBRE DE LA FIRMA A EVALUAR: Castro Torres, S.A. de C.V.

NOMBRE DEL REVISOR ASIGNADO: Licda. Maribel Martínez

NOMBRE DEL SOCIO QUE ATENDIO AL REVISOR: Lic. Carlos Castro

FECHA DE REVISION: 12 de octubre de 2014

TIEMPO DE PRESTAR SERVICIOS EN EL MERCADO: 5 años.

TIPO DE REVISION: Evaluación al Control de calidad practicado en la firma.

### **OBSERVACIONES ENCONTRADAS POR EL EVALUADOR**


- La firma posee en forma electrónica el manual de control de calidad, pero no se está actualizando constantemente y no se observa alguna política de la vigencia de este.
- No se tiene un socio de riesgo y la persona asignada al control de calidad carece de experiencia, debido a que la firma no confía en personas externas (con capacidad y experiencia) para que estas le presten el servicio de evaluación del control de calidad.
- No se cuenta con archivos de contratación de empleados, como lo establece las políticas del manual, donde se guarde la hoja de vida y documentación siguiente: copia de DUI, NIT, tarjeta del seguro, títulos obtenidos, evaluaciones internas, y reconocimientos por participación a seminarios u otras actividades de actualización exigidas por el consejo de vigilancia.
- La firma posee clientes donde le presta servicios de contabilidad, asignado como contador un hermano de un socio de la firma: además la firma es el auditor actual y hasta hacen que se dictaminen fiscalmente sin tener la obligación.
- La firma no obtuvo información profunda antes de aceptar un cliente, quien se presume que realiza prácticas de lavado de dinero y actividades sospechosas y financiamiento al terrorismo.
- La firma ha propuesto apoyarse de tecnología para facilitar la recepción de evaluaciones y monitoreo de esta.

### **RECOMENDACIONES:**


La firma no está aplicando constantemente algunos procedimientos de establecidos en el control de calidad por lo que se recomienda atender las siguientes sugerencias:

- I. Las actualizaciones deben de realizarse cada dos años como máximo, ya que los cambios que se dan año con año deben ser tomados en consideración.
- II. Aplicar el proceso de evaluación de clientes previo a la aceptación de estos, o si es un servicio recurrente siempre se debe realizar la evaluación para verificar las actividades que las empresas practican.

- III. la inclusión de evaluadores externo ayuda mucho a confirmar el trabajo interno realizado con respecto a la calidad, por lo que se obtiene una opinión independiente e imparcial de lo desempeñado por los socios encargados.
- IV. Los requisitos éticos deben ser aplicados estrictamente, para evitar opiniones sesgadas por el hecho de proteger a familiares que laboran en las firmas donde se presta el servicio de auditoría, evitando fraudes a futuro.
- V. Debe dársele cumplimiento a la política de documentación de expedientes de empleados, para facilitar las asignaciones de auditoría, siendo estos clasificados como expertos en un área específica o tener presente su nivel académico y capacidad.



CASTRO TORRES, S.A. DE C.V.



## **3.3.3 DESCRIPCIÓN PARA LOS PUESTOS Y PERFIL DEL ENCARGADO DE CALIDAD**

VERSIÓN: 01

**CONTENIDO**

INTRODUCCION .....	1
OBJETIVOS DEL MANUAL DE PUESTOS .....	1
GENERAL .....	1
ESPECÍFICOS .....	1
I. PROPUESTA DEL ORGANIGRAMA PARA EL MANUAL DE PUESTOS .....	2
II. GERENTE GENERAL .....	3
III. GERENTE DE AUDITORÍA .....	4
IV. SUPERVISOR DE AUDITORÍA .....	5
V. ASISTENTE DE AUDITORÍA .....	7
VI. GERENTE DE CONTABILIDAD .....	8
VII. SUPERVISOR DE CONTABILIDAD .....	9
VIII. PERFIL DEL ENCARGADO DE CALIDAD .....	10

## INTRODUCCIÓN

El manual de descripción de puestos y perfil del encargado de la calidad dentro de la firma de auditoría, tiene la función de presentar la información de cada puesto de trabajo de una manera ordenada y específica para el mejor desempeño del personal, descripción de las funciones, marco de referencia, perfil del puesto, condiciones de trabajo y características de cada puesto.

El manual de puestos es una herramienta indispensable en el proceso de reclutamiento y selección con el objeto de que la persona que se incorpore a la firma de auditoría, resulte ser idónea y que sepa responder a las necesidades que la firma enfrenta en su quehacer diario al contar con un buen proceso de reclutamiento la firma garantiza que las personas contratadas ayudaran a tener un mejor funcionamiento.

Adicional a lo anterior deja ver que la definición de responsabilidades es fundamental en la documentación de un sistema de aseguramiento de calidad, por lo tanto, cualquier modificación de la denominación de los puestos del organigrama debe generar cambios en los procedimientos en los que aparezcan citados estos puestos de trabajo.

## OBJETIVOS

### GENERAL

Establecer las funciones y relaciones de cada puesto dentro de la firma de auditoría Castro Torres, S.A. de C.V., estableciendo las líneas de autoridad en sus distintos niveles dentro de la misma.

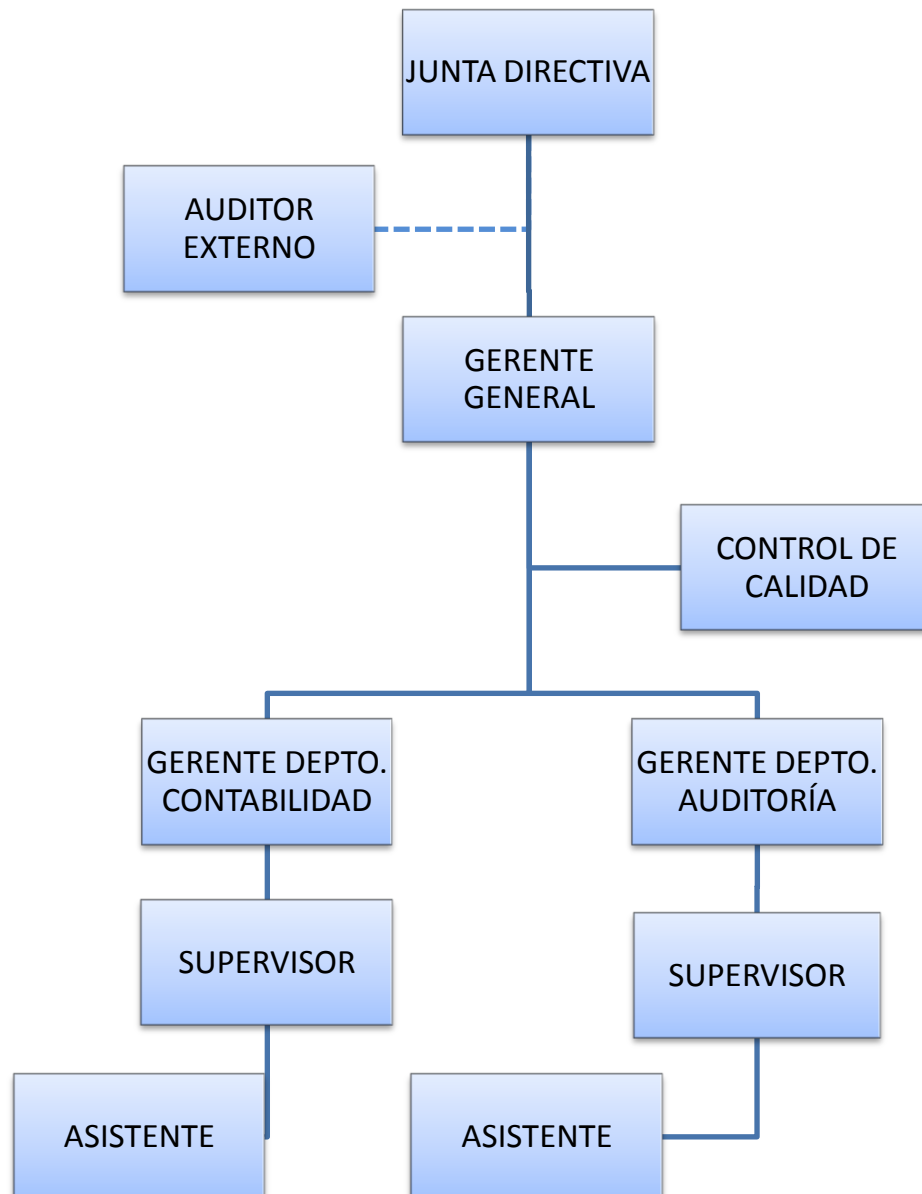
### ESPECIFICOS

- Establecer una descripción clara y concisa del puesto para que el personal tenga una visión oportuna y objetiva de sus funciones.
- Determinar los perfiles de puestos, conforme a las funciones obtenidas en el formato de descripción de los mismos, con el objeto de que contribuya a normar criterios para la toma de decisiones dentro de la planeación del desarrollo profesional de la firma.



**I. ORGANIGRAMA PARA EL MANUAL DE PUESTOS**

Esquema N°3: Propuesta de Organigrama para la firma



## **II. GERENTE GENERAL**

### **DESCRIPCION DEL PUESTO**

Puesto: Gerente General

Grupo ocupacional: Directivo

Clase ocupacional: Ejecutivo

Reporta a: Otros Socios

### **FUNCIONES GENERALES**

Planear, ejecutar, asignar al personal para cada encargo, evaluar las auditorías a los clientes de la firma en cuanto al aspecto técnico-legal; además evaluar la calidad de los encargos hechos para garantizar al cliente que el trabajo realizado cuenta con calidad exigida y lograr que se brinde una excelente atención a los clientes.

### **FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- Mantener informadas a todas las áreas pertinentes, referentes a las disposiciones legales, Normas y Procedimientos técnicos, que regulen la actividad de auditoría.
- Emitir los informes de exámenes y controles efectuados según los períodos establecidos.
- Asesorar al personal en asuntos de su competencia y aspectos empresariales.
- Garantizar que el recurso humano contribuya efectivamente a la eficiencia de la firma, mediante una administración encaminada a una mejora continua de la calidad.
- Crear el ambiente adecuado para que el equipo desarrolle creatividad y defina los objetivos personales con los de la empresa

### **FORMACIÓN ACADÉMICA**

Educación: Profesional titulado por una Universidad del país y que se encuentre debidamente acreditado por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría.

Capacitación: Conocimientos de la normativa técnica y legal vigente en el país, manejo de sistemas informáticos (Excel, Word y programas de auditoría). 3

Experiencia: Como mínimo cinco años en auditorías.

### **PERSONALIDAD**

Habilidades: Destreza, analítico, minucioso, ordenado, detallista, observador,

Actitudes: Proactivo

Aspecto emocional: Estable

### **AMBITO LABORAL**

Condiciones de trabajo: Oficina de la firma y oficinas de los clientes.

Uso de equipos y herramientas: laptops, impresora, celular, libretas, lapicero, lápiz, ampos y software de auditoría.

### **III. GERENTE DE AUDITORÍA**

#### **DESCRIPCION DEL PUESTO**

Puesto: Gerente de auditoría

Grupo ocupacional: Directivo

Clase ocupacional: Ejecutivo

Reporta a: Gerente General

#### **FUNCIONES GENERALES**

Crear el alcance de las auditorías a realizar en cuanto a los procedimientos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del encargo, verificar los registros contables, examinar la evidencia de los estados financieros. Además tiene la responsabilidad primaria y absoluta de asegurar que el examen será efectuado de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría y leyes que rigen en el país y que son aplicables a los clientes de la firma.

#### **FUNCIONES ESPECÍFICAS**

➤ Planificar las auditorías

- Establecer normas y lineamientos sobre la forma y contenido de las auditorías así como el dictamen de auditor.
- Revisar los informes de auditoría
- Discutir los informes con el gerente general y supervisores.
- Mantener la relación primaria con el personal ejecutivo del cliente.

### **FORMACIÓN ACADEMICA**

Educación: Profesional titulado por una Universidad del país y que se encuentre debidamente acreditado por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría.

Capacitación: Conocimientos de la normativa técnica y legal vigente en el país, manejo de sistemas informáticos (Excel, Word y programas de auditoría).

Experiencia: Como mínimo cinco años en auditorías.

### **PERSONALIDAD**

Habilidades: Destreza, analítico, minucioso, ordenado, detallista, observador,

Actitudes: Proactivo

Aspecto emocional: Estable

### **AMBITO LABORAL**

Condiciones de trabajo: Oficina de la firma y oficinas de los clientes.

Uso de equipos y herramientas: laptops, impresora, celular, libretas, lapicero, lápiz, ampos y software de auditoría.

## **IV. SUPERVISOR DE AUDITORÍA**

### **DESCRIPCION DEL PUESTO**

Puesto: Supervisor de Auditoría

Grupo ocupacional: Profesional

Clase ocupacional: Supervisores

Reporta a: Gerente de Auditoría

**FUNCIONES GENERALES**

Mantener y dirigir esfuerzos en el área operativa junto con el gerente de auditoría para poder crear una estrategia para dirigir el equipo de trabajo y poder cubrir el alcance esperado.

**FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- Coordinar las visitas a los clientes.
- Revisión de los expedientes de papeles de trabajo, archivos permanentes, estados financieros y dictámenes.
- Reuniones de coordinación con los asistentes.

**FORMACIÓN ACADEMICA**

Educación: Profesional titulado por una Universidad del país y que se encuentre debidamente acreditado por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría o egresado.

Capacitación: Conocimientos de la normativa técnica y legal vigente en el país, manejo de sistemas informáticos (Excel, Word y programas de auditoría).

Experiencia: Como mínimo cuatro años en auditorías.

**PERSONALIDAD**

Habilidades: Destreza, analítico, minucioso, ordenado, detallista, observador,

Actitudes: Proactivo

Aspecto emocional: Estable

**AMBITO LABORAL**

Condiciones de trabajo: Oficina de la firma y oficinas de los clientes.

Uso de equipos y herramientas: laptops, impresora, celular, libretas, lapicero, lápiz, ampos y software de auditoría.

**V. ASISTENTE DE AUDITORÍA****DESCRIPCION DEL PUESTO**

Puesto: Asistente de Auditoría

Grupo ocupacional: Profesional

Clase ocupacional: Asistentes

Reporta a: Supervisor de Auditoría

**FUNCIONES GENERALES**

Revisión de expedientes de correspondencia, papeles de trabajo de auditorías de años anteriores, archivos permanentes, estados financieros y dictámenes.

**FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- Preparar papeles de trabajo como evidencia de la auditoría.
- Participar en la revisión del informe de auditoría.

**FORMACIÓN ACADEMICA**

Educación: Estudiante del cuarto o quinto año de licenciatura en contaduría pública o egresado.

Capacitación: Conocimientos de la normativa técnica y legal vigente en el país, manejo de sistemas informáticos (Excel, Word y programas de auditoría).

Experiencia: Como mínimo dos años en auditorías y tener conocimientos contables y de auditoría.

**PERSONALIDAD**

Habilidades: Destreza, analítico, minucioso, ordenado, detallista, observador,

Actitudes: Proactivo

Aspecto emocional: Estable

**AMBITO LABORAL**

Condiciones de trabajo: Oficina de la firma y oficinas de los clientes.

Uso de equipos y herramientas: laptops, impresora, celular, libretas, lapicero, lápiz, ampos y software de auditoría.

**VI. GERENTE DE CONTABILIDAD****DESCRIPCION DEL PUESTO**

Puesto: Gerente de Contabilidad

Grupo ocupacional: Directivo

Clase ocupacional: Ejecutivo

Reporta a: Gerente General

**FUNCIONES GENERALES**

Controlar y contabilizar los ingresos, egresos, pérdidas y ganancias, elaborar los estados financieros de los clientes.

**FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- Planificar, controlar las actividades financieras económicas de los clientes.
- Crear el control adecuado del equipo de trabajo.
- Definir los objetivos generales financieros contables
- Elaboración de estados financieros
- Dirigir y controlar las funciones de los contadores y asistentes.

**FORMACIÓN ACADEMICA**

Educación: Profesional titulado por una universidad del país y que se encuentre debidamente acreditado por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría.

Capacitación: Conocimientos de la normativa técnica contable y legal vigente en el país, manejo de sistemas informáticos (Excel, Word y programas contables).

Experiencia: Como mínimo cinco años en contabilidad.

### **PERSONALIDAD**

Habilidades: Destreza, analítico, minucioso, ordenado, detallista, observador,

Actitudes: Proactivo

Aspecto emocional: Estable

### **AMBITO LABORAL**

Condiciones de trabajo: Oficina de la firma.

Uso de equipos y herramientas: laptops, impresora, celular, libretas, lapicero, lápiz, ampos y software de contabilidad.

## **VII. SUPERVISOR DE CONTABILIDAD**

### **DESCRIPCION DEL PUESTO**

Puesto: Supervisor de Contabilidad

Grupo ocupacional: Profesional

Clase ocupacional: Supervisor

Reporta a: Gerente de contabilidad

### **FUNCIONES GENERALES**

Dirigir esfuerzos con el gerente de contabilidad para contabilizar los ingresos, egresos, pérdidas y ganancias, elaborar los estados financieros de los clientes.

### **FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- Revisar expedientes de las actividades financieras económicas de los clientes.
- Supervisar y coordinar con el personal.
- Controlar los objetivos generales financieros contables



- Elaboración de estados financieros
- Reporte de avances al gerente de contabilidad.

### **FORMACIÓN ACADEMICA**

Educación: Profesional titulado por una Universidad del país y que se encuentre debidamente acreditado por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría o estudiante universitario del cuarto o quinto año.

Capacitación: Conocimientos de la normativa técnica contable y legal vigente en el país, manejo de sistemas informáticos (Excel, Word y programas contables).

Experiencia: Como mínimo cuatro años en contabilidad.

### **PERSONALIDAD**

Habilidades: Destreza, analítico, minucioso, ordenado, detallista, observador,

Actitudes: Proactivo

Aspecto emocional: Estable

### **AMBITO LABORAL**

Condiciones de trabajo: Oficina de la firma.

Uso de equipos y herramientas: laptops, impresora, celular, libretas, lapicero, lápiz, ampos y software de contabilidad.

## **VIII. PERFIL DEL ENCARGADO DE CALIDAD**

### **FORMACIÓN ACADÉMICA**

El profesional encargado del sistema de aseguramiento de la calidad de la firma debe contar con una formación académica la cual debe ser comprobada con las fotocopias de los títulos correspondientes. Como mínimo con un título de acreditación de una universidad nacional en la carrera de licenciatura en contaduría pública.

## FORMACIÓN PROFESIONAL EN CONTADURÍA PÚBLICA

Haber recibido capacitación en el área contable por el CVPCPA en los dos últimos años. La educación puede haber sido recibida en cualquiera de las siguientes modalidades:

- Curso
- Diplomado
- Seminarios

Además el candidato a ser el encargado del sistema de aseguramiento de calidad debe contar con la experiencia mínima en el campo de trabajo de tres años, haber practicado.

## FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Asegurar que se establezcan y mantengan las políticas necesarias para el sistema de aseguramiento de calidad.
- Informar a la gerencia sobre el desempeño del sistema del aseguramiento de calidad.
- Apoyar a la toma de acciones para la correcta implementación de las políticas del sistema de aseguramiento.
- Asegurar que todo el personal conozca toda la documentación referida a la calidad.
- Promover la participación del recurso humano en las mejoras al sistema de aseguramiento de calidad.
- Adecuar y mantener al día toda la documentación del sistema de aseguramiento de calidad.
- Participar en la preparación y realización de las auditorías de calidad.
- Supervisar el seguimiento de las políticas y comprobar la puesta en marcha de correcciones preventivas.

## **CASO PRÁCTICO**

Las actuales funciones de trabajo dentro de la firma se encuentran de acuerdo con el manual de descripción de los puestos, pero la firma ha obtenido dos clientes nuevos motivo por el cual necesita más personal para poder cumplir con el trabajo, y ha decidido contratar a dos personas más basándose en los siguientes cambios:

- Se contratará una persona para el puesto de asistente de auditoría y otra para el de supervisor de auditoría y se promoverán de puesto a dos empleados de la empresa la señorita Sonia Martínez pasara de asistente a supervisor de auditoría y un supervisor de contabilidad Ángel Cortez pasara a ser asistente de auditoría.
- Contratación del caballero José Paz para asistente de contabilidad quien es estudiante de administración de empresas del tercer año en la carrera. Y al caballero David Montalvo para el puesto de supervisor de auditoría quien cumple con todos los requisitos exigidos en la descripción de puestos.
- La persona encargada de la reclutación no tomó en cuenta el manual de descripción de puestos para la contratación de los nuevos miembros de la firma Castro Torres y Asociados, S.A. de C.V., a pesar de poseerlo.

## **Solución**

Para poder ascender a los empleados que ya posee la firma necesita hacer una evaluación de todos los elementos exigidos en la descripción de puestos para ello se plantea una hoja de evaluación a empleados de la firma el cual debe ser anexado al expediente.

## **Recomendaciones**

Se recomienda lo siguiente:

- Tener el manual de descripción de puestos impreso y digital en un lugar de fácil acceso para encontrarlo rápidamente en caso de necesitarlo.
- A la hora de hacer nuevas contrataciones tomar en cuenta los requisitos exigidos en el manual de descripción de puestos para asegurar así que se selecciona al candidato adecuado para el puesto.

- Cuando se ascienda al personal tomar en cuenta que este cumpla con lo exigido en el manual de descripción de puestos y no hacer movimientos dentro de la solo por promover a los empleados.

### EVALUACION PARA ASCENSO DE EMPLEADO

Nombre del empleado: Sonia López

Fecha: 23/10/2014

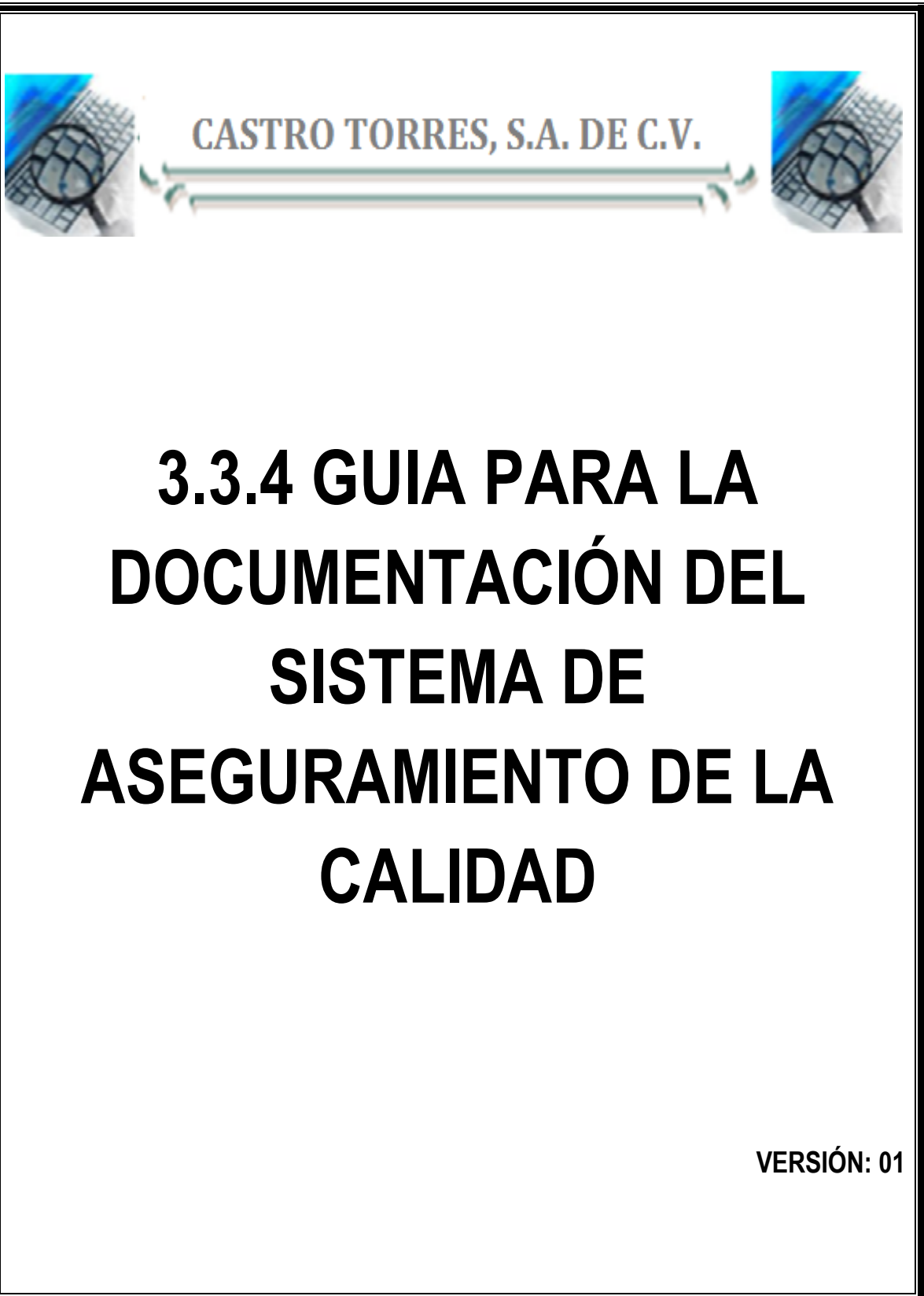
Cargo anterior: Asistente de auditoría

Cargo al que aspira: Supervisor de auditoría

REQUERIMIENTOS	CUMPLE	NO CUMPLE
<b>FORMACIÓN ACADEMICA</b>		
Profesional titulado por una Universidad del país	X	
acreditado por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría	X	
Conocimientos de la normativa técnica y legal vigente en el país	X	
Manejo de sistemas informáticos (Excel, Word y programas de auditoría).	X	
Experiencia: Como mínimo cuatro años en auditorías.	X	
<b>PERSONALIDAD</b>		
Habilidades: Destreza, analítico, minucioso, ordenado, detallista, observador	X	
Actitudes: Proactivo	X	
Aspecto emocional: Estable	X	
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>		
Actitud de cooperación para con la firma y sus subordinados.	X	
Toma en cuenta las opiniones del supervisor sobre la Identificación de oportunidades para ayudar al cliente	X	
Demuestra cumplir con los requisitos éticos.	X	
Acepta sugerencias de parte del personal a su cargo.	X	
<b>AUTODESARROLLO</b>		
Capacidad para tomar decisiones	X	
Juicio y sentido común (habilidad para sopesar todas las fases del problema y llegar a una conclusión correcta en forma lógica y clara).	X	
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>0</b>

**EVALUACION PARA ASCENSO DE EMPLEADO**Nombre del empleado: Ángel Cortez Fecha: 22/10/2014Cargo anterior: Supervisor de contabilidad Cargo al que aspira: Asistente de auditoría

REQUERIMIENTOS	CUMPLE	NO CUMPLE
<b>FORMACIÓN ACADEMICA</b>		
Estudiante del cuarto o quinto año de licenciatura en contaduría pública	X	
Conocimientos de la normativa técnica y legal vigente en el país	X	
Manejo de sistemas informáticos (Excel, Word y programas de auditoría).	X	
Experiencia: Como mínimo dos años en auditorías y tener conocimientos contables y de auditoría.	X	
<b>PERSONALIDAD</b>		
Habilidades: Destreza, analítico, minucioso, ordenado, detallista, observador	X	
Actitudes: Proactivo	X	
Aspecto emocional: Estable	X	
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>		
Actitud de cooperación para con la firma y sus subordinados.	X	
Toma en cuenta las opiniones del supervisor sobre la identificación de oportunidades para ayudar al cliente	X	
Demuestra cumplir con los requisitos éticos.	X	
Acepta sugerencias de parte del personal a su cargo.	X	
<b>AUTODESARROLLO</b>		
Capacidad para tomar decisiones	X	
Juicio y sentido común (habilidad para sopesar todas las fases del problema y llegar a una conclusión correcta en forma lógica y clara).	X	
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>0</b>



## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	1
GENERAL	1
ESPECÍFICOS	1
I. ENTREGA DE MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE CALIDAD	2
II. COMUNICACIÓN DE NORMAS ETICAS SOBRE INDEPENDENCIA AL PERSONAL	3
III. CONFIRMACIÓN DE CUMPLIMIENTO CON REQUERIMIENTOS ÉTICOS	4
IV. NOTIFICACIÓN DEL PERSONAL HACIA LA FIRMA DE ASUNTOS QUE GENERAN AMENAZAS A LA INDEPENDENCIA	5
V. DECLARACIÓN DE INDEPENDENCIA DEL PERSONAL DE LA FIRMA.	6
VI. EVALUACION SI LA FIRMA TIENE LAS HABILIDADES, COMPETENCIA, EL TIEMPO Y LOS RECURSOS PARA EMPRENDER UN NUEVO TRABAJO	8
VII. ACEPTACIÓN Y CONTINUIDAD DE RELACIONES CON CLIENTES Y DE LOS TRABAJOS ESPECÍFICOS	9
VIII. ACTITUD ACERCA DE MATERIAS TALES COMO LA INTERPRETACIÓN AGRESIVA DE LAS NORMAS DE CONTABILIDAD Y AMBIENTE DE CONTROL	10
IX. COMUNICACIÓN POR ESCRITO A LA ENTIDAD (CLIENTE) EL ROL DEL SOCIO ASIGNADO	11
X. COMUNICACIÓN DE ASIGNACIÓN Y RESPONSABILIDAD AL SOCIO	12
XI. DESEMPEÑO DEL TRABAJO	13
XII. COMUNICACIÓN A LOS SOCIOS DEL TRABAJO Y A OTRO PERSONAL APROPIADO DE DEFICIENCIAS ENCONTRADAS COMO RESULTADO DE LOS PROCESOS DE MONITOREO	14

## **INTRODUCCIÓN**

El presente manual de documentación del sistema de aseguramiento de calidad es presentado con el fin de servir como guía para la ejemplificación de los documentos necesarios en cada una de las actividades que se realicen en cada puesto que componen el recurso humano de la firma.

Este manual de organización es un instrumento administrativo que describe cuales son las funciones básicas de cada documento que comprende sistema de aseguramiento de la calidad para la firma. Con este Manual se pretende facilitar la toma de decisiones que puedan servir para solucionar racionalmente y en forma óptima los problemas existentes y los que puedan surgir durante el desarrollo de las actividades, además ayuda al mejoramiento de la coordinación, comunicación, motivación y supervisión de las distintas áreas. Este documento contribuirá a que todo el personal conozca los distintos documentos que se tiene definidos para llevar a cabo las diferentes actividades.

## **OBJETIVOS**

### **GENERAL**

Proporcionar un documento técnico que permita explicar en forma clara y sistemática la estructura organizativa de los documentos necesarios para el desarrollo de las actividades de la firma y lograr tener una buena organización al tener cada proceso documentado.

### **ESPECÍFICOS**

- Evitar dualidad de documentos.
- Delimitar el radio de acción de los diferentes puestos.
- Proporcionar una herramienta básica para efectuar al trabajo, basado en la planificación y previsión, evitando así funciones improvisadas.
- Especificar las responsabilidades y funciones de cada una de las unidades de la firma.



**I. ENTREGA DE MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD**

Para: Personal de la Firma

De: Gerente/Coordinador/Encargado de Auditoria/Consultaría (persona asignada).

Fecha: \_\_\_\_\_

Hacemos entrega del manual de políticas y procedimientos de control de calidad implantados por nuestra firma.

El manual deberá ser estudiado y comprendido por cada uno de los empleados de la firma, por lo que cualquier consulta sobre la aplicación del manual deberá ser solventada con el gerente a cargo de la Auditoria.

Dichas políticas son de obligatorio cumplimiento para la firma, contribuyendo de esta manera al mejoramiento de la calidad de cada trabajo encomendado.

He recibido y me obligo a estudiar y comprender dicho manual.

Recibido: \_\_\_\_\_

Nombre

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**II. COMUNICACIÓN DE NORMAS ETICAS SOBRE INDEPENDENCIA AL PERSONAL**

San Salvador, \_\_\_\_de\_\_\_\_\_ de 2014

Señor Auditor

Presente.

Estimado Señor:

Por este medio entregamos copia de las Normas de Ética sobre independencia contenidas en el Código de Ética Profesional para Contadores Públicos. Aprobado por el Concejo de Vigilancia de la profesión de Contaduría Pública y Auditoría.

**Principios fundaméntales****Responsabilidad hacia la sociedad**

1. Independencia de criterio

**Responsabilidad del Contador Público**

Sección 2.04

**Del Contador Público como Auditor Externo****(Pérdida de independencia de criterio)**

Sección 2.17 a) a la j)

También le aclaramos que cualquier evento fuera de lo normal por el Código de Ética local, consultar y aplicar las secciones A y B del Código de ética de IFAC.

He recibido y me obligo a estudiar y comprender dicho Manual y Código.

\_\_\_\_\_  
Auditor

\_\_\_\_\_  
3

\_\_\_\_\_  
Fecha

**III. CONFIRMACIÓN DE CUMPLIMIENTO CON REQUERIMIENTOS ÉTICOS**

San Salvador, \_\_ de \_\_ de \_\_\_\_

Sres. Socios

Nombre de la firma de auditoría

Por medio de la presente hago constar que he leído e interpretado los lineamientos estipulados en el Código de ética de la IFAC y que estoy en la disposición de cumplirla y aplicarla dentro del trabajo que desarrollaré en esta firma.

Además, he leído y aceptado las normas de la firma, establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo y en la guía de Políticas y Procedimientos que me han sido proporcionados.

Si hubiere algún motivo que afectare la aplicación de la normativa por mi parte o que pusiera en riesgo mi ética profesional, lo comunicaré inmediatamente de manera escrita a la dirección de la firma o en su defecto a mi jefe inmediato.

---

FIRMA

CARGO

**IV. NOTIFICACIÓN DEL PERSONAL HACIA LA FIRMA DE ASUNTOS QUE GENERAN AMENAZAS A LA INDEPENDENCIA**

San Salvador, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Señores

(Firma de Auditoría)

Presente

Estimados Señores:

Por este medio notifico los siguientes asuntos que generan amenaza a la independencia, para que la firma tome la acción apropiada.

---

---

---

---

---

---

---

Atentamente:

---

Auditor

**V. DECLARACIÓN DE INDEPENDENCIA DEL PERSONAL DE LA FIRMA**

San Salvador, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Señores

(Firma de Auditoría)

He revisado las políticas de independencia de (Firma de Auditoría) contenidas en el Manual de la calidad de (Firma de Auditoría), y confirmo que soy independiente para prestar mis servicios con el cliente asignado, ya que no poseo ningún tipo de parentesco o relación comercial con la Gerencia ni con los accionistas de este cliente que vayan a causar algún conflicto de independencia.

Entiendo que un conflicto de interés puede surgir:

- Al tener relación de parentesco con propietarios, funcionarios, ejecutivos o empleados en capacidad de tomar decisiones, de empresas o comerciantes individuales clientes de este cliente en particular.
- Al tener intereses monetarios, poseer deudas documentadas o no, inversiones en empresas y/o comerciantes individuales cartera con la que este cliente en particular posee.

Entiendo también que independencia es:

- Independencia mental: que es el estado mental que permite dar una opinión sin ser afectado por influencias que puedan comprometer el juicio profesional, permitiendo que un individuo actúe con integridad, y que ejercite objetividad y escepticismo profesional;
- Independencia en apariencia: que es evitar que hechos o circunstancias significativas puedan llevar a un tercero debidamente informado, aun con salvaguardas, a concluir razonablemente que una firma, o un miembro de una firma, tengan comprometida su integridad, objetividad y escepticismo profesional

En consecuencia, me considero con la independencia mental suficiente como para ejecutar revisiones objetivas en esta asignación que me ha sido encargada.

Muy atentamente:

\_\_\_\_\_

## Anexo a la declaración de independencia.

Nombre del miembro de la firma:	
Cargo que desempeña:	
<b>Indicaciones:</b> Indicar los nombres de la entidades en donde su independencia podría comprometerse de acuerdo al Código de ética.	
Empresas auditadas por la Firma:	Razón por la que se puede ver afectada su independencia:
1. 2.	
3.	
4.	
5.	
Firma del declarante:	
Revisado por:	

**VI. EVALUACION SI LA FIRMA TIENE LAS HABILIDADES, COMPETENCIA, EL TIEMPO Y LOS RECURSOS PARA EMPRENDER UN NUEVO TRABAJO**

**I. Tipo de asignación:**

Tipo de cliente: Existente \_\_\_\_\_ Nuevo \_\_\_\_\_

Tipo de asignación: Fiscal \_\_\_\_\_ Financiera \_\_\_\_\_ Otros \_\_\_\_\_

Consultaría/asesoría: Impuestos \_\_\_\_\_ Financiera \_\_\_\_\_ Otros \_\_\_\_\_

**II. El personal de la firma tiene conocimientos de las industrias o materias relevantes. Si \_\_\_\_\_  
No \_\_\_\_\_**

**III. El personal de la firma tiene experiencia en los requisitos reguladores o de información relevantes, o la capacidad para obtener las habilidades y el conocimiento necesario de manera efectiva. Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_**

**IV. Evaluación si la firma tiene el suficiente personal con las capacidades y las competencias necesarias.**

Establezca el número de horas requeridas para cubrir esta y todas las demás asignaciones de la firma o despacho. Del resultado evalúe si está en la capacidad de cumplir con todos los requerimientos de Normativa y de Ley.

**V. Hay expertos disponibles, Si \_\_\_\_\_, No \_\_\_\_\_**

**VI. Hay personas disponibles que puedan desempeñarse como revisores de control de calidad en caso necesario, Si \_\_\_\_\_, No \_\_\_\_\_**

**VII. Como conclusión de lo anterior, la firma tiene la capacidad de completar el trabajo dentro del plazo límite para entregar informes,**

**Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_**

**VII. ACEPTACIÓN Y CONTINUIDAD DE RELACIONES CON CLIENTES Y DE LOS TRABAJOS ESPECÍFICOS****CONSIDERACION DE LA INTEGRIDAD DEL CLIENTE**

NOMBRE DEL CLIENTE: \_\_\_\_\_

Recurrente: \_\_\_\_\_ Nuevo: \_\_\_\_\_

Auditoría: Financiera \_\_\_\_\_ Fiscal \_\_\_\_\_

Consultaría: \_\_\_\_\_, Asesora \_\_\_\_\_

**Información obtenida para evaluar la integridad del cliente****Identidad y reputación de:**Los negocios de los propietarios principales del cliente  
\_\_\_\_\_

Del administrador principal y aquellos funcionarios con jerarquía plena \_\_\_\_\_

Partes relacionadas  
\_\_\_\_\_Naturaleza de las operaciones del cliente, incluyendo sus prácticas de negocios  
\_\_\_\_\_



**VIII. ACTITUD ACERCA DE MATERIAS TALES COMO LA INTERPRETACIÓN AGRESIVA DE LAS NORMAS DE CONTABILIDAD Y AMBIENTE DE CONTROL DE:**

Los propietarios principales del cliente

\_\_\_\_\_

El administrador principal y aquellos funcionarios con jerarquía plena

\_\_\_\_\_

Otros aspectos

El cliente se mantiene interesado en mantener los horarios de la firma lo más bajo

Posible

\_\_\_\_\_

Indicaciones de limitación inapropiada en el alcance del trabajo

\_\_\_\_\_

Indicaciones involucramiento en lavado de dinero y otras actividades criminales

\_\_\_\_\_

Razones para designar la firma

\_\_\_\_\_

Razones para no designar la firma anterior

\_\_\_\_\_

Conclusiones de la investigación efectuada:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Socio Director

**IX. COMUNICACIÓN POR ESCRITO A LA ENTIDAD (CLIENTE) EL ROL DEL SOCIO ASIGNADO, A LOS MIEMBROS CLAVES DE LA GERENCIA DEL CLIENTE Y A LOS RESPONSABLES DEL GOBIERNO DE LA SOCIEDAD**

San Salvador, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Señor

Gerente General de

\_\_\_\_\_, S.A. de C. V.

Presente.

Estimados Señor:

Por la presente les informamos que para propósitos de la Auditoría, \_\_\_\_\_, Consultaría \_\_\_\_\_, Asesoría \_\_\_\_\_, del periodo \_\_\_\_\_, el Socio Asignado es el Señor \_\_\_\_\_. Cuyo rol es:

Atención y disminución de asuntos de auditoría con los distintos comités responsables del gobierno de la sociedad.

Atención de consultas del equipo de auditoría.

Otros asuntos de importancia que no pueda atender el equipo de auditoría.

Atentamente,

\_\_\_\_\_

Socio Director Presidente

**X. COMUNICACIÓN DE ASIGNACIÓN Y RESPONSABILIDAD AL SOCIO**

San Salvador, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Señor

\_\_\_\_\_

Socio de Auditoría

Presente.

Estimados Señor:

Por la presente le **comunicamos** que la Auditoría, \_\_\_\_\_, Consultoría\_\_\_\_\_, Asesoría\_\_\_\_\_, del periodo, \_\_\_\_\_, **le ha sido Asignada, y sus responsabilidades son:**

Atención y disminución de asuntos de auditoría con los distintos comités responsables del gobierno de la sociedad.

Atención de consultas del equipo de auditoría

Otros asuntos de importancia que no pueda atender el equipo de auditoría.

Atentamente,

\_\_\_\_\_

Socio Director Presidente

**XI. DESEMPEÑO DEL TRABAJO**

**Declaración del revisor después de haber realizado la revisión de control de calidad, acerca que no está enterado de algún asunto sin resolver que pudiera originar que los juicios significativos expresados por el equipo del compromiso y las conclusiones alcanzadas no sean las apropiadas.**

San Salvador, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Señor

\_\_\_\_\_

Socio a cargo del Compromiso

\_\_\_\_\_

En mi calidad de revisor de control de calidad del trabajo \_\_\_\_\_

Declaro por este medio que como resultado de la revisión de control de calidad efectuada, del periodo \_\_\_\_\_, no estoy enterado de algún asunto sin resolver que pudiera originar que los juicios significativos expresados por el equipo del compromiso y las conclusiones alcanzadas no sean las apropiadas.

En virtud de lo anterior, firmo la presente.

F. \_\_\_\_\_

Revisor de Control de Calidad

**XII. COMUNICACIÓN A LOS SOCIOS DEL TRABAJO Y A OTRO PERSONAL APROPIADO DE DEFICIENCIAS ENCONTRADAS COMO RESULTADO DE LOS PROCESOS DE MONITOREO Y LAS RECOMENDACIONES PARA UNA APROPIADA ACCIÓN PARA CORREGIRLAS**

San Salvador, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Señor

\_\_\_\_\_

Socio del trabajo

\_\_\_\_\_

Presente

Estimado señor

Como resultado del proceso de monitoreo efectuado al trabajo, \_\_\_\_\_

Le estamos comunicando adjunto a la presente, las deficiencias encontradas y las recomendaciones para una apropiada acción para corregirlas.

F. \_\_\_\_\_

Socio responsable del proceso de revisión

Cc. Socio Director

Junta de Socios

Otro personal apropiado.

## **CASO PRÁCTICO**

A raíz de la contratación del nuevo personal la firma debe emitir la documentación necesaria para abrir los expedientes de los nuevos empleados, en los cuales se anexará el historial que acumulen durante su permanencia dentro de la firma.

### **Solución**

Cuando la firma tenga nuevos empleados debe emitir la siguiente documentación:

- Entrega del manual de políticas y procedimientos de aseguramiento de la calidad.
- Comunicación de normas éticas sobre independencia al personal.
- Confirmación de cumplimiento con requerimientos éticos.
- Declaración de independencia del personal de la firma.

### **Recomendaciones**

Se recomienda lo siguiente:

- Tener el manual de documentación impreso y digital en un lugar de fácil acceso para encontrarlo rápidamente en caso de necesitarlo.
- Cuando se hagan nuevas contrataciones no olvidar completar la documentación necesaria para aperturar el expediente del nuevo empleado.
- Anexar los documentos nuevos que se emitan a los archivos correspondientes.

**ENTREGA DE MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD**

Para: Personal de Castro Torres y Asociados, S.A. de C.V.

De: Gerente de Auditoria.

Fecha: 25 de octubre de 2014

Hacemos entrega del manual de políticas y procedimientos de control de calidad implantados por nuestra firma.

El manual deberá ser estudiado y comprendido por cada uno de los empleados de la firma, por lo que cualquier consulta sobre la aplicación del manual deberá ser solventada con el gerente a cargo de la Auditoria.

Dichas políticas son de obligatorio cumplimiento para la firma, contribuyendo de esta manera al mejoramiento de la calidad de cada trabajo encomendado.

He recibido y me obligo a estudiar y comprender dicho manual.

Recibido: David Montalvo

Firma: \_\_\_\_\_

**COMUNICACIÓN DE NORMAS ETICAS SOBRE INDEPENDENCIA AL PERSONAL**

San Salvador, 26 de octubre de 2014

Señor David Montalvo

Presente.

Estimado Señor:

Por este medio entregamos copia de las Normas de Ética sobre independencia contenidas en el Código de Ética emitido por IFAC. Aprobado por el Concejo de Vigilancia de la profesión de Contaduría Pública y Auditoría.

También le aclaramos que cualquier evento fuera de lo normal por el Código de Ética, consultar y aplicar las secciones A y B del Código de ética de IFAC.

He recibido y me obligo a estudiar y comprender dicho Manual y Código.

---

Miguel Castro

Representante Legal



**Confirmación de cumplimiento con requerimientos éticos**

San Salvador, 28 de octubre de 2014

Sres.

Castro Torres, S.A. de C.V.

Por medio de la presente hago constar que he leído e interpretado los lineamientos estipulados en el Código de ética de la IFAC y que estoy en la disposición de cumplirla y aplicarla dentro del trabajo que desarrollaré en esta firma.

Además, he leído y aceptado las normas de la firma, establecidas en el manual de Políticas y Procedimientos que me han sido proporcionados.

Si hubiere algún motivo que afectare la aplicación de la normativa por mi parte o que pusiera en riesgo mi ética profesional, lo comunicaré inmediatamente de manera escrita a la dirección de la firma o en su defecto a mi jefe inmediato.

---

David Montalvo

Supervisor de Auditoría

**Declaración de independencia del personal de la firma.**

San Salvador, 31 de octubre de 2014

Señores

Castro Torres, S.A. de C.V.

He revisado las políticas de independencia de Castro Torres, S.A. de C.V. contenidas en el Manual de la calidad de Castro Torres, S.A. de C.V , y confirmo que soy independiente para prestar mis servicios con el cliente asignado, ya que no poseo ningún tipo de parentesco o relación comercial con la Gerencia ni con los accionistas de este cliente que vayan a causar algún conflicto de independencia.

Entiendo que un conflicto de interés puede surgir:

- Al tener relación de parentesco con propietarios, funcionarios, ejecutivos o empleados en capacidad de tomar decisiones, de empresas o comerciantes individuales clientes de este cliente en particular.
- Al tener intereses monetarios, poseer deudas documentadas o no, inversiones en empresas y/o comerciantes individuales cartera con la que este cliente en particular posee.

Entiendo también que Independencia es:

- Independencia mental: que es el estado mental que permite dar una opinión sin ser afectado por influencias que puedan comprometer el juicio profesional, permitiendo que un individuo actúe con integridad, y que ejercite objetividad y escepticismo profesional;
- Independencia en apariencia: que es evitar que hechos o circunstancias significativas puedan llevar a un tercero debidamente informado, aun con salvaguardas, a concluir razonablemente que una firma, o un miembro de una firma, tengan comprometida su integridad, objetividad y escepticismo profesional

En consecuencia, me considero con la independencia mental suficiente como para ejecutar revisiones objetivas en esta asignación que me ha sido encargada.

Muy atentamente:

David Montalvo



CASTRO TORRES, S.A. DE C.V.



## **3.3.5 REVISIÓN DE LA CALIDAD EN EL TRABAJO DE AUDITORÍA**

VERSIÓN: 01

## INTRODUCCIÓN

El presente documento constituye el manual para la revisión de la calidad en los servicios de auditoría prestados por la firma. La aplicación efectiva de este manual permitirá mejorar cada vez más el grado de credibilidad y confiabilidad sobre el trabajo de los equipos de auditoría siendo la calidad fundamental en los servicios prestados.

### OBJETIVOS

Asegurar que las firmas de auditoría estén preparadas para la adecuada revisión de la calidad al encargo de auditoría realizado por sus equipos de trabajo, permitiendo el crecimiento en la imagen de las firmas de auditoría y la continuidad de los servicios.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Permitir un control efectivo por parte de la firma, para asegurar la calidad de los servicios prestados por los equipos de auditoría.
- Minimizar la frecuencia de errores en cada etapa del encargo de auditoría.
- Asegurar una pronta solución en caso de encontrar errores en una fase de la auditoría antes de pasar a la siguiente.

### AMBITO DE APLICACIÓN Y ALCANCE

El presente manual de revisión de la calidad es de aplicación para todos los empleados, en todas las áreas de auditoría ya sea fiscal o financiera y las demás áreas de la firma que se relacionen con los procesos para la generación de los servicios ofrecidos a los clientes.

## PROCEDIMIENTOS PARA REVISAR LA CALIDAD DEL TRABAJO DE AUDITORÍA

## I. PLANEACIÓN DE AUDITORÍA

## A. REVISIÓN INICIAL

PROCEDIMIENTOS	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	OBSERVACIONES
Identificar asuntos que puedan impactar en el enfoque de auditoría y que podrían influir en la estrategia y juicio del auditor. Se deberá tomar en consideración lo siguiente:				
❖ Nombre y dirección.				
❖ Teléfono, correo electrónico y página web				
❖ Personas clave de contacto (gerente, contador, director financiero y otros)				
❖ Actividad/industria/sector.				
❖ Detalle de accionistas.				
❖ Información del abogado.				
❖ Información de los bancos.				
❖ Integridad del posible cliente.				
❖ Cultura empresarial ética.				
❖ Sospechas de actos ilícitos o fraude.				
❖ Investigaciones en curso.				
❖ Publicidad negativa.				
Investigar los motivos para no renovar al auditor predecesor. comunicarse con el auditor predecesor para investigar aspectos como:				
➤ Honorarios no pagados.				
➤ Diferencia de opinión acerca de aplicación de procedimientos de auditoría u otros asuntos importantes.				
➤ Integridad de la gerencia del cliente.				
➤ Exigencias poco razonables o falta de cooperación.				
Redactar un memorando del conocimiento del cliente en términos generales de las actividades.				

PROCEDIMIENTOS	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	OBSERVACIONES
Identificar áreas que requieran conocimientos especializados.				
Evaluar la competencia de la firma para realizar el encargo.				
➤ Indicar el número de años de experiencia del socio del encargo en el sector que opera el cliente.				
➤ Para realizar este encargo es necesario el uso de un experto.				
➤ Evaluar los aspectos relacionados con el personal que indiquen que el encargo no debe ser aceptado.				
<b>B. REUNIÓN DE PLANEACIÓN</b>				
Establecer contacto con el cliente antes de la preparación del memorándum de planeación de auditoría.				
Normalmente la reunión debe ser personal (podría ser por teléfono) y corresponderá involucrar al socio o al gerente de la auditoría y un representante senior.				
La junta deberá ser documentada y se hará una copia de la minuta para archivarse en la sección de planeación del expediente. Los asuntos a tratar en la reunión serán los siguientes:				
➤ Términos de la revisión y servicio adicionales requeridos.				
➤ Programación del trabajo y fechas límite para la emisión de los estados financieros e informe del auditor.				
➤ Asuntos de auditoría anticipados.				
➤ Información a preparar por el cliente.				
➤ Honorarios y forma de pago.				
Revisar que el nombramiento de auditor, la aceptación y la carta de encargo se encuentran debidamente formalizados y, en su caso, inscritos en el Registro de comercio.				

PROCEDIMIENTOS	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	OBSERVACIONES
➤ Nombramiento del auditor.				
➤ Verificar la carta de aceptación.				
➤ Carta del abogado.				
➤ Carta de requerimientos.				
<b>C. MEMORÁNDUM DE PLANEACIÓN</b>				
El memorándum de planeación de auditoría normalmente deberá ser preparado utilizando la forma estándar. Si no se utiliza esta forma, se deberá explicar en el expediente de auditoría. Sirve como un documento importante que integra el conocimiento actual del cliente y enfoca los objetivos y estrategias de la revisión. El contenido mínimo del memorándum de planeación deberá ser el siguiente:				
➤ Nombre completo del cliente.				
➤ Periodo en que se realizó la auditoría.				
➤ Compromisos.				
➤ Conocimiento del cliente.				
➤ Leyes y reglamentos aplicables.				
➤ Comprensión de los sistemas de contabilidad y control.				
➤ Estudio y evaluación del control interno.				
➤ Programación y organización de la auditoría.				
➤ Fechas, presupuesto de tiempo y selección del equipo de trabajo.				
➤ Independencia profesional.				
➤ Determinación de la importancia relativa.				
➤ Enfoque de auditoría.				
➤ Aprobación y firma.				
El memorándum de planeación deberá de ser aprobado por el socio antes del inicio del trabajo, todo el equipo de trabajo involucrado deberá de leer el memorándum de planeación y evidenciarlo mediante su firma.				

PROCEDIMIENTOS	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	OBSERVACIONES
Al final de la auditoría, el memorándum de planeación deberá de ser reconsiderado para asegurar que todos los aspectos hayan sido cubiertos y que los resultados de las pruebas no hayan generado duda respecto de la evaluación de riesgo, importancia relativa y revisión analítica. El gerente deberá firmar el memorándum de planeación para evidenciar su revisión.				
<b>II. RIESGOS DE AUDITORÍA</b>				
Riesgo inherente: La evaluación del riesgo inherente debe estar totalmente documentada e incluida como parte de la sección de planeación en los papeles de trabajo de la auditoría.				
El nivel de confianza que se puede tener del riesgo inherente y ambiental puede ser determinado como bajo (el más favorable), moderado o alto. Ésta evaluación afecta la determinación de los tamaños de muestreo para la revisión sustantiva.				
Riesgo de control: Si se le brinda confianza al sistema de control interno, el sistema debe ser evaluado y los controles importantes deberán ser identificados para cada área de auditoría en la cual se espera confiar. Basados en la evaluación del sistema, el nivel de confianza en los controles puede ser determinado para reducir el tamaño de muestreo sustantivo, para el área de auditoría.				
Riesgo de control: Si se le brinda confianza al sistema de control interno, el sistema debe ser evaluado y los controles importantes deberán ser identificados para cada área de auditoría en la cual se espera confiar.				



PROCEDIMIENTOS	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	OBSERVACIONES
Basados en la evaluación del sistema, el nivel de confianza en los controles puede ser determinado para reducir el tamaño de muestreo sustantivo, para el área de auditoría.				
➤ Procedimientos de revisión analítica.				
➤ Conocimiento del negocio				
➤ Áreas de auditoría relacionadas				
III. EVIDENCIA DE AUDITORÍA				
El juicio que se hace para afirmar que la evidencia de auditoría es suficiente y apropiada está influenciado por los siguientes factores:				
➤ La evaluación de la naturaleza y grado de riesgo a nivel de los estados financieros y de cuenta contable o de transacciones;				
➤ La importancia relativa de la partida examinada;				
➤ La experiencia adquirida durante las auditorías anteriores y el conocimiento del auditor del negocio e industria;				
➤ La fuente y confianza de la información disponible.				
Se llevaron a cabo pruebas de cumplimiento de los controles para obtener evidencia de auditoría sobre la operación efectiva de los sistemas contables y de control interno.				
La evidencia de auditoría es obtenida por uno o más de los siguientes procedimientos.				
➤ Inspección				
➤ Observación				
➤ Indagación y confirmación				
➤ Cálculo				
➤ Procedimientos analíticos				

PROCEDIMIENTOS	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	OBSERVACIONES
<b>IV. REVISIÓN SUSTANTIVA</b>				
La evidencia de auditoría deberá ser obtenida para apoyar cada aseveración de los estados financieros.				
La evidencia de auditoría de un activo no compensará el no obtener evidencia de auditoría de otro.				
Los objetivos de auditoría esenciales y las aseveraciones son reflejados en los programas de trabajo de auditoría, y por dirigirse a cada objetivo, las revisiones resultantes deberán proporcionar suficiente evidencia de auditoría.				
La evidencia sustantiva de auditoría pudo ser obtenida ya sea de pruebas de detalle o de procedimientos analíticos				
<b>V. PROCEDIMIENTOS ANALITICOS</b>				
Al decidir utilizar los procedimientos de revisión analítica u otras formas de revisión sustantiva, el auditor deberá considerar el costo relativo de obtener evidencia por distintos métodos y el nivel de seguridad o confianza que cada examen proveerá.				
En la mayoría de los casos, los procedimientos analíticos de revisión deberán ser utilizados en conjunto con otros exámenes sustantivos. De cualquier manera, pueden surgir circunstancias en que los procedimientos de revisión analíticos por ellos mismos pueden proveer el nivel de confianza requerido.				

PROCEDIMIENTOS	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	OBSERVACIONES
La extensión de la confianza es determinada por el grado en el cual dichas variaciones en las cifras han sido explicadas. Una revisión analítica puede ser descrita como extensa si no existe ninguna fluctuación importante no explicada dentro de las cuentas. Se describiría como limitada si hemos explicado algunas, pero no todas las fluctuaciones importantes.				
VI. PAPELES DE TRABAJO				
A. DOCUMENTACIÓN DEL TRABAJO				
Los papeles de trabajo deben elaborarse conforme se desarrolla la auditoría para evitar que ciertos detalles o problemas no se documenten adecuadamente o se omitan.				
Los papeles de trabajo deberán incluir un resumen de todos los asuntos importantes identificados que podrían requerir del juicio profesional del auditor y las conclusiones a que se llegue.				
Todos los papeles de trabajo deberán ser firmados (inicialados) y fechados por la persona que los prepara o, cuando son elaborados por personal del cliente, por quién los utilizó, identificando claramente los que fueron preparados por el cliente (CPC).				
Las cédulas de auditoría que respaldan la opinión del auditor deben contener la siguiente información como mínimo:				
➤ Firma del preparador y fecha;				
➤ Objetivo de la prueba de auditoría y referencia al programa;				

PROCEDIMIENTOS	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	OBSERVACIONES
➤ Base de selección de la muestra de auditoría;				
➤ Las transacciones seleccionadas;				
➤ Evidencia del trabajo efectuado;				
➤ Explicación de las marcas de auditoría;				
➤ Resultados obtenidos				
➤ Conclusiones				
<b>B. RESUMENES DE TIEMPO</b>				
Para que el presupuesto de auditoría tenga una utilidad real, es esencial que el tiempo incurrido durante la auditoría se documente y controle contra el presupuesto.				
Las variaciones entre el tiempo real incurrido y el presupuestado debe explicarse y la información usarse en la elaboración del presupuesto para el año siguiente. Para que este mecanismo de control funcione, los resúmenes de tiempo deben completarse diariamente.				
<b>C. ARCHIVO PERMANENTE</b>				
El archivo permanente de auditoría debe revisarse cada año para eliminar la información que ya no será de utilidad. La revisión del archivo permanente debe llevarse a cabo durante la etapa de planeación.				
Cada año, se debe incorporar al archivo permanente la documentación pertinente como son modificaciones a los estatutos, contratos, etc., los cuales se incorporarán al enfoque planeado de auditoría según corresponda.				

PROCEDIMIENTOS	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	OBSERVACIONES
<b>D. SUPERVISIÓN A LOS JUNIORS</b>				
El trabajo del senior es asegurarse de que los juniors comprendan exactamente lo que se espera de su trabajo y que cualquier problema que aflore en el trabajo se atienda a tiempo y no cuando los papeles están ya en el proceso de revisión final.				
Un entrenamiento adecuado en el campo, en la forma de supervisión y revisión por un miembro del equipo con más experiencia es una parte esencial del desarrollo profesional del personal. Esto proporciona un sentido de satisfacción en el trabajo.				
Es esencial que al auditor junior se le explique el grado de detalle al que deberá llegar su trabajo. Sin esto, es posible que desarrollen trabajo innecesario o demasiado detallado.				
<b>E. REVISIONES AL EQUIPO DE AUDITORÍA</b>				
<b>REVISIÓN DEL SENIOR</b>				
La revisión del senior normalmente deberá de llevarse acabo en las instalaciones del cliente y antes de que el equipo de trabajo se retire.				
El senior es responsable de revisar los objetivos de auditoría, programas y cuestionarios de la auditoría utilizados para verificar que todos los procedimientos de auditoría hayan sido terminados y evidenciados.				
La revisión deberá de incluir la revisión de todos los papeles de trabajo de auditoría para asegurar que las conclusiones sean consistentes con los objetivos de la auditoría y que todo el trabajo esté totalmente documentado.				

PROCEDIMIENTOS	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	OBSERVACIONES
Cada elemento en los estados financieros deberá ser referenciado con los papeles de trabajo de auditoría o con la balanza de comprobación si es que no se requirió trabajo alguno. La referencia cruzada dentro de los papeles deberá ser revisada.				
REVISIÓN DEL GERENTE DE AUDITORIA				
El gerente de auditoría deberá llevar a cabo una revisión detallada y rigurosa de los papeles de auditoría. Cuando sea posible, deberá llevarse a cabo en las instalaciones del cliente y en presencia del auditor senior.				
El gerente revisa los papeles de trabajo preparados por el senior y otros miembros del equipo de auditoría, con relación a:				
❖ El plan de auditoría.				
❖ Los objetivos de auditoría				
❖ El alcance de los programas de auditoría				
❖ Hechos y situaciones que emerjan en la auditoría, y				
❖ Conocimiento del cliente.				
El gerente se asegura que los objetivos de la auditoría sean llevados a cabo y de que haya suficiente evidencia relevante y confiable para apoyar la opinión de auditoría.				
La revisión del gerente será documentada por su inicial en los papeles de trabajo y su lista de puntos pendientes.				

PROCEDIMIENTOS	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	OBSERVACIONES
El gerente revisa el borrador de los estados financieros asegurándose del cumplimiento con los requerimientos apropiados y se asegura que las guías de cotejo estén completas.				
El gerente revisa la carta de representación de la gerencia, la carta de observaciones, la actualización del archivo permanente, los puntos relevantes para la próxima auditoría, así como las formas de evaluación del personal.				
REVISION DEL SOCIO				
El socio revisor es responsable de todo el trabajo realizado en la auditoría, en todos los niveles y por lo tanto debe de estar satisfecho con su calidad y propiedad (incluyendo el cumplimiento requerimientos de la firma, estatutarios y reguladores).				
La revisión del socio es evidenciada por la preparación de una lista de puntos, por la revisión de los asuntos listados para su atención por el gerente y registrando la conclusión de los pendientes e iniciando las cédulas y cuestionarios apropiados.				
Antes de firmar el informe de auditoría, el socio que revisa debe de estar satisfecho que el gerente ha cumplido con sus responsabilidades y que haya firmado el documento de terminación de auditoría y concluido los puntos pendientes.				
En aquellos casos en que el socio que firmará el informe de auditoría no llevó a cabo la revisión de los papeles de trabajo y por lo tanto no firmó el documento de terminación de la				

PROCEDIMIENTOS	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	OBSERVACIONES
auditoría, el socio que firmará se debe asegurar que el socio que revisó lo haya firmado antes de que se firme el informe de auditoría.				
<b>VII. CIERRE DE AUDITORÍA</b>				
<b>A. REVISION DE LOS ESTADOS FINANCIEROS</b>				
Se deberá de llevar a cabo una revisión de los estados financieros, que sea suficiente en conjunto con las conclusiones sobre otras evidencias de auditoría obtenidas, para dar al auditor una base razonable para su opinión sobre los estados financieros.				
El segundo aspecto de la revisión es el realizar una evaluación de la razonabilidad, consistencia, ocurrencia y presentación de los estados financieros y del informe de la dirección. Esta evaluación deberá llevarse a cabo ordinariamente una vez que la revisión de las cuentas se ha concluido.				
Se deberán realizar procedimientos para identificar todos los eventos posteriores a la fecha del balance importantes y así asegurarse que las revelaciones apropiadas se hayan hecho en los estados financieros.				
<b>B. CARTA DE REPRESENTACION DE LA GERENCIA</b>				
Se debe obtener una confirmación por escrito de las representaciones requeridas para apoyar el informe antes de que éste sea emitido.				



PROCEDIMIENTOS	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	OBSERVACIONES
La carta deberá ser preparada en papel membretado de la empresa, firmada por el director en representación del consejo y por el responsable de la información financiera y fechada y recibida antes de que firmemos nuestra opinión de auditoría.				
VIII. INFORME DE AUDITORÍA				
<b>A. FORMA Y CONTENIDO DE LOS INFORMES DE AUDITORIA</b>				
Los informes de auditoría deberán incluir los siguientes elementos básicos:				
Título				
➤ Destinatario				
➤ Párrafo introductorio ❖ Identificación de los estados financieros auditados; ❖ Una declaración de la responsabilidad de la administración y de los auditores				
➤ Párrafo de alcance. ❖ Referencia al NIAS o a otros estándares nacionales; ❖ Descripción del trabajo del auditor;				
➤ Párrafo de opinión de los estados financieros;				
➤ La fecha de la opinión del auditor;				
➤ La firma original o impresa de los auditores;				
El informe deberá presentar una opinión clara sobre de los estados financieros y otros asuntos que sean requeridos por las regulaciones legales.				
Al expresar una opinión limpia sobre los estados financieros, el auditor deberá estar seguro que las políticas de contabilidad adoptadas:				

PROCEDIMIENTOS	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	OBSERVACIONES
➤ Sean apropiadas para las circunstancias de la empresa;				
➤ Hayan sido aplicadas consistentemente;				
➤ Hayan sido relevadas adecuadamente.				
Una opinión con salvedad se presenta cuando cualquiera de las siguientes circunstancias exista:				
➤ Hay una limitación en el alcance de la revisión del auditor, o				
➤ Existe una desviación en la aplicación de los principios de contabilidad;				
Se da una opinión adversa cuando el efecto de las desviaciones es tan importante que los auditores concluyen que la expresión de una opinión con salvedad no sería adecuada. Una opinión adversa se expresa al declarar que los estados financieros no presentan la posición financiera y resultados de operación de acuerdo con principios de contabilidad.				
Una abstención de opinión se expresa cuando el efecto de la limitación en el alcance es tan importante que los auditores no obtienen la suficiente evidencia para expresar una opinión sobre los estados financieros.				
<b>B. FECHAS Y FIRMAS DE LOS INFORMES</b>				
Los auditores no deberán emitir su opinión sobre los estados financieros hasta que esos estados y toda la demás información que acompañe el informe anual hayan sido aprobados por los directores.				

PROCEDIMIENTOS	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	OBSERVACIONES
Al fechar el informe de auditoría, los auditores están informando al lector que han completado su evaluación de toda la evidencia que consideran necesaria para su opinión, incluyendo la consideración del efecto en los estados financieros de los eventos y transacciones posteriores entre el fin del año y la fecha.				

Fecha finalización de la revisión de calidad del encargo: \_\_\_\_\_

Firma del revisor de la calidad: \_\_\_\_\_

Evaluación global de la calidad del encargo (Nombre del cliente): \_\_\_\_\_

#### INSTRUCCIONES PARA IDENTIFICAR LA DOCUMENTACIÓN

Para el control de documentos se sigue el siguiente procedimiento:

- a) Todos los documentos internos deben tener una portada que identifique claramente quien la preparó, revisó, aprobó y el contenido general del documento respectivo. Además se identificará el control de distribución del documento según el destinatario, número de copia y fecha en que fueron distribuidos los impresos.
- b) Al pie de página se enumeran los documentos respecto del total páginas que contiene para garantizar la integridad del mismo.
- c) Los documentos pueden ser archivados de forma física o electrónica y serán responsables de mantenerlos disponibles y en el debido orden los responsables de las áreas que gestionan los procesos correspondientes, no obstante que se dispone de archivos generales con responsables específicos.
- d) Los códigos de los documentos son asignados por el auditor de calidad, a petición del responsable del mismo, que corresponde a quien lo ha aprobado. De acuerdo con el tipo de documento y el área donde se originan se codifican con código alfanuméricos de la siguiente manera:

QWX-NC donde:

QW: identifica el tipo de documento que puede ser un procedimiento ( PR), un manual (MA), un instructivo (IN), un programa (PG), otros.

X: Identifica el origen del documento que puede ser administrativo (A), financiero (F), fiscal o tributario (T), de calidad(C), otros.

NC: Identifica el número correlativo al documento correspondiente. Por ejemplo: PRF-10 significa que es un procedimiento del área financiera y su correlativo es el número 10.

Seguido del código alfanumérico se detallará el nombre del documento.

- Para la distribución de documentos impresos, el auditor de calidad será depositario del original aprobado de los mismos y utilizará una lista maestra de documentos para controlar dicha distribución.

Esta lista contendrá:

- El código del documento
  - El nombre del documento
  - La identificación de las versiones y revisiones pertinentes
  - El total de copias controladas, distribuidas en los puntos de uso y
  - La lista de destinatarios de los documentos.
- e) Cuando se modifica un documento, el auditor de calidad es avisado por la autoridad competente que los aprobó de manera que este se asegura que se realizan los cambios y que se distribuyen las copias de los documentos totales o parciales que se han modificados, ya sea de forma impresa o electrónica.
- f) Los documentos de origen externo llevan un sello de documento controlado.
- g) Cuando se realizan cambios, el auditor de calidad lleva un archivo de las hojas de control de cambios que identifican los cambios efectuados a los documentos.
- h) Cuando se cambia un documento externo o interno, parcialmente o una versión completa de un documento, debido a que ha sufrido muchos cambios, el auditor de calidad archiva el original del documento anterior, y los identifica con un sello de OBSOLETO para evitar el uso no intencionado de los mismos.
- i) Se entenderá como documento interno todos aquellos que son diseñados por la firma para su uso operatividad y los externos los que originan en leyes, reglamentaciones, normativas, otros. Cuyo diseño u origen dependen de otras entidades externas (Ministerio de Hacienda, Consejo de la Vigilancia de la contaduría pública y Auditoría, otras)

## EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

### Hoja de Evaluación Gestión Administrativa

**Objetivo:**

Valorar periódicamente la importancia de la gestión administrativa como parte de la cultura de calidad dentro de la firma de auditoría.

**Alcance:**

Esta hoja de evaluación es aplicable al área de gestión administrativa de la firma de auditoría.

**Indicaciones:**

Asigne una nota entre cero y diez colóquela en la columna de calificación, multiplique por el porcentaje asignado para obtener la calificación absoluta.

### VALORACIÓN DEL RESULTADO

RANGOS	RANGO EN QUE SE ENCUENTRA	DEFINICIÓN
MENOS DE 4.0 PUNTOS		El sistema de aseguramiento de calidad no se cumple, se cumple en aspectos parciales o tiene fidelidad muy baja con las actividades realmente realizadas, y debe tomar medidas de corrección urgentes para implantar un sistema de calidad eficaz.
ENTRE 4.0 Y 6.0 PUNTOS		El sistema de aseguramiento de calidad cumple, pero con deficiencias sistemáticas de cumplimiento y continuidad, tiene una fidelidad deficiente con las actividades realmente realizadas. Deberá solucionar las deficiencias urgentemente, para que el sistema sea eficaz.
ENTRE 6.0 Y 8.5 PUNTOS		El sistema de aseguramiento de calidad cumple, pero con leves deficiencias sistemáticas de cumplimiento y continuidad, tiene una fidelidad deficiente con las actividades realmente realizadas. Deberá solucionar las deficiencias a corto plazo, para que el sistema no deje de ser eficaz. Su tendencia hacia la calidad es muy positiva.
MÁS DE 8.5 PUNTOS		Su firma se gestiona de acuerdo con el sistema de aseguramiento de calidad y es un ejemplo para las demás firmas de auditoría.

I. DATOS GENERALES					
Nombre de la firma:			Nombre del Encargado:		
Fecha de Inicio			Fecha de Finalización		
Día:	Mes:	Año:	Día:	Mes:	Año:
II. TABLA DE CRITERIOS					
Criterios y Características		Calificación	Promedio		
A.	SOCIOS		%	CALIFICACIÓN ABSOLUTA	
1	Realiza llamadas personales y profesionales a los clientes para asegurarse que la firma ha completado las tareas de manera competente y el cliente no se sienta olvidado por los socios con los que realizo el acuerdo.		2.14%		
2	Transformar la visita ordinaria a una experiencia agradable que estimule la confianza con los clientes.		2.14%		
3	El socio incrementa el conocimiento disponible de los clientes y por tanto el grado de diferenciación e individualización entre distintos clientes.		2.14%		
4	Adecuación del servicio a las necesidades o deseos del cliente, como consecuencia del mayor conocimiento adquirido por el socio de la firma.		2.14%		
5	Visitar al cliente de forma regular y continua para mantener la relación comercial, conocerlo mejor y asesorarlo durante todo el año.		2.14%		
6	El socio centra la cultura de calidad hacia el cliente y sus necesidades.		2.14%		
7	Informa permanentemente al cliente de la situación o estados de los diferentes trabajos.		2.14%		
8	Hace sentir al cliente importante en lo posible y demostrando alto esfuerzo en los procesos.		2.14%		
9	Hablar con los clientes, para saber si ellos están satisfechos con el trabajo de la firma.		2.14%		
10	Devolver las llamadas que no pueda atender de los clientes.		2.14%		
11	Responder a la invitación que el cliente haga para una reunión.		2.14%		
12	Vestir de forma elegante y prestando atención a la higiene personal.		2.14%		
13	No usar palabras vulgares o gestos exagerados en las conversaciones con los clientes.		2.14%		
14	Demostrar rectitud y honestidad, en todo momento.		2.14%		
<b>SUB TOTAL A</b>			30%		

Criterios y Características		Calificación	Promedio	
B.	SEGUIMIENTO ESTRATEGICO		%	CALIFICACIÓN ABSOLUTA
1.	Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios: humanos, financieros, tiempo, instalaciones y equipo.		2.00%	
2.	Actividades de mejora dentro de la firma con los empleados, clientes y entidades reguladoras.		2.00%	
3.	Rotación del personal de los equipos de auditoría para evitar amenazas a la independencia.		2.00%	
4.	Capacitaciones al personal.		2.00%	
5.	Mayor número de horas de capacitación al personal.		2.00%	
6.	Planes para el personal en el cual evalúa el rendimiento y las necesidades de desarrollo.		2.00%	
7.	Satisfacción del personal teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas tales como: ambiente de trabajo, posibilidad de promoción, comunicación, formación, reconocimiento, índices de absentismo y rotación.		2.00%	
8.	Reconoce logros y compromisos de las personas y equipos que se esfuerzan en mejorar la calidad de los del servicio.		2.00%	
9.	Comunicación eficaz entre todo el personal que permita la participación real en las actividades de mejora.		2.00%	
10.	Están bien definidas las responsabilidades y autoridad entre cada nivel de la firma.		2.00%	
11.	Comparación de resultados con objetivos e implica a todos los afectados en los cambios necesarios.		2.00%	
12.	Cliente cumple con todos los requisitos legales y éticos antes de adquirir un compromiso.		2.00%	
13.	Esta establecido y se mantiene actualizado el sistema de aseguramiento de calidad.		2.00%	
14.	Controla los documentos necesarios para el sistema de aseguramiento de calidad.		2.00%	
15.	Revisiones al sistema de aseguramiento de calidad.		2.00%	
	<b>SUB TOTAL B</b>		30 %	

Criterios y Características		Calificación	Promedio	
			%	CALIFICACIÓN ABSOLUTA
<b>C.</b>	<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>			
1.	Entrevista a los clientes para medir nivel de satisfacción con el trabajo realizado y el equipo de auditoría.		4.00%	
2.	Comunica al personal la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, técnicos y legales.		4.00%	
3.	Cumplió con todas las fechas establecidas de entrega para cada encargo de auditoría.		4.00%	
4.	Gestión eficaz de los equipos y otros recursos.		4.00%	
5.	Uso de tecnologías adecuadas a la profesión y actuales.		4.00%	
6.	Identifica, verifica y protege los bienes del cliente.		4.00%	
7.	Registro de demora en caso de trabajos atrasados.		4.00%	
8.	Registro trabajos que cumplen con las especificaciones dadas.		4.00%	
9.	Dispone de un sistema para medir la satisfacción del cliente mediante encuestas o similares, donde se incluya aspectos tales como: calidad, entrega, comunicación y otras.		4.00%	
10.	Incremento de clientes.		4.00%	
	<b>SUB TOTAL C</b>		40 %	
<b>TOTAL A+B+C</b>				
Observaciones:				
Firma del Responsable			SELLO	



### Hoja de Evaluación Recurso Humano

Objetivo:

Valorar periódicamente la importancia del recurso humano como parte de la cultura de calidad dentro de la firma de auditoría.

Alcance:

Esta hoja de evaluación es aplicable al área de recurso humano de la firma de auditoría.

Indicaciones:

Asigne una nota entre cero y diez colóquela en la columna de calificación, multiplique por el porcentaje asignado para obtener la calificación absoluta.

#### VALORACIÓN DEL RESULTADO

RANGOS	RANGO EN QUE SE ENCUENTRA	DEFINICIÓN
MENOS DE 4.0 PUNTOS		El sistema de aseguramiento de calidad no se cumple, se cumple en aspectos parciales o tiene fidelidad muy baja con las actividades realmente realizadas, y debe tomar medidas de corrección urgentes para implantar un sistema de calidad eficaz.
ENTRE 4.0 Y 6.0 PUNTOS		El sistema de aseguramiento de calidad cumple, pero con deficiencias sistemáticas de cumplimiento y continuidad, tiene una fidelidad deficiente con las actividades realmente realizadas. Deberá solucionar las deficiencias urgentemente, para que el sistema sea eficaz.
ENTRE 6.0 Y 8.5 PUNTOS		El sistema de aseguramiento de calidad cumple, pero con leves deficiencias sistemáticas de cumplimiento y continuidad, tiene una fidelidad deficiente con las actividades realmente realizadas. Deberá solucionar las deficiencias a corto plazo, para que el sistema no deje de ser eficaz. Su tendencia hacia la calidad es muy positiva.
MÁS DE 8.5 PUNTOS		Su firma se gestiona de acuerdo con el sistema de aseguramiento de calidad y es un ejemplo para las demás firmas de auditoría.

I. DATOS GENERALES					
Nombre de la firma:			Nombre del Encargado:		
Fecha de Inicio			Fecha de Finalización		
Día:	Mes:	Año:	Día:	Mes:	Año:
<b>II. Tabla de Criterios</b>					
Criterios y Características		Calificación	Promedio		
			%	CALIFICACIÓN ABSOLUTA	
A.	SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN				
1.	Requerimiento de nuevo personal.		1.92%		
2.	Consultar el perfil del puesto: en el manual de descripción de puestos para realizar una selección profesional con posibilidades racionales de éxito.		1.92%		
3.	Revisión de base de datos: brinda a la firma la posibilidad de escoger entre diferentes candidatos y este debe estar actualizado.		1.92%		
4.	Publicación de aviso en medios de comunicación colectivo o procedimiento interno: Aviso interno: se considerará como primera fuente de reclutamiento el personal de la misma firma mediante ascensos o traslados de empleados. Aviso externo: el aviso externo publicado en medios comunicación colectivo es una forma eficaz para contratar aspirantes a un cargo.		1.92%		
5.	Recepción de ofertas y primera selección.		1.92%		
6.	Realización de entrevista preliminar.		1.92%		
7.	Realización de entrevista profunda.		1.92%		
8.	Aplicación de baterías de prueba.		1.92%		
9.	Verificación de referencias laborales y personales.		1.92%		
10.	Informes de preselección:		1.92%		
11.	Entrevista de selección.		1.92%		
12.	Contratación.		1.92%		
13.	Proceso de contratación.		1.92%		
	<b>SUB TOTAL A</b>		25 %		

Criterios y Características		Calificación	Promedio	
			B.	INDUCCIÓN DEL PERSONAL
1.	Bienvenida recalcando el apoyo al ingreso del nuevo empleado, invitándole desde el inicio a sentir confianza, gusto y compromiso porque va a colaborar en la firma.		2.08%	
2.	Compartir la historia y evolución de la firma con el nuevo personal.		2.08%	
3.	Comunicar misión, visión y políticas de la firma.		2.08%	
4.	Explicar los manuales del sistema de aseguramiento de la calidad.		2.08%	
5.	Explicar las funciones del puesto a ocupar, funciones relacionadas con otros puestos, prestaciones a las que tiene derecho y expectativas de desarrollo.		2.08%	
6.	Presentación entre colegas.		2.08%	
7.	Mostrar principales instalaciones de la firma y el lugar de trabajo.		2.08%	
8.	Ratificación de las funciones del puesto.		2.08%	
9.	Entrega de equipo necesario para desarrollar el trabajo.		2.08%	
10.	Relaciones personales en lo referido al clima laboral, costumbres y relaciones de jerarquía.		2.08%	
11.	Comunicar el horario de trabajo, día, lugar y hora de pago.		2.08%	
12.	Explicar el procedimiento a seguir cuando no asista al trabajo.		2.08%	
	<b>SUB TOTAL B</b>		25 %	

Criterios y Características		Calificación	Promedio	
C.	DESEMPEÑO Y SEGUIMINETO AL PERSONAL		%	CALIFICACIÓN ABSOLUTA
1.	Responsabilidad.		2.00%	
2.	Exactitud y calidad de trabajo.		2.00%	
3.	Cumplimiento de fechas estimadas.		2.00%	
4.	Orden y claridad del trabajo.		2.00%	
5.	Planificación del trabajo.		2.00%	
6.	Documenta todo el trabajo que realiza.		2.00%	
7.	Reporta avances de tareas.		2.00%	
8.	Capacidad de delegar tareas.		2.00%	
9.	Cumplimiento de los procedimientos existentes		2.00%	
10.	Aplicación de los manuales para el aseguramiento de la calidad.		2.00%	
11.	Grado de conocimiento técnico.		2.00%	
12.	Actitud hacia la empresa		2.00%	
13.	Actitud hacia superiores.		2.00%	
14.	Actitud hacia los compañeros.		2.00%	
15.	Cooperación con el equipo.		2.00%	
16.	Capacidad de aceptar críticas.		2.00%	
17.	Presentación personal.		2.00%	
18.	Puntualidad.		2.00%	
19.	Respuesta bajo presión.		2.00%	
20.	Capacidad de manejar múltiples tareas.		2.00%	
21.	Coordinación y liderazgo.		2.00%	
22.	Relación con el cliente.		2.00%	
23.	Elaboración de informes.		2.00%	
24.	Utilización adecuada del equipo entregado.		2.00%	
25.	Rotación del personal.		2.00%	
	<b>SUB TOTAL C</b>		50 %	
	<b>TOTAL A+B+C</b>		100 %	
Observaciones:				
Firma del Responsable			Sello	

### Hoja de Evaluación Metodología del Aseguramiento

Objetivo:

Valorar periódicamente la importancia de la metodología del aseguramiento como parte de la cultura de calidad dentro de la firma de auditoría.

Alcance:

Esta hoja de evaluación es aplicable al área de la metodología del aseguramiento de la firma de auditoría.

Indicaciones:

Asigne una nota entre cero y diez colóquela en la columna de calificación, multiplique por el porcentaje asignado para obtener la calificación absoluta.

#### VALORACIÓN DEL RESULTADO

RANGOS	RANGO EN QUE SE ENCUENTRA	DEFINICIÓN
MENOS DE 4.0 PUNTOS		El sistema de aseguramiento de calidad no se cumple, se cumple en aspectos parciales o tiene fidelidad muy baja con las actividades realmente realizadas, y debe tomar medidas de corrección urgentes para implantar un sistema de calidad eficaz.
ENTRE 4.0 Y 6.0 PUNTOS		El sistema de aseguramiento de calidad cumple, pero con deficiencias sistemáticas de cumplimiento y continuidad, tiene una fidelidad deficiente con las actividades realmente realizadas. Deberá solucionar las deficiencias urgentemente, para que el sistema sea eficaz.
ENTRE 6.0 Y 8.5 PUNTOS		El sistema de aseguramiento de calidad cumple, pero con leves deficiencias sistemáticas de cumplimiento y continuidad, tiene una fidelidad deficiente con las actividades realmente realizadas. Deberá solucionar las deficiencias a corto plazo, para que el sistema no deje de ser eficaz. Su tendencia hacia la calidad es muy positiva.
MÁS DE 8.5 PUNTOS		Su firma se gestiona de acuerdo con el sistema de aseguramiento de calidad y es un ejemplo para las demás firmas de auditoría.

I. DATOS GENERALES					
Nombre de la firma:			Nombre del Encargado:		
Fecha de Inicio			Fecha de Finalización		
Día:	Mes:	Año:	Día:	Mes:	Año:
II. TABLA DE CRITERIOS					
Criterios y Características		Calificación	Promedio		
			%	Calificación absoluta	
A	ETAPA INICIAL- PLANIFICACION				
2.	Antes de aceptar y continuar con el cliente: ¿Se evaluó la integridad del cliente?		4.44%		
3.	¿Se investigó la existencia legal del cliente, mediante la escritura de constitución registrada en el CNR?		4.44%		
4.	¿Se investigó el por qué el auditor anterior fue sustituido?		4.44%		
5.	¿Se envió la carta oferta al cliente?		4.44%		
6.	¿Posee la firma la carta de compromiso firmada por el cliente?		4.44%		
7.	¿Se posee documentación del nombramiento del auditor externo?		4.44%		
8.	¿Se procedió a realizar una planeación de la auditoria, previo a la ejecución del encargo?		4.44%		
9.	¿Se realizó y documento la evaluación de la entidad y sus operaciones?		4.44%		
10.	Durante la planeación se verificó en el memorándum el contenido siguiente:		10%		
a)	Estrategia general de la auditoria				
b)	Objetivos de la auditoria				
c)	Naturaleza y conocimiento del negocio y su entorno				
d)	Evaluacion de los riesgos				
e)	Estimacion de riesgos por componentes criticos de los estados financieros, alcances.				
f)	Medicion y determinación de la importancia relativa (error de materialidad) de los estados financieros				
g)	Administración de una auditoria				
<b>SUB TOTAL A</b>			50 %		

Criterios y Características		Calificació	Promedio	
			Absoluto	%
B.	EJECUCION- INFORMES DE AUDITORIA			
1.	Durante el proceso de ejecución se verificó si se estaba cumpliendo con lo siguiente: ¿Se enviaron con anticipación los requerimientos de auditoría previa a la visita?		4.00%	
2.	¿Se gestionó la fecha de la visita y su confirmación para recibir el personal asignado?		4.00%	
3.	Verificación de la realización de procedimientos plasmados en los programas de auditoría: Realización de pruebas de cumplimiento		4.00%	
4.	Realización de pruebas sustantivas		4.00%	
5.	Elaboración y revisión de atributos necesarios en los Pts. : ➤ Uso de Cédulas ➤ Sumarias ➤ Analíticas ➤ Detalle		4.00%	
6.	Tipo de Referenciación usada: ➤ Cruzada ➤ Numérica ➤ Alfanumérica ➤ Directa		4.00%	
7.	Uso de marcas y colores de auditoría: ➤ Financieras ➤ Fiscales		4.00%	
8.	Número de visitas realizadas durante la ejecución de la auditoría		4.00%	
9.	Las cartas a gerencia emitidas fueron revisadas por el supervisor antes de enviar al cliente		4.00%	
10.	Las consultas realizadas por el cliente fueron documentadas y archivadas		4.00%	
11.	Documentación de papeles de trabajo		10 %	
	Verificación de los tipos de archivos realizados en Forma Física o Digital : ➤ Permanente ➤ Administrativo ➤ Corriente			
	Procedimientos de cierre de la auditoría.			
	Se obtuvo al finalizar la auditoría los siguientes documentos.			
	Cartas de abogado.			
	Carta de Representación o salvaguarda.			
	Confirmaciones bancarias.			
	Confirmaciones de cuentas por cobrar y pagar			

	Confirmación de partes relacionadas			
	Evaluación de negocio en marcha			
	Carta de independencia con el cliente			
	Se realizan Cartas a gerencia cuando es necesario			
	Discusión de cartas a gerencia con la administración o accionistas de la empresa			
	Seguimiento a observaciones a cartas de gerencia			
	Evaluaciones y emisión de opiniones en Dictamen: ➤ Limpio ➤ calificado ➤ con salvedades			
<b>SUB TOTAL B</b>			50 %	
<b>TOTAL A+ B</b>			100 %	
Observaciones:				
Firma del Responsable			Sello	



## **CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1 CONCLUSIONES**

Finalizado el trabajo de investigación y analizado el diagnóstico se concluye que:

- a) A pesar que las pequeñas y medianas firmas de auditoría aplican procedimientos para mantener los estándares de calidad, no logran una manera integral que les permita obtener un alto grado de seguridad razonable como exige la NICC1, afectando que los informes emitidos por la firma o el socio del compromiso sean apropiados en las circunstancias.
- b) Existen firmas que a pesar de conocer el sistema de control de calidad aplicado por el Consejo, no practican la actualización del mismo, ya sea que no lo consideran relevante para la realización de sus encargos, o suponen que no tienen probabilidad de ser parte de la muestra del Consejo para la revisión de este requisito.
- c) Las áreas en las que se debe capacitar al personal para prestar un buen servicio son la ética y el aseguramiento de la calidad, enmarcando el cumplimiento de los principios establecidos en el Código de Ética de IFAC. Al no instruir al recurso humano en aseguramiento de calidad, se pierde la garantía de cumplir con los estándares mínimos de calidad para el encargo de auditoría
- d) Los motivos por los cuales las pequeñas y medianas firmas de auditoría no aplican el aseguramiento de la calidad son: la falta de información sobre el tema y que la aplicación de este tipo de sistema consume demasiado tiempo, el cual puede ser utilizado en otras actividades de los encargos o trabajos específicos.

## 4.2 RECOMENDACIONES

Con el fin de dar respuesta a las conclusiones, se efectúan las siguientes recomendaciones:

- a) Se aconseja a las pequeñas y medianas firmas de auditoría, unificar los procedimientos de revisión de calidad siendo estos más flexibles, aplicables, prácticos, innovadores y eficientes; ayudando a mejorar el grado de seguridad y cumplir con el objetivo que establece la NICC 1.
- b) Anticiparse a las revisiones de parte del Consejo, elaborando y/o actualizando el sistema de control de calidad, aplicando evaluaciones internas y como último recurso, contratando los servicios de expertos para comparar el trabajo realizado, evitando así futuras sanciones.
- c) Ampliar en los programas de capacitación internos temas relacionados al cumplimiento ético y aseguramiento de calidad, garantizando de esta manera que el personal aplique estos conocimientos al momento de realizar el encargo.
- d) Al elaborar la planificación de la auditoría, se debe considerar incluir la asignación del tiempo necesario para realizar la correspondiente evaluación de calidad, no afectando la ejecución de los encargos y cumplir con la programación establecida.

## BIBLIOGRAFÍA

**Alfredo Elizondo, Decanini.** Año 1997. Tercera Edición. "Manual ISO 9000". Ediciones Castillo. México.

**Alvarado Calderón, Marvin Bladimir, Flores García, William David.** Año 2012. "Diseño de un sistema de gestión de calidad para secretaria de estado del ministerio de justicia y seguridad pública, basado en la norma ISO 9001:2008". Para optar al grado de Ingeniero Industrial. Universidad de El Salvador.

**Álvarez Escalante, Brenda Marielos, Tamayo López, Raúl Antonio, Vega, Rosa Raquel.** Año 2011. "Diseño de manual de políticas y procedimientos de control de calidad para firmas que realizan auditorías gubernamentales". Para optar al grado de Licenciado en Contaduría Pública, Universidad de El Salvador.

**Ayala, Irma Lorena; Carpaño Carrillo, Alba Yaneth; Tamayo Flores, Marina del Carmen.** Año 2010. "Manual de gestión de la calidad con base en ISO 9001-2008, para los despacho de auditoria de la zona metropolitana de san salvador". Para optar al grado de Licenciado en Contaduría Pública, Universidad de El Salvador.

**Consejo de Vigilancia de la Profesión de la Contaduría Pública y Auditoría (CVPCPA).** Año 2012. Memoria de labores 2011-2012, El Salvador.

**Consejo de Vigilancia de la Profesión de la Contaduría Pública y Auditoría (CVPCPA).** Año 2013. Memoria de labores 2012-2013, El Salvador.

**Consejo de Vigilancia de la Profesión de la Contaduría Pública y Auditoría (CVPCPA).** Año 2014. Plan de Trabajo 2015, El Salvador.

**Consejo de Vigilancia de la Profesión de la Contaduría pública y Auditoría.** Año 2000. "Ley Reguladora del Ejercicio de Contaduría". El Salvador

**Federación Internacional de Contadores (IFAC por sus siglas en ingles).** "Código de Ética". Reino Unido

**Federación Internacional de Contadores (IFAC por sus siglas en ingles). Año 2011.** “ Norma Internacionales de Control de Calidad NICC 1”. Reino Unido

**Federación Internacional de Contadores (IFAC por sus siglas en ingles). Año 2011.** Última Edición. “Normas Internacionales de Auditoría”. Reino Unido

**Federación Internacional de Contadores (IFAC por sus siglas en ingles). Año 2009.** Tercera Edición. “Guía de control de calidad para pequeñas y medianas firmas de auditoría”. Reino Unido

**García Vásquez, René Augusto; Segovia García, Rebeca Yaneth; Francisco Rivera Elías, Neyib Ramón.** Año 2010. “La calidad, una herramienta que disminuye el riesgo de auditoría y genera valor a la profesión de contaduría pública”. Trabajo de graduación para optar al grado de Licenciado en Contaduría Pública, Universidad de El Salvador.

**Guerrero Valencia, Luis Mario, Montes Barahona, Kevin Ernesto, Parada Girón, Cristina María, Umaña Aguilar, Sandra Janett.** Año 2011. “Análisis del sector servicio en el área metropolitana de San Salvador”. Para optar al grado de Licenciado en Economía. Universidad Centro Americana “José Simeón Cañas”.

**Jaime, Nebrera Herrera.** “Introducción a la calidad.” Consultado el 2 de junio 2014

**José Luis, Freire Santos.** Tercera Edición. “La Nueva ISO 9000:2000: Análisis comparativo con la ISO 9000:1994.” Fundación Confemental. España.

**José María, Álvarez Ibarrola.** Año 2006. Primera Edición. “Introducción a la calidad. Aproximación a los sistemas de Gestión y herramientas de calidad.” Ideas propias Editorial. España.

**Miguel Ángel Portillo Grande.** Seminario “El auditor externo en las empresas y sus obligaciones frente al lavado de dinero y activos”. 31/03/2014 y 01/04/2014. Depto. Riesgo LA/FP-intendencia de riesgo.

**Roberto, Hernández Sampieri.** AÑO 2006. Cuarta Edición. “Metodología de la Investigación”. McGraw-Hill. México.

**Sigweb.** “Historia de la calidad” [www.sigweb.cl](http://www.sigweb.cl). Consultado el 2 de junio 2014.

ANEXOS



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



**INTRODUCCIÓN:** El presente cuestionario de investigación es sobre el tema “Aseguramiento de la calidad del trabajo de auditoría. Factor relevante para la continuidad y progreso de las pequeñas y medianas firmas de auditoría”, con la información recolectada se busca crear una herramienta para el aseguramiento de la calidad en pequeñas y medianas firmas de auditoría que no tienen algún tipo de supervisión, en materia de aseguramiento de la calidad.

**DIRIGIDO A:** Las pequeñas y medianas firmas de auditoría autorizadas por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría.

**OBJETIVO:** Conocer sobre la aplicación actual del aseguramiento de la calidad del trabajo del auditor en las pequeñas y medianas firmas de auditoría ubicadas en la ciudad de San Salvador.

**INDICACIONES:** Marque con una “X” la(s) respuesta(s) que usted considere más conveniente o complementar según el caso.

1. Dentro de la profesión contable, ¿cuántos años lleva la firma prestando los servicios de auditoría?

- |                |                          |
|----------------|--------------------------|
| 1 a 3 años     | <input type="checkbox"/> |
| 4 a 6 años     | <input type="checkbox"/> |
| 7 a 10 años    | <input type="checkbox"/> |
| Más de 10 años | <input type="checkbox"/> |

**Objetivo:** Determinar el grado de madurez que las pequeñas y medianas firmas de auditoría tienen prestando este servicio.

2. ¿Ha recibido el personal y los socios de la firma algún tipo de capacitación en cuanto al control de calidad?

Si

No

**Objetivo:** Conocer si el personal de la firma ha recibido algún tipo de capacitación en el área de control de calidad.

3. Si la respuesta a la pregunta anterior fue positiva, ¿con qué tipo de institución fue la capacitación?

Consejo de Vigilancia de la profesión de la Contaduría Pública y Auditoría

Instituto de Contadores Públicos

Ministerio de Hacienda

Capacitación interna

**Objetivo:** Conocer con que tipo de instituciones las firmas de auditoría han capacitado a su personal.

4. ¿Cuáles han sido las áreas de capacitación del personal con que cuenta la firma?

Normativa técnica

Normativa contable

Aseguramiento de la calidad

Normativa fiscal

Ética

**Objetivo:** Identificar las áreas en las cuales ha sido capacitado el recurso humano de la firma para ver el nivel de conocimiento que poseen.

5. ¿Cuenta la firma con un sistema de aseguramiento de calidad?

Si

No

**Objetivo:** Saber si la firma cuenta con un sistema de aseguramiento de calidad para la elaboración de sus trabajos.

6. Si la respuesta a la pregunta 5 fue no, ¿cuál de los siguientes elementos incide dentro de su firma para no aplicar el aseguramiento de la calidad?

- |  |                          |
|--|--------------------------|
| Normativa técnica muy estricta           | <input type="checkbox"/> |
| Falta de información                     | <input type="checkbox"/> |
| Demasiado trabajo                        | <input type="checkbox"/> |
| Ausencia de manuales claros y aplicables | <input type="checkbox"/> |
| Falta de personal calificado             | <input type="checkbox"/> |

**Objetivo:** Indagar que factores influyen dentro de las firmas para no aplicar un sistema de aseguramiento de la calidad.

7. ¿Alguna vez su firma ha sido parte de la muestra de revisión por parte del Consejo de Vigilancia en los programas de control de calidad?

Si  No

**Objetivo:** Conocer si la firma ha sido sujeto en las revisiones del control de calidad que realiza el Consejo.

8. Según el resultado de la evaluación del Consejo, ¿cuál fue su respuesta a las observaciones emitidas en su evaluación?

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| Actualización del sistema de control de calidad       | <input type="checkbox"/> |
| Revisiones periódicas para verificar el cumplimiento  | <input type="checkbox"/> |
| Documentar mediante bitácoras las revisiones          | <input type="checkbox"/> |
| Crear políticas correctivas en caso de incumplimiento | <input type="checkbox"/> |
| Reuniones de lo encargado para discutir deficiencias  | <input type="checkbox"/> |
| No se realiza ninguna acción                          | <input type="checkbox"/> |

**Objetivo:** Indagar cuales fueron las acciones que las firmas tomaron para mejorar sus sistema de control de calidad y así poder cumplir con el mandato del Consejo.

9. ¿Conoce el sistema de control de calidad que aplica el CVPCPA para evaluar a las firmas?

Si  No



**Objetivo:** Saber si las firmas de auditoría tienen conocimiento del sistema de control de calidad que aplica el Consejo para brindar una respuesta.

10. ¿Qué grado de importancia le daría al aseguramiento de la calidad en el trabajo que realizan las pequeñas y medianas firmas de auditoría según la siguiente escala?

Alta   
Media   
Baja

**Objetivo:** Indagar cual es el nivel de importancia que las firma le dan al sistema de control de calidad para su desempeño.

11. ¿Cómo considera el nivel competitivo de su firma al aplicar medidas de aseguramiento de la calidad del trabajo respecto a los recursos económicos, humanos y el tiempo que le implicaría invertir?

Más competitivo   
Igual a los demás   
Menos competitivo   
No hay diferencia

**Objetivo:** Saber cómo se siente la firma de auditoría a nivel competitivo respecto a otras firmas para poder competir con las demás.

12. ¿Con qué frecuencia aplica las medidas de aseguramiento de calidad dentro de la firma?

Siempre   
Casi siempre   
Algunas veces   
Nunca

**Objetivo:** Conocer cuál es la frecuencia con la que aplican medidas de aseguramiento de calidad dentro de la firma.

13. ¿Al considerar el aseguramiento de la calidad un problema dentro de su firma como lo clasificaría?

- Fuera de su alcance
- Complejo de solucionar
- Leve de solucionar
- Fácil de solucionar

**Objetivo:** Identificar que elemento es considerado por las firmas como un obstáculo para aplicar el aseguramiento de la calidad.

14. ¿Qué procedimientos realiza la firma para mantener los estándares de calidad en el desempeño del trabajo?

- Supervisión adecuada
- Lineamientos definidos
- Actualizaciones constantes
- Asignar cargos según la competencia profesional
- Ninguno

**Objetivo:** Conocer qué tipo de procedimientos efectúa la firma para tener sus estándares de calidad en el trabajo que realiza.

15. ¿Qué tipo de instrumento utiliza para la revisión de la calidad dentro de la firma de auditoría?

- Una guía
- Criterio Personal
- Lista de chequeo
- Metodología Práctica
- Evaluación de la evidencia obtenida

**Objetivo:** Saber el tipo de instrumento que las firmas utilizan cuando hacen revisiones de la calidad dentro de la firma para mantener estándares de calidad.

16. ¿La firma posee algún tipo de perfil de selección del profesional para realizar el trabajo de auditoría?

- Si  No

**Objetivo:** Investigar si la firma cuenta con un perfil específico para seleccionar el personal a contratar para asegurarse que sea el recurso humano más competente del mercado laboral.

17. Según la pregunta anterior, ¿qué aspectos están dentro del perfil de selección del profesional para cada trabajo de auditoría?

- |                              |                          |
|------------------------------|--------------------------|
| Conocimiento técnico         | <input type="checkbox"/> |
| Experiencia en el área       | <input type="checkbox"/> |
| Juicio profesional           | <input type="checkbox"/> |
| Independencia con el cliente | <input type="checkbox"/> |
| Capacitaciones recibidas     | <input type="checkbox"/> |
| Nivel técnico                | <input type="checkbox"/> |

**Objetivo:** Conocer los elementos que la firma considera importante en el recurso humano para ser asignados a cada trabajo con los clientes.

18. ¿Cuál es la forma en que deja evidenciado el proceso de revisión de la calidad?

- |                         |                          |
|-------------------------|--------------------------|
| Hojas de revisión       | <input type="checkbox"/> |
| Papeles de trabajo      | <input type="checkbox"/> |
| Memorando               | <input type="checkbox"/> |
| Evaluaciones Constantes | <input type="checkbox"/> |

**Objetivo:** Determinar que instrumento es utilizado en la firma para las revisiones de calidad que realiza a los trabajos de auditoría.

19. ¿Considera importante disponer de un documento que contenga los lineamientos a seguir para mejorar el aseguramiento de la calidad del trabajo de auditoría?

Si  No

**Objetivo:** Saber si la firma encuestada considera importante la creación de un documento que los ayude a poseer un mejor sistema de aseguramiento de calidad que los ayude a tener niveles elevados de calidad en sus trabajos de auditoría.

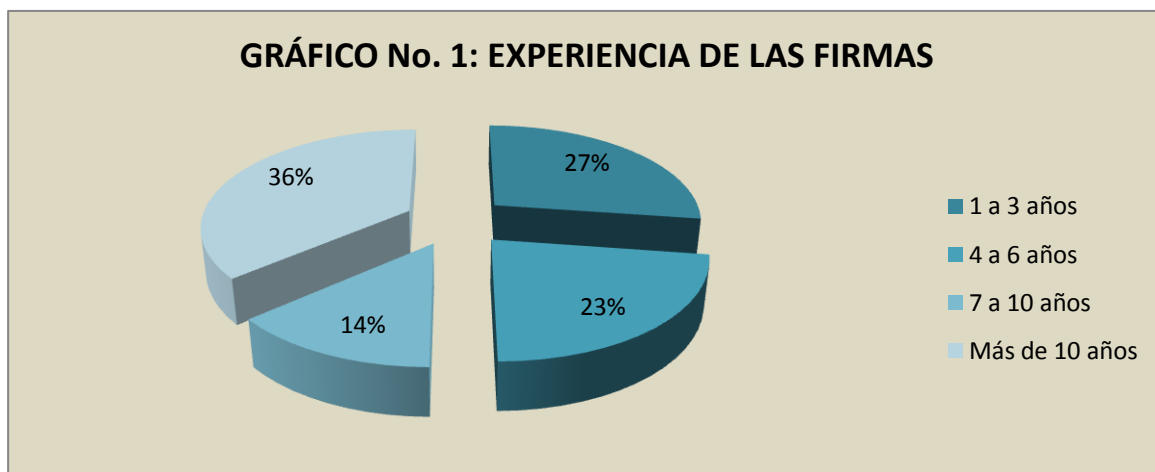
Muchas gracias por su amable colaboración.

### Tabulación de la información recopilada en las encuestas

**Pregunta No. 1:** Dentro de la profesión contable, ¿Cuántos años lleva la firma prestando los servicios de auditoría?

**Objetivo:** Determinar el grado de madurez que las pequeñas y medianas firmas de auditoría tienen prestando este servicio.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
1 a 3 años	12	27%
4 a 6 años	10	23%
7 a 10 años	6	14%
Más de 10 años	16	36%
TOTAL	44	100%

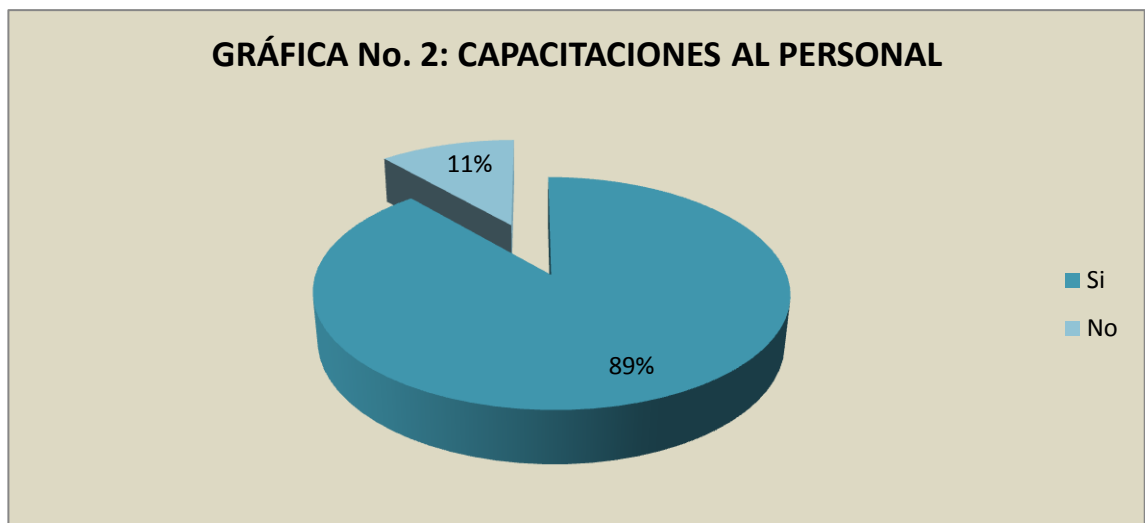


De las 44 firmas encuestadas se determinó que el 36% tiene más de 10 años de prestar los servicios de auditoría, lo cual representa un grado de madurez alto en la profesión; por otro lado, el 14% posee entre 7 y 10 años. Del total de firmas encuestadas, un 50% poseen hasta 6 años de experiencia, de las cuales, un 27% no sobrepasa los 3 años, es importante resaltar este dato, debido a que la mayoría se encuentra en proceso de madurez y apropiación de criterios.

**Pregunta No. 2:** ¿Ha recibido el personal y los socios de la firma algún tipo de capacitación en cuanto al control de calidad?

**Objetivo:** Conocer si el personal de la firma ha recibido algún tipo de capacitación en el área de control de calidad.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Si	39	89%
No	5	11%
TOTAL	44	100%

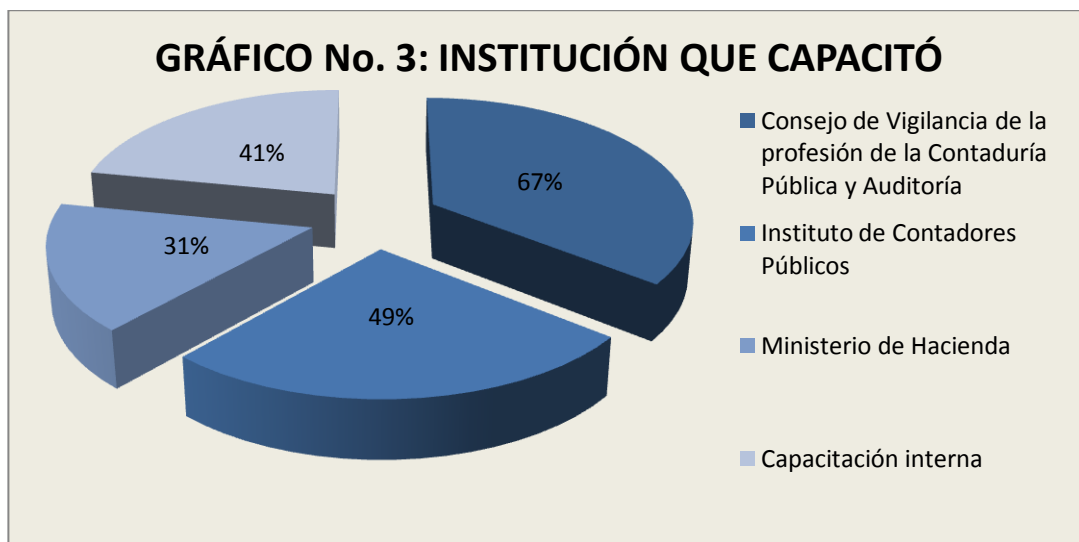


La preparación del personal es importante para las pequeñas y medianas firmas de auditoría, pues se comprobó que el 89% realizan capacitaciones en cuanto al control de calidad, tema relevante en la profesión que ayuda a prestar un mejor servicio; por otro lado, el 11% no aplican algún tipo de capacitación, siendo una desventaja para su desarrollo.

**Pregunta No. 3:** Si la respuesta a la pregunta anterior fue positiva, ¿con qué tipo de institución fue la capacitación?

**Objetivo:** Conocer con qué tipo de instituciones las firmas de auditoría han capacitado a su personal.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Consejo de Vigilancia de la profesión de la Contaduría Pública y Auditoría. (CVPCPA)	26	67%
Instituto de Contadores Públicos	19	49%
Ministerio de Hacienda	12	31%
Capacitación interna	16	41%

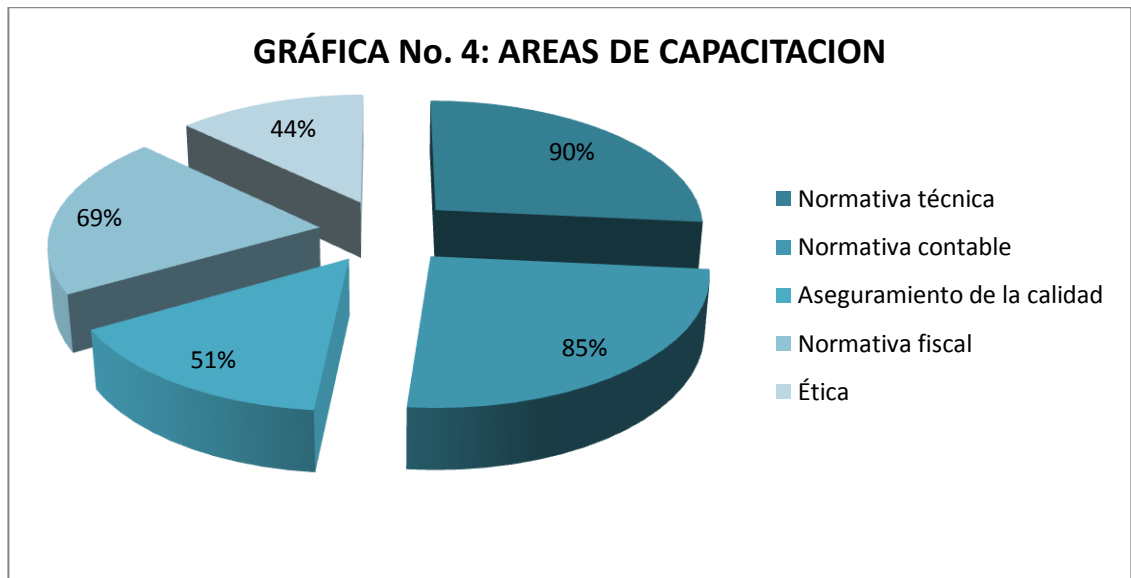


El CVPCPA, ente regulador de la profesión, es la institución en la cual los encuestados recibieron más capacitaciones, representando el 67% de las 39 firmas que respondieron si a la pregunta 2; mientras que un 49% recibió capacitación con el Instituto de Contadores Públicos debido a que es bastante conocido dentro de las instituciones colaboradoras. El 31% ha recibido capacitaciones en el Ministerio de Hacienda ya que se enfoca más al ámbito tributario y un 41% realiza capacitaciones internas importantes para la formación del personal y hacerse más competitivo en el medio.

**Pregunta No. 4:** ¿Cuáles han sido las áreas de capacitación del personal con que cuenta la firma?

**Objetivo:** Identificar las áreas en las cuales ha sido capacitado el recurso humano de la firma para ver el nivel de conocimiento que poseen.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Normativa técnica	35	90%
Normativa contable	31	85%
Aseguramiento de la calidad	20	51%
Normativa fiscal	27	69%
Ética	17	44%

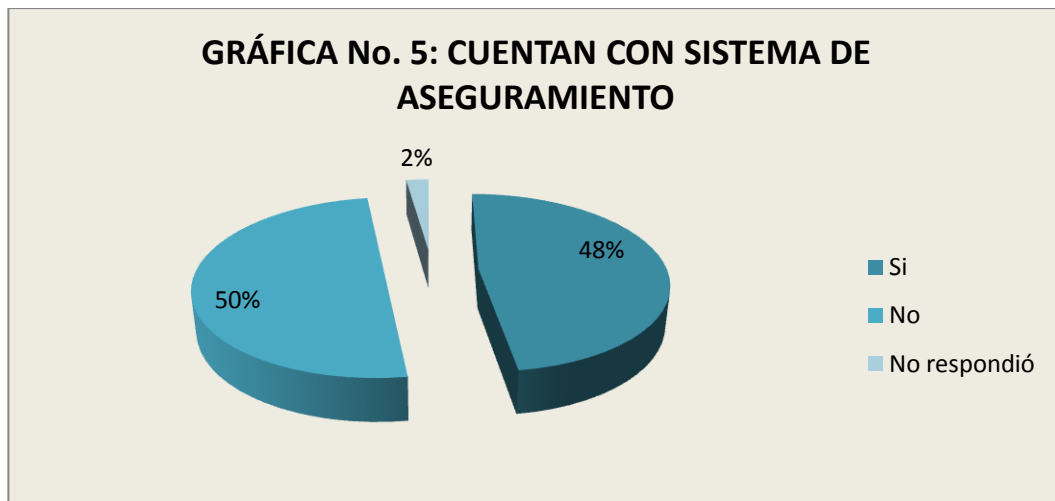


En el tema de las áreas de capacitación se determinó que las firmas las reciben más en materia técnica, contable y fiscal, 90%, 85% y 69% respectivamente, esto porque al momento de prestar el servicio son las áreas más inmediatas que el cliente puede consultar. Se puede resaltar que este tema está relacionado al aseguramiento de la calidad y la ética, áreas que los encuestados respondieron que se han capacitado menos, 51% y 44% respectivamente.

**Pregunta No. 5:** ¿Cuenta la firma con un sistema de aseguramiento de calidad?

**Objetivo:** Saber si la firma cuenta con un sistema de aseguramiento de calidad para la elaboración de sus trabajos.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Si	21	48%
No	22	50%
No respondió	1	2%
TOTAL	44	100%



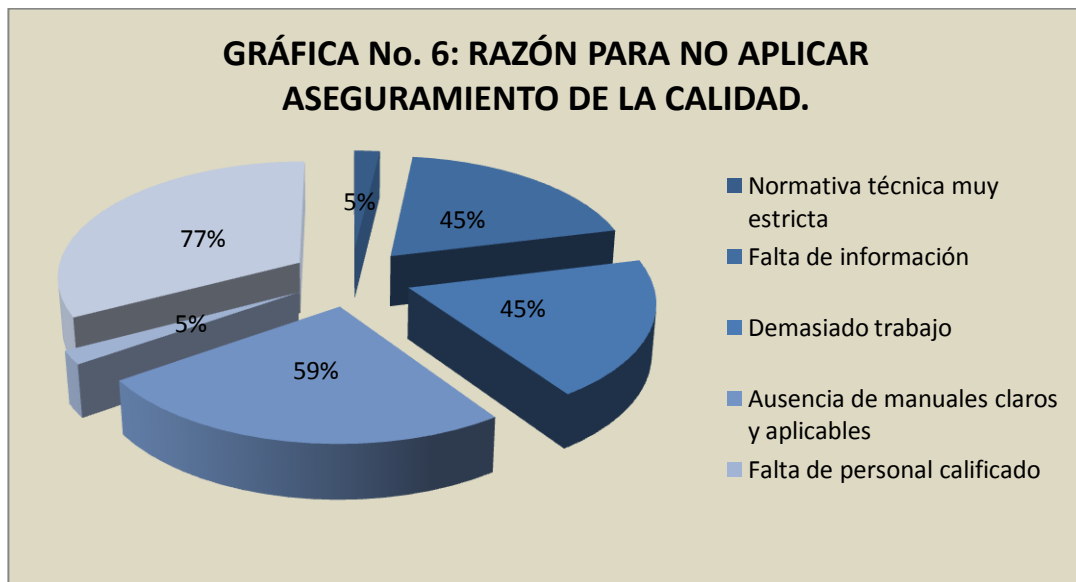
Se pudo cuantificar que el que un 48% si cuenta con un sistema de aseguramiento de la calidad y lo aplica a los encargos de auditoría; mientras que un 50% manifestó no tener un sistema de aseguramiento de calidad, es posible que solamente cuenten con manuales de control de calidad o partes de este y no se aplique en su totalidad, es de importancia mencionar que la mitad no lo posee ya que el trabajo va encaminado a que las firmas elaboren o mejoren su sistema de control de calidad.



**Pregunta No. 6:** ¿Cuál de los siguientes elementos incide dentro de su firma para no aplicar el aseguramiento de la calidad?

**Objetivo:** Indagar que factores influyen dentro de las firmas para no aplicar un sistema de aseguramiento de la calidad.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Normativa técnica muy estricta	1	5%
Falta de información	10	45%
Demasiado trabajo	10	45%
Ausencia de manuales claros y aplicables	13	59%
Falta de personal calificado	1	5%

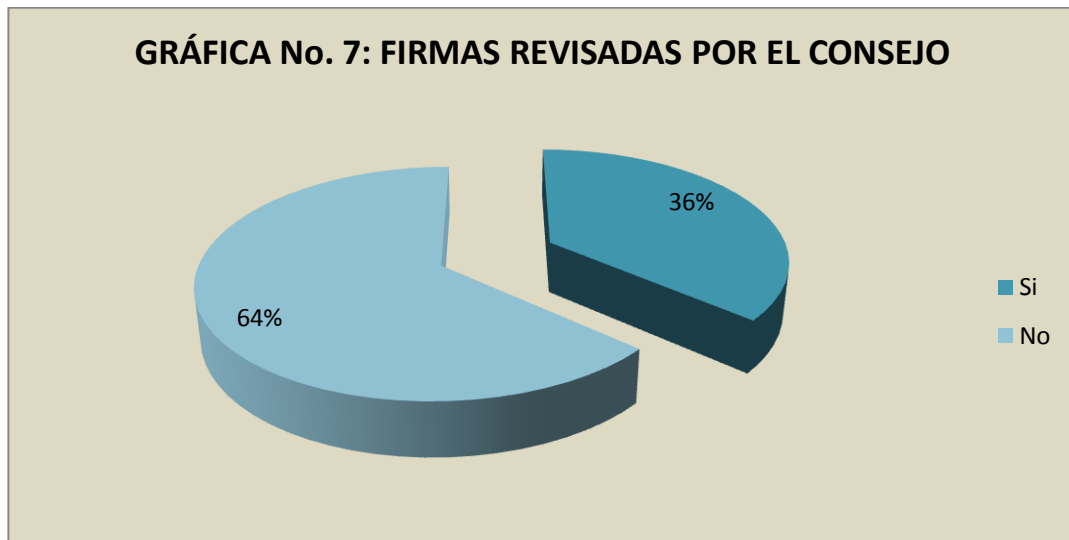


De las firmas que no aplican un sistema de control de calidad, se determinó que un 45% no lo hace por la falta de información y por considerar que es demasiado trabajo aplicarlo; la mayoría de los encuestados coincidió en que la no aplicación es debido a que no existen manuales claros y aplicables con un 59%, esto es interesante, ya que el aporte que como grupo se quiere dar es facilitar una herramienta para la aplicación del sistema de control de calidad.

**Pregunta No. 7:** ¿Alguna vez su firma ha sido parte de la muestra de revisión por parte del Consejo de Vigilancia en los programas de control de calidad?

**Objetivo:** Conocer si la firma ha sido sujeto en las revisiones del control de calidad que realiza el Consejo.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Si	16	36%
No	28	64%
TOTAL	44	100%



En lo que respecta a las revisiones que realiza el Consejo a los programas de control de calidad, un 64% no ha resultado parte de la muestra del mismo, razón por la cual se piensa que la mayoría de las firmas aún no lo aplica y a la vez no se interesa en optar por capacitaciones respecto del aseguramiento de la calidad de los encargos; por otro lado, un 36% manifestó haber sido parte de la muestra de revisión de los programas de control de calidad por parte del Consejo, al parecer es el motivo por el que cuenta con dichos programas.

**Pregunta No. 8:** ¿Cuál fue su respuesta a las observaciones emitidas en su evaluación?

**Objetivo:** Indagar cuales fueron las acciones que las firmas tomaron para mejorar sus sistema de control de calidad y así poder cumplir con el mandato del Consejo.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Actualización del sistema de control de calidad	10	63%
Revisiones periódicas para verificar el cumplimiento	3	19%
Documentar mediante bitácoras las revisiones	6	38%
Crear políticas correctivas en caso de incumplimiento	4	25%
Reuniones con los encargados para discutir deficiencias	7	44%
No se realiza ninguna acción	1	6%

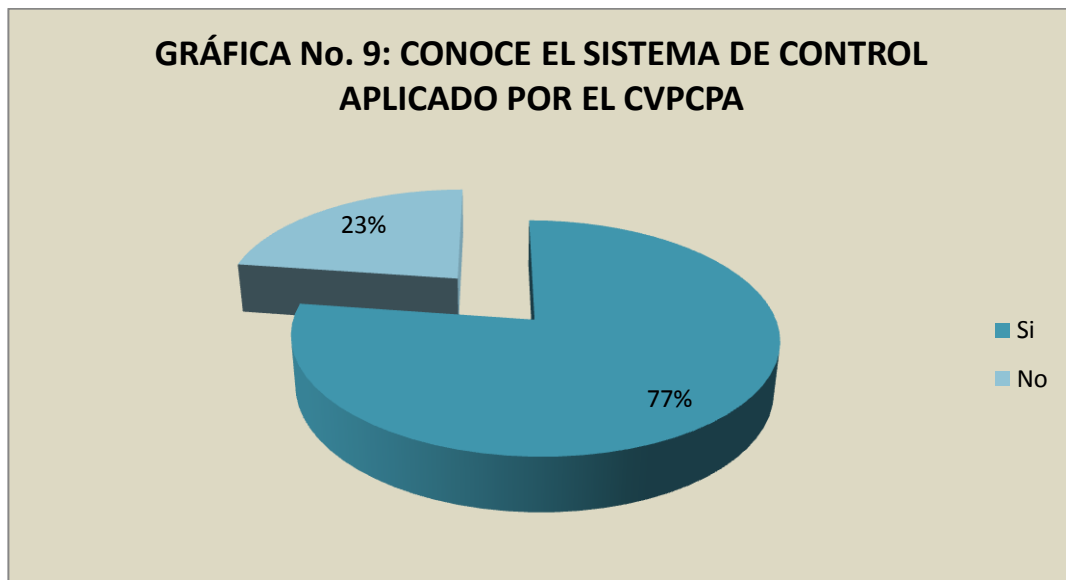


Del total de los encuestados, el 63% realizó actualizaciones al sistema como respuesta a las observaciones emitidas por el Consejo; el 44% se reunió con los encargados para discutir las mejoras; el 38% documentó en bitácoras las revisiones; el 25% creó políticas correctivas en caso de incumplimiento y el 19% decidió hacer revisiones periódicas para ver el nivel de cumplimiento, solamente un 6% decidió no tomar ninguna acción ante las observaciones.

**Pregunta No. 9:** ¿Conoce el sistema de control de calidad que aplica el CVPCPA para evaluar a las firmas?

**Objetivo:** Saber si las firmas de auditoría tienen conocimiento del sistema de control de calidad que aplica el Consejo para brindar una respuesta.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Si	34	77%
No	10	23%
TOTAL	44	100%

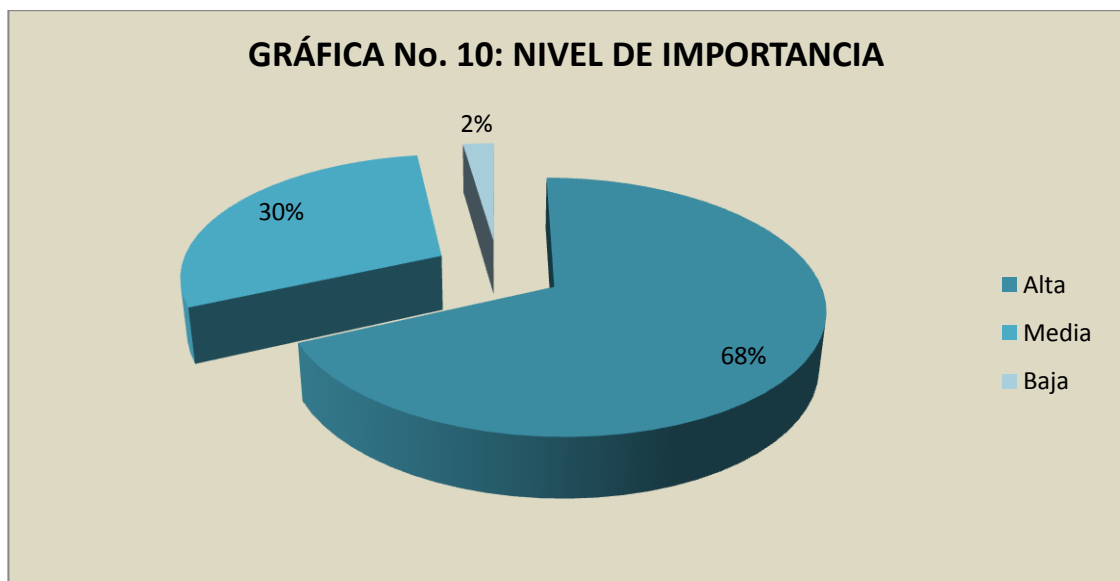


Se determinó que el 77% de los encuestados expresaron que si conocen el sistema de control de calidad que aplica el Consejo para evaluar las firmas, es una cantidad bastante grande del 100% de la muestra, el hecho de conocer la guía y no aplicarla puede ser porque la guía no es muy clara o es un trabajo adicional y no se cuenta con el tiempo que demanda practicarlo; el 23% restante de los encuestados, manifestó no conocer dicho sistema de control.

**Pregunta No. 10:** ¿Qué grado de importancia le daría al aseguramiento de la calidad en el trabajo que realizan las pequeñas y medianas firmas de auditoría según la siguiente escala?

**Objetivo:** Indagar cual es el nivel de importancia que las firma le dan al sistema de control de calidad para su desempeño.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Alta	30	68%
Media	13	30%
Baja	1	2%
TOTAL	44	100%

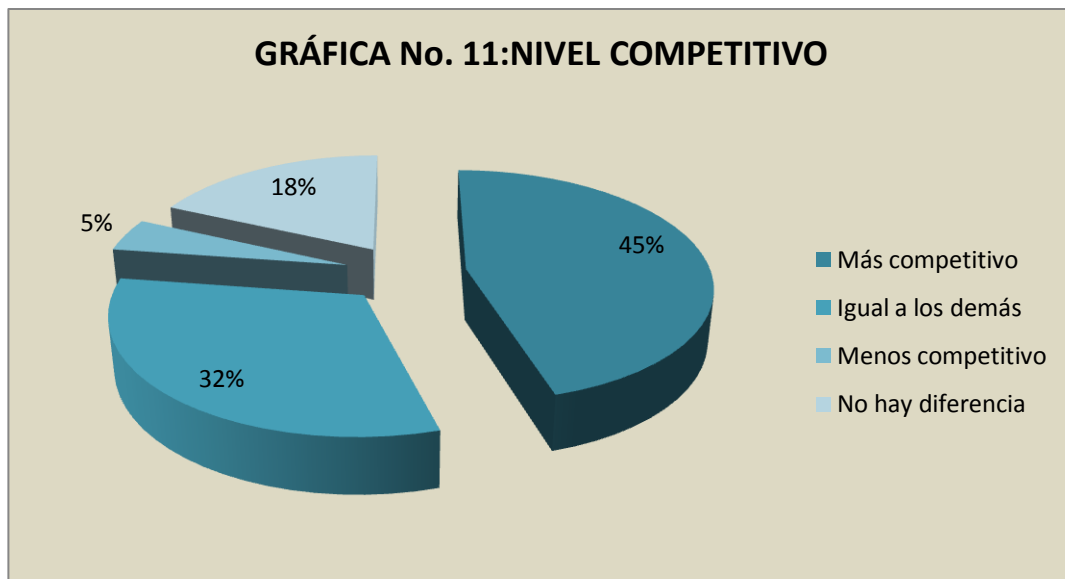


En cuanto al grado de importancia que las firmas le dan al aseguramiento de la calidad, la mayoría de los encuestados, un 68%, expresó darle una prioridad alta en los encargos de auditoría, motivo por el cual el aporte del presente trabajo puede ser de utilidad para sus intereses, mientras que el 30% le da una importancia media y la minoría, un 2%, no le da importancia a asegurarse de la calidad del trabajo realizado.

**Pregunta No. 11:** ¿Cómo considera el nivel competitivo de su firma al aplicar medidas de aseguramiento de la calidad del trabajo respecto a los recursos económicos, humanos y el tiempo que le implicaría invertir?

**Objetivo:** Saber cómo se siente la firma de auditoría a nivel competitivo respecto a otras firmas para poder competir con las demás.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Más competitivo	20	45%
Igual a los demás	14	32%
Menos competitivo	2	5%
No hay diferencia	8	18%
TOTAL	44	100%

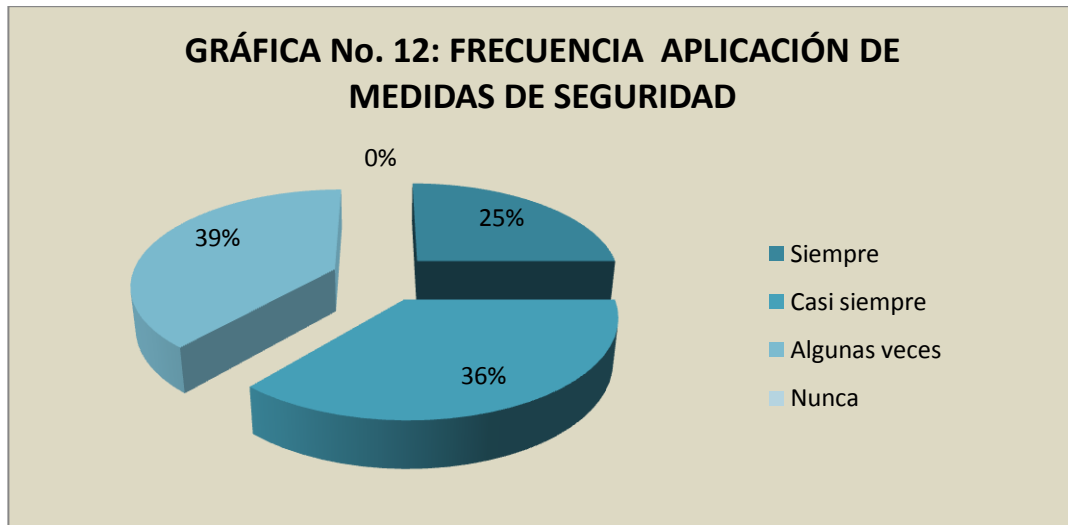


En cuanto al nivel competitivo de las firmas, el 45% se siente más competitivo al aplicar medidas de aseguramiento de la calidad a todos sus recursos; por otra parte, el 32% manifestó ser igual a las demás firmas; el 5% expresó ser menos competitivo ya que los recursos con los que cuenta no son suficientes y el 18% manifestó no ver ninguna diferencia.

**Pregunta No. 12:** ¿Con qué frecuencia aplica las medidas de aseguramiento de calidad dentro de la firma?

**Objetivo:** Conocer cuál es la frecuencia con la que aplican medidas de aseguramiento de calidad dentro de la firma.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Siempre	11	25%
Casi siempre	16	36%
Algunas veces	17	39%
Nunca	0	0%
TOTAL	44	100%

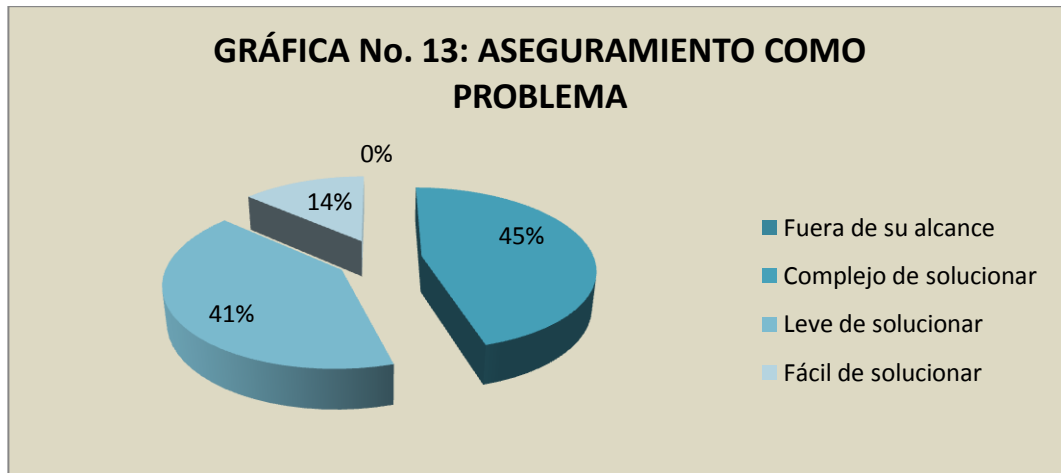


El 39% de los encuestados respondió que la frecuencia con la que aplica las medidas de aseguramiento de calidad es algunas veces; por otra parte, el 36% expresó que casi siempre aplica este tipo de medidas y el 25% manifestó que siempre aplica medidas de aseguramiento para la realización de los encargos de auditoría. Se determinó que la aplicación de medidas de aseguramiento de calidad a los trabajos de auditoría es muy poca o no se toma importancia por parte de las firmas.

**Pregunta No. 13:** ¿Al considerar el aseguramiento de la calidad un problema dentro de su firma como lo clasificaría?

**Objetivo:** Identificar que elemento es considerado por las firmas como un obstáculo para aplicar el aseguramiento de la calidad.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Fuera de su alcance	0	0%
Complejo de solucionar	20	45%
Leve de solucionar	18	41%
Fácil de solucionar	6	14%
TOTAL	44	100%



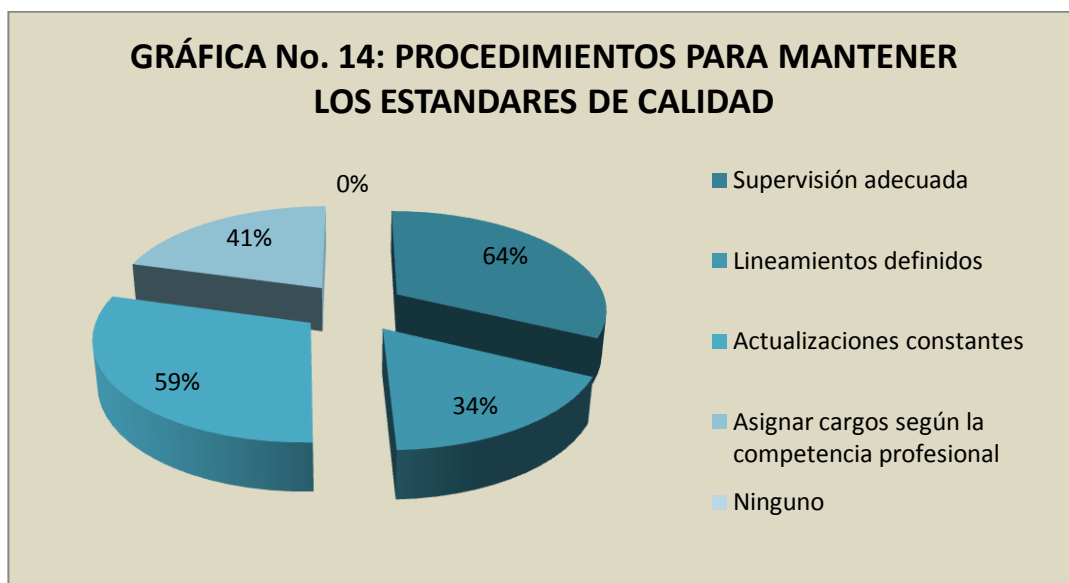
Al identificar el aseguramiento de la calidad como un problema, el 45% expresó que era complejo de solucionar; sin embargo, el 41% manifestó que es una dificultad leve, mientras que el 14% declaró que es un problema fácil de solucionar. Es importante que las firmas no consideren el aseguramiento de la calidad fuera de su alcance ya que esa actitud permite que lo tomen en cuenta para mejorar su aplicación.



**Pregunta No. 14:** ¿Qué procedimientos realiza la firma para mantener los estándares de calidad en el desempeño del trabajo?

**Objetivo:** Conocer qué tipo de procedimientos efectúa la firma para tener sus estándares de calidad en el trabajo que realiza.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Supervisión adecuada	28	64%
Lineamientos definidos	15	34%
Actualizaciones constantes	26	59%
Asignar cargos según la competencia profesional	18	41%
Ninguno	0	0%

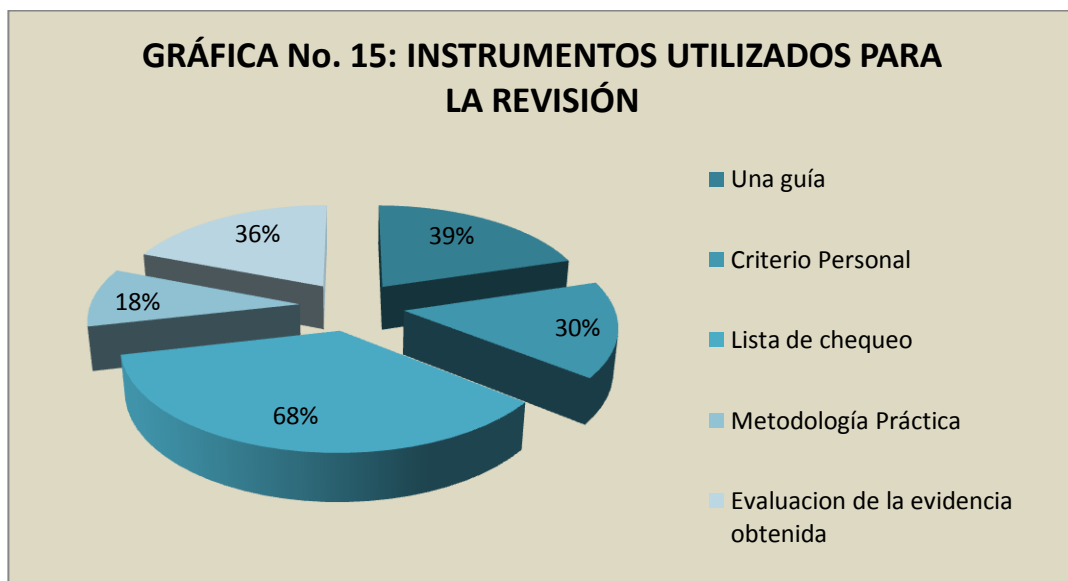


El 64% de las firmas encuestadas sobre mantener los estándares de calidad en el desempeño del trabajo, realizan procedimientos de supervisión adecuada, en cambio el 59% efectúa actualizaciones constantes que también le permiten mantener sus estándares de calidad; por otra parte, un 41% asigna cargos según la competencia profesional, mientras el restante 34% opta solo por ejecutar lineamientos definidos.

**Pregunta No. 15:** ¿Qué tipo de instrumento utiliza para la revisión de la calidad dentro de la firma de auditoría?

**Objetivo:** Saber el tipo de instrumento que las firmas utilizan cuando hacen revisiones de la calidad dentro de la firma para mantener estándares de calidad.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Una guía	17	39%
Criterio Personal	13	30%
Lista de chequeo	30	68%
Metodología Práctica	8	18%
Evaluación de la evidencia obtenida	16	36%

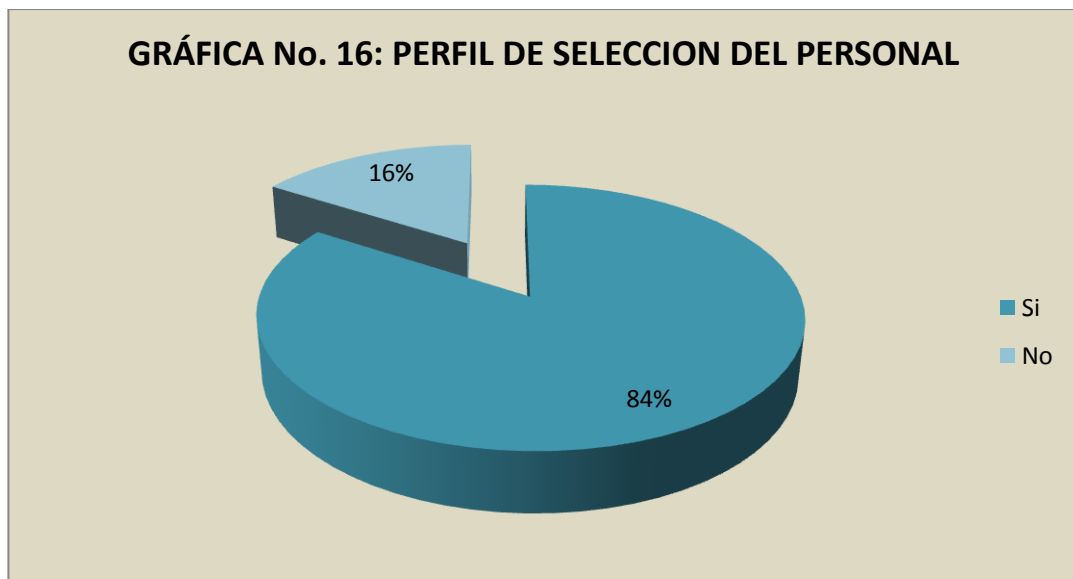


El 68% de los encargados de revisar la calidad dentro de la firma de auditoría, aseguran utilizar como herramienta una lista de chequeo; en cambio, el 39% afirma que utiliza una guía para su verificación; mientras tanto, el 36% recurre a las evaluaciones de evidencia obtenida; por otro lado, el 13% realiza la revisión a criterio personal lo cual requiere de mucho cuidado y experiencia; finalmente el 18% manifiesta usar una metodología práctica.

**Pregunta No. 16:** ¿La firma posee algún tipo de perfil de selección del profesional para realizar el trabajo de auditoría?

**Objetivo:** Investigar si la firma cuenta con un perfil específico para seleccionar el personal a contratar para asegurarse que sea el recurso humano más competente del mercado laboral.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Si	37	84%
No	7	16%
TOTAL	44	100%

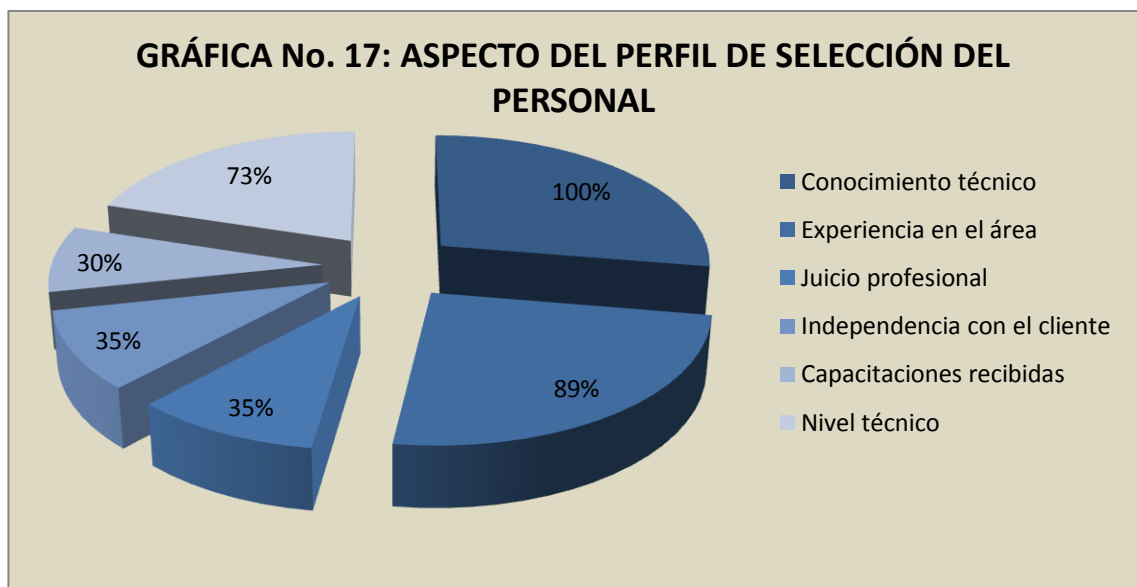


El perfil de selección del personal para auditoría es muy importante para las firmas, ya que el 84% de las firmas encuestadas asegura que si lo posee a la hora de contratar al personal; sin embargo, el 16% respondió de manera negativa, siendo una desventaja con los clientes y no asegurarse de contar con el personal más idóneo para los encargos de auditoría.

**Pregunta No. 17:** ¿Qué aspectos están dentro del perfil de selección del profesional para cada trabajo de auditoría?

**Objetivo:** Conocer los elementos que la firma considera importante en el recurso humano para ser asignados a cada trabajo con los clientes.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Conocimiento técnico	37	100%
Experiencia en el área	33	89%
Juicio profesional	13	35%
Independencia con el cliente	13	35%
Capacitaciones recibidas	11	30%
Nivel técnico	27	73%

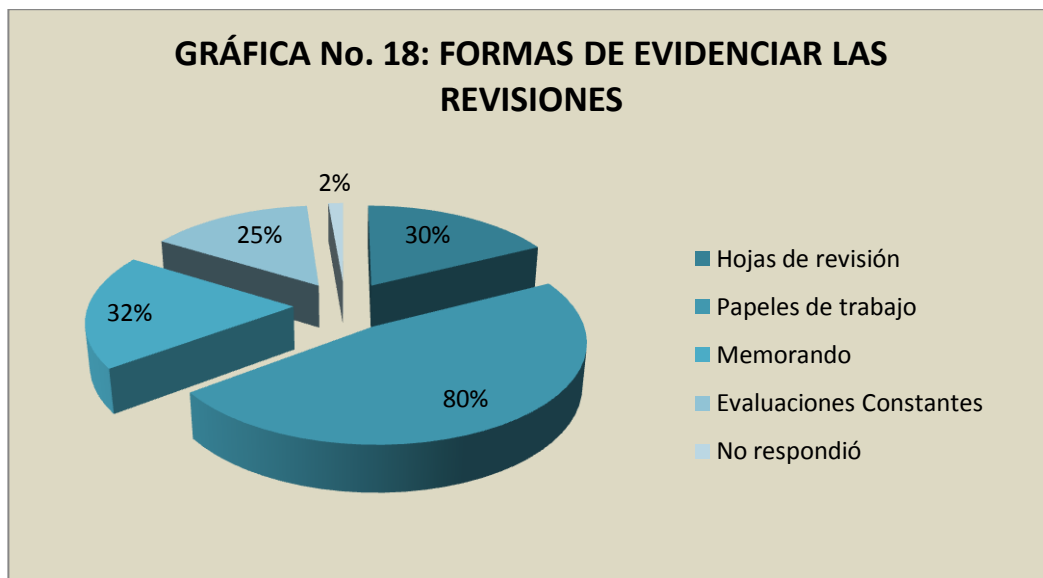


De las firmas encuestadas que poseen un perfil de selección del personal, el 100% tiende a dar más prioridad al conocimiento técnico, mientras que un 89% de ellas les interesa que posea experiencia en el área; en cambio, el 73% evalúa el nivel técnico como mejor parámetro para su desempeño, pero hay un 70% que se encuentra decidiendo entre el juicio profesional y la independencia con el cliente, el restante 30% opta por las capacitaciones recibidas por el profesional para auditoría.

**Pregunta No. 18:** ¿Cuál es la forma en que deja evidenciado el proceso de revisión de la calidad?

**Objetivo:** Determinar que instrumento es utilizado en la firma para las revisiones de calidad que realiza a los trabajo de auditoría.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Hojas de revisión	13	30%
Papeles de trabajo	35	80%
Memorando	14	32%
Evaluaciones Constantes	11	25%
No respondió	1	2%

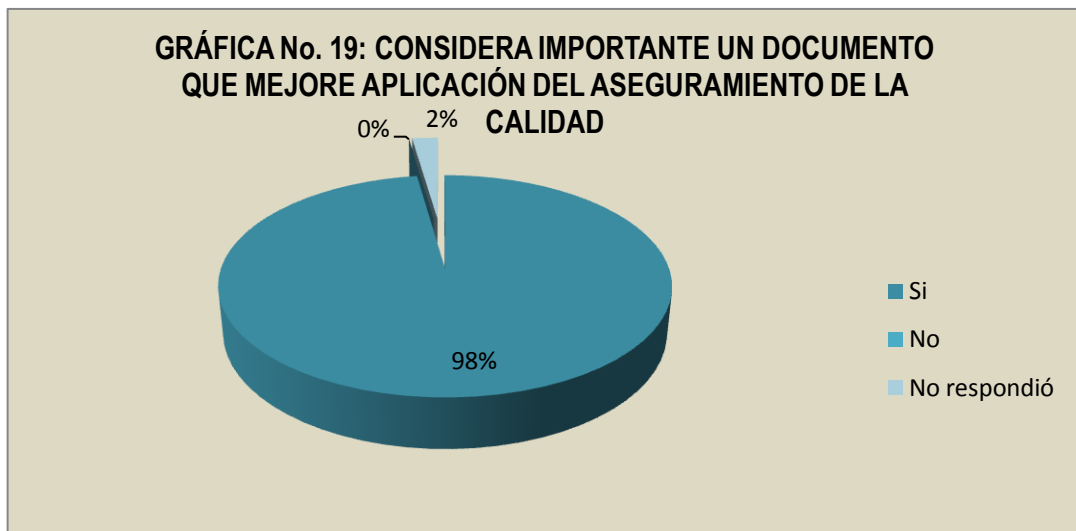


La forma de evidenciar las revisiones queda a juicio de las firmas; sin embargo, el 80% indica que lo hace por medio de papeles de trabajo por ser más práctico; el 32% lo comprueban utilizando memorando para señalar las observaciones al responsable del encargo; a pesar que puede tomar mucho tiempo para su realización, el 30% optan por hacerlo con hojas de revisión; pero un 25% incluye hacer evaluaciones constantes en las planeaciones.

**Pregunta No. 19:** ¿Considera importante disponer de un documento que contenga los lineamientos a seguir para mejorar el aseguramiento de la calidad del trabajo de auditoría?

**Objetivo:** Saber si la firma encuestada considera importante la creación de un documento que los ayude a poseer un mejor sistema de aseguramiento de calidad que los ayude a tener niveles elevados de calidad en sus trabajos de auditoría.

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	PORCENTAJE
Si	43	98%
No	0	0%
No respondió	1	2%
TOTAL	44	100%



Respecto a los esfuerzos realizados por estandarizar la calidad, la mayoría de pequeñas y medianas firmas de auditoría encuestadas, el 98% afirman que si es importante contar con un documento que le ayude a mejorar su calidad en los encargos de auditoría, ya que, estos lineamientos pueden aclarar o determinar un camino práctico y aplicable dentro de sus firmas, mientras el 2% restante no respondió.

## CUADRO EVOLUTIVO DE LA CALIDAD.

DIFERENCIAS	CONTROL DE CALIDAD	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	GESTIÓN DE CALIDAD TOTAL
<b>FILOSÓFICAS</b>	Clasificación de los productos de calidad después de su fabricación.	Incorporación de la calidad al producto, de forma planificada, desde la fase del desarrollo, a la entrega.	Forma de dirigir la organización para, con la colaboración de los empleados, mejorar la calidad de sus productos, de sus actividades y de sus objetivos.
<b>OBJETIVOS</b>	Detección de errores.	Cumplir normas y especificaciones, y presentar prueba de ello en documentos escritos.	La mejora continua de la satisfacción de los clientes internos y externos.
<b>ALCANCE</b>	Relacionado con el producto.	Limitado al proceso de producción de un producto, junto con los procesos soporte en tanto, a que tienen relación directa con el producto final.	Principios de la gestión por procesos entendiendo como tal "todo" lo que se hace en una organización.
<b>REFERENCIAS</b>	Especificaciones del producto.	Norma ISO 9000, en el manual de calidad, y en los procedimientos escritos.	Expectativas de los clientes, voz de los empleados, planificación estratégica, gestión por procesos y resultados empresariales.
<b>RESPONSABILIDAD DE LA GESTIÓN</b>	Departamento de calidad.	Orientada a asegurarse del cumplimiento de las instrucciones recogidas en la documentación.	Orientada hacia el "liderazgo" estableciendo competencias como una función de los objetivos empresariales.
<b>FORMACIÓN DEL PERSONAL</b>	No se presta mucha atención.	Exige que el personal sea formado en las tareas que debe desarrollar.	Formación continua de función y de gestión. Búsqueda del compromiso y la motivación.
<b>COSTES</b>	La calidad tiene un coste asociado.	Los ahorros de costes se consiguen indirectamente actuando de conformidad con el sistema de calidad mediante medidas correctoras. No es un objetivo directo.	Control de costes dirigido a eliminar las prácticas de trabajo, productos y procedimientos que no aportan valor desde el punto de vista del cliente interno y externo.
<b>CONCEPTO DE CALIDAD</b>	La calidad se obtiene de acuerdo a la conformidad con las especificaciones del producto final.	La calidad se obtiene trabajando de conformidad con las normas y se mide por el número de desviaciones.	La calidad se obtiene cuando es apreciada por los clientes. Es medida por los clientes y por comparación con modelos y con otras organizaciones
<b>SUMINISTRADORES</b>	Se le presta poca atención.	Elemento a exigir su conformidad con sistemas de aseguramiento. Relación de desconfianza.	Esforzarse por la asociación basada en la confianza. Un suministrador constituye un eslabón importante en la cadena de valor de la calidad.

Fuente: La Nueva ISO 9000:2000: Análisis comparativo con la ISO 9000:1994.

## ANEXO 4

No.	FIRMAS DE AUDITORÍA
1	ACC ASOCIADOS, S. A. DE C. V.
2	AUDITORES Y CONSULTORES, S.A. DE C.V.
3	AFE INTERNACIONAL, S.A. DE C.V.
4	ALVARENGA BURGOS Y ASOCIADOS
5	ANAYA VILLEDA Y ASOCIADOS
6	AREVALO ALLEN Y ASOCIADOS
7	AUDITORES CONSULTORES Y CONTADORES, S.A. DE C.V.
8	AUDITORES Y ASESORES , S.A. DE C.V.
9	AUDITORES Y CONSULTORES DE NEGOCIOS, S.A. DE C.V.
10	AUDITORIA Y CONSULTORIA S.A DE C.V.
11	AUDITORIA INTEGRAL Y CONSULTORIA
12	AUDITORIA Y CONSULTORIA ESTRATEGICA , S.A. DE C.V.
13	AVELAR & ASOCIADOS, S.A. DE C.V.
14	BMM & ASOCIADOS, S A DE C. V.
15	BONILLA MUÑOZ Y ASOCIADOS
16	BUCARO JOVEL & ASOCIADOS, S. A DE C. V.
17	CABRERA MARTINEZ, S.A. DE C.V.
18	CALDERON MENJIVAR Y ASOCIADOS
19	CAÑENGUEZ & CAÑENGUEZ, S.A. DE C.V.
20	CARRANZA Y CARRANZA Y ASOCIADOS
21	CASTELLANOS CHACON LIMITADA DE C.V.
22	CASTELLANOS GOMEZ CABRERA Y ASOCIADOS , S.A. DE C.V.
23	CASTRO ANAYA Y COMPAÑIA
24	CISNEROS CASTRO Y CIA
25	CISNEROS, VELASQUEZ Y ASOCIADOS
26	CIUDAD REAL Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V.
27	COCAR ROMANO Y COMPAÑIA
28	CONSULTORES PROFESIONALES TRIBUTARIOS, S.A. DE C.V.
29	CONTADORES PUBLICOS AUDITORES, S.A. DE C.V.
30	CORNEJO & UMAÑA, LTDA DE C.V
31	CORPEÑO Y ASOCIADOS
32	DESPACHO DE AUDITORIA AMAYA PINEDA Y ASOCIADOS
33	LIC. JULIO CESAR RIVAS ASCENCIO
34	DURAN PONCE Y COMPAÑIA
35	ELIAS & ASOCIADOS
36	PACHECO MORALES NESTRO EDGARDO



No.	FIRMAS DE AUDITORÍA
37	ESCOBAR Y ASOCIADOS
38	ESCOBAR, ORTIZ, GUARDADO , S.A. DE C.V.
39	FUENTES HERNANDEZ HUGO OMAR
40	FERNANDEZ GUZMAN Y ASOCIADOS
41	FERNANDEZ Y FERNANDEZ ASOCIADOS
42	FIGUEROA JIMENEZ & CO
43	FIGUEROA JIMENEZ Y ASOCIADOS
44	GLOBAL AUDITORES Y CONSULTORES
45	GONZALEZ BARAHONA ASOCIADOS S.A. DE C.V.
46	GUEVARA FLAMENCO, S.A. DE C.V.
47	GUZMAN RIVERA & ASOCIADOS
48	HERNANDEZ AGUIRRE & ASOCIADOS S.A DE C.V.
49	HERNANDEZ CUEVAS & COMPAÑÍA, DE C.V.
50	HERNANDEZ GONZALEZ Y ASOCIADOS
51	HERNANDEZ MARTINEZ Y ASOCIADOS
52	HERRERA ALAS Y ASOCIADOS
53	HLB EL SALVADOR, S.A. DE C.V.
54	HUMBERTO ANTONIO MOLINA Y COMPAÑÍA
55	J. H. VALIENTE Y ASOCIADOS
56	JACOBO Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V.
57	JESUS ANTONIO GUARDADO QUINTANILLA
58	JMB AUDITORES Y CONSULTORES, S.A. DE C.V.
59	JOVEL JOVEL Y COMPAÑÍA
60	L&S, AUDITORES Y CONSULTORES.
61	LOPEZ & ASOCIADOS, LTDA DE C.V.
62	LOPEZ , SOLITO Y ASOCIADOS
63	LUIS ALONSO CORNEJO Y ASOCIADOS
64	MARTINEZ GARCIA Y COMPAÑÍA
65	MAURICIO J. ORELLANA MIXCO Y ASOCIADOS
66	MEJIA NAVARRETE AUDITORES-CONSULTORES, S.A. DE C.V.
67	MEJIA AGUIRRE Y ASOCIADOS
68	MEJIA VALLE Y ASOCIADOS
69	MELENDEZ Y MELENDEZ ASOCIADOS
70	MENA RODRIGUEZ Y ASOCIADOS
71	MENDOZA LEMUS AQUILES
72	MELARA GONZALEZS Y COMPAÑÍA
73	MENJIVAR Y MENJIVAR AUDITORES CONSULTORES, S.A. DE C.V.
74	MIRA HENRIQUEZ JOSE WILLIAN

No.	FIRMAS DE AUDITORÍA
75	MORALES PEREZ Y ASOCIADOS
76	MORALES Y MORALES ASOCIADOS
77	MORAN MENDEZ & ASOCIADOS, S.A. DE C.V.
78	MORENO PORTILLO Y ASOCIADOS, S.A. DE C.V.
79	MURCIA & MURCIA Y ASOCIADOS
80	NAVARRETE CAMPOS Y COMPAÑÍA
81	NAVARRO GUEVARA Y ASOCIADOS
82	ORELLANA, MORAN, CHACON Y ASOCIADOS
83	ORELLANA Y ASOCIADOS
84	ORTEGA, CISNEROS, DOMINGUEZ Y CIA
85	OSCAR MORALES Y ASOCIADOS
86	PACHECO PAREDES AUDITORES CONSULTORES
87	PARADA BURUCA CARLOS ALBERTO
88	PARKER ECHEVERRIA Y ASOCIADOS
89	PERALTA MARROQUIN Y COMPAÑIA
90	PEREIRA Y ASOCIADOS
91	PIMENTEL CARRANZA & ASOCIADOS
92	PLUS AUDIT,S.A DE C.V.
93	CALLES RIVAS JESUS ISIDRO
94	RAMIREZ MONTERROSA
95	RECINOS, RECINOS Y CIA
96	RIVERA PALMA ASOCIADOS
97	RODRIGUEZ CRUZ, S.A. DE C.V.
98	ROMERO PORTILLO Y ASOCIADOS
99	S. Z. CONSULTORES, S.A. DE C.V.
100	SALVADOR EDMUNDO GUZMÁN RAMÍREZ
101	SERVICIOS PROFESIONALES NAZARETH, S. A. DE C. V.
102	TOCHEZ FERNANDEZ, LIMITADA
103	VALIENTE Y ASOCIADOS
104	VASQUEZ RETANA Y ASOCIADOS
105	VELASQUEZ GRANADOS Y COMPAÑÍA
106	VENTURA AUDITORES Y ASOCIADOS
107	VENTURA SOSA, S, A DE C. V.
108	VILANOVA Y ASOCIADOS
109	ZELAYA RIVAS Y COMPAÑIA, S. A DE C, V.
110	ZELAYA GAVIDIA AUDITORES, S.A. DE C.V.
111	ZELAYA RIVAS ASOCIADOS Y COMPAÑIA