

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE AUDITORIA



PROYECTO DE GRADO

**“LA AUDITORIA DE CALIDAD APLICADA A LAS
UNIDADES DE AUDITORIA INTERNA”**

POSTULANTE: Univ. Jorge Luis Espinoza Telleria

TUTOR: Msc. Lic. Ronny Yañez Mendoza

La Paz-Bolivia

2010

LA AUDITORIA DE CALIDAD APLICADA A LAS UNIDADES DE AUDITORIA INTERNA

INDICE

CAPITULO I

1. PRESENTACIÓN DE LA INVESTIGACION.....	1
1.1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
2.3. JUSTIFICACIÓN.....	5
2.4 OBJETIVOS.....	6
2.4.1 GENERAL.....	6
2.4.2 ESPECÍFICOS.....	6

CAPITULO II

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. ASPECTOS METODOLOGICOS DE LA INVESTIGACION.....	7
2.2. TIPO DE ESTUDIO.....	7
2.3. MEDIOS E INSTRUMENTOS PARA LA INVESTIGACIÓN DEL CAMPO.....	8
2.3.1. FUENTES PRIMARIAS DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN.....	8
2.3.2. FUENTE DE LA AUDITORIA.....	8
2.3.2.1. SITUACIONES QUE REPRESENTAN LA FUENTE DE AUDITORIA.....	9

2.3.3. FUENTES SECUNDARIAS DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN.....	9
--	----------

CAPITULO III

3. MARCO CONCEPTUAL.....	11
3.1. CRITERIO DE AUDITORIA.....	11
AUDITORIA.....	12
AUDITORIA FISCAL.....	12
AUDITORIA FINANCIERA.....	13
AUDITORIA OPERATIVA.....	13
AUDITORIA ADMINISTRATIVA.....	13
AUDITORIA DE RESULTADOS DE PROGRAMAS.....	13
AUDITORIA DE OBRAS.....	14
AUDITORIA INTERNA.....	14
NUEVAS EXIGENCIAS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DEL CONTADOR PÚBLICO.....	17
3.2. EL AUDITOR Y SU RESPONSABILIDAD.....	18
RESPONSABILIDADES DEL CONTADOR PÚBLICO.....	20
RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	20
RESPONSABILIDAD LEGAL.....	20
3.3. NUEVAS EXIGENCIAS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DEL CONTADOR PÚBLICO.....	22
RESPONSABILIDADES DEL CONTADOR PÚBLICO.....	25
RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	25
RESPONSABILIDAD LEGAL.....	26
INTRODUCCIÓN A LAS NORMAS ISO 9000.....	28
DEFINICIÓN GENÉTICA DE LOS ESTÁNDARES ISO 9000..	29
OTRAS GUIAS DE ISO REFERENTES A LA CALIDAD.....	30
LISTA DE REFERENCIA DE ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD.....	31
3.4. LA CALIDAD APROPIADA.....	32

NATURALEZA.....	32
EXTENSIÓN.....	33
OPORTUNIDAD.....	34

CAPITULO IV

4. EL CONTROL DE CALIDAD.....	36
4.1. CONCEPTO DE CONTROL DE CALIDAD.....	36
4.2. CALIDAD TOTAL.....	36
4.3. TIPOS DE CONTROL DE CALIDAD.....	37
4.4. CONTROL DE CALIDAD Y LAS NORMAS PROFESIONALES.	42
4.5. ESTABLECIMIENTO DE ESTANDARES DE CONTROL DE CALIDAD.....	42
4.6. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE CALIDAD.....	43
4.6.1. HABILIDAD Y COMPETENCIA.....	43
DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN.....	43
INSPECCION.....	43
4.7. PROCESO DE IMPLANTACIÓN DE CONTROL DE CALIDAD.	44
4.7. 1.ETAPAS DEL PROCESO.....	44
PRIMERA ETAPA.....	44
SEGUNDA ETAPA.....	44
TERCERA ETAPA.....	44
4.8. CERTIFICACIÓN.....	45
EVALUACIÓN DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.....	45
4.9. SISTEMA DE CALIDAD.....	47
ALCANCE DEL SISTEMA DE CALIUDAD.....	48
OBJETIVOS DEL SISTEMA DE CALIDAD.....	48
4.10. DASARROLLO DEL SISTEMA DE CALIDAD.....	48
FASES DEL DESARROLLO DEL SISTEMA DE CALIDAD.....	48
4.11. CERTIFICACION.....	58

CAPITULO V

AUDITORIA DE CALIDAD

5.1. CONCEPTO.....	62
5.2. PROCEDIMIENTO DE CALIFICACIÓN DE UN AUDITOR DE CALIDAD.....	62
5.3. CUALIDADES DEL AUDITOR.....	62
5.4. CALIFICADOR DEL AUDITOR.....	66
5.5. AUDITORIAS DE CALIDAD.....	68
5.6. PROPÓSITO DE UNA AUDITORIA DE CALIDAD.....	69
5.7. TIPOS DE AUDITORIAS DE CALIDAD.....	69
5.8. CLASIFICACION DE LAS AUDITORIAS DE CALIDAD.....	70
5.9. ELEMENTOS DE UN PROGRAMA DE AUDITORIA DE CALIDAD.....	71
5.10. ALGUNAS TÉCNICAS DE AUDITORIA.....	76
5.11. DOCUMENTACIÓN DE CONTROL DE CALIDAD.....	81
RECOMENDACIONES.....	84
5.12. ACCIONES CORRECTIVAS.....	84
TIPOS DE ACCIONES CORRECTIVAS.....	85
5.13. RECOMENDACIÓN.....	85
5.14. INICIACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS.....	85

CAPITULO VI

TIPOS DE INFORME

6. CONCEPTO.....	87
6.1.1. TIPOS DE INFORMES.....	87
BIBLIOGRAFÍA.....	89

ANEXOS

LA AUDITORIA DE CALIDAD APLICADA A LAS UNIDADES DE AUDITORIA INTERNA

CAPITULO I

1. PRESENTACIÓN DE LA INVESTIGACION

1.1. INTRODUCCIÓN

El presente **Proyecto de Grado** trata de **la Auditoria de Calidad Aplicada a las Unidades de Auditoría Interna**, considerando que las empresas ya sean privadas o gubernamental deberían contar con profesionales en el área de Auditoria participando sea como dependientes de la entidad o como profesionales independientes.

En este trabajo se da énfasis a la práctica de la Auditoría Interna debido a que es la actividad actualmente mas sometida a las críticas de los usuarios y por sobre todo involucrada en litigios judiciales, sin considerar a otras actividades realizadas por el Contador Público.

El Contador Público, por su formación académica y por el Ambiente en que se desenvuelve profesionalmente, se halla habilitado para realizar una variedad de prácticas de su especialidad, pero ante todo sobresale entre ellas su rol responsable del registro y revisión de las transacciones, la elaboración y análisis de los Estados Financieros en una entidad económica, que puede llevar a cabo en su condición de profesional dependiente o independiente, este último ya sea como individuo o como empresa, y como auditor independiente, que también le habilita desempeñar como individuo o en función a una firma de Contadores Públicos.

La necesidad de llevar adelante, efectivamente, un proceso de Auditoria de Calidad, está referida al control de calidad se acentúa aun mas cuando el contador público desempeña su tarea independiente, tanto en el área de Contabilidad como en el de Auditoria.

Siempre ha sido inherente al trabajo del Auditor su calidad y el cumplimiento de las normas que lo rigen para lograr su confiabilidad, pero en estos momentos se evidencia aun más su importancia y la necesidad de una adecuada supervisión en las Auditorias que se realizan.

Las Exigencia de calidad son las que aseguran una concepción correcta de la auditoría interna en la empresa y la lleva a conseguir la plenitud y desarrollo de todo su potencial. La Calidad es un imperativo que surge de la fase de crecimiento o desarrollo de la actividad de auditoría en el cual se encuentra actualmente nuestro país, las condiciones para su desarrollo y su permanencia, deben estar presentes en toda revisión de trabajo del auditor para sí conducirlo hasta un camino de confianza y credibilidad en su labor, prestigiándolo ante la sociedad.

Cuando el Auditor Publico se desempeña como individuo, asume la totalidad de la responsabilidad por su actuación profesional, en cualquier ámbito, teniendo la desventaja que al realizar personalmente la tarea, es sometido a muchas presiones, sean esta de tiempo, honorarios y de adecuado requerimiento de documentación para que haya una garantía razonable de una buena labor, por tanto existe un riesgo mayor de una mala práctica.

De igual manera, cuando se trabaja desde una Firma de Auditores independientes, que puede dedicarse, entre otras cosas, exclusivamente a la Contabilidad y Auditoría, o a la Auditoria solamente, el control de calidad es imprescindible, no solo por la complejidad del ambiente en que se realiza el trabajo (participación de varios niveles de profesionales, tales como empleados, asociados, dueños y otros), que condiciona distintos grados de responsabilidad, aunque debemos convenir en que el profesional firmante del documento es quien asume las responsabilidades y deberá defender la gestión de la empresa o firma en caso de litigio, sino que además, el riesgo de una actuación dolosa de parte de los miembros del equipo de trabajo se acrecienta, por la segregación de responsabilidades y por la oportunidad y deseo de cometer fraude profesional, que en definitiva se traducen en una mala práctica del Contador Público cuando no se puede ejercer una adecuada supervisión de parte de los responsables de concluir sobre las representaciones de auditoría.

Para ambos casos del ejercicio profesional, el Control de Calidad, debe ser obligatorio, aunque de alguna manera sea en su mínima expresión en el área de auditoría independiente (individual o empresa), dado que está suficientemente demostrado los errores cometidos por los auditores por demasiada confianza, en primer lugar, por el equipo de auditores quienes efectivamente realizan el trabajo y el segundo aspecto el cliente, mas aun cuando la asignación es concurrente, en que el cliente se convierte en una vinculación familiar y no profesional.

La vinculación profesional entre un cliente y el contador público, hace que el usuario, confié en el contador público no solo por la habilidad técnica sino por sus cualidades personales que adornan y fortalecen su calidad profesional. El cliente muy a menudo recurre al contador público no solo por una solución contable, sino busca de asesoramiento técnico que no posee sobre determinadas actividades de su negocio y ve en este tipo de profesional un confidente en quien confiar. Para no quebrantar esta confianza del cliente se impone la necesidad de que los contadores publicaos observen una conducta adecuada y uniforme en su desempeño profesional, la cual se encuentra reglamentada en las normas profesionales de ética, de contabilidad y de auditoría.

El Control de Calidad siempre ha resultado ser un obstáculo importante en toda actividad de cualquier profesión, y la contaduría pública no es una excepción a esta regla. Esta dificultad que representa resolver el problema de calidad del trabajo profesional mediante el establecimiento de procedimientos mínimos, oblige a las organizaciones profesionales de contadores públicos y a los distintos grupos e instituciones que tienen relaciones con esta actividad profesional, a buscar otro camino por el cual fuera posible asegurar el otorgamiento del servicio sobre bases mínimas de calidad satisfactorias para las personas que dependen de las tares del contador público.

Con esta teoría se concluyo, en el ámbito de la práctica de la auditoria, que si bien es cierto que resultase dificultoso lograr una uniformidad en los procedimientos mínimos a aplicar en el desarrollo eficiente del trabajo, si se pude armonizarlos en torno a las normas de auditoría generalmente aceptadas, que nacieron para este fin y que son fundamentales mediante normas internacionales de calidad de auditoría a las normas particulares de algunos países, que se

constituyen en la guía práctica de cómo conducir adecuadamente y con alta calidad técnica una Auditoría Interna.

2.- PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La problemática de la calidad es un tema que ha sido desarrollado en múltiples investigaciones, fundamentalmente en bienes tangibles y mediante el establecimiento de normas que regulan su funcionamiento y control. Al igual que en el control de calidad, la falta de planificación y prevención es la norma en muchas empresas en lo relativo tanto al control, como al accionar de la Auditoría. Un aspecto importante a cuestionar en las Auditorías es que la misma sea percibida como una entidad dedicada sólo a la inspección, y no al asesoramiento con el objetivo de proteger y mejorar el funcionamiento de la organización.

Es menester conformar una nueva visión de las Auditorías con un enfoque sistémico, de tal manera de ubicarla como un componente de dicho sistema, encargado de proteger el buen funcionamiento del sistema de control interno (subsistema a nivel empresa), sino además, de salvaguardar el buen funcionamiento de la empresa a los efectos de su supervivencia y logro de las metas propuestas.

En la nueva visión de la auditoría, ésta debe estar integrada a la Gestión Total de Calidad haciendo pleno uso de los diferentes instrumentos y herramientas de gestión a los efectos de lograr mayores niveles en la prestación de sus servicios. El presente trabajo está encaminado a resaltar la importancia de la vinculación de los temas de calidad al servicio de Auditoría prestado por cualquier entidad fiscalizadora o firmas de auditores.

2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Auditoría verifica la información financiera, administrativa, operacional, que genera una entidad con el fin de ver si es confiable, veraz y oportuna, en otras palabras, es revisar los hechos, fenómenos y operaciones que se dan en forma en que fueron planteados, que las políticas y lineamientos establecidos se hayan observado y respetado, que se cumplan con la obligaciones fiscales, jurídicas y

reglamentarias en general. Asimismo, significa evaluar la forma en que se administra y opera con el fin de aprovechar los recursos al máximo.

2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿En qué medida una Guía de Aplicación del Control de Calidad, garantizara el otorgamiento de un servicio sobre bases firmes de Calidad satisfactorias para los usuarios de la información esperada?

2.3. JUSTIFICACIÓN

Siendo la auditoria de calidad : Proceso sistemático, documentado y de verificación objetiva para obtener y evaluar la evidencia de la auditoria y determinar cuáles actividades específicas, eventos, condiciones, sistemas gerenciales, de calidad o información referente a estos aspectos, cumplen con los criterios de auditoría, y la comunicación de los resultados de este proceso al cliente.

El servicio o la realización de una auditoria interna o externa implica el desarrollo de Políticas, prácticas, procedimientos o requerimientos contra los que el auditor compara la información recopilada sobre la gestión de calidad. Los requerimientos pueden incluir estándares, normas, requerimientos organizacionales específicos, y requerimientos legislativos o regulados.

La Evidencia de Auditoria contiene, Información, registros o declaraciones de hecho verificables. La evidencia de auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa, es utilizada por el auditor para determinar cuando se cumple con el criterio de auditoría. La evidencia de auditoría se basa típicamente en entrevistas, revisión de documentos, observación de actividades y condiciones, resultados de mediciones y pruebas.

2.4 OBJETIVOS

2.4.1 GENERAL

Elaborar una Guía para aplicación efectiva de una auditoría de Control de Calidad” que permita cumplir con los propósitos planteados en el desarrollo de las auditorías internas. Desarrollando conceptos con relación a prevenir riesgos, detectar desviaciones, corregir fallas, mejorar la eficiencia, reducción de costos y todo aquello que sea necesario para implementar un modelo mas adecuado.

2.4.2 ESPECÍFICOS

Analizar el producto o el sistema de calidad a efectos de determinar el grado de excelencia para establecer la “CALIDAD CONCERTADA” PARA UN SERVICIO DE AUDITORIA.

Verificar el cumplimiento y mantenimiento integral del sistema de calidad en relación a normas vigentes.

CAPITULO II

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2. 1. ASPECTOS METODOLOGICOS DE LA INVESTIGACION

En toda investigación se impone la necesidad de determinar el método que se utiliza en el desarrollo del mismo, puesto que a través de ello se llegara a los objetivos trazados de la investigación.

El tipo de estudio que se defina, servirá también para definir el tipo de información que se precisa para el análisis. De esta manera, para llevar a cabo el presente trabajo de investigación se usara el método Hipotético-deductivo.

Según Kliksberg "una metodología que ofrece cierta posibilidad para la tarea científica de investigación técnica es el método hipotético – deductivo, por cuanto sus características se adaptan en principio al objeto estudiado".

En este sentido "el método hipotético – deductivo comprende

- Formulación de las hipótesis iniciales generalmente sugeridas por experiencias.
- Deducción de nuevos enunciados básicos a partir de las hipótesis iníciales.
- Control de dichos enunciados con la experiencia y la obtención de nuevas conclusiones.

2.2. TIPO DE ESTUDIO

Existen cuatro tipos de estudios clasificados por Gordón Dankhe, estos son: Exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo. Pero por la naturaleza del presente estudio se consideraran dos de ellos; el estudio explicativo y correlacional que son los que mejor se adecua

- **Estudio Explicativo.-** Estos responden a las causas de los eventos físicos y sociales. Como su nombre indica, este estudio se concentra en explicar por

que un fenómeno ocurre y en que condiciones. Esta investigación esta mas estructurada que los demás tipos de estudio e implican los propósitos de ellos.¹

- **Estudio Correlacional.-** Los estudios correlacionales tienen como propósito evaluar la relación que existe entre dos o mas conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular). Miden el grado de relación entre esas dos o más variables (cuantifican relaciones).²

2.3. MEDIOS E INSTRUMENTOS PARA LA INVESTIGACIÓN DEL CAMPO

Para el presente trabajo de investigación será necesaria la recopilación de información tanto en las fuentes primarias como secundarias.

2.3.1. FUENTES PRIMARIAS DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN

Esta información proporciona datos de primera mano, es decir información precisa para el tema investigado, se encuentra al alcance de un público profesional y especializado y permite la profundización del tema a través de:

- **ENTREVISTAS:** Las alternativas son consideradas como una interrelación entre investigador y las personas que componen el objeto de estudio. En la presente investigación se realizan 15 entrevistas de diferentes empresas de Auditoria y/o firmas de auditoria.
- **ENCUESTAS:** Se puede definir a las encuestas como "un sistema de preguntas que tienen como finalidad obtener datos para alguna información. El presente estudio de investigación utilizara encuesta a firmas de Auditorias y Consultoras en Auditorias"

2.3.2. FUENTE DE LA AUDITORIA

El trabajo profesional de auditoria, tiene una finalidad y unos objetivos propios inherentes a su propia naturaleza. Por la complejidad de las actividades y/o

¹ Zorrilla Santiago. Guía para elaborar la Tesis. McGraw-Hill. Pag.33

² Zorrilla Santiago. Guía para elaborar la Tesis. McGraw-Hill. Pag.35

negocios, a menudo se requiere la intervención de un profesional independiente para evaluaciones en caso que sean financieras, a fin de amortizar intereses de las partes interesadas en dicha información, ahí participa el auditor como en técnico que pueda Dar credibilidad y la garantía razonable a los usuarios de los Estados Financieros como una base para sus decisiones.

Debido a que los Auditores realizan sus labores con base a normas profesionales uniformes, el resultado, cuando las realiza con alto grado de objetividad, no corresponden a sus deseos ni al de su propia jefatura.

Pero para asegurar razonablemente este resultado es necesario que el trabajo contenga un nivel técnico aceptable, para lo cual el auditor debe someter su tarea a un riguroso control de calidad.

2.3.2.1. SITUACIONES QUE REPRESENTAN LA FUENTE DE AUDITORIA

Las siguientes situaciones representan la fuente de la auditoria:

- La Auditoria es necesaria para ofrecer a las instituciones seguridad razonable, acerca de la calidad y equidad de la información.
- La Auditoria es un trabajo altamente profesional
- La Auditoria tiene características y finalidades propias.

La Auditoria no es una actividad meramente mecánica que implique la aplicación de ciertos procedimientos cuyos resultados, unas ves llevadas a cabo, son de carácter indudable. La Auditoria requiere el ejercicio de un juicio profesional, sólido y maduro, para juzgar los procedimientos que deben seguirse y estimar los resultados obtenidos.

2.3.3. FUENTES SECUNDARIAS DE RECOLECCION DE INFORMACIÓN

Este trabajo requiere de fuentes de información secundarias con el propósito de apoyarlo, dichas fuentes de información ayudaran a proporcionar un esquema global de la situación general y por menores.

Entre las fuentes de información a las que se acudirán se tiene:

- Libros relacionados a Calidad Total y normalización
- Libros de Auditoria
- Libros de Control de Calidad
- Libros de Análisis de las ISOS
- Metodología de Investigación
- Publicaciones de prensa
- Revistas Especializadas de Control de Calidad
- Folletos
- Tesis de Grado
- Internet
- Institutos de Investigación de la U.M.S.A.
- Colegio de Contadores Públicos
- Instituto de Auditores Internos

CAPITULO III

3. MARCO CONCEPTUAL

3.1. CRITERIO DE AUDITORIA

Políticas, prácticas, procedimientos o requerimientos contra los que el auditor compara la información recopilada sobre la gestión de calidad. Los requerimientos pueden incluir estándares, normas, requerimientos organizacionales específicos, y requerimientos de regulaciones especiales.

Evidencia de Auditoria

Información, registros o declaraciones de hecho verificables. La evidencia de auditoría puede ser cualitativa o cuantitativa, es utilizada por el auditor para determinar cuando se cumple con el criterio de auditoría. La evidencia de auditoría se basa típicamente en entrevistas, revisión de documentos, observación de actividades y condiciones, resultados de mediciones y pruebas.

Resultados de la Auditoria

Resultados de la evaluación de la evidencia de auditoría recopilada comparada contra los criterios de auditoría acordados. Los resultados de la auditoria proveen la base para el reporte de la auditoria.

Equipo Auditor

Grupo de auditores, o un auditor individual, designados para desempeñar una auditoria dada; el equipo auditor puede incluir expertos técnicos y auditores en prácticas. Uno de los auditores del equipo de la auditoria desempeña la función de auditor líder.

Auditoria de calidad

Proceso sistemático, documentado y de verificación objetiva para obtener y evaluar la evidencia de la auditoria y determinar cuáles actividades específicas,

eventos, condiciones, sistemas gerenciales, de calidad o información referente a estos aspectos, cumplen con los criterios de auditoría, y la comunicación de los resultados de este proceso al cliente.

Auditor líder (calidad): Persona calificada para manejar y realizar auditorías de calidad.

Experto técnico: Persona que provee el conocimiento y la experiencia específica al equipo auditor, pero que no participa como un auditor.

AUDITORIA³.-

La Auditoría verifica la información financiera, administrativa, operacional, que genera una entidad con el fin de ver si es confiable, veraz y oportuna, en otras palabras, es revisar los hechos, fenómenos y operaciones que se dan en forma en que fueron planteados, que las políticas y lineamientos establecidos se hayan observado y respetado, que se cumplan con la obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general. Asimismo, significa evaluar la forma en que se administra y opera con el fin de aprovechar los recursos al máximo.

AUDITORIA FISCAL⁴.-

La Auditoría en su forma más primitiva y simple, surge cuando un pueblo o núcleo social sojuzga a otro, ya sea a través de la política, la religión, la economía, las ciencias por la fuerza. Así el pueblo o comunidad social avasallado tiene que pagar un tributo al que los domina o gobierna; tributo que hoy se conoce genéricamente como contribuciones. El pueblo o grupo dominante requiere que los tributos que impuso le sean pagados correctamente y a tiempo, y para cerciorarse de que esto se cumpla crea cuerpos de revisores que se encargan de esa "Fiscalización".

- Son los Albores primigenios de la Auditoría actualmente conocida como Auditoría Fiscal.

³ Carlos Slosse Auditoría Nuevo Enfoque empresarial

⁴ Blanco Luna Yanel. El proceso de la revisora fiscal como Auditoría Integral. Bogotá - Colombia. PWP. Gráficos S.A. 1999. pag. 146

AUDITORIA FINANCIERA.

Es aquella que comprende el examen de las transacciones, operaciones y registros financieros con objeto de determinar si la información financiera que se produce es confiable, oportuna y útil (en el caso de la Auditoría de los estados financieros, o externa financiera, para seguir con la tónica del apartado, es el contador público independiente quien emite el dictamen correspondiente).⁵

AUDITORIA OPERATIVA.

Este tipo de auditoría, también llamada de gestión por algunos órganos que ejercen auditoría gubernamental, comprende el examen de la economía, eficiencia y eficacia obtenida en la asignación y utilización de los recursos financieros, humanos y materiales, mediante el análisis de la estructura organizacional, los sistemas de operación y los sistemas de información.⁶

AUDITORIA ADMINISTRATIVA.

También llamada de desempeño, con un amplio enfoque más amplios, por algunos órganos que ejercen auditoría gubernamental, es la que se utiliza para verificar, evaluar y promover el cumplimiento y apego a los factores o elementos del proceso administrativo instaurado o a seguir en las dependencias y entidades que conforman el sector gubernamental, además de evaluar la calidad y la administración en su conjunto.⁷

AUDITORIA DE RESULTADOS DE PROGRAMAS.

Esta Auditoría analiza la eficacia y congruencia en el logro de los objetivos y metas establecidas, en relación con el avance del ejercicio presupuestal. El análisis de la eficacia se obtendrá revisando si se alcanzaron las metas establecidas en el tiempo, lugar, cantidad y calidad requeridos.

⁵ Fowler Newton Enrique. Auditoría Aplicada. Buenos Aires. Argentina 1994. pag. 173

⁶ Fowler Newton Enrique. Auditoría Aplicada. Buenos Aires. Argentina 1994. pag. 241

⁷ Fowler Newton Enrique. Auditoría Aplicada. Buenos Aires. Argentina 1994. pag. 518

- La congruencia se determina al examinar la relación lógica que existe entre el logro y objetivos de los programas y el avance del ejercicio presupuestal.

AUDITORIA DE OBRAS.-

Este tipo de auditoría es la que se encarga de revisar, examinar, cuantificar, calificar y evaluar entre otros aspectos, si la obra pública efectuada corresponde a la necesidad social que provoco su ejecución, si se hizo con conformidad con planes y proyectos aprobados, si la empresa contratista a quien se adjudico la obra cuenta con la capacidad técnica y los recursos para cumplir con el compromiso contraído, si se cumplió con la legislación aplicable en materia de contratación de la obra y adquisición de materiales e insumos, si se aplicaron estos en la calidad y volúmenes especificados y requerido, si el avance y conclusión se dio de acuerdo con los tiempos acordados, si la administración y entrega de recursos fue congruente con el avance físico, si se cubrieron los requisitos que garantizan el adecuado uso de recursos, si fue entregada a satisfacción de la autoridad contratante y/o comunidad beneficiada con la obra.⁸

AUDITORIA INTERNA.

Existe sobre el tema diversas definiciones que, el transcurso del tiempo, marcan estados del pensamiento que se tenía sobre esta profesión.

Wabster define a la auditoría interna como:

- Una verificación regular y continuada de libros de contabilidad llevados por los empleados de un negocio, contrastando con la auditoría independiente.
- Una revisión del Sistema de control interno de un negocio.
- **La Enciclopedia Británica** dice "Los Auditores tratan de determinar si los requerimientos de un sistema contable son cubiertos eficientemente y

⁸ Enciclopedia de la Auditoría. Edición Española. Barcelona 1998. pag. 108

además si el sistema contable son cubiertos eficientemente y además si el sistema en si se adecua a las necesidades gerenciales.⁹

- La original "**Declaración de Responsabilidades del Auditor Interno**" del año 1947 del The Institute of Internal Auditors decía: La Auditoría Interna interviene en principio en asuntos contables, pero puede tan bien intervenir adecuadamente en materias de naturaleza operativa.

Otras definiciones de Auditoría Interna

- a) La Auditoría Interna, es una actividad de evaluación independiente dentro de una organización, para la revisión de operaciones de contabilidad, financieras y otras, como base de servicios a la Dirección. Es un control General que funciona mediante la medición y evaluación de la efectividad de otros controles.¹⁰
- b) La Auditoría Interna es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras y/o administrativas efectuado con posterioridad a su ejecución como un servicio a la gerencia por personal de una unidad de auditoría interna completamente independiente de dichas operaciones, con la finalidad de verificarlas, evaluarlas y elaborar un informe que contenga comentarios, conclusiones, recomendaciones y en el caso del examen de Estados Financieros, el correspondiente dictamen profesional.¹¹
 - **SISTEMA.**- Un sistema es un ordenamiento de conceptos, partes, actividades y/o personas que están interrelacionados para lograr un propósito u objetivo.¹²
 - **CONTROL.**- Un control es cualquier acción dispuesta por una entidad para mejorar la probabilidad de que los objetivos y metas establecidas sean logradas. La dirección de una entidad planea, organiza y dirige la realización de acciones suficientes para proveer seguridad razonable de

⁹ Enciclopedia Británica. Pag. 112

¹⁰ Rubén Ruseñas. Auditoría Interna Operativa. Fraude y Corrupción. Editorial La Ley. Pag. 409.

¹¹ Aras Alvin. Auditoría un enfoque integral. Print Hall. México 2003 . pag. 598.

¹² Auditoría un enfoque integral. Whittington Ray. McGraw-Hill. 2003 pag. 310.

los objetivos y metas serán cumplidos. En consecuencia, el control es el resultado de una adecuada plantación, organización y dirección.¹³

- **EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.**- Comprenderá los instrumentos de control previo y posterior incorporados en el plan de organización y en los reglamentos y manuales de procedimientos de cada entidad y la Auditoría Interna y el sistema de control externo posterior que se aplicara por medio de la Auditoría Externa de las operaciones ya ejecutadas.
- **EL SISTEMA DE CALIDAD.**- Es el método de trabajo por el cual se asegura la conformidad de los productos con los requisitos especificados, lo que está reglamentado en la norma ISO 9001.

En la ISO 8402/UNE66-001-88 que normaliza el vocabulario de la calidad dice: "Conjunto de la estructura de organización de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos, que se establecen para llevar a cabo la gestión de calidad".

- **AUDITORIA DE CALIDAD.**- La Auditoria de Calidad es uno de los elementos vitales, mediante el cual es posible alcanzar los objetivos en el contexto de la política de calidad preferida.

La Auditoria es una actividad de análisis, que partiendo de recabar información la evalúa para determinar errores, estableciendo pautas para corregirlos, Así la auditoria es la pieza clave de un sistema de mejora continua, que permite reducir fallas y prevenir no conformidades.

La Auditoria de Calidad es un examen o análisis que permite determinar si la calidad de un sistema, servicio o producto, concuerda con la norma previamente adopta y satisface los requisitos establecidos.

¹³ Andrés Senlle Guillermo Stoll, Calidad Total y normalización ISO 9000. Ediciones Gestión 2000, pag. 256.

La Auditoría Interna de calidad decide una estratégica política para chequear como van las cosas, una organización propone la auditoría interna de una empresa para saber si lo que dice concuerda con lo que se hace. Es fácil decir que las cosas se hacen bien en la publicidad que la empresa tiene los mejores sistemas de Control de Calidad, pero esto hay que demostrarlo mediante una auditoría interna de calidad.

NUEVAS EXIGENCIAS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DEL CONTADOR PÚBLICO

En el entorno actual de los negocios e instituciones Gubernamentales, el auditor suele presta gran variedad de servicios, como pueden ser de asesoría fiscal, asesoría Gubernamental, asesoría para la dirección y la asesoría de los Estados Financieros y otros.

Aun cuando todas estas funciones exponen al auditor a una responsabilidad legal, es esta última, la de Auditoría, la que más frecuentemente genera litigios en su contra. En 1939 la investigación de la cámara de comercio y cambio (con sus siglas en inglés) de los EE.UU. sobre McKesson and Robbins reveló que a pesar de una importante firma de Auditoría había auditado sus Estados Financieros, millones de dólares del activo demostrado en el balance de situación consolidado eran atribuibles a una subsidiaria ficticia. El informe del SEC estableció que, aun cuando el trabajo del auditor cumpla con las normas aceptables, este "Debe reconocer totalmente su responsabilidad con los inversores público, por los que debe incluir las actividades de la misma dirección dentro del alcance del trabajo".

A los finales del año sesenta, el alcance de la responsabilidad civil y criminal de los Auditores se amplió a causa de las decisiones sobre los casos: Fisher vs. Klett; Escott vs. BarChris Construction Cop. Y los Estados Unidos vs. Simón, entre otros. A pesar de que la profesión de auditoría siempre busca el desarrollo de amplios procedimientos que aseguren la adecuación e integridad de sus miembros. Al final de los sesenta se vio una radical expansión del alcance de pasivo potencial.

En la década de los 90, el caso más sonado fue el del Banco Comercial de Crédito Internacional BCCI, fue motivo de una reglamentación de la práctica de la auditoría.

En las décadas intermedias las citadas, existieron varios escándalos financieros que involucraron a los profesionales de Contaduría Pública en nuestro país, los cuales no citamos pues no es objeto de este trabajo, los casos citados son apenas con la intención de argumentar el porqué es necesario el control de calidad en las Auditorías de Calidad, que abordamos con más detalle en el capítulo de referencia.

Se debe recordar en el siglo pasado que la profesión nuevamente se vio sacudida por el escándalo más grande de toda la historia de los Estados Unidos de Norte América, con el caso **Enron** que involucro a una de las firmas de auditoría más grandes del mundo, aunque estamos seguros que no fue una mala práctica de la firma ni fue una falla de los procedimientos de auditoría aplicados sino de falla de ética de la persona que fue de auditor y que tuvo bajo su responsabilidad conducir el trabajo, se habla de que está involucrado el socio a cargo, que valiéndose de la auditoría validó unos Estados Financieros fraudulentos y burlo las políticas de procedimientos de control de calidad de su firma, cuya consecuencia probablemente marque un nuevo rumbo en la práctica de la auditoría.

Al caso **Enron** le siguieron numerosas gigantes compañías cuyos Estados Financieros contenían información falsas y fueron auditados, por importantes compañías auditores.

3.2. EL AUDITOR Y SU RESPONSABILIDAD

El ejercicio del Contador Público Independiente se torna cada vez más difícil y existen más riesgos por la numerosa práctica comercial deshonestas, lo que requiere de más y mayores procedimientos de control de calidad que minimicen los riesgos del ejercicio de la profesión.

Por mucho tiempo se ha intentado, sin éxito a largo plazo ni relevante el control de calidad por pares, por tanto se impone la necesidad de buscar alternativas de

solución a este requerimiento tan necesario y sentido que la naturaleza de la práctica profesional impone, principalmente para proteger a los usuarios de los informes de auditoría en que de alguna manera se encuentran involucrados los auditores.

El control de calidad impuesto generalmente tiende a alentar la corrupción, por lo cual pensar en la bondad de la intervención del Estado en el correcto desempeño del Contador Público es un error, por ello es preferible que el control de calidad este a cargo de los organismos profesionales, con una suerte de supervisión permanente de las Asociaciones Internacionales.

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

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

La Auditoría Interna es una parte importante del control de Administración, cuando requiere una evaluación de los resultados de esta, el trabajo de los Auditores Internos puede ser usado para proporcionar una seguridad razonable de que los controles de la Administración están funcionando adecuadamente.

La Auditoría Interna pasa de ser un órgano de control Staff de la dirección, un consultor-asesor interno de la empresa. Así concebida tiene que entenderse como una prolongación de la administración que busca la forma de hacer la empresa más eficiente.

La Calidad es imprescindible en la fase de desarrollo de un Auditor, ya que ofrece la seguridad razonable de que el departamento de Auditoria mantiene la capacidad para efectuar de forma eficiente y eficaz sus funciones, y así alcanzar un alto nivel de credibilidad y confianza ante la dirección, auditores y sociedad.

Se puede entrar a analizar varios parámetros que deben ser considerados en la calidad de la auditoría.

RESPONSABILIDADES DEL CONTADOR PÚBLICO

Dentro de la Responsabilidad del Contador Público nos referiremos al conjunto de normas relacionadas con la responsabilidad abordando las bases de la responsabilidad profesional aplicable a los auditores que prestan sus servicios en una sociedad ávida de litigios, en procura de obtener beneficios económicos

RESPONSABILIDAD SOCIAL

La Auditoría de Auditores Internos es una actividad altamente técnica, que requiere como toda especialización una intensa formación y permanente actualización, principalmente acerca de las normas profesionales y de los avances logrados en su campo.

En este sentido deberá comprenderse que es el ejercicio de una técnica especializada y la aceptación de una responsabilidad pública.

Como profesional. El Auditor desempeña sus labores mediante la aplicación de una serie de conocimientos especializados que vienen a formar el cuerpo técnico de la actividad; sin embargo, en el desempeño de su labor, el Auditor adquiere responsabilidad, no solamente en la institución en la que desempeña sus labores, o con personas que directamente contratan sus servicios, sino con una gran diversidad de personas, desconocidas para él que van a utilizar el resultado de su trabajo como base para realizar correcciones y tomar decisiones económicas.

RESPONSABILIDAD LEGAL

El Auditor asume responsabilidad legal cuando acepta la prestación de un servicio sea este público o privado, de acuerdo con las normas y el debido cuidado impuestas a los miembros que se desempeñan en esa profesión.

Consecuentemente, si el auditor no cumple con tales normas en su auditoría o servicios relacionados, será responsable delante la institución o de cliente de los

daños que resultaren de su negligencia, como desde luego es pertinente para cualquier profesión universitaria.

Una institución o cliente, se siente dañado por su servicio insuficiente, generalmente recurre a las instancias del organismo fiscalizador superior en nuestro caso la Contraloría General de la República o a los tribunales, o a otra vía, para reclamar resarcimiento de los siguientes casos:

1.- Cuando ocurre fraude o desfalco que el auditor no detecto y la administración descubrió por medio propio y si el evento tuvo lugar en el periodo cubierto por la auditoria, mostrando además ser intencional.

2.- Cuando la institución toma decisiones equivocadas por engaño producido por Estados Financieros Auditados, por contener información ficticia o daños fraudulentos.

En algunas ocasiones, cuando el auditor no ha logrado realizar sus servicios con el debido cuidado, se ha llegado a una ruptura del contrato de consultaría.

Bajo cualquier aspecto sobre esta responsabilidad, la institución debe demostrar que el auditor no actuó con el debido cuidado. Sin embargo, la teoría particular de la responsabilidad bajo la que la institución proceda en contra, puede presionar para lograr la valoración de los daños.

En la práctica de la Auditoria, que siempre presenta situaciones particulares en cada circunstancia, no existe una Auditoria igual a otra, aun en un mismo tema, demuestra que los profesionales practicantes deben hacer bien su trabajo, siempre tienen intenciones de aplicar el debido cuidado, pero una cosa es tener buenos deseos y otra muy diferente lograrlos satisfactoriamente.

En el campo independiente especialmente, existen gran cantidad de demandas por resarcimiento económico que están soportando los auditores, son consecuencias de fallas del proceso de Control de Calidad que les exponen a riesgos de errores y a caer en negligencias.

Las demandas tienen costos elevados, no solo por la demanda en si, además por el daño a la imagen de la firma y por la pérdida del cliente y no en pocos casos se han dictado responsabilidad criminal contra los auditores.

En el campo dependiente el incumplimiento de las labores encomendadas da como resultado la suspensión del contrato y las responsabilidades ya sean estos de acuerdo a lo tipificado en la Ley 1178.

Como responsabilidad de los Auditores esta:

1. Realizar inteligentemente sus encargos, estar alertas en todas las circunstancias sospechosas de la posibilidad de fraude.
- 2.- Comunicarse adecuadamente para no inducir a error al público. Estas y otras obligaciones pueden extenderse y aplicarse por la ley común.

Es obligación de los Organismos Profesionales encargados de dictar las normas y procedimientos profesionales considera el nuevo marco de las exigencias de la comunidad usuaria del servicio del profesional contable, en especial de la auditoria, a fin de evitar que los contadores públicos en ejercicio se encuentren solos frente a los leones busca pleitos y al mismo tiempo transferir al público en general la seguridad necesaria en relación a la alta calidad de los servicios que prestan.

3.3. NUEVAS EXIGENCIAS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DEL CONTADOR PÚBLICO

En el entorno actual de los negocios e instituciones Gubernamentales, el auditor suele presta gran variedad de servicios, como pueden ser de asesoría fiscal, asesoría Gubernamental, asesoría para la dirección y la asesoría de los Estados Financieros y otros.

Aun cuando todas esta funciones exponen al auditor a una responsabilidad legal, es esta ultima, la de Auditoria, la que mas frecuentemente genera litigios en su contra. En 1939 la investigación de la cámara de comercio y cambio (con sus siglas en ingles) de los EE.UU. sobre McKesson and Robbins revelo que a pesar

de una importante firma de Auditoria había auditado sus Estados Financieros, millones de dólares del activo demostrado en el balance de situación consolidado eran atribuibles a una subsidiaria ficticia. El informe del SEC estableció que, **aun cuando el trabajo del auditor cumpla con las normas aceptables, este "Debe reconocer totalmente su responsabilidad con los inversores publico, por los que debe incluir las actividades de la misma dirección dentro del alcance del trabajo"**.

A los finales del año sesenta, el alcance de la responsabilidad civil y criminal de los Auditores se amplio a causa de las decisiones sobre los casos: Fisher vs. Klett; Escott vs. BarChris Construction Cop. Y los Estados Unidos vs. Simón, entre otros. A pesar de que la profesión de auditoria siempre busca el desarrollo de amplios procedimientos que aseguren la adecuación e integridad de sus miembros. Al final de los sesenta se vio una radical expansión del alcance de pasivo potencial.

En la década de los 90, el caso mas sonado fue el del Banco Comercial de Crédito Internacional BCCI, fue motivo de una reglamentación de la practica de la auditoria.

En las décadas intermedias las citadas, existieron varios escándalos financieros que involucraron a los profesionales de Contaduría Publica en nuestro país, los cuales no citamos pues no es objeto de este trabajo, los casos citados son apenas con la intención de argumentar el porque es necesario el control de calidad en las Auditorias de Calidad, que abordamos con mas detalle en el capítulo de referencia.

Se debe recordar en el siglo pasado que la profesión nuevamente se vio sacudida por el escándalo mas grande de toda la historia de los Estados unidos de Norte América, con el caso **Enrón** que involucro a una de las firmas de auditoria mas grandes del mundo, aunque estamos seguros que no fue una mala practica de la firma ni fue una falla de los procedimientos de auditoria aplicados sino de falla de ética de la persona que fue de auditor y que tuvo bajo su responsabilidad conducir el trabajo, se habla de que esta involucrado el socio a cargo, que valiéndose de la auditoria validó unos Estados Financieros fraudulentos y burlo las políticas de procedimientos de control de calidad de su firma, cuya

consecuencia probablemente marque un nuevo rumbo en la practica de la auditoria.

Al caso **Enrón** le siguieron numerosas gigantes compañías cuyos Estados Financieros contenían información falsas y fuero auditados, por importantes compañías auditores.

El ejercicio del Contador Publico Independiente se torna cada ves mas difícil y existen mas riesgos por la numerosa practica comercial deshonestas, lo que requiere de mas y mayores procedimientos de control de calidad que minimicen los riesgos del ejercicio de la profesión.

Por mucho tiempo se ha intentado, sin éxito a largo plazo ni relevante el control de calidad por pares, por tanto se impone la necesidad de buscar alternativas de solución a este requerimiento tan necesario y sentido que la naturaleza de la practica profesional impone, principalmente para proteger a los usuarios de los informes de auditoria en que de alguna manera se encuentran involucrados los auditores.

El control de calidad impuesto generalmente tiende a alentar la corrupción, por lo cual pensar en la bondad de la intervención del Estado en el correcto desempeño del Contador Publico es un error, por ello es preferible que el control de calidad este a cargo de los organismos profesionales, con una suerte de supervisión permanente de las Asociaciones Internacionales.

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

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

La Auditoria Interna es una parte importante del control de Administración, cuando requiere una evaluación de los resultados de esta, el trabajo de los Auditores Internos puede ser usado para proporcionar una seguridad razonable de que los controles de la Administración están funcionando adecuadamente.

La Auditoria Interna pasa de ser un órgano de control Staff de la dirección, un consultor-asesor interno de la empresa. Así concebida tiene que entenderse como una prolongación de la administración que busca la forma de hacer la empresa más eficiente.

La Calidad es imprescindible en la fase de desarrollo de un Auditor, ya que ofrece la seguridad razonable de que el departamento de Auditoria mantiene la capacidad para efectuar de forma eficiente y eficaz sus funciones, y así alcanzar un alto nivel de credibilidad y confianza ante la dirección, auditores y sociedad. Se puede entrar a analizar varios parámetros que deben ser considerados en la calidad de la auditoria.

RESPONSABILIDADES DEL CONTADOR PÚBLICO

Dentro de la Responsabilidad del Contador Publico nos referiremos al conjunto de normas relacionadas con la responsabilidad abordando las bases de la responsabilidad profesional aplicable a los auditores que prestan sus servicios en una sociedad ávida de litigios, en procura de obtener beneficios económicos

RESPONSABILIDAD SOCIAL

La Auditoria de Auditores Internos es una actividad altamente técnica, que requiere como toda especialización una intensa formación y permanente actualización, principalmente acerca de las normas profesionales y de los avances logrados en su campo.

En este sentido deberá comprenderse que es el ejercicio de una técnica especializada y la aceptación de una responsabilidad publica.

Como profesional. El Auditor desempeña sus labores mediante la aplicación de una serie de conocimientos especializados que vienen a formar el cuerpo técnico

de la actividad; sin embargo, en el desempeño de su labor, el Auditor adquiere responsabilidad, no solamente en la institución en la que desempeña sus labores, o con personas que directamente contratan sus servicios, sino con una gran diversidad de personas, desconocidas para el que van a utilizar el resultado de su trabajo como base para realizar correcciones y tomar decisiones económicas.

RESPONSABILIDAD LEGAL

El Auditor asume responsabilidad legal cuando acepta la prestación de un servicio sea este público o privado, de acuerdo con las normas y el debido cuidado impuestas a los miembros que se desempeñan en esa profesión.

Consecuentemente, si el auditor no cumple con tales normas en su auditoria o servicios relacionados, será responsable delante la institución o de cliente de los daños que resultaren de su negligencia, como desde luego es pertinente para cualquier profesión universitaria.

Una institución o cliente, se siente dañado por su servicio insuficiente, generalmente recurre a las instancias del organismo fiscalizador superior en nuestro caso la Contraloría General de la Republica o a los tribunales, o a otra vía, para reclamar resarcimiento de los siguientes casos:

1.- Cuando ocurre fraude o desfalco que el auditor no detecto y la administración descubrió por medio propio y si el evento tuvo lugar en el periodo cubierto por la auditoria, mostrando además ser intencional.

2.- Cuando la institución toma decisiones equivocadas por engaño producido por Estados Financieros Auditados, por contener información ficticia o daños fraudulentos.

En algunas ocasiones, cuando el auditor no ha logrado realizar sus servicios con el debido cuidado, se ha llegado a una ruptura del contrato de consultaría.

Bajo cualquier aspecto sobre esta responsabilidad, la institución debe demostrar que el auditor no actuó con el debido cuidado. Sin embargo, la teoría particular

de la responsabilidad bajo la que la institución proceda en contra, puede presionar para lograr la valoración de los daños.

En la practica de la Auditoria, que siempre presenta situaciones particulares en cada circunstancia, no existe una Auditoria igual a otra, aun en un mismo tema, demuestra que los profesionales practicantes deben hacer bien su trabajo, siempre tienen intenciones de aplicar el debido cuidado, pero una cosa es tener buenos deseos y otra muy diferente lograrlos satisfactoriamente.

En el campo independiente especialmente, existen gran cantidad de demandas por resarcimiento económico que están soportando los auditores, son consecuencias de fallas del proceso de Control de Calidad que les exponen a riesgos de errores y ha caer en negligencias.

Las demandas tienen costos elevados, no solo por la demanda en si, además por el daño a la imagen de la firma y por la perdida del cliente y no en pocos casos se han dictado responsabilidad criminal contra los auditores.

En el campo dependiente el incumplimiento de las labores encomendadas da como resultado la suspensión del contrato y las responsabilidades ya sean estos de acuerdo a lo tipificado en la Ley 1178.

Como responsabilidad de los Auditores esta:¹⁴

1. Realizar inteligentemente sus encargos, estar alertas en todas las circunstancias sospechosas de la posibilidad de fraude.
- 2.- Comunicarse adecuadamente para no inducir a error al publico. Estas y otras obligaciones pueden extenderse y aplicarse por la ley común.

Es obligación de los Organismos Profesionales encargados de dictar las normas y procedimientos profesionales considera el nuevo marco de las exigencias de la comunidad usuaria del servicio del profesional contable, en especial de la auditoria, a fin de evitar que los contadores públicos en ejercicio se encuentren

¹⁴ Ley SAFCO. Pág. 26

solos frente a los leones busca pleitos y al mismo tiempo transferir al público en general la seguridad necesaria en relación a la alta calidad de los servicios que prestan.

INTRODUCCIÓN A LAS NORMAS ISO 9000

ISO es la “**Internacional Organization for Standardization**” (**Organización Internacional para Estandarización**) fue creada en 1947 con sede en Ginebra, Suiza, esta organización está compuesta por 90 países miembros (1994) siendo sus objetivos fundamentales de desarrollar, promover estándares internacionales y ayudar a la interpretación y enfocar más en la prevención la mejoría continua y la satisfacción de los clientes.

Los Estándares son elaborados a través de comités técnicos, subcomités y grupos de trabajo.

La familia **ISO 9000** conforma la:

ISO 9000
ISO 9001
ISO 9002
ISO 9003
ISO 9004

La serie **ISO** es un conjunto de estándares internacionales de calidad.

Los Estándares de Calidad fueron establecidos en 1987, en base otras normas nacionales de varios países. En especial de la Norma Británica BS5750.

Los Estándares pueden ser usados para establecer y mantener un sistema de “**Aseguramiento de Calidad**”, también pueden ser usados internamente o para satisfacer los compromisos entre cliente y proveedor.¹⁵

La ISO no es un estándar de calidad:

¹⁵ Andrés Senlle Guillermo Stoll, Calidad Total y normalización ISO 9000. Ediciones Gestión 2000, Pág. 201.

- No son especificaciones técnicas de producto (pureza, consistencia, propiedades físicas, químicas, funcionalidad, etc.)
- No son mandatarios (El que quiere se afilia)
- No son programas de corta duración
- No son el punto final de la mejora continua
- La certificación ISO 9000 no debe ser vista el próximo programa de calidad.
- No está limitados a una sola actividad (su campo de aplicación comprende cualquier actividad económica)

DEFINICIÓN GENÉTICA DE LOS ESTÁNDARES ISO 9000

ISO 9000-1: Son Normas para la administración de la Calidad y Aseguramiento de la Calidad (Parte 1: Directrices para su selección y Uso)

ISO 9000-2: Son Normas para la administración de la Calidad y Aseguramiento de la Calidad (Parte 2: Directrices genéticas para aplicación de las Normas **ISO 9001, ISO 9002, e ISO 9003**)

ISO 9000-3: Son Normas para la administración de la Calidad y Aseguramiento de la Calidad (Parte 3: Directrices para la aplicación de ISO 9001 al desarrollo, suministro y mantenimiento de software)

ISO 9000-4: Son Normas para la administración de la Calidad y Aseguramiento de la Calidad (Parte 4: Guía para la administración de un programa de seguridad de funcionamiento)

ISO 9001: Sistemas de calidad. Modelo para Aseguramiento de la Calidad en diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio posventa.

ISO 9002: Sistemas de calidad. Modelo para Aseguramiento de la Calidad, producción, instalación y servicio posventa.

ISO 9003: Sistemas de calidad. Modelo para Aseguramiento de la Calidad en inspección y ensayos finales.

ISO 9004-1: Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad. (Parte 1. Directrices)

ISO 9004-2: Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad.
(Parte 2. Directrices para servicios)

ISO 9004-3: Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad.
(Parte 3. Directrices para materiales procesados)

ISO 9004-4: Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad.
(Parte 4. Directrices para el mejoramiento de la calidad)

Ver cuadro 1

OTRAS GUIAS DE ISO REFERENTES A LA CALIDAD

ISO 8402: Se refiere a la administración de la calidad y aseguramiento de la calidad (Vocabulario)

ISO 1005: A la administración de la calidad y elementos de sistema de calidad
(Directrices para planes de calidad)

ISO 10006: Para la administración de la calidad y elementos del sistema de calidad. (Directrices para la calidad en administración de proyectos)

ISO 10007: Para la administración de la calidad y elementos del sistema de calidad (Directrices para administración de la configuración)

ISO 10011-1: Directrices para la Auditoria de Sistemas de Calidad.
(Parte 1: Auditoria)

ISO 10011-2: Directrices para la Auditoria de Sistemas de Calidad.
(Parte 2: Criterios para la calificación de auditores de sistemas de calidad))

ISO 10011-3: Directrices para la Auditoria de Sistemas de Calidad.
(Parte 3: Administración de programas de Auditoria)

ISO 10012-1: Requisitos de aseguramiento de la calidad para equipos de medición.

(Parte 1: Sistema de confirmación petrológica para equipos de medición)

ISO 10013: Guía para manuales de calidad.

Lista de Referencia de Elementos del Sistema de Calidad

ELEMENTOS DEL SISTEMA		ISO 9001	ISO 9002	ISO 2003
REQUISITOS PARA EL SISTEMA DE CALIDAD				
1	Responsabilidad gerencia	♣	♣	€
2	Sistema de calidad	♣	♣	€
3	Revisión de contrato	♣	♣	♣
4	Control de diseño	♣	⤵	⤵
5	Control de los documentos y datos	♣	♣	♣
6	Compras	♣	♣	⤵
7	Control del producto suministrado por el cliente	♣	♣	♣
8	Identificación y trazabilidad del producto	♣	♣	€
9	Control de proceso	♣	♣	⤵
10	Inspección y ensayo	♣	♣	€
11	Control del equipo de inspección, medición y ensayo	♣	♣	♣
12	Estado de inspección y ensayo	♣	♣	♣
13	Control de producto no conforme	♣	♣	€
14	Acción correctiva y preventiva	♣	♣	€
15	Manejo, almacenamiento, embalaje, preservación y entrega	♣	♣	♣
16	Control de los requisitos de calidad	♣	♣	€
17	Auditorías Internas de calidad	♣	♣	€
18	Entrenamiento	♣	♣	€
19	Servicio posventa	♣	♣	⤵
20	Técnicas estadísticas	♣	♣	€

€ Requisito completo

⤵ Requisito no completo

♣ Requisito Ausente

3.4. LA CALIDAD APROPIADA

Para que la evidencia de auditoria tenga la Calidad "Apropiada" debe encuadrarse a los conceptos de naturaleza, extensión y oportunidad de los procedimientos de Auditoria.

NATURALEZA

La naturaleza de las pruebas y de las evidencias capturadas por el auditor en un contrato de aseguramiento para lograr una seguridad alta en un asunto relevante.

Al considerar la naturaleza de los procedimientos de Auditoria, las siguientes condiciones son importantes.

- La evidencia de auditoria que se obtenga dentro de la calidad es mas conveniente cuando el control interno corresponde es efectivo.
- La evidencia de Auditoria que se obtenga fuera de la entidad es mas conveniente la que se obtenga dentro de la entidad.
- La evidencia de Auditoria que se obtenga de terceros no relacionados o creada por ellos es más conveniente que la que se obtenga de entes relacionados.
- La evidencia de Auditoria que se obtenga directamente mediante el desempeño de una comparación, inspecciona, observación o examen físico es más conveniente que la que se obtenga indirectamente mediante indagaciones con otros.
- La evidencia de Auditoria que se obtenga de varias fuentes que sugieran la misma conclusión es más conveniente que la que se obtenga de una sola fuente.
- La evidencia de Auditoria en forma de documentos y representaciones por escrito es más conveniente que las representaciones orales.

Podemos obtener una certeza mayor cuando la evidencia de Auditoria que se obtenga de diferentes fuentes o que sea de una naturaleza diferente sea consistente.

En tales circunstancias, podemos obtener un grado acumulativo de certeza de Auditoría mayor que el que normalmente conllevan individuales de evidencia de auditoría.

Por lo contrario, cuando la evidencia de Auditoría de una fuente es inconsistente con la de otra fuente, normalmente se desempeñan procedimientos de Auditoría adicionales para solucionar la inconsistencia.

EXTENSIÓN

De acuerdo al alcance de la Auditoría y tipo de Auditoría se emite una opinión de un contador público, para el efecto el profesional debe obtener los elementos de juicio de valor suficiente que le permitan sustentar su opinión o en su caso la negación, a ese fin procede a evaluar las actividades de control interno relativas a su revisión, siempre que se decida depositar confianza en tales actividades, para determinar la naturaleza, extensión o alcance y oportunidades de las pruebas sustantivas de Auditoría a aplicar, que son los procedimientos de validación de los saldos de las cuentas en los Estados Financieros sujetos a la Auditoría y que contienen las aseveraciones de la gerencia.

Si de la evaluación practicada por el auditor concluye que puede confiar en los controles internos de la entidad, es decir cuando más efectivos sean los controles internos más podrá el Auditor descansar en dichos controles para respaldar su opinión.

En otras palabras, si los controles internos contables y administrativos son efectivos en salvaguardar los activos y en generar información más exacta, más ajustados a la realidad serán los Estados Financieros sujetos a su auditoría y por tanto necesitará menos procedimientos sustantivos para asegurarse de la razonabilidad y confiabilidad de las aseveraciones de los saldos en dichos Estados Financieros, de ahí la clásica regla **"A mejor Control Interno menos procedimientos de Auditoría"**, Esto es de fundamental importancia para el auditor dado que la planificación de sus trabajos determina la cantidad de tarea a realizar y sus correspondientes costos y se relaciona de una manera importante con la calidad del trabajo que se realiza.

No es aceptable la excusa que a menudo plantean los auditores que a causa de sus trabajos honorarios no pueden cumplir a cabalidad con su cometido. Por esa razón cuando se presupuesta este servicio debe incluirse el riesgo de un control inadecuado que podría requerir mas procedimientos de Auditoria que los que originalmente se tenia previsto.

Por otra parte, debemos tener presente que en la mayoría de los países de América no es costumbre el ajuste de honorarios.

La extensión de las pruebas de Auditoria es una cuestión de juicio profesional condicionado a la calidad de los controles internos de la calidad sometida a la auditoria.

OPORTUNIDAD

Podemos Desempeñar procedimientos de Auditoria para obtener evidencia antes del periodo cubierto por los Estados Financieros, durante o depuse. El hecho de desempeñar procedimientos de auditoria antes del final del periodo nos permite considerar asuntos significativos que puedan afectar los Estados Financieros al final del año y modificar nuestro plan de auditoria si fuese necesario.

Cuando desempeñamos procedimientos de auditoria antes del final de periodo, reconocemos el riesgo potencial más alto de que no detectemos errores o irregularidades significativas que puedan existir al final del periodo. Reducimos este riesgo potencial mediante la selección de procedimientos de Auditoria de manera que provean una base razonable para extender las condiciones hasta el final del periodo.

En cuanto a una Auditoria interna, y de acuerdo a normativa no permite efectuar intervenciones antes de concluir los Estados Financieros, sino se efectuara revisiones ex - post o sea posteriores, siendo en cierta manera aceptable el criterio señalado anteriormente en cuanto a disminuir el riesgo.

CALIDAD

```
graph TD; A([CALIDAD]) --> B[CALIDAD EN LA ORGANIZACIÓN]; A --> C[CALIDAD EN EL PROCESO DE FORMACIÓN DEL PERSONAL DE UNA ORGANIZACIÓN]; A --> D[CALIDAD EN LA CERTIFICACIÓN DE LA PERSONA];
```

CALIDAD EN LA ORGANIZACIÓN

Fija los recursos del sistema de calidad que desea cumplir una organización para suministrar productos y servicios satisfactoriamente a sus clientes.

CALIDAD EN EL PROCESO DE FORMACIÓN DEL PERSONAL DE UNA ORGANIZACIÓN

Plantea la formación del personal como un proceso en 4 etapas

- Identificación de las necesidades de la formación
- Planificación de la formación
- Suministro de la formación
- Evaluación de los resultados de la formación

CALIDAD EN LA CERTIFICACIÓN DE LA PERSONA

Esta norma especifica los requisitos para el órgano que certifica personas y describe procesos de certificación para personas

CAPITULO IV

4. EL CONTROL DE CALIDAD

4.1. CONCEPTO DE CONTROL DE CALIDAD

Según el **DICCIONARIO PARA CONTADORES PUBLICOS** de Eric Kolher, el Control de Calidad significa "cualquiera de las políticas y procedimientos, especialmente los relacionados con las características de diseño de una planta y del proceso respectivo y la inspección y la producción, utilizados para determinar y conservar un nivel deseado y satisfactorio de las operaciones o en los productos."¹⁶

El Control de Calidad de una firma de contabilidad y de Auditoria o institución encargada a esta labor, significa las políticas y procedimientos que aseguren la conducción de un servicio acordes con las normas profesionales y la vigilancia que garantice que el trabajo a sido ejecutado conforme al plan global de trabajo y de los programas analíticos elaborados de manera a lograr y mantener un nivel de excelencia en el servicio.

Según Kaoru Ishikama "el control de calidad es una disciplina que combina el conocimiento con la hacino" para que el trabajo "**el control de calidad es una parte inherente a los propios procedimientos de auditoria o de contabilidad**", sin el control de calidad como proceso de trabajo profesional del contador publico es incompleto. Al control de calidad se debe considerar como un requisito fundamental para el desempeño eficiente del Contador Publico; al igual que la ética o la educación continuada.

4.2. CALIDAD TOTAL

- **CALIDAD:** Atributo o propiedad que distingue a un servicio o producto, que implica nivel de excelencia adecuada para el uso. La calidad necesariamente de estar relacionada con el uso y la satisfacción a las necesidades de la institución y/o el cliente.

¹⁶ Enrique Kolher. Diccionario para Contadores Públicos. Pág. 79.

- **CALIDAD TOTAL:** Constituye una adecuada ideología, a través de un buen manejo, agrega en distintas etapas valores, con dos finalidades principales, satisfacer a la institución y/o cliente para obtener beneficios o ganancias permanentes, si se posee la actitud de manejar constantemente la calidad, dado que no puede distraerse con la calidad de hoy sino con la calidad que debe brindarse siempre.
- La Calidad Total es un proceso con evolución continua y que por naturaleza misma no se puede detener, de lo contrario deja de ser un proceso. Si la Calidad Total no se asume como un verdadero compromiso es decir, si no se practica en forma clara y explícita como parte de la cultura de la organización, dado que no se logran romper los medios, o bien debido a que existen ciertos mitos o miopías que las utilizan en forma parcial; o se logran las finalidades buscadas.

4.3. TIPOS DE CONTROL DE CALIDAD

En el ejercicio profesional del contador público el control de calidad constituye una retroalimentación que le permite asegurar la integridad y la precisión de sus tareas, le ayuda a corregir en forma oportuna si comete algún error en la apreciación de un evento, incluso le da la posibilidad de cambiar un criterio previamente adoptado si se da cuenta que no se adecua a alguna norma profesional.

Existe una amplia gama de control que se puede aplicar en cualquier tipo de servicio que preste, pero fundamentalmente algún control formal como los indicados a continuación.

- ❖ **CONTROL DE CALIDAD INTERNO:** Es aquel control llevado a cabo por una institución por una firma, mediante un proceso de dirección, supervisión y revisión de las tareas cumplidas por los auxiliares designados. Este control debe estar a cargo de un profesional que integra el personal permanente de la institución o firma, bajo la responsabilidad final del auditor jefe a cargo del servicio.

La evidencia de este control debe estar debidamente documentada y archivada en el legajo que contiene el cumplimiento del programa.

- ❖ **CONTROL DE CALIDAD DE LA RED INTERNACIONAL:** Este control es mas practicado por firmas de auditorias asociadas a una organización internacional de contadores públicos dedicada a la practicas de auditoria sino otro tipo de servicio contable, es realizado por profesionales del exterior que en base a un programa de revisión de estándares visitan a los miembros de la organización para asegurar un nivel minino de excelencia y buscar la armonización en la practica del servicio por la organización. Este tipo de control es muy efectivo, desde el momento que no hay compromiso que pueda poner en duda acerca de su seriedad, su gran desventaja es su poca divulgación al publico por sobre todo para saber convencerlo a cerca de su eficacia.¹⁷

- ❖ **CONTROL DE CALIDAD POR PARES (PERR REVIEW):** Con los últimos acontecimientos muy negativos para los practicantes de ese control, el involucramiento de los auditores en los escándalos financieros, esta condenado al fracaso, es muy difícil que vuelva a tener vigencia, pues esta siempre tuvo sus retractores, quienes ahora aprovechan al máximo en desnudar su eficacia para enterrar definitivamente. Se oponen a este tipo de control sostienen la tesitura de que no se transmite al publico un mensaje clero acerca de la sociedad que pueda tener. Que aunque tenga, al dejar un manto de duda pierde toda eficacia, manifiestan además que las firmas que practican este procedimiento fácilmente pueden ponerse de acuerdo de modo en pasar por alto cualquier incumplimiento de normas profesionales, incluso legales, para evitar perjudicarse mutuamente.¹⁸

- ❖ **CONTROL DE CALIDAD DE PARTE DE ORGANISMOS SUPERIORES DE CONTROL:** En algunos países el control externo es practicado por los organismos que tienen bajo su supervisión determinado segmento de la economía a cargo de entes obligados a someter sus Estados Financieros o su gestión de auditoria de firmas habilitadas por los organismos superior de control, tales como.

¹⁷ Andrés Senlle Guillermo Stoll. Las Normas de Calidad en la Práctica. Pag. 82.

¹⁸ Andrés Senlle Guillermo Stoll. Las Normas de Calidad en la Práctica. Pag. 84.

a) Superintendencia de Bancos: Controla el cumplimiento de las normas y la calidad de la auditoría practicada por las firmas de contadores, habilitadas por ella, a las entidades del sistema financiero nacional.

b) Superintendencia de seguros: Inspecciona a las firmas de contadores públicos, habilitadas por ella, encargadas de auditar a los estados financieros de las compañías de seguros.

c) Superintendencia de Salud: Controla el desempeño profesional de la firma de auditores habilitadas por ella para practicar auditorías de estados financieros de las entidades cuya gestión cae bajo la supervisión de este organismo de control. El control de calidad referido aquí solo lo relacionamos con la práctica profesional del contador público, no abordamos el control del desempeño profesional de los médicos, que también supervisa este órgano de control fiscal.

d) Comisión Nacional de Valores: Controla a las firmas de contadores públicos registradas en la comisión, encargadas de auditar los estados financieros de las empresas que cotizan en las bolsas de valores.

e) Contraloría General de la República: Controla el desempeño de las Unidades de Auditoría Interna de las instituciones estatales.

❖ **CONTROL DE CALIDAD DE PARTE DE ORGANISMOS PROFESIONALES:**

Es aquel control realizado por los gremios profesionales a los contadores públicos y/o auditores. Pueden ser llevados de la siguiente manera: por empleados del organismo profesional, por firmas de contadores públicos, bajo la responsabilidad y fiscalización etc.¹⁹

❖ **CONTROL DE CALIDAD DE UN SERVICIO:** Es aquel control al cual es sometido un servicio determinado, a fin de asegurar la suficiencia de los procedimientos aplicados en ese servicio. La prueba de calidad a la que expone un trabajo determinado, sea de contabilidad o de auditoría, puede ser cualquiera de los citados.

¹⁹ Norma ISO 9000: y la competencia laboral. Baeza. Mertens. CONOCER 2000.

¿Por qué es necesario el Control de Calidad?

Veo la necesidad de volver a tocar los aspectos señalados en líneas arriba con respecto a los escándalos empresariales ocurridos, principalmente en los estados Unidos, tienen en común la manipulación de resultados de las entidades y negocios, mediante maquillajes contables a fin de generar falsa información que afecta sustancialmente el desarrollo de una entidad o empresa.

Al efectuar este trabajo de investigación me llamo la atención los siguientes artículos:

TIEMPOS DEL MUNDO. "Hay quienes podrán creer que el resultado que muestra el balance de una empresa se compuso sencillamente tomando en cuenta lo que se vende y lo que se gasta, y que ese resultado surge impoluto de las manos de los contadores, que no hacen otra cosa que las sumas y restas necesarias.

Lamentamos decepcionar a los que así piensan. Desde tiempo inmemorial, posiblemente se encuentren rastros en las tablillas de los caldeos, aquí y en cualquier parte del mundo, desde pequeños y medianos comerciantes hasta empresas cotizadas en la Bolsa han empleado un método diferente para confeccionar sus balances. Parta dejar contento a sus Bancos y alentarlos a que los mantengan o aumenten sus créditos, en caso de las empresas menores, o para satisfacer a sus accionistas al mercado bursátil en general, en el caso de las mayores, un balance comienza tradicionalmente por una decisión al nivel ejecutivo de que resultado debe mostrar. Definido este resultado, les corresponde a los contadores manejar las cifras basta que encajen en el lecho de Procusto (sic) que les ha sido creado.²⁰

"...Las practicas de contabilidad creativa, pensadas para hacer que los resultados de la compañía parezcan mejores, son ahora comunes. Cada cuatrimestre, las compañías deben informar sobre sus resultados y, si las cifras no llegan a las estimaciones hechas por los analistas del mercado, sus

²⁰ Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9000: 2000 UNIT Montevideo 2002

acciones pueden bajar en un 10% o mas en un solo día. Para evitar esto, algunas compañías basan su contabilidad en el beneficio que los inversores esperan, y luego ajustan sus ventas y costos hasta asegurar que se obtenga el resultado deseado, al menos, sobre el papel.²¹

Otros casos incluyen a Dennis Kozlowski, que gano mas de 200 Millones de dólares vendiendo acciones en Tyco en los tres años anteriores a su renuncia como presidente y ejecutivo jefe, y Jeff Skilling de Enrón que se embolso 100 Millones de dólares vendiendo sus acciones en los tres años anteriores al derrumbe.

Por otra parte, en su encíclica de 1991. Centesimus Annus, Juan Pablo II hablo con dureza contra las practicas financieras ilícitas. Junto con la falta de estabilidad y el problema de la corrupción, la proliferación de fuentes impropias de enriquecimiento y de beneficios fáciles. Basados en actividades ilegales o puramente especulativas, es uno de los obstáculos principales para el desarrollo y para **el orden económico**”.

Pero hay mas, en Londres el 29 de julio de 2002, una revista satírica británica, Private Eye. Citando como fuente a Reuters Limited publicaba. **“Olvídese del terrorismo, anuncia Osama Bin Laden, **Voy a ser contador**”**

Cada día, la práctica independiente de la Contaduría Pública, se toma cada vez mas conflictiva por los intereses encontrados de los actores de la economía.

Lo anteriormente señalado y comentado, y otros numerosos que a diario se comentan, son argumentos suficientes como para sostener que la profesión del Contador Público ha perdido credibilidad en segmento importante de la población, por lo cual se impone la necesidad de recuperar la confianza perdida mediante la puesta en marcha de un control de calidad adecuada que transmita al gran público la seriedad que le caracteriza a esta milenaria profesión.

²¹ New York Times 20 de junio de 2002.

4.4. CONTROL DE CALIDAD Y LAS NORMAS PROFESIONALES

Pasaremos revista a las normas profesionales ya existentes sobre este tema, notaremos que ya contamos con muchas herramientas, solo faltara una de mayor concienciación acerca de su aplicación, y probablemente una puesta en practica mas en serio para que se pueda disminuir la mala practica en el ejercicio profesional.

La Auditoria en cualquiera de sus especializaciones es llevada a cabo por un profesional con titulo habilitado, de conformidad con las normas internacionales. Una entidad ya sea estatal o una firma de auditores debe establecer y poner en practica en forma permanente políticas y procedimientos de control para lograr una certeza razonable de cumplimiento.

Las normas internacionales de contaduría y contabilidad regulan la practica de los compromisos individuales, mientras que las normas de control de calidad se refieren a la practica profesional, por tanto ambas normas están relacionadas entre si, y las políticas y procedimientos de control de calidad, afectan a la conducción de las practicas profesionales individuales de auditoria y de contabilidad y el desempeño de estas como un todo.

4.5. ESTABLECIMIENTO DE ESTANDARES DE CONTROL DE CALIDAD

Las instituciones, asociadas deben promulgar o de alguna manera identificar los estándares contra los cuales medirán políticas y los procedimientos de control de calidad.

Estos estándares deben establecer los objetivos de los controles de calidad. El responsable de una entidad o firma de auditores en ejercicio debe implementar políticas y procedimientos que provean seguridad razonable y confiable del logro de sus objetivos.

La entidad fiscalizadora debe comunicar esas políticas y esos procedimientos a sus dependientes de una manera que provea seguridad razonable y confiable de que las políticas y los procedimientos son entendidos.

Las políticas y procedimientos generales de control de calidad deben cubrir áreas tales como:

- a) Cualidades, habilidades y competencia del personal dependiente.
- b) Asignación de personal a los contratos, su dirección y supervisión.
- c) Aceptación y comunicación de sus labores en forma responsable.
- d) Monitoreo de los procedimientos de control de calidad.

4.6. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE CALIDAD

El auditor independiente de la institución de fiscalización gubernamental se debe adherir a los principios de integridad, objetividad, independencia y confidencialidad.

4.6.1. HABILIDAD Y COMPETENCIA

La entidad de fiscalización debe estar compuesta por auditores que han alcanzado y mantienen las habilidades y la competencia requerida para permitirle cumplir plenamente sus responsabilidades.

DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN

En las unidades de Auditoría Interna debe existir dirección y supervisión del trabajo en todos los niveles para proveer la seguridad razonable y confiable de que el trabajo desempeñado satisface estándares de calidad apropiados. Cuando sea necesario, se deben realizar consultas a quienes tienen la experiencia apropiada.

INSPECCION

La entidad debe monitorear la efectividad de sus políticas y procedimientos de control de calidad.

4.7. PROCESO DE IMPLANTACIÓN DE CONTROL DE CALIDAD

4.7. 1. ETAPAS DEL PROCESO

PRIMERA ETAPA

El primer punto a considerar si la institución de fiscalización (C.G.R.), le permite operar un esquema de revisión de calidad. Si no le permite, debe ser modificada de acuerdo a ello.

De manera similar, las reglas sobre confiabilidad deben ser examinadas para asegurar que la operación de un esquema de revisión no pueda romper las reglas. También se requiere considerar cualesquiera leyes relevantes.

SEGUNDA ETAPA

La institución requiere establecer una infraestructura interna apropiada para considerar los resultados de las revisiones. Por ejemplo, una revisión equivocada debe conducir a una acción regulatoria y disciplinaria apropiada, y puede conducir a que se revoque la licencia para la práctica de los auditores. Se requiere poner en funcionamiento un comité apropiado y una estructura de apelación.

Cuando las revisiones son llevadas a cabo por firmas de Auditores Profesionales en ejercicio Público, se requiere preparar criterios para la selección de firmas confiables.

TERCERA ETAPA

Es importante que los miembros estén informados sobre la introducción del esquema sobre que aspectos de su trabajo caerán bajo el esquema. En algunos casos, la entidad fiscalizadora del cual dependen los auditores internos pueden establecer otros esquemas, sobre el ejercicio con el fin de que los auditores en ejercicio público puedan recibir asistencia confidencial sobre la administración del ejercicio o sobre los problemas técnicos.

El propósito fundamental es que la Unidad de Auditoría ayude a que el trabajo que se lleva a cabo este de acuerdo con estándares profesionales. El proceso de revisión no debe ser confrontacional, pero se debe llegar a cabo dentro de un

espíritu de cooperación mutua. Esto también ayuda en la mente cuando se diseñan programas de entrenamiento para quienes dirigen y efectúan las revisiones.

4.8. CERTIFICACIÓN

¿Por qué Certificar un Sistema de Calidad?

Existe una tendencia creciente a nivel mundial de exigir a los proveedores de una demostración evidente de sus capacidades para atender requerimientos. Esto se logra a través de una **Certificación del Sistema de Calidad**, en base a la Norma ISO 9000, por organismos acreditados.

La obtención de una certificación, además de brindar una ventaja competitiva, se esta tornando en una exigencia del Mercado Internacional.

Permite la comparación del Sistema de Calidad de una empresa con una Norma Internacional.

EVALUACIÓN DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

La evaluación del aseguramiento de la calidad tuvo muchas fases en diferentes épocas que me permito mostrar a continuación.

Cuadro 2

ÉPOCA APROXIMADA	ASEGURAMIENTO DE CALIDAD POR	NIVEL DE RESPONSABILIDAD	ACTITUD DE DIRECCIÓN	ACCIÓN	VISIÓN
1900-1926/30	Inspección 100%	Operacional	Reactiva	Se actúa sobre el efecto	Puntual
1925-30-1945/50	Control Estadístico de los procesos é inspección por muestreo	Operacional	Correctiva	Sobre los procesos y causas reales	Puntual
1945/50-1980/85	Requisitos de Garantía de calidad	Táctico	Preventiva	Sobre el sistema en las causas potenciales	Sistemática y Cerrada
1980/85-Presente	Gestión estratégica	Estratégico	Productiva	Sobre el negocio en general	Sistema de Contingencias

Aseguramiento de calidad

es el conjunto de actividades planificadas y sistemáticas que son implantadas dentro del sistema de calidad, que demuestra ser necesarias para brindar la confianza de que una entidad cumplirá con los requisitos para la calidad (SO 8402).

Figura A

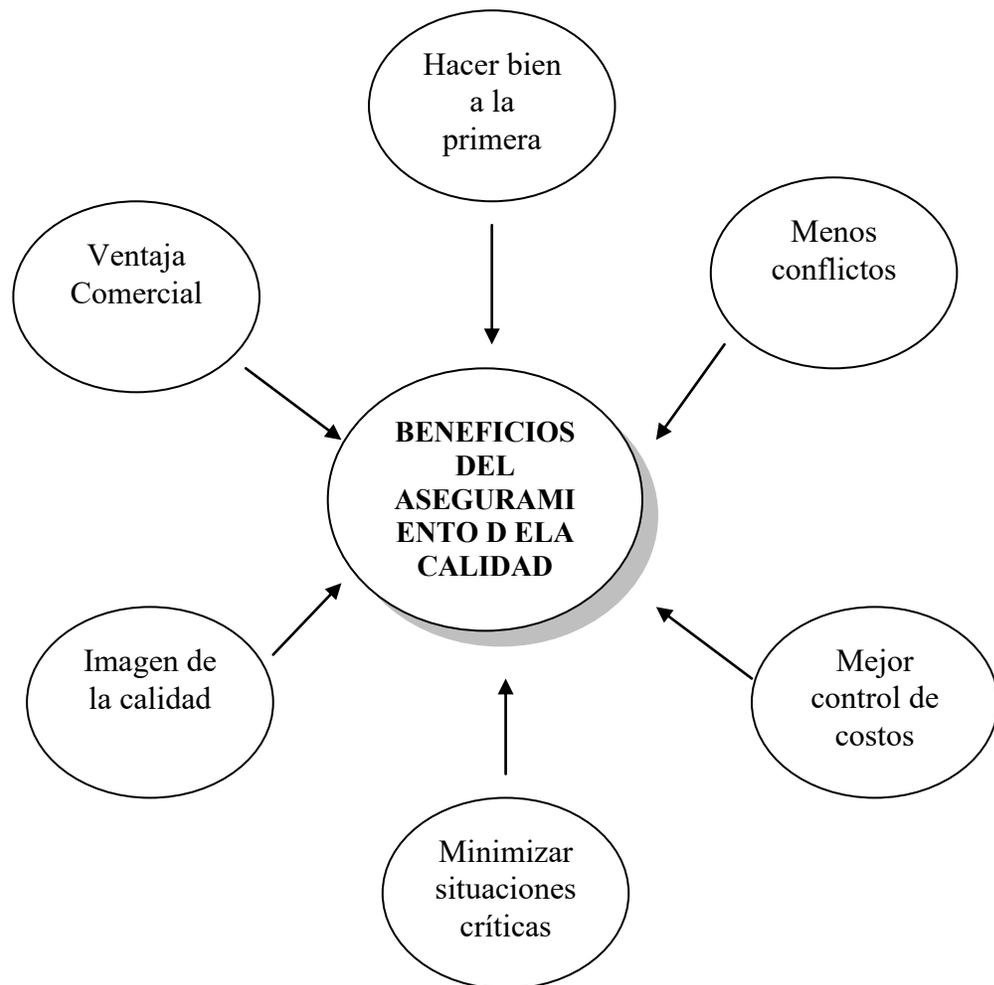
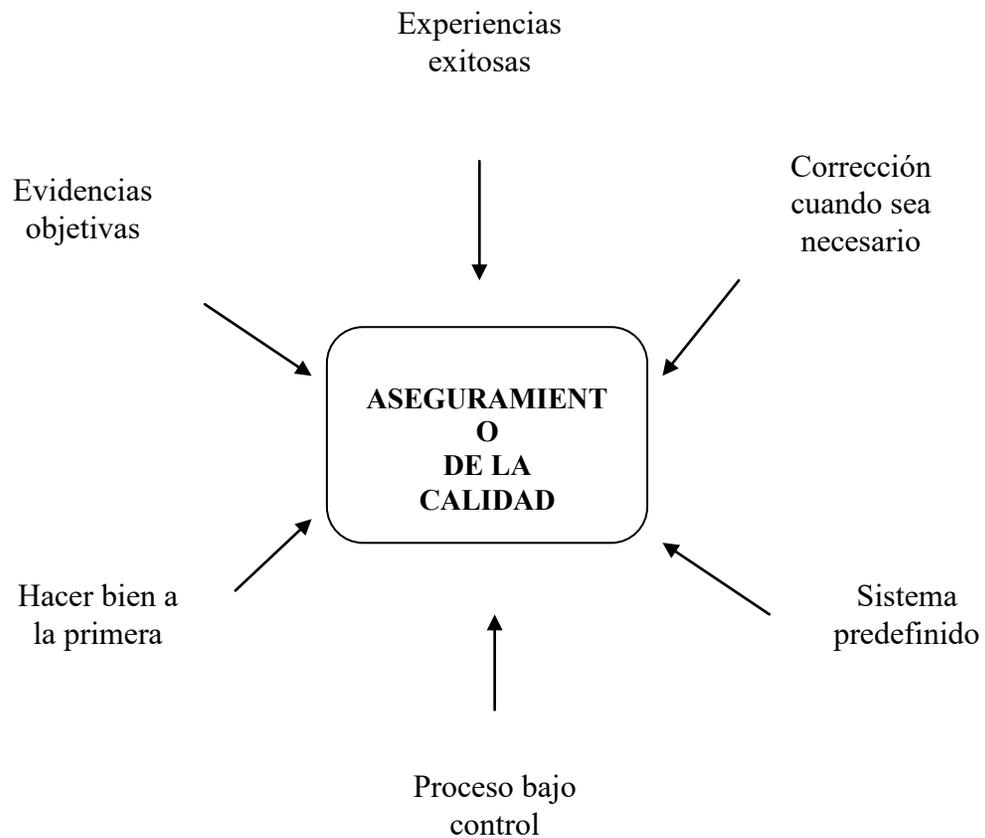


Figura B

BASES DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD



4.9. SISTEMA DE CALIDAD

El Sistema de Calidad es la Estructura Organizacional, procedimientos y otros recursos necesarios para implementar la gestión de calidad (ISO 8402).

La estructura organizacional (diferente de organización) es definida por ISO 8402 – 1994 como “Las responsabilidades autoridades y relaciones formalmente establecidas de las cuales la organización cumple **sus funciones**”.

ALCANCE DEL SISTEMA DE CALIDAD

Se toman en cuenta para el alcance del Sistema de Calidad, la satisfacción del cliente, la calidad a todos los niveles de la Empresa, la buena comunicación y hacerlo bien a la primera.

OBJETIVOS DEL SISTEMA DE CALIDAD

Los objetivos del Sistema de Calidad están comprendidos en:

- Prevenir Riesgos
- Detectar Desviaciones
- Corregir Fallas
- Mejorar la Eficiencia
- Reducción de Costos

REQUISITOS DEL SISTEMA DE CALIDAD

Los requisitos del Sistema de Calidad son:

- Establecer Normas y/o especificaciones para el Sistema de Calidad
- Apoyo por la dirección de la empresa
- Desarrollo e implantación del Sistema de Calidad
- Seguimiento de la Implementación del Sistema de Calidad
- Mejora del Sistema de Calidad
- Reconocimiento nacional o internacional del Sistema de Calidad (voluntario)

4.10. DAsARROLLO DEL SISTEMA DE CALIDAD

FASES DEL DESARROLLO DEL SISTEMA DE CALIDAD

I.- Documentación:

- Manual de Calidad
- Procedimientos Operativos
- Procedimientos Técnicos

- Registro
- Planes de Calidad

II.- Implantación:

- Difusión
- Sensibilización
- Capacitación
- Motivación
- Ejemplo

III.- Seguimiento:

- Auditorias Internas
- Revisiones Periódicas
- Evaluación de proveedores

DOCUMENTOS DE UN SISTEMA DE CALIDAD

Los documentos de un sistema de calidad son:

- a) Manual de Calidad
- b) Manual de procedimientos
- c) Instrucciones, Especificaciones, Planos y Dibujos
- d) Registros de Calidad
- e) Plan de Calidad

a) MANUAL DE CALIDAD

El Manual de Calidad es un documento que enuncia la Política de Calidad y que describe el Sistema de Calidad de una organización (ISO8402).

Su objetivo es de informar (inclusive a los clientes) acerca de las políticas gerenciales y objetivos de calidad. El manual establece además ampliamente lo que se hace para asegurar la calidad.

En su contenido debe contener, como mínimo, el material requerido por la cláusula de organización de ISO 9001 O ISO 9002 y una lista de índice de los procedimientos elaborados para cumplir con cada una de las cláusulas del sistema de calidad de estas normas, ya sea ISO 9001 o ISO 9002.

El manual debe contener secciones relacionadas a otras cláusulas de ISO 9001 o ISO 9002 estableciendo las políticas de la empresa y los objetivos de esos requerimientos estableciendo quien tiene la responsabilidad de lograrlos.

En resumen podríamos señalar que este documento se definen como:

- La política de Calidad
- Objetivos
- Responsabilidades y autoridad de las áreas
- Lineamientos generales para la organización en las actividades relativas a la calidad
- Identificación de los documentos soporte del Sistema de Calidad

b) MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS: Una manera específica de efectuar una actividad. En muchos casos, los procedimientos están documentados. Cuando un procedimiento está documentado, el término "procedimiento escrito" o "procedimiento documentado" se usa frecuentemente.

Un procedimiento escrito o documentado generalmente contiene: los propósitos y el alcance de una actividad; lo que se debe hacer y quien lo debe hacer; cuando, en donde y como se debe hacer; que materiales, equipos y documentados se deben usar; y como se controlara y de registrara dicho procedimiento.

Su objetivo es instruir a la fuerza laboral en terminaos amplios acerca de cómo deben manejarse las políticas y lograrse los objetivos expresados en el Manual de Calidad. Es un documentado CONFIDENCIAL.

Su contenido está estructurado por uno o varios procedimientos relevantes para cada una de las afirmaciones hechas en el Manual de Calidad. Define como uno o

más departamentos trabajaran para lograr los objetivos de calidad establecidos por la gerencia.

Los procedimientos deben mencionar cada requerimiento relevante de la norma y en forma colectiva deben definir la operación de la organización desde la recepción de una consulta hasta la entrega de un producto completo o de un servicio.

En el Manual de procedimiento se debe considerar los siguientes procedimientos:

- Procedimientos Operativos
- Procedimientos Técnicos
- Instrucciones
- Especificaciones
- Planos
- Dibujos

Los cuales los detallamos a continuación, para comprenderlos mejor.

I Procedimientos Operativos:

Que comprende:

- Como se debe realizar la actividad en forma general.
- Responsable de la realización.
- Registro a utilizar para documentar la actividad.

II Procedimientos Técnicos:

- Como se debe realizar la actividad de acuerdo a una norma y/o especificación.
- Secuencia de la realización incluyendo.
- Equipo o material a utilizar
- Criterios de aceptación y/o rechazo.
- Responsable de la realización
- Registro a utilizar para documentar la actividad

III Instrucciones:

- Describen paso a paso la secuencia de la actividad a desarrollar
- Soporte para el control de un procedimiento conforme a los requisitos establecidos.

IV Especificaciones:

- Describe las características solicitadas e implícitas con valores cuantitativos que deben cumplir: el material, producto y/o servicio.

V Planos:

- Se establece como una representación grafica relativa al diseño del producto, considerando materiales, componentes, subensamblajes y especificaciones y/o normas regulatorias.

VI Dibujos:

- Es una representación de los materiales, componentes, ensamblajes y especificaciones con unidades de medida, para la manufactura del producto.

c) INSTRUCCIONES DE TRABAJO

Es objetivo define en detalle como debe realizarse una actividad especifica y define los estándares de aceptabilidad para el producto o servicio.

Su contenido de estos documentos no se encuentra normalmente en forma de manual. Pueden ser dibujos, fotografías, hojas de operación, horarios de inspección y de prueba, modelos o ejemplos de mano de obra.

d) FORMULARIOS

El objetivo de los formularios sirve para demostrar que el producto o servicio provisto ha sido desarrollado y producido de acuerdo con los requerimientos específicos.

Su contenido no esta estructurado. Debe contener todos los items requeridos para apoyar los otros niveles y es evidencia objetiva del adecuado funcionamiento del sistema de calidad.

e) REGISTROS DE CALIDAD

REGISTRO: Es un documento que suministra evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de los resultados alcanzados:

- 1.-** Un registro de calidad suministra evidencia objetiva de extensión en que se cumplen los requisitos de calidad (por ejemplo, registro de calidad del producto) o de cuan eficazmente funciona un elemento del sistema de calidad (por ejemplo, registro del sistema de calidad)
- 2.-** Un registro se puede escribir se puede alcanzar en cualquier medio de soporte de datos.

El Objetivo de registrar un hecho, una certificación. Un episodio, una hacinio, etc. Que permita demostrar la conformidad de un producto o servicio con los requisitos específicos.

Demuestran la eficaz operación del sistema de calidad.

En el contenido, son documentos donde se escriben datos y/o resultados de las actividades relativas a la calidad.

f) PLAN DE CALIDAD

El plan de calidad es un documento que enuncia las prácticas, los recursos y la secuencia de las actividades relacionadas con la calidad, que son específicas a un producto, un proyecto o un contrato en particular.

Su objetivo fundamental es proveer lineamientos para realizar una actividad específica.

Su contenido describe la secuencia de actividades a ejecutar, documentos y/o equipos a utilizar para el desarrollo y verificación del producto, durante las etapas de manufactura y que cumplan con los requisitos contractuales establecidos, normas y/o especificaciones que regulan.

Figura C

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA

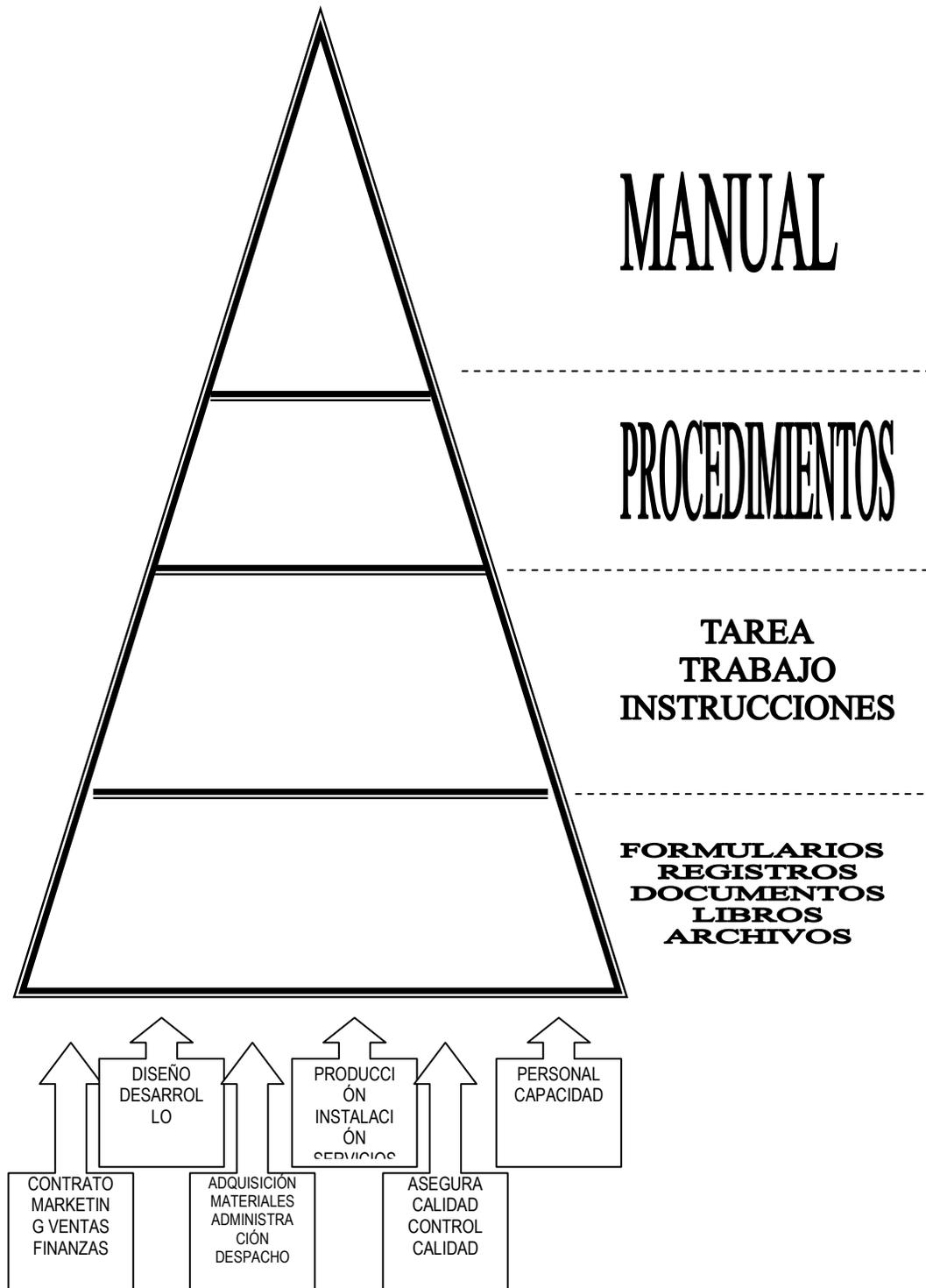


Figura D

**PIRAMIDE DE LA DOCUMENTACIÓN
DE CALIDAD**

POLITICAS DE CALIDAD

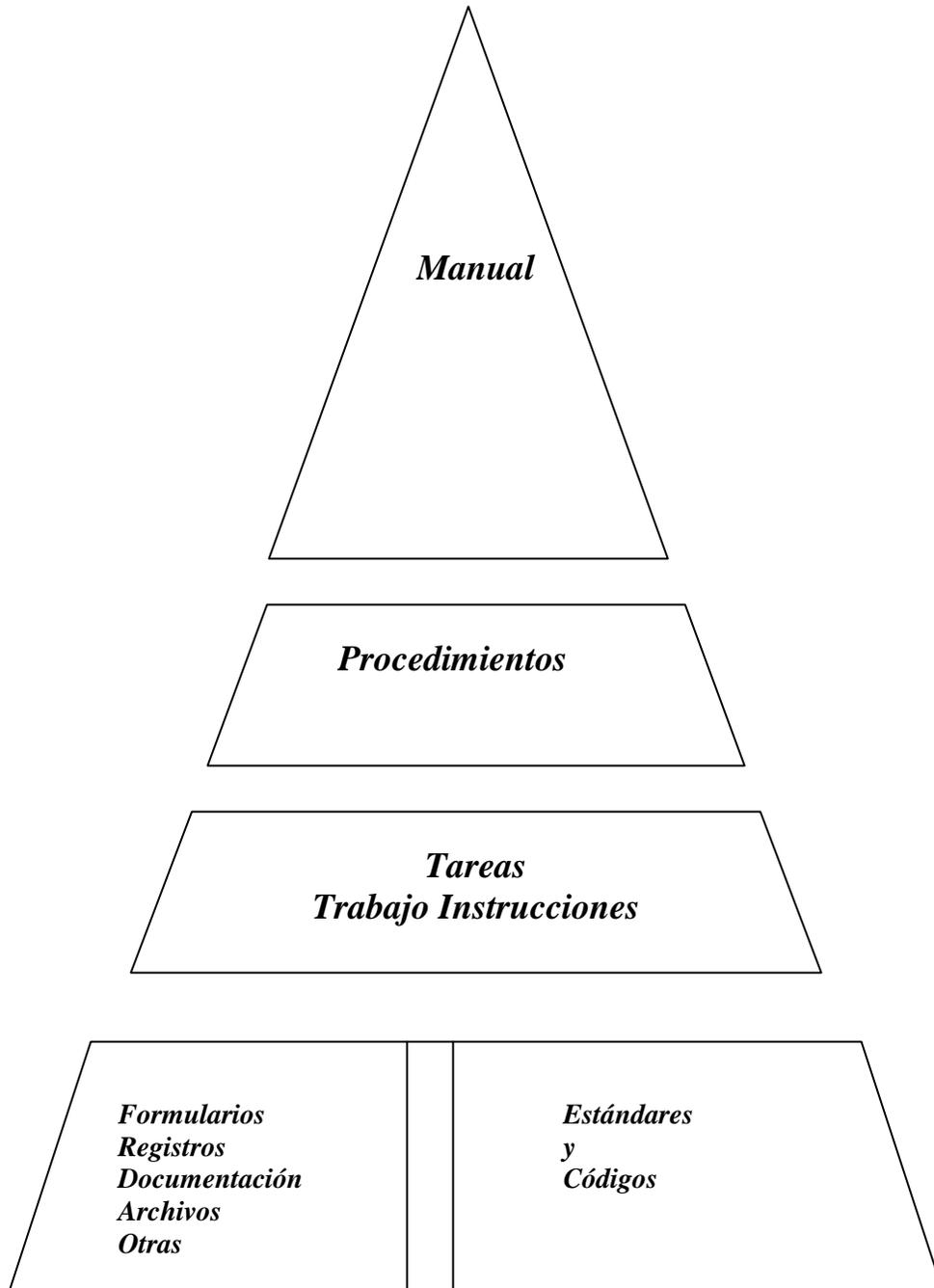


Figura E

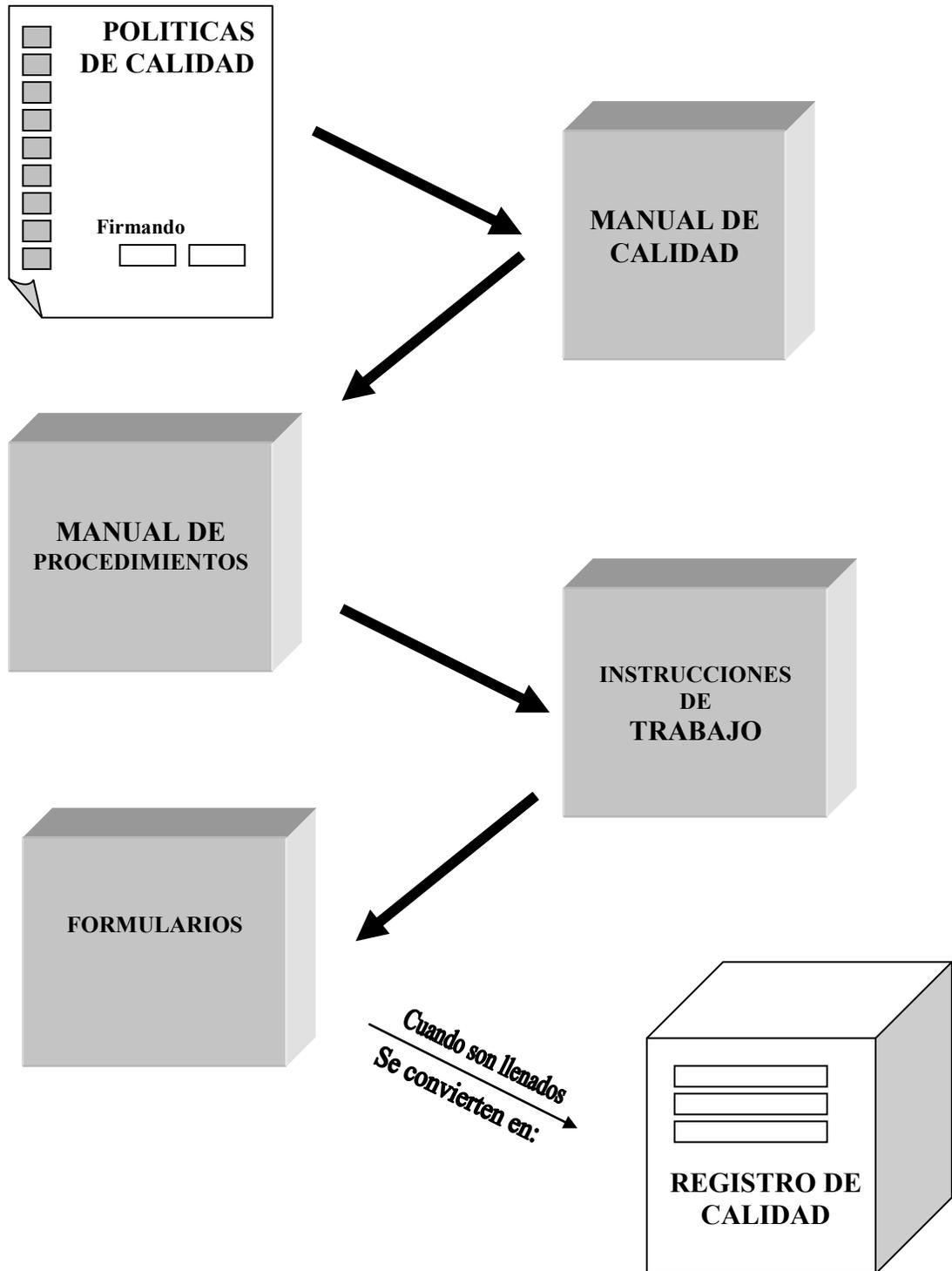
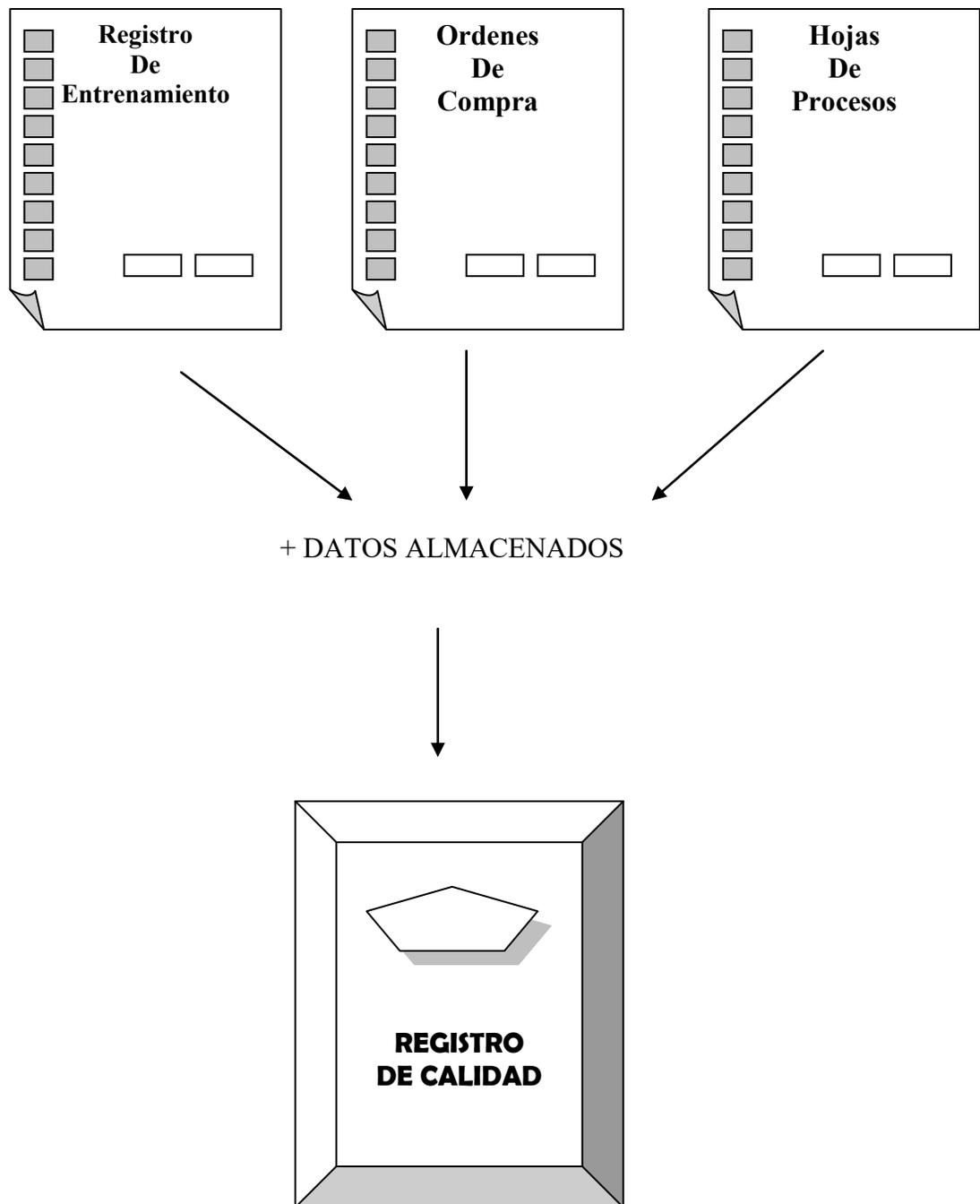


Figura F



Los registros de calidad en la Evidencia Objetiva necesaria para demostrar la efectividad de un sistema de calidad.

4.11. CERTIFICACION

La certificación es un reconocimiento por parte de una empresa independiente de la vigencia y eficiencia de un sistema de aseguramiento de calidad en una empresa.

La confirmación es un conjunto de pruebas que permiten la obtención de un certificado que da fe de la **calidad de un profesional en un momento de su carrera**. La Certificación asegura a un profesional que posee determinados niveles de conocimiento y de habilidades que le permiten ejercer su profesión en las mejores condiciones posibles.

PREPARACIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN

Se deberá tomar en cuenta los elementos que se señalan a continuación:

- **Diagnostico**

Analizar las deficiencias reales.

- **Documentación**

Manual de Calidad

Manual de Procedimientos

Registros

- **Implantación**

Difusión

Formación y Capacitación

Auditorias Internas

- **Pre – Auditoria**

Simulación de la Auditoria de Certificación

¿CÓMO SE ASEGURA LA CALIDAD DEL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN?

El proceso de certificación requiere total transparencia. Es por esos que se apoya en mecanismos de aseguramiento de la calidad orientados a garantizar que los

procedimientos aplicados para la certificaciones se realiza de conformidad con los lineamientos administrativos y técnico metodológicos diseñados para este fin.

Tanto el organismo certificador, como el centro evaluador, mantiene sistemas de aseguramiento de la Calidad. El centro evaluador debe asegurar la existencia de mecanismos de verificación interna para velar que la evaluación se efectúe siguiendo los procedimientos y lineamientos establecidos y de ese modo los resultados sean imparciales, transparentes y objetivos.

El centro evaluador debe mantener un verificador interno para constatar la consistencia de los procedimientos utilizados, asesorar a los evaluadores sobre el proceso de evaluación y generar condiciones para manejar la información relacionada con las evaluaciones.

La verificación externa al centro evaluador es realizada por un organismo certificado, Para ello se basa en la información de la verificación interna y además verifica desde fuera las practicas de evaluación empleadas, suministra asesoría a los evaluadores y mantiene registro sobre las evaluaciones efectuadas. En esta relación es de suma importancia la retroalimentación que el organismo certificador suministre al centro evaluador.

El verificador interno de los centros evaluadores debe constatar:

- Las practicas de evaluación.
- Los planes de evaluación
- Los portafolios de evidencia.

El verificador externo desarrolla su papel mediante:

- La elaboración de un diagnóstico del centro de evaluación
- Elaborando y ejecutando un plan de verificación externa.
- **Elaborando el reporte de "no conformidades"**

De establecer "no conformidades" durante el proceso de verificación, el organismo certificador prestara asesoría y apoyo al centro evaluador a fin de detectar y neutralizar las causas de tal situación.

Figura G

LA CERTIFICACIÓN

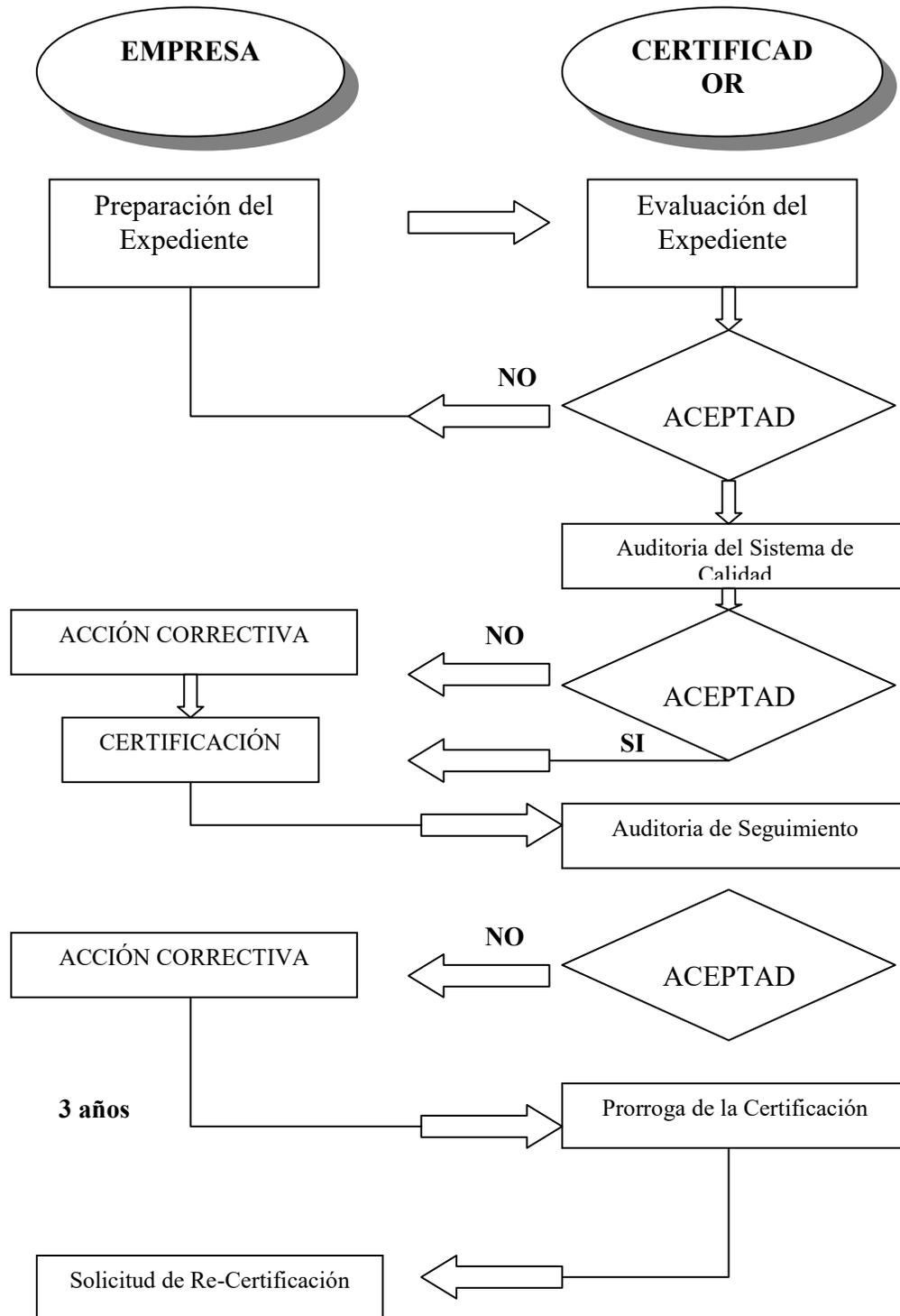
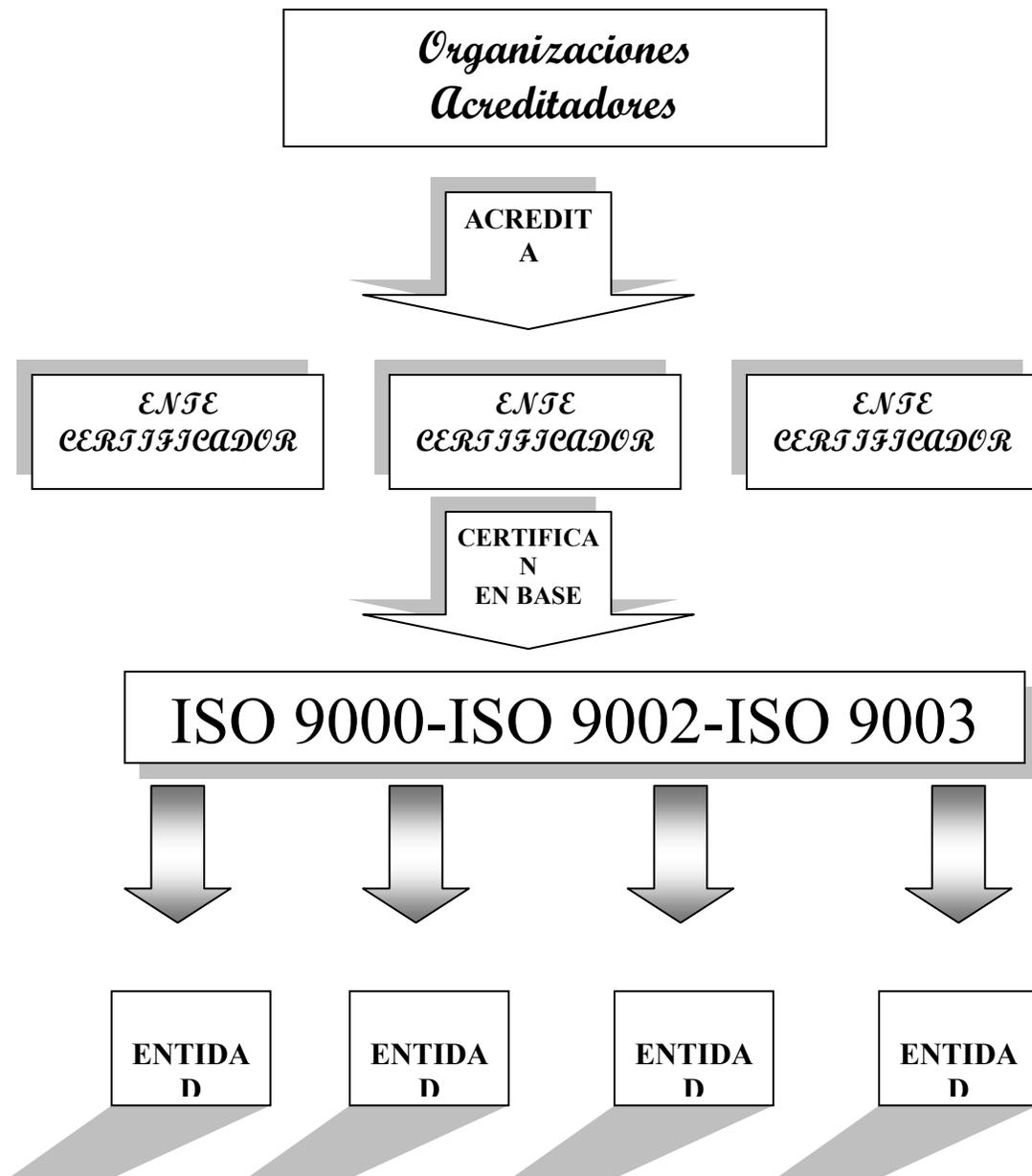


Figura H



CAPITULO V

AUDITORIA DE CALIDAD

5.1. CONCEPTO

El Auditor de Calidad es una persona calificada para efectuar auditorias de calidad.

U Auditor de Calidad asignado para dirigir auditorias de calidad se llama auditor jefe.

5.2. PROCEDIMIENTO DE CALIFICACIÓN DE UN AUDITOR DE CALIDAD

Si no pensamos con calidad y actuamos con calidad, si no sentimos con calidad y amamos con calidad nada de lo que hagamos , construyamos o entreguemos será de calidad. Y para pensar, actuar y vivir en calidad, se requiere de una educación precisamente de calidad.

Para que un Auditor sea calificado deberá cumplir necesariamente con los siguientes valores, cualidades y técnicas.

- Educación
- Entrenamiento
- Experiencia
- Atributos Personales
- Capacidades Administrativas
- Mantenimiento de la Competencia
- Idioma

5.3. CUALIDADES DEL AUDITOR

Podemos citar los elementos esenciales que forman parte de las facultades humanas del auditor, querer, poder y hacer.

La primera gran facultad que todo individuo involucrado debe desarrollar es el querer (voluntad). Quiero calidad en mi ser, quiero excelencia en mi actuar, quiero profesión en mi proceso, quiero eficiencia en mi programa...tanto quiero que puede encontrarse en la mente, cimentados en la motivación y y orientados por la disciplina.²²

- ❖ **Motivación:** Puede estar en alguno de los siguientes planos: deseos monetarios, como forma eficaz de satisfacer las necesidades básicas. La satisfacción de un trabajo bien hecho. Felicidad que bien de cooperar con otros y recibir su reconocimiento. Gozo de la superación personal. Estos planos se presentan por escala progresiva. Brindan una pauta de reflexión para identificar en que nivel se encuentra cada persona.
- ❖ **Disciplina:** Esta se entiende por el cumplimiento escrito por lo que debe de hacerse para que exista el bien comunitario. Henry Ford decaí: *"Disciplina consiste en entender que cuando algo tenga que hacerse con esfuerzo o con trabajo de uno o varios individuos, cada uno de ellos debe cumplir estrictamente lo prometido"*.
- ❖ **Inteligencia:** Responde al poder y va ligada a conocimientos y recursos. El conocimiento de poder y al mismo tiempo nuevas responsabilidades; los recursos tienen propiedades similares. En conocimientos encontrados tecnología, capacitación y programas,
- ❖ **Liderazgo:** Hay elementos que identifican al líder aun cuando sus características de liderazgo sean diferentes ya que existen diferentes tipos de líderes, estas características son:
 - **Saber atraer hacia uno mismo la tensión de los demás:** Esto lo logran porque viven el compromiso que ellos mismos han contraído con su entorno.
 - **Hacer que los demás participen en sus objetivos:** Saben exactamente lo que quieren y proponen a su entorno cambios que llevan a resultados que la personas creían inalcanzables.
 - **Se comunican de manera eficaz:** Hacen que las personas entiendan sus formas visionarias de percibir los recursos de los principios que aplican. Su comunicación es igual, alegre, interesante, sus ideas son tangibles y las

²² Idalberto Chavenato, Administrassem de recursos Humanos pag. 167.

presentan de forma agradable. Los demás al sentirse atraídos, apoyan abiertamente sus ideas. Su meta es crear imágenes que promuevan nuevos significados para el hombre.

- **Infunden Confianza:** Este es un elemento esencial en cualquier organización. Brota de la confiabilidad y consistencia de la imagen que ha creado el líder entre los demás.

Los líderes son individuos de una sola pieza, fieles a sus principios; saben de donde vienen, para que están ahí y que quieren.

Cuando una organización está constituida con líderes, el trabajo se realiza con más energía y son más eficaces sus resultados, la paz reina en la organización y se establecen características que las identifican y permiten que destaquen el ambiente social.

La Calidad está cimentada en los valores humanos y el liderazgo se hace más importante la participación. La dedicación y entrega brota del compromiso del liderazgo, no hay necesidades de supervisión extrañas, pues se vive la propia responsabilidad.

Con el Líder se forma la imagen de la empresa, lo cual es aquello que proyecta una organización y única como sistema para la Calidad con pequeños actos, planeados, estructurados, hechos en forma conciente y en los que todos los integrantes de la organización están comprometidos.

Es así que las organizaciones buscan atributos de excelencia para el personal con el cual desean trabajar, siendo de esta forma que el auditor en el desempeño de su función debe ser.

- Diplomático
- Trabajador
- Imparcial
- Interesado
- Justo
- Analítico
- Honesto

- Capacitado
- Flexible
- Autodisciplinado
- Integro
- Buen Comunicador
- Observador
- Investigador
- Tenaz
- Cortez
- Paciente
- Profesional
- Buen Receptor

Los beneficios que se logran con la calidad en la actitud de servicio del auditor son:

- **Desarrollo Personal:** Es decir, que para hervir es preciso tomar conciencia de uno mismo y de los demás.
- **Seguridad:** La reflexiona que lleva al servicio se vincula a la propia seguridad. Aun cuando la seguridad parezca ausente por el riesgo que se corre y el reto que implica vivir la calidad, La persona desarrolla la capacidad de respuesta que se vincula fuertemente a la realidad y seguridad.
- **Gusto por la Actividad:** Vivir convencido de lo que se realizó contribuye al desarrollo de la comunidad. Tener un objetivo definido y encontrar felicidad haciendo lo que se debe hacer.
- **Conocimiento Personal:** No estoy solo en el mundo, necesito de otros y otros necesitan de mí. Esta toma de conciencia de mi ser se abre espacios para fortalecer mis debilidades y contribuyo al desarrollo personal.

- **Reconocimiento de la Comunidad**

- **Autoridad:** El conocimiento da poder y nuevas responsabilidades. La verdadera autoridad se fundamenta en el servicio.

- **Ambiente Agradable**

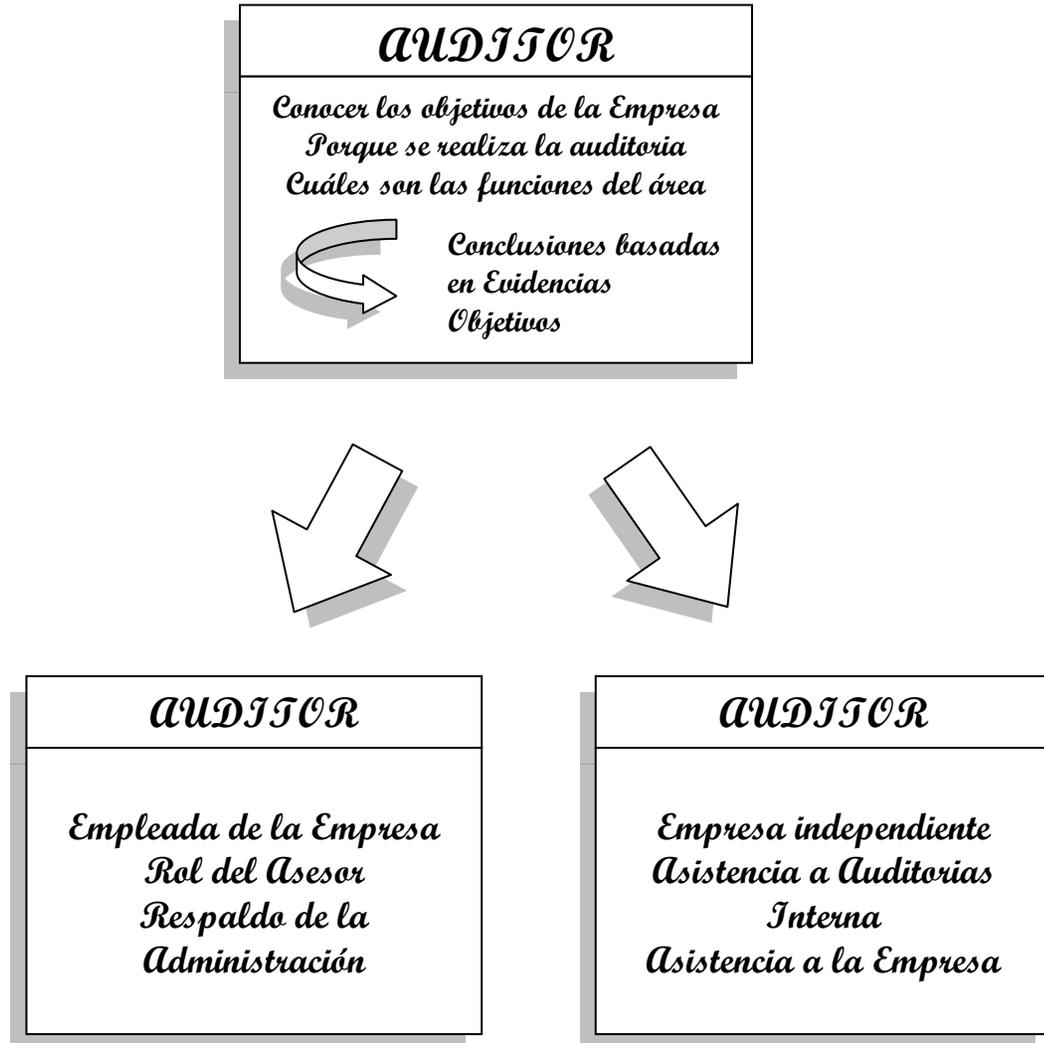
5.4. CALIFICADOR DEL AUDITOR

La calificación del Auditor Interno esta dada por la organización pqrq quien trabaja.

Este reconocimiento le permite realizar Auditorias al Sistema de Calidad de la propia organización para quien trabaja.

Existen otro reconocimientos de esta calificación por parte de la organismos nacionales o internacionales tales como el IOA de Inglaterra.

Figura 1



5.5. AUDITORIAS DE CALIDAD

La Auditoria de Calidad es un examen sistemático e independiente para determinar si las actividades y los resultados relacionados con la calidad cumplen disposiciones preestablecidas, y si estas disposiciones se aplican en forma efectiva y son aptas para alcanzar los objetivos.

Los objetivos de una Auditoria de Calidad se podrían responder en base a las siguientes preguntas.

- Determinar si el sistema de Calidad, ha sido desarrollado y documentado?
- Verificar que el Sistema de Calidad documentado, ha sido implantado?
- Asegurar que el Sistema de Calidad de la organización sea adecuado y efectivo, a través de la recolección y uso de evidencias objetivas?
- Identificar y registrar cualquier instancia de no conformidad, deficiencia o desviaciones con el sistema de calidad e indicar, cuando sea posible, las razones?
- Verificar la implantación de la acción correctiva de las desviaciones detectadas?

ALCANCE DE UNA AUDITORIA DE CALIDAD

- Todas las áreas que afecten la calidad del producto o servicio.
- Revisar que los lineamientos establecidos en los manuales de aseguramiento de calidad y procedimientos están implicados.
- Verificar la información desde la entrada de la orden hasta la entrega del producto o servicio al cliente.

PERCEPCIONES EQUIVOCADAS DE LO QUE ES UNA AUDITORIA DE CALIDAD.

- La auditoria no es sinónimo de inspección patrulla o inspección por muestreo
- **No busca encontrar "culpable" ni es una "Casería de brujas".**
- La Auditoria no controla directamente, solo reporta resultados.
- La Auditoria esta dirigida a la Alta Dirección para su evaluación y la toma de acciones correctivas.

La Auditoría es un ejercicio de búsqueda de información y datos. El Auditor, por lo tanto debe abstenerse de emitir juicios.

5.6. PROPÓSITO DE UNA AUDITORIA DE CALIDAD

MEDICION DE LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA

Las auditorías proporcionan los elementos para determinar periódicamente la efectividad del Sistema de Calidad. También, se evalúan las solicitudes de Acción Correctiva y Reportes de Desviaciones.

DETECCIÓN TEMPRANA

- Favorece la detección de deficiencias o no cumplimiento de sus etapas iniciales, por ejemplo: compras, propósitos o producción inicial.
- Previene la entrega de productos terminados defectuosos o la contaminación de la producción de productos no conformes.
- Da tiempo al responsable de la calidad para consultar con la Alta Dirección y evitar presiones de último momento.

EVIDENCIA OBJETIVA

Son los documentos y registros de calidad evaluados, para respaldar el cumplimiento o incumplimiento del Sistema de Calidad y/o requisitos del producto.

ACCION CORRECTIVA

Asegura la efectiva y oportuna acción de tipo correctiva a deficiencias significativas encontradas.

5.7. TIPOS DE AUDITORIAS DE CALIDAD

Los tipos de Auditorías de Calidad podrían calificarse de acuerdo a lo siguiente:

- a) **Auditoria de Primera Parte:** Es aquella auditoria que hace una organización por si misma.
- b) **Auditoria de Segunda Parte:** Es aquella que se realiza por una organización a otra, bajo su responsabilidad. Son efectuadas comúnmente por un cliente a un proveedor.
- c) **Auditoria de Tercera Parte:** Es aquella que se realiza por una organización independiente (tercera parte) a un proveedor o cliente. Usualmente esta efectuada por un cliente acreditado, quien tiene la facultad de certificar bajo una norma establecida.

5.8. CLASIFICACION DE LAS AUDITORIAS DE CALIDAD

Las Auditorias de Calidad se clasifican en:

- a) **Auditoria de Suficiencia:** Es aquella que determina hasta que punto el Sistema de documentos representado por el manual de Calidad y procedimientos satisfacen los requerimientos de la norma que se esta aplicando.

Esta se efectúa normalmente, comparando la documentación del sistema de calidad con los requerimientos del Estándar y asegurando que cada cláusula ha sido debidamente aplicada. Es aquella que se realiza por una organización.

- b) **Auditoria de Cumplimiento:** Es aquella que determina establecer hasta que punto el sistema documentado es entendido, implantado y observado por la fuerza laboral.
- c) **Auditoria Externa:** Esta es una Auditoria que realiza una empresa a sus propios proveedores o subcontratistas. Puede ser una auditoria de suficiencia y/o de cumplimiento.
- d) **Auditoria Extremista:** Esta es la auditoria reciproca a la externa. Comprende terceros independientes o un cliente que venga a "Vernos" proveedores. Puede ser una auditoria de suficiencia y/o cumplimiento.
- e) **Auditoria Interna:** Donde la organización revisa sus propios sistemas, procedimientos y acciones

- f) **Auditoria de Producto / Proceso / proyecto:** Esta puede considerarse como una auditoria vertical, por ejemplo, la revisión de todos los sistemas que estuvieron involucrados en la producción de un producto determinado o de un servicio

5.9. ELEMENTOS DE UN PROGRAMA DE AUDITORIA DE CALIDAD

En el desarrollo de una Auditoria de Calidad se propone aplicar los siguientes procesos.

PROGRAMA

- Se debe efectuar de acuerdo a requisitos regulatorios.
- Antes de conceder un contrato para determinar la capacidad del sistema de calidad del proveedor.
- Después de conceder un contrato para la implantación y efectividad del Sistema de Calidad por proveedor.
- Cuando se efectuó un cambio significativo al Sistema de Calidad
- Cuando la Calidad del producto esta en duda debido a una deficiencia en el Sistema de Calidad.
- Cuando se requiere medir la efectividad del sistema de calidad.
- Cuando sea necesario verificar la implantación de una acción correctiva.
- De acuerdo a un programa de auditoria en donde se incluye areas a ser auditadas, fecha y hora.

PREPARACIÓN

Para la preparación de una auditoria deberá tomarse en cuenta lo siguiente:

1.- Selección / Asignación del Grupo de Auditorias:

- El Auditor debe estar calificado.
- Si es necesario más de un auditor, nombrar a un auditor líder.
- El Auditor debe ser independiente del área a ser auditada.

2.- Orientación al / Auditor / Grupo de Auditores:

- Si es mas de un Auditor, el líder del Grupo de auditores será el responsable de la orientación, se deberá especificar:

El alcance de la Auditoria: En el alcance de la Auditoria se utiliza el Sistema de Calidad, Producto, Servicio y/o actividades especificas a ser utilizadas.

Documentos Aplicable: Normas, estándares, especificaciones, manual de aseguramiento de calidad, manual de procedimientos, instrucciones, acciones correctivas, reportes de auditoria previos, requisitos regulatorios, registros de calidad, etc.

Lista de Verificación: elaborar la lista de verificación a ser utilizada para la realización de la Auditoria

Organización / Personal a ser notificado: Notificación de la Auditoria donde se incluye: alcance, fecha, nombre del auditor, programa de auditoria, etc.

REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA

Para la realización de la Auditoria deberá tomarse en consideración lo siguiente:

❖ REUNION PREVIA O DE APERTURA A LA AUDITORIA

Comunicar los siguientes objetivos Básicos:

- Comunicar el objeto y alcance de la Auditoria.
- Reconfirmar la información proporcionada por los Auditores.
- Entrega del programa de Auditoria.
- Definir Guía (s) y personal a ser auditado.
- Mencionar plan de desarrollo de la Auditoria y la realización de una junta de cierre.
- Describir el proceso de auditoria a seguir (entrevistas, revisión de registros, procesos o productos).

❖ **VERIFICACIÓN DE EVIDENCIAS OBJETIVAS**

- Revisar los requisitos establecidos en los documentos para verificar su implantación.
- La verificación de la implantación debe ser por medio de la entrevista, muestreo, rastreo y corroboración de las evidencias objetivas.
- Identificar en las listas de verificación las evidencias objetivas verificadas.

❖ **JUNTAS DEL GRUPO AUDITOR**

- Es la fase final de la etapa de realización.
- Estas Juntas son enférmales e incluyen:
 - Revisión del Avance
 - Preplantación
 - Reporte

❖ **JUNTA DE CIERRE DE LA AUDITORIA**

- Es la primera oportunidad del grupo auditor para presentar su reporte a la Alta Dirección de la Actividad Auditada.
- El propósito principal es:
 - Presentar resultados y lo encontrado de manera que el reporte final sea una sorpresa.
 - Permitir al Auditado presentar evidencia objetivas adicionales y aclarar posibles malos entendidos.
 - Tratar de llegar a un acuerdo en los resultados de la Auditoria y en un compromiso de definiciones y cumplimiento de acciones correctivas.
 - El Auditor puede dejar una evidencia (puede ser manuscrito) de las no conformidades encontradas en el reporte preliminar (informe Preliminar).

❖ **REPORTE DE LA AUDITORIA**

- Es la documentación final y complementa la Auditoria (preliminar y complementaria).

- Debe emitirse dentro de un periodo de tiempo razonable después de la realización de la Auditoria.
- El tiempo razonable varía dependiente del alcance y propósito de la Auditoria.
- En el reporte de la Auditoria deberá consignarse:
 - Numero de la Auditoria
 - Fecha de la Auditoria
 - Organización Auditada
 - Asunto Auditado
 - Nombre del Auditor(es)
 - Lista de verificación Utilizadas
 - Personal Contactado
 - Método de Auditoria
 - Lo detectado en la Auditoria
 - Recomendaciones
 - Conclusiones
 - Solicitar las acciones correctivas
 - Firma del Auditor (es)
- Tipo de Reporte a realizar por el Auditor:
 - Debe ser real y objetivo.
 - El reporte debe ser breve, es esencial que sea simple para lograr una exposición clara.
 - Reportar las desviaciones al sistema de calidad.
 - Evitar juicios personales, comentarios no relevantes y no personalizar.
 - No indicar la acción correctiva a implantar.
 - No reportar opciones de cosas que no fueron comprobados.

❖ **SEGUIMIENTO**

Al realizar las recomendaciones debe sugerirse las acciones correctivas:

- La solicitud de las acciones correctivas

- Programa de implantación de las acciones correctivas
- Verificación de la acción correctiva implantada
- Cierre de la auditoria

❖ **REGISTROS**

Los registros se resumen en:

- Programa De Auditoria
- Calificaciones de Auditores
- Lista de Verificación utilizadas
- Reporte de Auditoria
- Acciones correctivas
- Reporte de Verificación de las acciones correctiva implantadas

❖ **COMPORTAMIENTO DEL AUDITOR DURANTE LA AUDITORIA**

- Debe ser ejecutada de manera profesional.
- Las evidencias objetivas deben ser identificadas en las listas de verificación.
- Evitar conjeturas, reporta hechos de evidencia objetivas, no opiniones o chismes.
- Evitar dar sugerencias y observaciones de una actividad para mejorarla.
- Evitar el síndrome de buscar culpables.
- No comentar lo encontrado con otras personas u organizaciones ni compañías.

5.10. ALGUNAS TÉCNICAS DE AUDITORIA

El Auditor debe conocer y utilizar las TÉCNICAS QUE LE PERMITAN:

- Entender y evaluar el sistema de control para la actividad que esta evaluando.
- Verificar su implantación mediante el muestreo y evaluación de la evidencia objetiva.
- Las técnicas constituyen la herramienta del auditor y se clasifican en:
 - a) Técnicas de Verificación
 - b) Lista de verificación para auditoria
 - c) Proceso de entrevista
 - d) Proceso de rastreo
 - e) Proceso de muestreo
 - f) Proceso de complementación
 - g) Listas de verificación para Auditoria

a) TÉCNICA DE VERIFICACIÓN

- Entrevista
- Muestreo
- Rastreo
- Comprobación

b) LISTA DE VERIFICACIÓN PARA AUDITORIA

Técnicas que requieren ser desarrolladas por el auditor hasta conseguir habilidad y experiencia, mismos que dependen de la capacitación y características personales del auditor.

c) PROCESO DE ENTREVISTA

Preguntas improvisadas:

- Verificar si el personal conoce sus responsabilidades establecidas en el manual de calidad
- Conocer lo que esta realizando realmente y por quien.

Clasificación de las preguntas improvisadas:

1. Inesperadas

¿Cómo hace usted una corrección en la orden de trabajo?

2. Preguntas de Requisitos.

¿Cómo califica Ud. a los soldadores?

3. Preguntas que Surgen las Respuestas

Aunque no cuente con la especificación de tratamiento técnico, Ud. ya sabe a que temperatura sacara la pieza ¿No es Así?

4. Preguntas Ingenuas

Yo no se como hace Ud. eso; ¿Podría explicarme como lo hace?

d) PROCESO DE RASTREO

Técnica de Auditoria "Punto Profundo"

- Seleccione un área o producto aparentemente débil y efectué una auditoria de sistemas, además de una auditoria técnica.
- Esto pondrá de manifiesto si existe una implantación incompleta del sistema de Calidad.

Técnica de Auditoria "Seguimiento"

- Comenzar ya sea al principio o al final del proceso
- Haga un seguimiento dado, hasta los documentos asociados de referencia.
- Vaya de los procedimientos a los proyectos, de los reportes a los procedimientos.
- "Siga la cadena" de las transacciones hasta atrás o hacia delante a lo largo del proceso.

e) PROCESO DE MUESTREO

1. Cantidad de documentos a revisar:

- Para determinar si se están siguiendo o no los procedimientos del sistema, seleccionar y revisar d 3 a7 muestras de documentos de cada clase.
- La probabilidad de encontrar desviaciones, si existiera sin considerar el número total de documentos en la empresa, son:

<u>MUESTRAS</u>	<u>PROBABILIDADES</u>
1	50.0%
2	75.0%
3	87.5%
4	93.7%
5	96.6%
6	98.4%
7	99.0%

2. Como seleccionar las muestras

- No se pida que le muestren documentos típicos, le darán lo ,mejor que tengan.
- Solicite ver una lista, induce, etc. Para seleccionar las muestras que desea verificar.
- Seleccione muestras de diferentes pasos del proceso.
- Cuando encuentre una desviación, tome muestras adicionales del mismo tipo para comprobar si es algo genérico.
- Solicite ver los archivos donde se guardan los registros y escoja las muestras de frente, mitad y final.

f) PROCESO DE COMPROBACIÓN

1. técnicas de Auditoria "Control de Proceso"

- Verificar si se sigue la secuencia de operación y si las firmas se están poniendo en los registros de control de procesos.
- Revisar los documentos para evaluar el cumplimiento con las especificaciones adecuadas y aplicables.

2. Técnicas de Auditoria "Revisión de Documentos y Registros"

- Verificar que cada paso se efectuó como se describe en el documento de calidad aplicable.
- Verificar que cada espacio es llenado, Isasi es requerido por el registro de calidad aplicable.
- Verificar la utilización de las revisiones actualizadas de los documentos.
- Verificar las correcciones hechas a mano, en los documentos y los espacios que hayan sido borrados en los registros.
- Revisar totalmente algunos documentos.

g) LISTAS DE VERIFICACIÓN PARA AUDITORIA

El uso de lista de verificación cuidadosamente preparada para la auditoria ofrece muchas ventajas:

- Despersonaliza la entrevista del Tiempo de Auditoria (mas profesional)
- Mejora la Administración del Tiempo de Auditoria.
- Proporciona Uniformidad al proceso de Auditoria.
- Deben ser preparadas para cada actividad del sistema de calidad o producto que vaya a ser auditado.
- Debe incluir todas las características a ser evaluadas.
- Cada pregunta debe ser redactada de tal manera que una respuesta:

"SI" Significa Cumplimiento

"NO" Significa no Cumplimiento

- Debe contener espacio para el registro apropiado de la evidencia objetiva correspondiente.
- Debe registrar el cumplimiento o no cumplimiento de cada requisito verificado.
- Deben proporcionar al Auditor la oportunidad de resumir y sintetizar las observaciones y lo encontrado individualmente para facilitar conclusiones.

Identifica la manera que permita ser relacionada con la Auditoria en la cual se esta utilizando.

DOCUMENTACIÓN DE CONTROL DE CALIDAD

La puesta en practica de las Auditorias Internas de Calidad significa una importante herramienta para el mejoramiento continuo al permitir la detección de no conformidades, la determinación de sus causas y la puesta en practica de las acciones correctivas.

El modelo es diseñado para un servicio de revisión a ser ofrecido a instituciones que desarrollan labores de Auditoria Interna ú otros similares.

Resaltamos la importancia de la participación del avaluado dejando su opinión respecto a si esta o no de acuerdo con el resultado de la revisión, principalmente su comentario cuando tiene discrepancia sobre la conclusión, opinión u observación de los revisores.

También es de importancia mayor que los técnicos que intervienen en la revisión demuestran en sus conclusiones su alto nivel profesional y su grado de independencia en la conducción de la revisión.

La unidad de Auditoria deberá conservar los papeles de trabajo que sustenten la opinión, observación, recomendaciones y comentarios emitidos con respecto a la revisión de cualquier etapa de proceso de Control de Calidad.

5.11. DOCUMENTACIÓN DE CONTROL DE CALIDAD

Servicio de Auditoria

	ACTIVIDADES	COMENTARIOS Y OBSERVACIONES	SUPERVISION Y REVISION A CARGO DE TECNICOS
1	PLANEACION		
	1. Objetivos de la asignación 2. Comprensión del negocio. 3. Riesgo y materialidad 4. Evaluación Control Interno 5. procedimientos analíticos preliminares 6. Estrategia de Auditoria 7. Programa de Auditoria 8. Adecuado uso de especialistas.		
2	EJECUCION		
	9. Pruebas de Control 10. Evidencias de Auditoria 11. Pruebas Sustantivas 12. Muestra de Auditoria 13. Auditoria de estimaciones contables 14. Técnicas de Auditoria asistidas por computadoras 15. Tratamiento de errores. 16. Adecuada revisión de papeles de trabajo. 17. Adecuada Supervisión.		
	CONCLUSION		
	18. Procedimiento de conclusión		

	<p>19. Hechos subsecuentes</p> <p>20. Revisión general de la información</p> <p>21. Procedimientos de aprobación de la auditoría.</p> <p>22. Informe de Auditoría.</p> <p>23. Los papeles de Trabajo sustentan el informe.</p> <p>24. El informe final es apropiado en relación a las circunstancias del trabajo.</p> <p>25. Adecuada presentación de acuerdo a principios que gobiernan los registros</p>		
--	--	--	--

ASPECTOS DE LA ORGANIZACIÓN			
4	ORGANIZACIÓN DE LA ENTIDAD Y/O EMPRESA		
	<p>26. organización</p> <p>27. Grado de dependencia</p> <p>28. Recursos Humanos</p> <p>29. Selección</p> <p>30. Promoción</p> <p>31. Capacitación</p> <p>32. Recursos Técnicas</p> <p>33. Informáticos</p> <p>34. Biblioteca</p> <p>35. Comunicaciones</p>		
SERVICIO DE AUDITORIA			
	Política de aceptación y elaboración		

Opinión del revaluado de acuerdo con el resultado:

Sin excepciones	1
Excepciones menores	2
Ciertas excepciones	3
Numerosas Excepciones	4
Requiere urgente atención	5

Discrepancia

.....

Firma / Fecha

.....

Supervisor

.....

Jefe de Unidad

RECOMENDACIONES

Estamos convencidos de que cualquier procedimiento de control será bueno siempre que se participe con el debido cuidado y seriedad probada, asimismo ningún control será suficiente si existe la mas mínima duda acerca de su integridad y si no transmite el publico la seguridad que de el espera.

La preocupación y ocupación por la Calidad es un objeto inaplazable y esto no solo, concierne a los productos y servicios, sino a toda la vida y actividad de la empresa. Fallas en la calidad afectan a toda la organización y la auditoria inmersa en el análisis de estas organizaciones debe tener calidad y crear un clima de confiabilidad hacia los auditores conociendo de ante mano que la calidad no se improvisa sino es fruto de su trabajo competente, honesto, riguroso y sistemático.

En cuanto al Control interno, creemos que debe estar a cargo del organismo profesional que aglutina a los Contadores Públicos en cada país que es la entidad natural que debe encargarse de tal control, para lo cual es necesario sin perdida de tiempo crear las condiciones necesarias, como informar del alcance y de los procedimientos a implementar así como, dotar de los recursos necesarios, humanos y materiales para llevar adelante este proyecto de grado, que puesta en marcha recuperara la confianza del publico hacia la gestión del Auditor, que es el activo maspreciado de nuestra profesión.

Hoy los Auditores velan por la calidad de su labor y esta se controla sistemáticamente. En este trabajo se ha pretendido reunir los aspectos que no pueden dejar de ser evaluados si de calidad se trata.

5.12. ACCIONES CORRECTIVAS

La acción correctiva es una acción emprendida para eliminar causas de una no conformidad, defecto u otra situación no deseable existente con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.

Las acciones correctivas pueden implicar, por ejemplo, cambios en los procedimientos y en los sistemas, para lograr el mejoramiento de la calidad en cualquier etapa del ciclo de la calidad.

Ha una diferencia entre "corrección" y "Acción correctiva".

Corrección se refiere a reparación, reproceso o ajuste, y se relaciona al tratamiento de una no conformidad existente.

Acción correctiva se refiere a la eliminación de la causa de una no conformidad.

TIPOS DE ACCIONES CORRECTIVAS

- a) De Arreglo:** Corrigiendo las desviaciones encontradas.
- b) De Purga:** Localizando y corrigiendo desviaciones similares.
- c) Preventiva:** Acción para prevenir su recurrencia.

5.13. RECOMENDACION

Es reconocido como asunto muy serio el no tomar acciones para corregir desviaciones detectadas por una auditoria de calidad.

El responsable de la empresa / área auditada debe preparar un programa de hachones correctivas para las desviaciones detectadas y este debe ser aprobado por el Auditor.

5.14. INICIACIÓN DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

- a) Formatos:** Son documentos que se utilizan para describir las desviaciones detectadas durante la Auditoria.
 - b) Solicitud:** Identificación de las desviaciones que requieren acciones correctivas
 - c) Programa:** Propuesta de acciones correctivas a ser implantadas para la solución de las desviaciones y fecha de su terminación.
 - d) Aprobación de acciones Correctivas:** El Auditor que detecto las desviaciones evaluara las desviaciones, evaluara las acciones correctivas propuestas, para verificar que esta, corrijan las desviaciones de raíz.
- SI** Aprueba las acciones correctivas propuestas para su implantación.

NO Inicia nuevamente el Auditor, la solicitud de acción correctiva de la desviaciones.

e) Certificación de Acciones Correctivas: Seguimiento al programa de acciones correctivas.

Auditoria de seguimiento, para la verificación de las acciones correctivas han sido implantadas.

Auditoria de seguimiento se efectúa en las dos siguientes semanas como máximo, a la fecha de terminación de las acciones correctivas.

f) Reporte de Verificación de Acciones Correctivas: Documentar las evidencias objetivas de la verificación de las acciones correctivas terminadas si solucionaron las desviaciones detectadas.

SI Elabora reporte y cierre de la Auditoria.

NO Elabora reporte e indica las desviaciones detectadas.
- Inicia nuevamente proceso de la solicitud de acciones correctivas.

g) Seguimiento de Acciones Correctivas: Verificaciones de Acciones Correctivas implantadas (Auditoria de seguimiento).

h) Cierre de la Auditoria: Reporte de verificación de Acciones Correctivas Terminadas.

CAPITULO VI

TIPOS DE INFORME

6. CONCEPTO

Las Normas a ser elaboradas deberán comprender los diferentes tipos de informes que serán emitidos como consecuencia de la revisión y sus correspondientes significados. Principalmente se deberá disponer el supuesto que generarían un tipo u otro de informes.

En los servicios de Auditoria y Contabilidad (registro y elaboración de Estados Financieros). Impuestos, asesoramiento contable, Auditoria de Calidad y otros similares, se deberán precisar los parámetros para emitir determinados tipos de opinión o de informes.

6.1.1. TIPOS DE INFORMES

En los servicios de Auditoria, de revisión, de trabajo con alcance, convenio, certificación, compilación, etc. Se podría emitir informes similares a los de opinión de auditoria independientes, es decir:

1. **Limpia:** Cuando de la revisión no surge objeción de ninguna naturaleza de carácter material: Vigencia plena de proceso de control de calidad de acuerdo a las exigencias de la normativa del administrador del programa.²³
2. **Limpia y con carta de Comentarios:** Cuando de la revisión surgen algunas debilidades menores que no son suficientes para calificar el informe de revisión, pero que a criterio de los revisores podrían significar en el futuro riesgo a la calidad del servicio o el proceso de control de calidad por tanto ameritan la emisión de comentarios, por sobre todo de recomendaciones para evitar o subsanar el inconveniente.

²³ Auditoria un enfoque integral, Whittinton Ray, McGraw-Hill, 2003, pag. 193

3. **Con Salvedades y Carta de Comentarios:** Si de la revisión surgen la necesidad de alguna mejoría en la implantación del proceso de Control de Calidad. Vigencia del programa con algún grado de imperfección. En este caso se deberá emitir las sugerencias de rigor, que sean aplicables.²⁴
4. **Contraria y Carta de Comentarios:** Cuando de la revisión se concluye que el servicio no satisface la exigencia mínima del programa de Control de Calidad adoptado. El proceso de control no está vigente. Se deberá acompañar al informe de las sugerencias pertinentes para remediar de inmediato la situación.²⁵
5. **Abstención:** Cuando en el intento de revisar, los revisores encuentran limitaciones que impide llevar su cometido. El proceso de Control de Calidad no puede ser calificado como vigente, por tanto la institución, mediante sus respectivas oficinas deberá aplicar las penas previstas, en normas de cada país.²⁶

Se podría aplicar las normas vigentes del Colegio de Auditores y/o Contadores Públicos en cuanto a informes.

En todos los casos, los informes emitidos deben ser escritos y discutidos en el revisado o responsable del servicio avalado.

²⁴ Auditoría un enfoque integral. Whittington Ray. McGraw-Hill. 2003 pag.572

²⁵ Auditoría un enfoque integral. Whittington Ray. McGraw-Hill. 2003 pag.582

²⁶ Auditoría un enfoque integral. Whittington Ray. McGraw-Hill. 2003 pag.575

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Andrés Senlle Guillermo Stoll, Calidad Total y Normalización – ISO 9000 Las Normas para Calidad en la practica, Edición Gestión 2000 S.A.
- ✓ Clements Richart B, Guía Completa de las Normas ISO 14000, Editorial Gestión 2000 S.A.
- ✓ Rusenás Rubén, Auditoría Interna, Operativa, Fraude y Corrupción, Editorial La Ley, México D.F.
- ✓ Santillana Gonzáles Juan Ramón, Auditoría Interna Integral, Administrativa, Operacional y Financiera – Bogota Colombia, Editorial División Iberoamericana.
- ✓ Zorrilla Arena Santiago, Torrez Xamar Miguel, Guía para elaborar la Tesis Editorial McGRAW–Hill.
- ✓ Tamayo Mario, El proceso de la Investigación, Edic. Limusa Noriega.
- ✓ Whittington Ray, Auditoría, un enfoque integral; Editorial MacGRAW-Hill.
- ✓ Enciclopedia De la Auditoría, edición Española – Barcelona 1998.
- ✓ Diccionario Enciclopédico Universal Aula 4º Edición, Editorial Cultura S.A.
- ✓ Arens Alvin S. U enfoque integral, Sexta edición, México Printe may, año 2003
- ✓ Blanco Luna Yanel, El proceso de la revisoría Fiscal como Auditoría Integral, Bogota – Colombia, Primera Edición, PWP Gráficos S.A. Editorial, año 1999.
- ✓ Blanco Luna Yanel, Manual de Auditoría y de revisión Fiscal, Bogota - Colombia, primera Edición, PWP Gráficos editorial, año 2001.
- ✓ Fowler Newton Enrique, Auditoría Aplicada, Buenos Aires Argentina, primera edición, Macchi, año 1994 (los tomos)
- ✓ Santillana Gonzáles Juan Ramón, Auditoría Interna Integral, Copyright 2002, International Thomson Ediciones, México D.F.
- ✓ Santillana Gonzáles Juan Ramón, Auditoría Fundamentos, Copyright 2004, International Thomson Ediciones, México D.F.
- ✓ INTOSAL, Organización Internacional de las entidades Fiscalizadoras Supremas, “Directrices para las Normas de Control Interno”, comisión de Normas de Control Interno, INTOSAL, junio 1992.
- ✓ Chiavenato Adalberto, Administración de Recursos Humanos, MacGRAW-Hill, quinta edición 1999.

- ✓ Cantún H.D. Desarrollo de una cultura, Inter. América Auditores S.A. de C.V. McGraw-Hill, México.
- ✓ www.imecca.com.mx/xxix-congreso-reportaje-tlaxcala.shtml.
- ✓ xxix/congreso nacional de control de calidad. México.
- ✓ wysiwyg://19/http://centrodesoluciones.com/servicio/calidadtotal, auditoriadecalidad.
- ✓ www.ccpl.org.pe/colegio/revista/co...2000/control_de_calidad_de_firmas_en_.html control de calidad firmas en practicas de calidad.
- ✓ http://cpn.me.gob.pe/cpn/articulos/cccalida_auditoria.html. El control de calidad en practicas de contabilidad y auditoria. Perú.

HANEROS

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Sistema de la calidad"	Código: Fecha: Versión: Página:	1 de 15
PROCEDIMIENTO	AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD		

AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

Historia e Identificación de Cambios

Versión	Fecha	Preparado por:	Aprobado por:	Cambios Efectuados
		Jefe de Unidad Auditoria Interna	Representante de la Dirección	Normalización
		Jefe de Unidad Auditoria Interna	Representante de la Dirección	Regulariza la fecha de la versión, puede: Modificar el formato del anexo 9.2 Modificar el formato del anexo 9.7
		Analista Control de Gestión	Representante de la Dirección	Modifica dueño de proceso de "Jefe Unidad Auditoría Interna" a "Analista Control de Gestión" 1. Objetivo Modifica "Sistema de Gestión de Calidad del Sistema Planificación y Control de Gestión a "Sistema de calidad"

				2. Alcance: Amplia alcance de Sistema de Gestión de Calidad del Sistema de Planificación y Control de gestión a "Sistema de gestión de calidad"
Dueño de Proceso: Analista de Control de Gestión			Aprobado por: Representante de la Dirección	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Sistema de la calidad"	Código: Fecha: Versión: Página:	2 de 15
PROCEDIMIENTO	AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD		

1. OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es establecer la metodología en que se llevarán a cabo las Auditorías Internas del Sistema de Calidad.

La finalidad de las Auditorías Internas de Calidad es contribuir de modo sistemático a la mantención continua del Sistema de Calidad, comprobar que está bien implementado, y que es eficaz para cumplir los objetivos de Calidad previstos, obteniendo información del desempeño organizacional para planificar el mejoramiento continuo.

2. ALCANCE

El procedimiento se aplica a todas, las Auditorías Internas de Calidad que se realicen a los Sistemas de Planificación y Control del Sistema de Auditoría Interna, es decir, auditorías realizadas por el personal perteneciente al Servicio que se encuentren calificados como Auditores Internos de Calidad.

3. RESPONSABLES

PROVEEDORES	USUARIOS	CLIENTES
Todos los usuarios de los sistemas y de Auditorias Interna	Auditor Líder Auditores Internos Dueño de Proceso	Todos los usuarios de los Sistemas y Auditoria Internas

4. DEFINICIONES

- No Conformidad: Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado
- No Conformidad Mayor: Es la falta de uno de los elementos del sistema (falla del sistema) o falta del uso de un elemento (falla de implementación), que no permite que la actividad total sea efectuada, por lo que un procedimiento o proceso del sistema no puede ser efectuado.
- No Conformidad Menor: Es la desviación que pone en peligro el cumplimiento del objetivo de un procedimiento, proceso o elemento del sistema.
- Observación: Es aquella que no presenta consecuencias graves para al sistema, sino más bien, son recomendaciones que le dan mayor solidez al sistema. Corresponden a oportunidad de mejora, ésta podría evitar una futura No Conformidad.
- Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable.

Dueño de Proceso: Analista de Control de Gestión	Aprobado por: Representante de la Dirección
--	---

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Sistema de la calidad"	Código: Fecha: Versión: Página:	3 de 15
PROCEDIMIENTO	AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD		

Otras definiciones que sea necesario consultar están en las normas ISO 9000:2000 "Sistema de gestión de la calidad, Fundamentos y vocabulario"

5. INDICADOR DE GESTIÓN

INDICADOR	CLASIFICACIÓN DEL RESULTADO			PERIODICIDAD DE MEDICIÓN
	BUENO	REGULAR	MALO	
1. % de No Conformidades detectadas en auditoría interna, cerradas según plazo acordado	$80\% \leq IG$	$60\% < IG < 80\%$	$IG < 60\%$	Mensual

6. REFERENCIAS

* Norma ISO 9001:2000

* Norma ISO 9000.2000

7. REGISTROS

Identificación	Responsables	Almacenamiento			Disposición
		Tiempo	Medio de Soporte	Lugar y Responsable	
Plan de Auditoría Interna aprobado	Dueño de proceso AI de calidad	2 años	Impreso	Archivo Unidad de Auditoría Interna	Eliminación
Programa de Auditoría Interna aprobado	Auditor líder	1 año	impreso	Archivo Unidad de Auditoría Interna	Eliminación

Lista de Verificación	Audidores Internos	1 año	Impreso	Archivo Unidad de Auditoría Interna	Eliminación
Resumen de No Conformidades	Audidores Internos	1 año	Impreso	Archivo Unidad de Auditoría Interna	Eliminación
Parte de No Conformidad	Auditor Líder	1 año	Impreso	Archivo Unidad de Auditoría Interna	Eliminación
Informe de Auditoría interna	Auditor Líder	1 año	Impreso	Archivo Unidad de Auditoría Interna	Eliminación
Matriz de Seguimiento de No Conformidades	Dueño de proceso AI de calidad	1 año	Impreso	Archivo Unidad de Auditoría Interna	Eliminación
Evaluación de Auditores Internos	Dueño de proceso AI de calidad	2 años	Impreso	Archivo Unidad de Auditoría Interna	Eliminación
Lista de Auditores internos de Calidad	Dueño de proceso AI de calidad	2 años	Impreso	Archivo Unidad de Auditoría Interna	Eliminación
Dueño de Proceso: Analista de Control de Gestión		Aprobado por: Representante de la Dirección			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Sistema de la calidad"	Código:	
		Fecha:	
		Versión:	
		Página:	4 de 15
PROCEDIMIENTO	AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD		

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

ENTRADAS	ACTIVIDADES	NOTAS / RESULTADOS	RESPONSABLES
<p data-bbox="337 384 516 478">Formato Programa de Auditoría Interna</p> <p data-bbox="337 909 516 1003">Formato Plan de Auditoría Interna</p> <p data-bbox="354 1192 532 1287">Formato Lista de Verificación</p>	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Elaboración Programa de Auditorías Internas de Calidad] A --> B[Comunicación al área a auditar] B --> C[Planificación de la Auditoría y envío al responsables del área auditada] C --> D[Reunión Preparación Auditoría] D --> E[Reunión Inicial Auditoría] E --> F((1)) </pre>	<p data-bbox="841 300 1252 856">El Programa de Auditorías Internas de calidad es elaborado en Marzo de cada año, por el Dueño de Proceso de AI de calidad y aprobado por el Coordinador de Calidad. Debe Incluir fechas aproximadas de las auditorías, el auditor líder designado y firma del responsable de su aprobación.</p> <p data-bbox="898 877 1157 972">Programa de Auditoría Interna de Calidad aprobado</p> <p data-bbox="841 1119 1252 1539">Con una antelación deseable de un mes (mínimo dos semanas), notificara los responsables de las áreas que van a ser auditadas de acuerdo al Programa de Auditoría Interna y acordar entre las partes las fechas exactas de su realización.</p> <p data-bbox="841 1644 1252 1875">Para cada área, identificar los requerimientos y documentos del Sistema de Calidad que son aplicables, y sobre ellos programar las actividades de</p>	<p data-bbox="1271 342 1516 468">Dueño de proceso AI de calidad</p> <p data-bbox="1271 930 1450 951">Auditor Líder</p> <p data-bbox="1271 1360 1450 1381">Auditor Líder</p>

		<p>esté incluido en la Lista de Verificación, registrando las conformidades encontradas. Terminada la entrevista el auditor debe proporcionar al auditado un Formato de Evaluación de auditores para que este evalúe el desempeño del auditor.</p> <p>Reunión para presentar los hallazgos, aunar criterios, redactar y clasificar No Conformidades, generar el Resumen de No Conformidades, como un borrador del informe de Auditoría Interna</p> <div data-bbox="906 1024 1133 1119" style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> Resumen de No Conformidades Partes de No Conformidad </div> <p>Se presentan al Dueño del proceso auditado las no conformidades redactadas, analizándose en detalle cada una de éstas. Posteriormente se le debe entregar al Jefe de Servicios, el informe de Auditoría Interna</p> <div data-bbox="938 1591 1157 1665" style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> Informe de Auditoría Interna de calidad </div> <p>Para cada desviación detectada el auditado se</p>	<p>Auditor Líder</p> <p>Auditor Líder</p> <p>Dueño proceso AI de calidad</p>
--	--	--	--

		<p>compromete con una fecha para solucionarla. El auditor evalúa los resultados esa fecha. Si son satisfactorios se cierra la no conformidad, de lo contrario el Auditor Líder puede solicitar otras acciones correctivas. La auditoría se concluye (cierre de auditoría) cuando se han solucionado todas las no conformidades y desviaciones detectadas en la auditoría y los auditores han sido evaluados.</p> <p>Se realiza un análisis de la información de las evaluaciones de auditores para detectar necesidades de capacitación u otras acciones de mejoramiento</p>	
<p>Dueño de Proceso: Analista de Control de Gestión</p>		<p>Aprobado por: Representante de la Dirección</p>	

Criterio de éxito: Auditoría
Interna cerrada

	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Sistema de la calidad"</p>	<p>Código: Fecha: Versión Página:</p>	<p>6 de 15</p>
<p>PROCEDIMIENTO</p>	<p>AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</p>		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Sistema de la calidad"	Código: Fecha: Versión: Página:	7 de 15
PROCEDIMIENTO	AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD		

Anexo 9.2: Formato Programa de Auditoria Interna

Programa de Auditorías Internas de Calidad Año 2xxx

"Sistema de....."

Procesos a auditar	Fecha programada	Auditor Líder

Programada por
Stgo. ____/____ del 2xxx

Aprobado por
Stgo. ____/____ del 2xxx

Procesos a auditar	P Programada	Seguimiento Auditoría (fechas)		
		P Planificada	R Realizada	C Cerrada
Dueño de Proceso: Analista de Control de Gestión		Aprobado por: Representante de la Dirección		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Sistema de la calidad"	Código: Fecha: Versión: Página:	8 de 15
PROCEDIMIENTO	AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD		

Anexo 9.2: Formato Lista de Verificassem

Lista de Verificassem					
Req.	Descripción (pregunta)	Respuesta Esperada	Evidencia Objetiva	Estado CONF/NC	Observación
Dueño de Proceso: Analista de Control de Gestión		Aprobado por: Representante de la Dirección			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Sistema de la calidad"	Código: Fecha: Versión: Página:	9 de 15
PROCEDIMIENTO	AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD		

Anexo 9.4: Formato Lista de Verificación

Resumen de No Conformidades			
Servicio			
Objetivo Auditoría			
Alcance Auditoría			
Fecha: ____ de _____ 20____			
Auditor:	Auditado		
de NC	Descripción No Conformidad	Requisitos	Tipo
		Vulnerado	
Dueño de Proceso: Analista de Control de Gestión		Aprobado por: Representante de la Dirección	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Sistema de la calidad"	Código: Fecha: Versión: Página:	10 de 15
PROCEDIMIENTO	AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD		

Anexo 9.5: Formato Parte de No Conformidad

	PARTE DE NO CONFORMIDAD		N°				
				Origen	Año	Mes	Corr
Área en que se detecta:			ORIGEN de la No Conformidad				
Fecha de detección			1.- Auditoría Interna				
Nombre de quien detecta			2.- Queja de Cliente				
Clasificación No Conformidad	Mayor <input type="checkbox"/>	Potencial <input type="checkbox"/>	3.- Producto No Conformidad				
	Real <input type="checkbox"/>		4.- Detección Interna				
	Menor <input type="checkbox"/>		(proceso Op)				
5.- Revisión por la Dirección.							
SECCIÓN I: DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD							
(Esta sección la debe llenar la persona que identifica una no conformidad real o potencial)							
En adelante debe ser llenado por Dueño del Proceso, quien se hará responsable en adelante del documento							
SECCIÓN II: TRATAMIENTO DE LA NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN INMEDIATA SI SE REQUIERE							
SECCIÓN III: ANALISIS DE LA CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD							
SECCIÓN IV: ACCIÓN CORRECTIVA (AC) O PREVENTIVA (AP) (para eliminar el origen a la NC)						AC	<input type="checkbox"/>
						AP	<input type="checkbox"/>

Responsable Implementación		Fecha	/ /	Firma
Responsable de la verificación		Fecha	/ /	Firma:
En adelante debe ser llenado por el responsable de la verificación según fecha acordado				
SECCIÓN V: VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA				
(Se debe indicar si la acción resolvió el origen del problema e indicar cuáles fueron los resultados de las acciones tomadas)				
Firma Verificación				
Dueño de Proceso: Analista de Control de Gestión			Aprobado por: Representante de la Dirección	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Sistema de la calidad"	Código: Fecha: Versión Página:	11 de 15
PROCEDIMIENTO	AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD		

Anexo 9.6: Formato Parte de No Conformidad

Informe de Auditoría Interna Sistema de Gestión de Calidad	
Nº XX año 20 XX	
Fecha de Auditoría: ____/____/20__	Auditor Líder:
Servicio:	Equipo Auditor:
Objetivo:	Alcance:

Programa de Trabajo	
Día 1:	Áreas:
Día 2:	Áreas
Día 3:	Áreas
Principales situaciones Detectadas	
No Conformidades	
<ul style="list-style-type: none"> - Mayo - Menor 	
Conclusiones	
Proposiciones	
Información Adicional	
Auditor Líder	
Dueño de Proceso: Analista de Control de Gestión	Aprobado por: Representante de la Dirección

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Sistema de la calidad"	Código: Fecha: Versión: Página:	12 de 15
PROCEDIMIENTO	AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD		

Anexo 9.7: Formato Matriz de Seguimiento de Auditoria Interna

Número NC				Responsable Implementación	Fecha Implementación	Responsable Verificación	Fecha Verificación	Seguimiento de la acción tomada
Origen	Año	Mês	Corr					
Dueño de Proceso: Analista de Control de Gestión						Aprobado por: Representante de la Dirección		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Sistema de la calidad"	Código: Fecha: Versión Página:	13 de 15
PROCEDIMIENTO	AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD		

Anexo 9.8: Formato Evaluación de Auditores Internos

<u>Evaluación de Auditores Internos</u>			
<p>Formulario para evaluar el trabajo de auditoría para comprobar el grado de cumplimiento de las obligaciones del Auditor Interno de Calidad, por parte del Auditado.</p> <p>Escala de evaluación: 1 a 7, siendo 7 el grado óptimo y el 4 el grado de aprobación mínimo. NA indica ítem no evaluado o revisado.</p> <p>Marcar con un X sobre la nota que considera refleja el nivel de actuación del Auditor</p> <p>Calificar solo los puntos que se discutieron o que se lograron evaluar, de lo contrario marcar columna NA.</p> <p>Nombre Auditor Evaluado _____</p> <p>Empresa_____</p>			
1	Le explico el Auditor, al presentarse, el alcance de la auditoría	1 2 3 4 5 6 7	N A
2	Le explico el uso y llenado del formato de evaluación de Auditor Interno	1 2 3 4 5 6 7	N A
3	Contribuyó el Auditor a entender mi participación en el sistema	1 2 3 4 5 6 7	N A

4	Las desviaciones (no conformidades) y puntos débiles fueron discutidos en forma clara por el Auditor y firmado el formulario correspondiente	1 2 3 4 5 6 7	N A
5	El auditor me motivo, por medio de aclaraciones, para la mejora continua	1 2 3 4 5 6 7	N A
6	En caso de problemas o aclaraciones pudimos contar con el Auditor	1 2 3 4 5 6 7	N A
7	El auditor realizo su entrevista y proceso de auditoría en forma sistemática y metódica	1 2 3 4 5 6 7	N A
8	Los temas tratados fueron cerrados o quedaron dudas o interrogantes	1 2 3 4 5 6 7	N A
9	El auditor escucho activamente durante la entrevista	1 2 3 4 5 6 7	N A
10	Contribuyo el Auditor a generar un clima de confianza y apoyo	1 2 3 4 5 6 7	N A
11	Fue el Auditor objetivo y justo en sus apreciaciones	1 2 3 4 5 6 7	N A
12	Colaboro el Auditor a dar soluciones a dar soluciones para corregir las deficiencias encontradas (desde el punto de vista de las necesidades del sistema)	1 2 3 4 5 6 7	N A
13	Como califica el nivel del conocimiento y habilidades del Auditor para realizar el proceso de auditoría (estilo y técnicas)	1 2 3 4 5 6 7	N A
14	En general fue el auditor cortés y educado	1 2 3 4 5 6 7	N A
Observamos y sugerencias: usar el reverso si fuera necesario, necesitamos sus recomendaciones para mejorar el proceso de auditoría interna y mejoramiento continuo			
Dueño de Proceso: Analista de Control de Gestión		Aprobado por: Representante de la Dirección	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Sistema de la calidad"	Código: Fecha: Versión: Página:	14 de 15
PROCEDIMIENTO	AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD		

Anexo 9.9: Formato Evaluación de Auditores Internos

Los auditores internos de calidad, deben cumplir los siguientes requisitos de calificación

Nivel de educación	Enseñanza Media completa
Capacitaciones	Curso de formación de Auditores Internos de Calidad de 40 horas (aprobado)
Habilidades	Facilidad de comunicación oral y escrita
Experiencias	Al menos un año de experiencia laboral

Los auditores internos de calidad, se clasifican en las siguientes categorías

- Auditor Líder
- Auditor Interno
- Auditor en entrenamiento

Inicialmente estas categorías están definidas de acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación del curso de formación de Auditores.

Posteriormente, una vez al año, el Dueño de este proceso, somete a los auditores a una prueba teórica para verificar la mantención de sus conocimientos. Los resultados exigibles para mantener su condición en cada categoría son los siguientes:

Auditor Líder	Nota mínima de 70% (en escala de 0-100 %) en la evaluación teórica Participación en al menos dos auditorías al año.
Auditor Interno	Nota mayor o igual al 50% y menor de 70% (en escala de 0-100%) en la evaluación teórica. Participación en al menos una auditoria al año
Auditor en Entrenamiento	Nota menor a 50% (en escala de -100%) en la evaluación teórica Participación como observador en al menos dos auditorías al año
Dueño de Proceso: Analista de Control de Gestión	Aprobado por: Representante de la Dirección

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "Sistema de la calidad"	Código: Fecha: Versión Página:	15 de 15
PROCEDIMIENTO	AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD		

Anexo 9.10: Listado de Auditores según calificación

<u>Listado de Auditores Internos</u>				
<i>Fecha_:</i> ___/___/___				
	Nombre del Auditor	Cargo	Reg.	Calificación
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

Coordinador de calidad
Responsable de la Evaluación

Dueño de Proceso: Analista de Control de Gestión	Aprobado por: Representante de la Dirección
---	--