

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA



TRABAJO DIRIGIDO

Para la obtención del Grado Académico de Licenciatura

“INCIDENCIA DE UN MANUAL DE CONTROL DE CALIDAD EN LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE SERVICIOS EN LA FIRMA DE AUDITORÍA CONSULTORES & AUDITORES PARA EL DESARROLLO ESTRACAD S.R.L.”

Autor: Jaime Ignacio Alarcon Villa
Eva Mireya Catacora Canaviri

Tutor: M. Sc. Jorge Céspedes Estévez

La Paz – Bolivia

2019

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado con todo mi cariño a mi familia y en especial a mis amados padres Senobia Villa S. e Ignacio Alarcon M. (QEPD), por el constante apoyo y la confianza brindada.

Jaime Ignacio Alarcon Villa

Este trabajo va dedicado a mis padres Juan José Catacora Yujra y Marcía Mónica Canavirí Mendoza y hermanas por darme las fuerzas y apoyo para culminar el presente trabajo.

Eva Mireya Catacora Canavirí

A nuestro hijo Mateo Sebastian, que siempre es una maravillosa motivación para seguir adelante.

Ignacio y Eva

AGRADECIMIENTO

A DIOS:

*Por estar siempre a nuestro lado en
este largo camino de estudio, sabiendo
que siempre nos cuida.*

A NUESTRO TUTOR

*M. Sc. Jorge Céspedes Estévez
Por habernos guiado con paciencia y
sabiduría.*

A MI INSTITUCIÓN

*Y a todos los docentes de esta
Prestigiosa Casa Académica por
iluminar y guiar nuestro camino.*

Ignacio y Eva

RESUMEN

Con el paso de los años, las firmas que prestan servicios de auditoría, han adquirido mayores atribuciones y responsabilidades en cuanto a su desempeño laboral, debido a las exigencias planteadas por los clientes, ya que afrontan problemas por la falta de un Sistema de Control de Calidad que refleje credibilidad y confiabilidad en el trabajo realizado y que éste se haga de acuerdo a las normas y técnicas establecidas. Por tanto, se hace necesario un Control de Calidad, siendo este un elemento importante dentro de la firma Consultores & Auditores para el Desarrollo Estracad S.R.L.

Es por eso que los miembros de la firma de auditoría se les han confiado a los miembros de la administración, los recursos que deben:

- a) Emplear los servicios de consultoría con eficiencia y eficacia;
- b) Cumplir con la Norma Internacional de Control de Calidad y otras normas legales aplicables, implantando un sistema de control de calidad adecuados para promover y lograr su cumplimiento;
- c) Establecer y mantener controles efectivos para garantizar la consecución de las metas y objetivos correspondientes, promover la eficiencia y eficacia de sus servicios.

ÍNDICE

	Páginas
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES	1
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. MODALIDAD DE TITULACIÓN.....	2
1.2. CONVENIO	2
CAPÍTULO II: MARCO INSTITUCIONAL.....	3
1. ANTECEDENTES INSTITUCIONALES Y BASE LEGAL DE CREACIÓN.....	3
2. MISIÓN Y VISIÓN	4
2.1.MISIÓN.....	4
2.2.VISIÓN	4
3. PRINCIPIOS Y VALORES ORGANIZACIONALES	4
4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	6
CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, JUSTIFICACIÓN, IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES Y OBJETIVOS	7
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	7
1.2. FORMULACIÓN DEL CUESTIONAMIENTO DE INVESTIGACIÓN	8
2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	8
2.1. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	8
2.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	8
2.3. JUSTIFICACIÓN PROFESIONAL.....	8
2.4. JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA.....	9
3. VARIABLES.....	9
3.1. IDENTIFICACIÓN VARIABLE DEPENDIENTE	9
3.2. IDENTIFICACIÓN VARIABLE INDEPENDIENTE	9
4. DETERMINACIÓN DE OBJETIVOS	9

4.1. OBJETIVO GENERAL	9
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN 11

1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	11
1.1. ESTUDIO EXPLORATORIO	11
1.2. ESTUDIO DESCRIPTIVO	11
2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	11
2.1. MÉTODO DEDUCTIVO.....	11
3. FUENTES DE INFORMACIÓN	12
3.1.FUENTES PRIMARIAS.....	12
3.2.FUENTES SECUNDARIAS	12
4. PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	12
4.1. PROCEDIMIENTOS	12
4.2. TÉCNICAS	13
4.2.1. TÉCNICAS VERBALES.....	13
4.2.2. TÉCNICAS DOCUMENTALES.....	13
4.2.3. TÉCNICAS FÍSICAS.....	14
5. ALCANCE	14

CAPÍTULO V: MANUALES DE PROCEDIMIENTOS, GESTIÓN DE CONTROL DE CALIDAD, AUDITORÍA, CONTROL DE CALIDAD, EFICIENCIA Y EFICACIA 15

1. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	15
1.1. DEFINICIÓN	15
1.2. OBJETIVO.....	15
1.3. VENTAJAS DEL USO DE UN MANUAL	15
1.4. CARACTERÍSTICAS DE LOS MANUALES.....	16

1.5. GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE CONTROL DE CALIDAD PARA FIRMAS DE CONTADORES PÚBLICOS	16
1.6. ELEMENTOS QUE INTEGRAN UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	17
1.6.1. PORTADA	17
1.6.2. ÍNDICE	17
1.6.3. INTRODUCCIÓN.....	17
1.6.4. POLÍTICAS DEL MANUAL	17
1.6.5. PROCEDIMIENTOS	17
1.6.6. GLOSARIO DE TÉRMINOS	18
1.6.7. ANEXOS.....	18
2. GESTIÓN DE CONTROL DE CALIDAD	18
2.1. MARCO NORMATIVO.....	18
2.1.1. NORMA INTERNACIONAL DE CONTROL DE CALIDAD (NICC 1).....	18
2.1.2. CÓDIGO DE ÉTICA DEL (IFAC).....	18
2.2. MARCO TEÓRICO	19
2.2.1. EL CONTROL DE CALIDAD.....	19
2.2.2. PLANEACIÓN DE AUDITORÍA.....	21
2.2.3. AUDITORÍA EXTERNA	22
3. AUDITORÍA.....	22
3.1. DEFINICIÓN DE AUDITORÍA.....	22
3.2. VENTAJAS DE LA AUDITORÍA	23
3.3. OBJETO DE LA AUDITORÍA	23
3.4. ETAPAS DE LA AUDITORÍA	24
3.5. PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS DE AUDITORÍA	24
3.6. PAPELES DE TRABAJO.....	24
3.7. MARCAS DE AUDITORÍA	25
4. CONTROL DE CALIDAD.....	25
4.1. ELEMENTOS DE UN SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD.....	25
4.2.VIGENCIA DE LA GUÍA	26

4.3. COMPONENTES	26
4.3.1. COMPROMISO DE PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE CALIDAD DENTRO DE LA FIRMA	26
4.3.2. LA ÉTICA COMO ELEMENTO ESENCIAL EN UN SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD.....	27
4.3.3. ACEPTACIÓN Y CONTINUIDAD DE LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES Y DE LOS ENCARGOS ESPECÍFICOS	27
4.3.4. RECURSOS HUMANOS	28
4.3.5. EJECUCIÓN DEL ENCARGO	29
4.3.6. SEGUIMIENTO DE LOS ENCARGOS	30
4.3.7. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD	30
4.3.8. EL RIESGO EN EL CONTROL DE CALIDAD DE LA AUDITORÍA	30
5. EFICIENCIA	31
6. EFICACIA	31

**CAPÍTULO VI: PRESENTACIÓN DEL “MANUAL DE CONTROL DE CALIDAD
EN LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE SERVICIOS EN LA FIRMA DE
AUDITORÍA CONSULTORES & AUDITORES PARA EL DESARROLLO**

ESTRACAD S.R.L.” de acuerdo a la norma internacional de control de calidad 1 32

INTRODUCCIÓN..... 32

PROPÓSITO DE LA NICC 1 33

**SECCIÓN I: COMPROMISO DE PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE
CALIDAD DENTRO DE LA FIRMA..... 35**

1.1. COMPROMISO DE LOS SOCIOS EN EL ESTABLECIMIENTO 35

1.2. FORMAS DE PROPAGACIÓN DE UNA CULTURA DE CALIDAD A TODOS
LOS MIEMBROS DE LA FIRMA 36

1.3. DESEMPEÑO DE FUNCIONES EN POSICIONES DE LIDERAZGO..... 37

SECCIÓN II: LA ÉTICA COMO ELEMENTO ESENCIAL EN UN ADECUADO SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD	38
2.1. PRINCIPIOS ÉTICOS FUNDAMENTALES, SU IMPORTANCIA EN UN SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD	38
2.2. INDEPENDIENTE: REALIDAD PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA ÉTICA	40
2.3. DIFERENCIAS DE OPINIÓN	42
2.4. MERCADEO DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES	43
2.5. VIGILANCIA DE LOS ACTIVOS DE LOS CLIENTES.....	43
2.6. LA ÉTICA EN EL ESTABLECIMIENTO DE LOS HONORARIOS.....	43
SECCIÓN III: ACEPTACIÓN Y CONTINUIDAD DE LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES Y ENCARGOS ESPECÍFICOS.....	45
3.1. EVALUACIÓN INTERNA	45
3.2. ACEPTACIÓN Y ENCARGOS ESPECÍFICOS POR PRIMERA VEZ (Clientes prospectivos).....	45
3.3. CONTINUIDAD DE ENCARGOS ESPECÍFICOS (Clientes recurrentes).....	47
3.4. NO ACEPTACIÓN DE UN NUEVO CLIENTE	48
3.5. RENUNCIA A LAS RELACIONES CON UN CLIENTE RECURRENTE	49
3.6. OBLIGACIÓN A LA CONTINUIDAD DE UN ENCARGO.....	50
SECCIÓN IV: RECURSOS HUMANOS	51
4.1. RECURSOS HUMANOS, ELEMENTO DETERMINANTE DENTRO DE UN SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD	51
4.2. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE PERSONAL	51
4.3. PROCESO DE SELECCIÓN DE CANDIDATOS	51
4.4. ORIENTACIÓN AL PERSONAL INGRESADO.....	53
4.5. DETERMINACIÓN DE LOS EQUIPOS DEL ENCARGO	54
4.6. ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN PARA MEJORAR COMPETENCIAS	55
4.7. EVALUACIÓN Y REMUNERACIÓN DE LOS EMPLEADOS	57

4.8. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS.....	58
SECCIÓN V: EJECUCIÓN DEL ENCARGO	59
5.1. EJECUCIÓN DE LOS ENCARGOS DE AUDITORÍA Y SERVICIOS RELACIONADOS	59
5.2. CONSULTAS.....	60
5.3. CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE UN EXPERTO EXTERNO	61
5.4. SELECCIÓN DEL REVISOR DE CONTROL DE CALIDAD DEL ENCARGO.....	62
5.5. REVISIÓN DE CONTROL DE CALIDAD DE LOS ENCARGOS.....	64
5.6. DIFERENCIAS DE OPINIÓN	65
5.7. PRESERVACIÓN DE LOS ARCHIVOS FINALES DEL ENCARGO	65
SECCIÓN VI: SEGUIMIENTO A LOS ENCARGOS	67
6.1. EL SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD, ELEMENTO PRIMORDIAL PARA LA MEJORA CONTINUA	67
6.2. PERFIL DEL INSPECTOR DEL SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD.....	67
6.3. REALIZACIÓN DE LAS INSPECCIONES DE SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD	68
6.4. REPORTE DE LOS HALLAZGOS DEL INSPECTOR DEL SEGUIMIENTO.....	69
6.5. CORRECCIÓN DE LAS DEFICIENCIAS	70
6.6. QUEJAS Y DENUNCIAS	70
SECCIÓN VII: DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD	72
7.1. LA DOCUMENTACIÓN, MÁS ALLÁ QUE ACUMULACIÓN DE PAPELES.....	72
7.2. PRESERVACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN (MEDIOS Y TIEMPO DE ALMACENAMIENTO).....	73
7.3. ENTRADA EN VIGENCIA DEL MANUAL DE CONTROL DE CALIDAD	74

SECCIÓN VIII: MARCO DE ADECUACIÓN PRÁCTICA DEL MANUAL	75
SECCIÓN IX: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	101
GLOSARIO DE TÉRMINOS	103
BIBLIOGRAFÍA	113
ANEXOS	116

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1. INTRODUCCIÓN

En la ejecución del presente Trabajo Dirigido titulado “Incidencia de un manual de control de calidad en la eficiencia y eficacia de servicios en la firma de auditoría Consultores & Auditores Para El Desarrollo Estracad S.R.L.”, se aplicó los conocimientos adquiridos en la formación universitaria.

El presente Trabajo Dirigido se realizó en calidad de pasante en la unidad de Dirección Administrativa Financiera de la consultora Consultores & Auditores para el Desarrollo Estracad S.R.L., con la finalidad de incidir en un manual de control de calidad que permitió la eficiencia y eficacia en los servicios que presta la firma.

En un mundo tan competitivo como el de hoy, el ser eficiente no es un objetivo más, si no un requerimiento indispensable, donde la competencia cada día va en aumento. El objetivo que cada ente persigue es el mismo, ser los mejores, brindando servicios de alta calidad; en este entorno el control de calidad en las firmas de auditoría, es indispensable. Por ello se ha considerado la importancia de un Manual de Control de Calidad en la firma de Auditoría para el desarrollo de sus actividades y procesos.

Este documento se presentó una solución a la problemática identificada en la firma objeto de estudio. La incidencia de un Manual de Control de Calidad, respetando lo establecido en la Norma Internacional de Control de Calidad (NICC 1), está referida a los lineamientos para establecer y mantener una guía que proporcionó seguridad razonable de que la firma y su personal cumplan con las normas profesionales, los requisitos legales y regulatorios aplicables.¹

¹ Contraloría General Del Estado. “Reglamento de Registro para Firms y Profesionales Independientes de Auditoría Externa”, V 01. Diciembre de 2014.

El resultado de la investigación, el manual contenido, fue motivo de aprobación y aplicación práctica por parte de profesionales de la firma de auditoría.

1.1. MODALIDAD DE TITULACIÓN

El “Trabajo Dirigido” es una de las modalidades de titulación para estudiantes que culminaron satisfactoriamente el Plan de Estudios de la Carrera Contaduría Pública de la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras, de la Universidad Mayor San Andrés (U.M.S.A.). Dicha modalidad consiste en poner en práctica los conocimientos adquiridos durante los cinco años de estudio y las prácticas pre-profesionales en las empresas o entidades públicas, previo convenio establecido, bajo un temario definido, proyectado y aprobado por los “tutores”; uno designado por la carrera (Tutor Académico) y otro por la Entidad (Tutor Institucional), quienes supervisaron y orientaron el trabajo.

1.2. CONVENIO

En fecha 15 de marzo de 2018, se suscribió el Convenio Interinstitucional, entre la firma Consultores & Auditores para el Desarrollo Estracad S.R.L. y la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras, a fin de establecer mecanismos de coordinación, interacción, cooperación y reciprocidad entre ambas instituciones y con el propósito de efectuar prácticas pre – profesionales de estudiantes egresados para la titulación de los mismos, brindando información y apoyo en la realización de trabajos requeridos.

CAPÍTULO II

MARCO INSTITUCIONAL

1. ANTECEDENTES INSTITUCIONALES Y BASE LEGAL DE CREACIÓN.²

La firma Consultores & Auditores para el Desarrollo Estracad S.R.L., se constituyó en la ciudad de La Paz el 11 de julio de 2008 bajo el tipo societario de Responsabilidad Limitada, para el desarrollo de sus actividades. La firma se encuentra con domicilio legal en la avenida Pando N/248, PB. Of. 2 y 3, pudiendo abrir sucursales, agencias y/u oficinas en cualquier otro lugar del país o del exterior.

Para el desarrollo de sus actividades, la firma se encuentra debidamente inscrita ante el Registro de Comercio de Bolivia (FUNDEMPRESA) y el Servicio de Impuestos Nacionales. Cuenta con la respectiva Matrícula de Comercio N/00140570, Número de Identificación Tributaria N/157692023 (categoría PRICOS) y las respectivas licencias de los gobiernos municipales en los que tiene presencia. También, se encuentra inscrita en el Colegio de Auditores o Contadores Públicos de Bolivia-CAUB, con registro de matrícula CAUB-299 de fecha 14 de agosto de 2008.

La actividad principal de la firma Consultores & Auditores para el Desarrollo Estracad S.R.L. es la de realizar servicios de auditorías externas, consultorías en general y asesoría tributaria, contable, financiera y administrativa, pudiendo presentarse la empresa a invitaciones públicas, privadas y a todo tipo de licitaciones nacionales e internacionales inherentes a su actividad, a cuyo objeto, en forma amplia, la sociedad puede celebrar todo género de contratos u otras transacciones que correspondan.

² Sección basada en “Información Institucional de la consultora Consultores & Auditores para el Desarrollo Estracad S.R.L.”

2. MISIÓN Y VISIÓN³

Como una medida sana de desarrollo empresarial, Consultores & Auditores para el Desarrollo Estracad S.R.L. llevó adelante una planificación estratégica en la que reevaluó su misión y visión, los cuales se describen a continuación:

2.1. MISIÓN

Considerando que la misión es la razón de ser de una empresa o el motivo por el cual existe, la misión declarada por Consultores & Auditores para el Desarrollo Estracad S.R.L. es la siguiente: “Para habilitar el éxito de la firma, a través de un fuerte liderazgo de una Empresa Nacional coherente y bien dotada de recursos con una cultura de arriba a abajo de la Calidad”.

2.2. VISIÓN

La visión es lo que la organización quiere lograr en el futuro, lo que aspira a ser, en tal sentido la visión declarada por Consultores & Auditores para el Desarrollo Estracad S.R.L. es la siguiente: “Ser una empresa líder, reconocida en Contabilidad y Consultoría Nacional de gran prestigio y la primera elección en el mercado”.

3. PRINCIPIOS Y VALORES ORGANIZACIONALES⁴

Los principios y valores con los que la empresa desarrolla sus actividades son los siguientes:

- a) **Calidad**, es la condición o propiedad de alguna cosa que la hace valiosa o apreciable.

³ Sección basada en “Información Institucional de la consultora Consultores o Auditores para el Desarrollo Estracad S.R.L.”

⁴ Ídem

- b) **Innovación**, es la modificación o creación de un producto, y de su introducción al mercado.

- c) **Honestidad**, es una forma de vivir congruente entre lo que se piensa y la conducta que se observa hacia el prójimo, que, junto a la justicia, exige dar a cada quien lo que le es debido.

- d) **Ética**, es el conjunto de principios que determina la conducta, especialmente la que se considera apropiada o moral.

- e) **Integridad**, es la predisposición de no vulnerar por ningún motivo los principios éticos y actuar inspirando confianza a los demás.

- f) **Compromiso**, es el deber contraído una obligación, o un acuerdo.

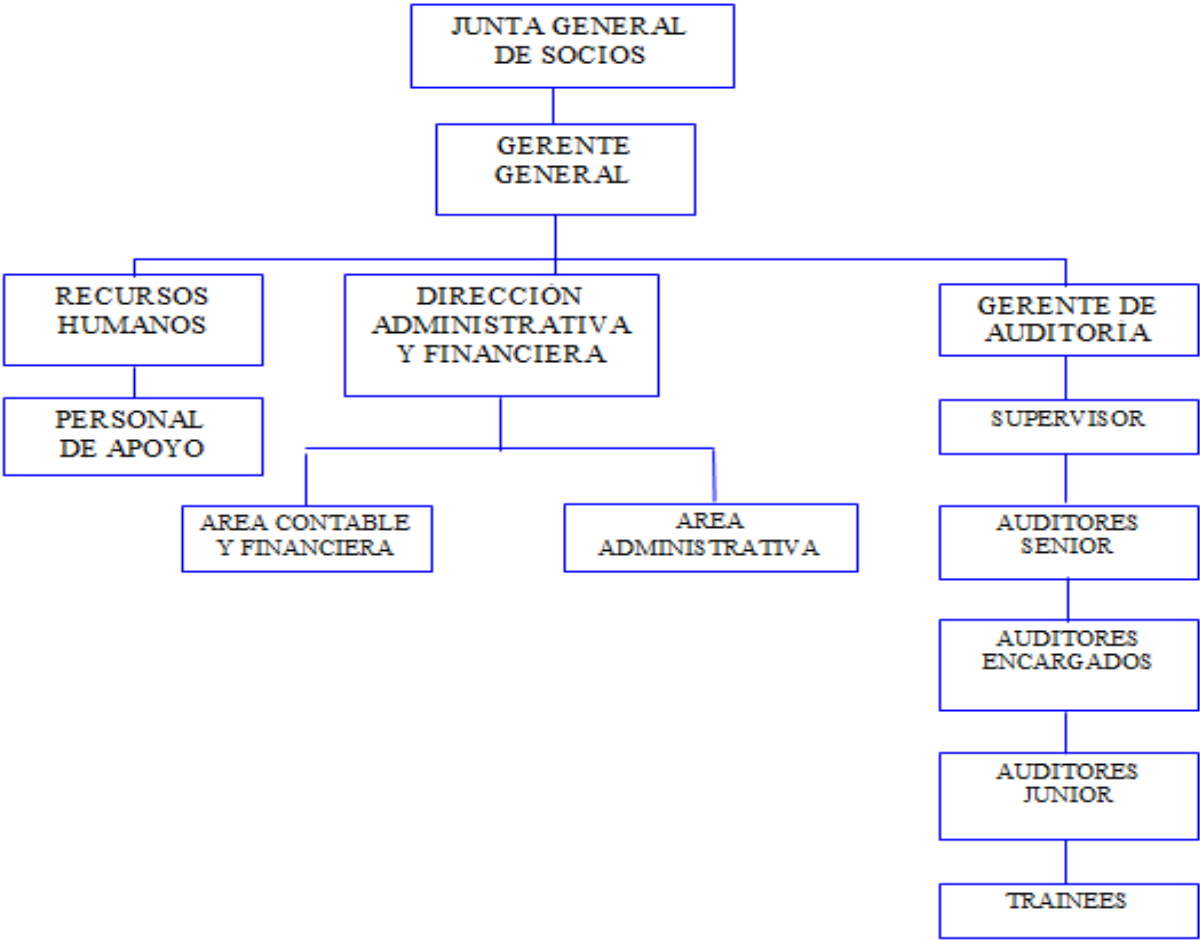
- g) **Transparencia**, es actuar con claridad sin esconder ningún hecho.

- h) **Responsabilidad**, es la capacidad de responder por los actos, y los resultados logrados, emergentes del desempeño de las funciones encomendadas.

- i) **Respeto**, respeto a las personas es, reconocer que la dignidad y los derechos de los seres humanos son inalienables e inviolables.

4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

Estructura organizacional de la firma Consultores & Auditores para el Desarrollo Estracad S.R.L., Gestión 2008



(Fuente: Información Institucional Consultores & Auditores para el Desarrollo Estracad S.R.L.)

La consultora está conformada principalmente por la junta general de socios seguidos del gerente general en los cuales por debajo se divide en tres áreas las cuales son recursos humanos, dirección administrativa financiera y el gerente de auditoría.

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, JUSTIFICACIÓN, IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES Y OBJETIVOS

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Con el paso de los años, las firmas que prestan servicios de auditoría, han adquirido mayores atribuciones y responsabilidades en cuanto a su desempeño laboral, debido a las exigencias planteadas por los clientes, ya que afrontan problemas por la falta de un Sistema de Control de Calidad que refleje credibilidad y confiabilidad en el trabajo realizado y que éste se haga de acuerdo a las normas y técnicas establecidas. Por tanto, se hace necesario un Control de Calidad, siendo este un elemento importante dentro de la firma Consultores & Auditores para el Desarrollo Estracad S.R.L.

Es por eso que los miembros de la firma de auditoría se les han confiado a los miembros de la administración⁵, los recursos que deben:

- a) Emplear los servicios de consultoría con eficiencia y eficacia;
- b) Cumplir con la Norma Internacional de Control de Calidad y otras normas legales aplicables, implantando un sistema de control de calidad adecuados para promover y lograr su cumplimiento;
- c) Establecer y mantener controles efectivos para garantizar la consecución de las metas y objetivos correspondientes, promover la eficiencia y eficacia de sus servicios.

⁵ Información institucional de la firma.

1.2. FORMULACIÓN DEL CUESTIONAMIENTO DE INVESTIGACIÓN

La necesidad de la firma es de lograr procesos de calidad que buscan la eficiencia y eficacia en los procesos de prestación de servicios, el cual permite formular la siguiente pregunta de investigación:

¿En qué medida el manual de control de calidad para la firma Consultores & Auditores para el Desarrollo Estracad S.R.L., incide en la eficiencia y eficacia en los procesos de prestación de servicios de la firma?

2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Los trabajos de investigación siguen una metodología rígida es por eso que se aplicará el método científico del cual tiene preponderancia el método deductivo y la metodología general de la NICC 1. Con lo que se llegará a elaborar un manual a su medida de la firma.

2.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La elaboración del manual de control de calidad para la firma, permite aplicar los conocimientos adquiridos durante los años de estudio en la carrera y prácticamente se incluye elementos de un sistema de control de calidad.

2.3. JUSTIFICACIÓN PROFESIONAL

El propósito de la investigación es formular un manual en base a la Norma Internacional de Control de Calidad, de manera que los elementos que forman el Control de Calidad sean factibles para el personal de la firma de auditoría Consultores & Auditores para el Desarrollo Estracad S.R.L., que tendrá la capacidad técnica y experiencia para ejecutarla.

Ante esta situación se proyecta mejorar el control de calidad, para lo cual la especialización de auditoría debe replantear controles que sean diseñados al buen funcionamiento de la firma. Se reconoce también, que el Colegio de Auditores o Contadores Públicos de Bolivia, adoptó la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC1)⁶ y la Contraloría General del Estado que pone en vigencia el Reglamento de Registro de Firmas y Profesionales Independientes de Auditoría Externa⁷, para aplicarla de carácter obligatorio en Bolivia.

2.4. JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA

Esta investigación beneficia a la firma que presta servicios de auditoría para llevar un adecuado control de calidad, se la proporcionará de esta guía que le permitirá reducir los riesgos en el mercado, beneficiando así a los propietarios, gerentes y los auxiliares. Esto repercute en el incremento del volumen de operaciones y por ende en los beneficios económicos de la firma.

3. VARIABLES

3.1. IDENTIFICACIÓN VARIABLE DEPENDIENTE

- Niveles de eficiencia y eficacia en los procesos de prestación de servicios de auditoría.

3.2. IDENTIFICACIÓN VARIABLE INDEPENDIENTE

- Manual de Control de Calidad que cumpla con la norma internacional.

4. DETERMINACIÓN DE OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la incidencia del Manual de Control de Calidad, de acuerdo a la norma internacional de control de calidad, en los niveles de eficiencia y eficacia de los procesos de

⁶ Norma Internacional de Control de Calidad, en vigor a partir del 15 de diciembre de 2009.

⁷ Reglamento de Registro de Firmas y Profesionales Independientes de Auditoría Externa, en vigencia a partir del 31 de diciembre de 2014

prestación de servicios en la firma Consultores & Auditores para el Desarrollo Estracad S.R.L.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la eficiencia y eficacia de los servicios actuales de la firma.
- Elaborar un Manual de Control de Calidad que cumpla con la norma internacional.
- Evaluar el Manual de Control de Calidad propuesto con los niveles de eficiencia y eficacia de la prestación de servicios de auditoría de la consultora.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para llevar adelante este trabajo se utilizará dos tipos de investigación: el exploratorio y el descriptivo.

1.1. ESTUDIO EXPLORATORIO

El estudio es exploratorio por que se examina un tema o problema poco estudiado, del cual se tiene muchas dudas o que no se ha abordado antes, en particular en este tipo de firmas consultoras.

1.2. ESTUDIO DESCRIPTIVO

El problema que se abordó en esta investigación, exploro la falta de un Manual de Control de Calidad para la firma Consultores & Auditores para el Desarrollo Estracad S.R.L. y logro proponer uno que sea factible para el personal, lo cual repercute positivamente en el nivel de servicios brindado al cliente, evidenciando el cumplimiento de la responsabilidad.

2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método aplicado en la presente investigación, es el deductivo.

2.1. MÉTODO DEDUCTIVO

El método deductivo es aquel que parte de datos generales y que, por medio el razonamiento lógico, pueden deducirse varias suposiciones. En este sentido, se realizó la evaluación, revisión y análisis de los procedimientos relacionados con el manual de control de calidad.

3. FUENTES DE INFORMACIÓN

3.1. FUENTES PRIMARIAS

Las fuentes primarias de este estudio fueron una información de primera mano, se caracteriza por ser sistematizada, profunda y especializada.⁸ Para el desarrollo de la evaluación, como información primaria se consideró toda la documentación obtenida referente al manual de control de calidad, contenido en informes, memorias anuales, circulares, manuales de funciones, normas legales aplicables y otros.

3.2. FUENTES SECUNDARIAS

Como fuente secundaria, se recurrió a información bibliográfica referente al tema, libros especializados sobre auditoría, elementos de un sistema de control de calidad o de guía de control de calidad y administración, leyes, normas, resoluciones, decretos y otros documentos institucionales pertinentes.

4. PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

4.1. PROCEDIMIENTOS

Son tareas y acciones específicas seleccionadas para el trabajo:

- Recopilar información a través de relevamientos de información con la ayuda de cuestionarios y entrevistas a los involucrados con el proceso de adquisición de bienes y servicios.
- Preparar un flujograma sobre la secuencia cronológica de las operaciones y actividades en los procesos de contrataciones desarrollados en el servicio de Auditorías.
- Explicar y documentar las respuestas mediante el uso de técnicas de auditoría: indagación, inspección, observación, confirmación, verificación, análisis, cálculos y comparaciones.
- En las entrevistas, las respuestas negativas construyo las deficiencias encontradas.

⁸ Gómez, M.2006. Introducción a la metodología de la investigación científica.

4.2. TÉCNICAS

Son procedimientos metodológicos y sistemáticos que se encargan de operativizar e implementar los métodos de investigación, que tienen la facilidad de recopilar información de manera inmediata.

4.2.1. TÉCNICAS VERBALES

- **Entrevista**

La entrevista se aplicó en diferentes instancias o etapas del estudio. En principio, se entrevistó al personal técnico y administrativo de la firma, para identificar la existencia del problema y de sus posibles causas y efectos. Luego fue aplicado para identificar las formas y procedimientos más adecuados que permitan construir la solución o el manual de control de calidad.

Al hacer la entrevista al gerente general de la firma se pudo concluir que si cuenta con objetivos y metas establecidos pero no plasmados en un documento que dirija el trabajo a realizar y que permita que los empleados tengan conocimiento y accesos a el.

4.2.2. TÉCNICAS DOCUMENTALES

- **Flujogramas**

Esta técnica describe gráfica y objetivamente la estructura orgánica de las áreas, relacionadas con la investigación, así como los procedimientos, haciendo uso de los símbolos convencionales, permitiendo determinar controles claves verificables en la prueba de recorrido.

Con esta técnica documental se concluyó que no tienen un buen orden de cumplimiento de objetivos al realizar un encargo en cada área por el cual se trabajan los encargos de auditorías.

4.2.3. TÉCNICAS FÍSICAS

- **Observación**

Como parte del proceso de investigación aplicado, expresada en un trabajo dirigido, la observación directa del fenómeno de estudio tiene que ser aplicado permanente desde el inicio del trabajo, hasta la elaboración y validación de la propuesta del manual.

De acuerdo a esta técnica se determinó que carecen de manuales que den seguimiento al encargo requerido por los clientes.

5. ALCANCE

El alcance del presente trabajo, contempla la elaboración de un Manual de control de calidad que representará un material de guía para aquellos funcionarios que ingresen, el cual permitió tener una visión para cumplir las actividades detalladas de los procedimientos que deben ser realizados en cada servicio requerido.

CAPÍTULO V

MANUALES DE PROCEDIMIENTOS, GESTIÓN DE CONTROL DE CALIDAD, AUDITORÍA, CONTROL DE CALIDAD, EFICIENCIA Y EFICACIA

1. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

La existencia de manuales en una organización, es imprescindible, sin importar el tamaño de la organización, puesto que en los manuales se encuentra registrada y transmitida la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades de la firma de auditoría para un buen control de calidad.

1.1. DEFINICIÓN

Son documentos detallados y de utilización práctica que guían los procedimientos a ser aplicados y contienen en forma adecuada y sistemática información acerca de la organización de la firma de auditoría.⁹

1.2. OBJETIVO

Van encaminados a uniformar y controlar el cumplimiento de las funciones, simplificar las responsabilidades, facilitar las labores de auditoría y la evaluación del control de calidad, de modo tal que, tanto los empleados como los jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente, de esta forma se podrá reducir los costos al aumentar la eficiencia y eficacia.¹⁰

1.3. VENTAJAS DEL USO DE UN MANUAL¹¹

Entre las principales ventajas del uso de un manual están:

- a) Facilitan las labores de auditoría.
- b) Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos.

⁹ Ortega Mariño Macario; Organización, Edición III Planeta, Impreso en Bolivia, 1999.

¹⁰ Álvarez Torres Martin G; Manual de Políticas y Procedimientos, tercera edición 2014

¹¹ ídem

- c) Ayuda en la inducción y capacitación del personal para el trabajo.
- d) Ayuda a uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo.
- e) Coadyuva en la determinación de responsabilidades por fallas o errores.
- f) Aumenta la eficiencia de los empleados.
- g) Proporcionar el mejor aprovechamiento de los recursos.

1.4. CARACTERÍSTICAS DE LOS MANUALES

Buscan lograr los siguientes objetivos de acuerdo con:

- Estos manuales deben estar escritos en lenguaje sencillo, preciso y lógico que permita garantizar su aplicabilidad en las tareas y funciones del trabajador, deben estar elaborados mediante una metodología conocida que permita flexibilidad para su modificación y/o actualización, de acuerdo con las políticas de la consultora.
- Los manuales de funciones, proceso y procedimientos deben contar con una metodología para su fácil actualización y aplicación, cuando el proceso de actualización se hace en forma automatizada, se debe dejar registrada la fecha, tipo, contenido, descripción y versión entre otros aspectos
- Los manuales deben ser dados a conocer a todos los funcionarios relacionados con el proceso, para su apropiación, uso y operación. Las dependencias de la consultora deben contar con mecanismos que garanticen su adecuada difusión.
- Los manuales deben cumplir con la función para la cual fueron creado; y se debe evaluar su aplicación, permitiéndose así a posibles ajustes, cuando se evalué su aplicabilidad se debe establecer el grado de efectividad de los manuales en las dependencias de la consultora.

1.5. GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE CONTROL DE CALIDAD PARA FIRMAS DE CONTADORES PÚBLICOS

Los pasos que deben seguirse para la Elaboración de un Manual de Procedimientos son los siguientes: delimitación de procedimientos, recolección de información, análisis de la

información, análisis del procedimiento, preparación del proyecto del manual, aprobación del manual, aplicación y cumplimiento del manual.¹²

1.6. ELEMENTOS QUE INTEGRAN UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Un manual de procedimientos debe contener los elementos que se describen a continuación: portada, índice, introducción, políticas del manual, procedimientos, glosario de términos y anexos.¹³

1.6.1. PORTADA

También llamada caratula, esta debe identificar la institución a la que pertenece, el área administrativa que lo elaboro, el título del manual y fecha de elaboración.

1.6.2. ÍNDICE

Es la esquematización del contenido en donde se señalan los temas que abarca, así como el número de página en donde lo podemos localizar.

1.6.3. INTRODUCCIÓN

Es la entrada o explicación de lo que trata el manual, desde su propósito, objetivos y alcance

1.6.4. POLÍTICAS DEL MANUAL

Son un parámetro con el cual se puede medir el desempeño individual en una empresa, con el objetivo de orientar una acción.

1.6.5. PROCEDIMIENTOS

Son una serie de labores concatenadas que muestran el modo de ejecutar un trabajo, encaminado al logro de objetivos.

¹² IFAC, Guía de control de calidad para pequeñas y medianas empresas, tercera edición 2012

¹³ IFAC, Guía de control de calidad para pequeñas y medianas empresas, tercera edición 2012

1.6.6. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Es el concepto y definición de algunas palabras que contiene el manual de procedimientos que por alguna razón resultan confusas o poco conocidas.

1.6.7. ANEXOS

Serán los documentos que complementarán la información obtenida.

2. GESTIÓN DE CONTROL DE CALIDAD

2.1. MARCO NORMATIVO

2.1.1. NORMA INTERNACIONAL DE CONTROL DE CALIDAD (NICC 1)

El propósito de la Norma Internacional de Control de Calidad (NICC1) es establecer normas y dar lineamientos respecto de las responsabilidades de una firma sobre su Sistema de Control de Calidad para auditorías y revisiones de información financiera histórica, y para otros trabajos para atestiguar y servicios relacionados.¹⁴

2.1.2. CÓDIGO DE ÉTICA DEL IFAC.¹⁵

La finalidad del Código de Ética internacional es que sirva como modelo sobre el cual se basen las orientaciones de las éticas nacionales y establecer estándares de conducta para los contadores profesionales y señala los principios fundamentales que deben ser observados por parte de los contadores profesionales en orden a lograr los objetivos comunes.

Este código es aplicable a todo contador público por el hecho de serlo, sin importar la índole de su actividad o especialidad que cultive tanto en el ejercicio independiente o cuando actúe como funcionario o empleado de instituciones públicas o privadas. Abarca también a los contadores públicos que además ejerzan otra profesión.

¹⁴ Norma Internacional de Control de Calidad 1 , en vigor a partir del 15 de diciembre de 2009

¹⁵ Código de Ética IFAC vigencia julio 2009

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. EL SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD

Las firmas que prestan servicios de auditoría deben tener un apropiado manual de control de la calidad y debe ser objeto de un programa de revisión externa de la calidad.

“Un sistema de control de calidad consiste en políticas diseñadas para proporcionar una seguridad razonable de que la firma y su personal cumplen con las normas profesionales y con los requisitos reguladores y legales, y de que los informes emitidos por las firmas o socios del trabajo son apropiados en las circunstancias”.¹⁶

En los momentos actuales, en las que se requiere agilizar la labor de las auditorías, logrando que la norma de calidad juegue un importante papel¹⁷, que el trabajo debe estar encaminado a determinar sí:

- a) La firma de auditoría supervisa la actividad en todas las etapas de trabajo, por ello que el supervisor participe en la exploración o examen preliminar, supervisión y revisión, etapa de las disposiciones legales y demás regulaciones, etapa de controles de la administración, control interno, etapa de las evidencias y análisis de los estados financieros.
- b) Debe hacer cumplir las normas aplicables de la auditoría.
- c) Los informes se confeccionen con calidad y que los documentos que lo soporten también posean esta calidad; los informes deben ser claros, precisos, sin faltas de ortografía.

En el contexto de las políticas y procedimientos de la firma, el auditor deberá implementar los siguientes:

¹⁶ Norma Internacional De Control de Calidad 1 (NICC 1)

¹⁷ Herrera Marchena Luis Guillermo, El deber ser de la auditoría 2005

- **Dirección**

Los auxiliares a quienes se delega trabajo necesitan la dirección apropiada, implica informar de sus responsabilidades, objetivos de los procedimientos a desarrollar, naturaleza del negocio.

- **Supervisión**

Consiste en hacer un seguimiento del avance del trabajo de auditoría, considerar las capacidades y la competencia de los miembros del equipo del trabajo en lo individual, si tienen suficiente tiempo para realizar su tarea, si entienden sus instrucciones, y si el trabajo se está realizando de acuerdo con el enfoque planeado.¹⁸

Resolver las diferencias de juicio profesional entre el personal y considerar el nivel de consulta que sea apropiado.¹⁹

- **Revisión**

Consiste en evaluar la calidad del trabajo desempeñado y las conclusiones alcanzadas por otros.²⁰

Una revisión de control de calidad del trabajo, ordinariamente implica discusiones con el socio a cargo del trabajo, una revisión de los estados financieros u otros asuntos de información de la materia y del informe, y en particular consideraciones sobre si el informe es apropiado. También implica una revisión selectiva de los papeles de trabajos relativos a los juicios importantes que hizo el equipo de trabajo, y las conclusiones que han alcanzado.

El trabajo desarrollado por cada auxiliar necesita ser revisado por personal de mayor competencia, para considerar si:

¹⁸ Normas Internacionales de Auditoría, Glosario.

¹⁹ Colegio De Auditores O Contadores Públicos De Bolivia. "Manual De Control De Calidad", Marzo de 2011.

²⁰ Normas Internacionales de Auditoría. Glosario.

El trabajo ha sido desarrollado de acuerdo con el programa de auditoría; si han sido adecuadamente documentados;

2.2.2. PLANEACIÓN DE LA AUDITORÍA

El auditor deberá establecer una estrategia general de auditoría que fije el alcance, oportunidad y dirección de la auditoría, que guíe el desarrollo del plan de auditoría.

Para establecer la estrategia general de auditoría, el auditor deberá:

- Identificar las características del trabajo que definan su alcance.
- Cerciorarse de los objetivos.
- Considerar factores importantes para dirigir el equipo del trabajo.
- Considerar resultados de las actividades preliminares del trabajo.
- Cerciorarse de la naturaleza, oportunidad y extensión de los recursos necesarios para desempeñar el trabajo.

El Auditor debe desarrollar un plan de auditoría que incluya una descripción de:

- La naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos de evaluación del riesgo planeado.
- La naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos de auditoría adicionales.

El auditor debe actualizar y cambiar la estrategia general de auditoría y el plan de auditoría, según sea necesario, durante el curso de la auditoría.

El auditor debe planear la naturaleza, oportunidad y extensión de la dirección y supervisión de los miembros del equipo del trabajo y la revisión de su trabajo²¹

²¹ Colegio De Auditores o Contadores públicos De Bolivia. “Manual De Control De Calidad”, Marzo de 2011.

2.2.3. AUDITORÍA EXTERNA

La auditoría externa es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un contador público sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento.

Tiene por objeto averiguar la razonabilidad, integridad y autenticidad de los estados, expedientes y documentos, y toda aquella información producida.

Debe hacerla una persona o firma independiente de capacidad profesional reconocidas.

Incluyen lo que se denomina generalmente auditorías de segunda y tercera parte. Las auditorías de segunda parte se llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes, o por otras personas en su nombre. Las auditorías de tercera parte se llevan a cabo por auditoras independientes y externas, tales como aquellas que proporcionan el registro o la certificación de conformidad.²²

3. AUDITORÍA

3.1. DEFINICIÓN DE AUDITORÍA

Parte especializada de la contabilidad, posee una metodología técnicamente adelantada, plasmada en un plan de trabajo que incluye programas específicos, utilizados por auditores (externos e internos) que se encargan de efectuar un servicio específico, de acuerdo con normas de auditoría.²³

²² Borrajo Domínguez Manuel, Auditoría Interna Y Externa, Vigencia Junio 2012

²³ Terán Gandarillas, Gonzalo; Contabilidad Básica, Editorial Educación Y Cultura, 7ma Edición. Bolivia 2017.

3.2. VENTAJAS DE LA AUDITORÍA

Entre las ventajas de la auditoría están:

- a) Permite realizar una evaluación general de la gestión de control de calidad.
- b) Permite detectar el exceso de costes sociales o la identificación de costes no contemplados inicialmente.
- c) Permite prevenir posibles problemas futuros, mediante la recomendación de acciones preventivas.
- d) Habilita un espacio para evaluar las políticas y funciones del control de calidad que permita describirlas, analizarlas y mejorarlas buscando la innovación permanente.
- e) Favorece el cambio.
- f) Estimula la uniformidad de las políticas y prácticas del control de calidad, mediante la documentación.

3.3. OBJETO DE LA AUDITORÍA

El objetivo de la auditoría consiste en apoyar a los miembros de la entidad en el desempeño de sus actividades para ello la auditoría les proporciona análisis, valuaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas.

3.4. ETAPAS DE LA AUDITORÍA

Son cuatro las etapas que comprende la auditoría las cuales se detallan a continuación:²⁴

- a) Etapa I: Planeación de la auditoría.
- b) Etapa II: Ejecución de la auditoría.
- c) Etapa III: Informe de auditoría.
- d) Etapa IV: Seguimiento al informe de auditoría.

3.5. PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS DE AUDITORÍA

Los procedimientos de auditoría son el conjunto de técnicas de investigación aplicables a un grupo de hechos o circunstancias.²⁵

3.6. PAPELES DE TRABAJO

Son el conjunto de cédulas y documentación que contienen los datos e información obtenidos por el auditor en su examen, así como la descripción de las pruebas realizadas y los resultados de las mismas sobre los cuales sustenta la opinión que emite al suscribir su informe.²⁶

²⁴ Acuña Jara Silvio Wilder, Auditoría Financiera, 2011

²⁵ Sandoval Morales Hugo, Procedimientos y técnicas de auditoría, Edición 2012

²⁶ Ídem

3.7. MARCAS DE AUDITORÍA

Las marcas de auditoría son aquellos símbolos convencionales que el auditor adopta y utiliza para identificar, clasificar y dejar constancia de las pruebas y técnicas que se aplicaron en el desarrollo de una auditoría. Son los símbolos que posteriormente permiten comprender y analizar con mayor facilidad una auditoría.²⁷

4. CONTROL DE CALIDAD

4.1. ELEMENTOS DE UN MANUAL DE CONTROL DE CALIDAD²⁸

Esta guía tiene como propósito sugerir lineamientos prácticos que orienten y den la oportunidad de brindar un adecuado servicio y mantener un mejor control en el cumplimiento de la norma de control de calidad, a la firma Consultores & Auditores para el Desarrollo Estracad S.R.L., la cual les permita direccionar cada uno de los componentes de control de calidad que son:

1. Compromiso de promoción de una cultura de calidad dentro de la firma.
2. La Ética como elemento esencial en un adecuado sistema de control de calidad
3. Aceptación y continuidad de las relaciones con clientes y encargos específicos.
4. Recursos humanos.
5. Ejecución del encargo.
6. Seguimiento de los encargos
7. Documentación del sistema de control de calidad

²⁷ Ídem

²⁸ Ifac, guía de control de calidad para pequeñas y medianas firmas de auditoría.

Estas políticas y procedimientos de control de calidad deberán documentarse y comunicarse al personal de la firma; incluyendo el mensaje de que cada persona tiene una responsabilidad personal sobre la calidad de su trabajo, por lo tanto, la firma tiene que motivar a su personal a comunicar sus puntos de vista acerca del manual de control de calidad.²⁹

4.2. VIGENCIA DE LA GUÍA

Esta guía estará en vigencia para las firmas que prestan servicios de auditoría externa, la cual será revisada y actualizada cada año por el gerente o encargado de la firma Consultores & Auditores para el desarrollo Estracad S.R.L., conforme a los cambios realizados en la normativa por parte del Colegio de Auditores o Contadores Públicos de Bolivia y/o Normativa Internacional del Control de Calidad.

4.3. COMPONENTES³⁰

4.3.1. COMPROMISO DE PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE CALIDAD DENTRO DE LA FIRMA.

Establecer políticas y procedimientos diseñados para promover una cultura interna que se basa en el reconocimiento de que la calidad es esencial en la ejecución de contratos.

Dichas políticas y procedimientos deberán de requerir que el gerente de la firma Consultores & Auditores para el desarrollo Estracad S.R.L. asuma su responsabilidad del sistema de control de calidad.

²⁹ Norma Internacional de Control de Calidad, vigencia 15 de diciembre 2009

³⁰ Ifac, guía de control de calidad para pequeñas y medianas firmas de auditoría.

Es responsabilidad de todos los socios de la firma, la divulgación y cumplimiento del sistema de control de calidad al interior de la firma.

- a) Promover una cultura interna que se base en el reconocimiento que la calidad es esencial en el desempeño de los trabajos.
- b) El gerente o encargado de la firma promoverá la cultura interna orientada hacia la calidad, a través de acciones y mensajes congruentes y frecuentes hacia todos los niveles de la firma.
- c) El gerente o encargado de la firma motivará al personal para que comuniquen sus puntos de vista, o preocupaciones sobre asuntos de control de calidad.
- d) Se deberá documentar y comunicar las políticas y procedimientos de control de calidad a todo el personal de la firma y entregando una copia a cada empleado.

4.3.2. LA ÉTICA COMO ELEMENTO ESENCIAL EN UN ADECUADO SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD.

La firma y su personal cumplen con los requisitos éticos establecidos por los Códigos de Ética emitidos por IFAC y Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría.

4.3.3. ACEPTACIÓN Y CONTINUIDAD DE LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES Y DE LOS ENCARGOS ESPECÍFICOS

Emprenderá y/o continuarán aquellas relaciones y contratos en los que:

- a) Se ha considerado la integridad del cliente y no considera que el cliente carece de integridad.
- b) Es competente para realizar el contrato y dispone de los recursos para realizarlo.
- c) Cumple con los requisitos éticos.

4.3.4. RECURSOS HUMANOS

Suficiente personal con la competencia y el compromiso con los principios éticos necesarios para desempeñar sus trabajos de acuerdo con las normas profesionales y los requisitos reguladores y legales, así como facultar a la firma del trabajo a emitir informes que sean apropiados en las circunstancias:

- a) Evaluación de desempeño.
- b) Capacidades.
- c) Competencia.
- d) Desarrollo de carrera.
- e) Promoción.
- f) Compensación.
- g) Evaluación de necesidades de personal.

4.3.5. EJECUCIÓN DEL ENCARGO

Los contratos se realizan de acuerdo con las normas profesionales, los requerimientos regulatorios y legales aplicables, y que la firma del trabajo emite informes que son apropiados en las circunstancias:

- a) Como instruir a los equipos sobre el trabajo que realizarán.
- b) Los procesos para cumplir con las normas de trabajo.
- c) Los procesos de supervisión del trabajo, entrenamiento y preparación del personal.
- d) Los métodos de revisión del trabajo desempeñado.
- e) La documentación apropiada del trabajo desempeñado.
- f) Los procesos para mantener actualizadas las políticas.

4.3.6. SEGUIMIENTO DE LOS ENCARGOS.

La firma deberá establecer políticas y procedimientos diseñados para proporcionar certeza razonable de que las políticas y los procedimientos relativos al sistema de control de calidad son relevantes³¹, adecuados, operan de manera efectiva y son observados en la práctica.

El propósito de monitorear el cumplimiento de las políticas y procedimientos de control de calidad es proporcionar una evaluación de:

³¹ Norma Internacional de Control de Calidad 1

- a) Adhesión a las normas profesionales y los requerimientos reguladores y legales.
- b) Sistema de control de calidad planeado oportunamente.
- c) Control de calidad apropiado.

4.3.7. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD.

La firma de auditoría establecerá políticas y procedimientos relativos a la documentación de la revisión de control de calidad de un encargo que requieran documentar³² que:

- a) Se han realizado los procedimientos requeridos por las políticas de la firma de auditoría sobre revisión de control de calidad de encargos;
- b) La revisión de control de calidad del encargo se ha terminado en la fecha del informe o con anterioridad;
- c) El revisor no tiene conocimiento de que existan cuestiones no resueltas que le lleven a considerar que los juicios significativos formulados por el equipo del encargo, y las conclusiones alcanzadas por éste, no son adecuados.

4.3.8. EL RIESGO EN EL CONTROL DE CALIDAD EN LA AUDITORÍA

El enfoque adoptado relaciona tanto el riesgo de que el proceso de auditoría no alcance sus objetivos como el potencial de que la auditoría interfiera con las actividades y procesos de

³² Ídem

los auditados³³. Esta no provee lineamientos específicos sobre el proceso de gestión de riesgo de la organización.

5. EFICIENCIA

Es la optimización de los recursos que se disponen para el logro de objetivos a nivel de resultados inmediatos servicios y/o normas u operaciones³⁴.

$$\text{Eficiencia} = \frac{\frac{\text{Recursos utilizados}}{\text{Objetivos alcanzados}}}{\frac{\text{Recursos programados}}{\text{Objetivos programados}}} * 100$$

Se es eficiente cuando en el tiempo establecido para concluir los objetivos programados se reduce en una cierta cantidad de días, si cumple con este rol, la firma llegaría a ser Eficiente

6. EFICACIA

Es el grado de cumplimiento de objetivos a nivel de resultados inmediatos, servicios y /o normas con relación a lo programado³⁵.

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{Objetivos logrados}}{\text{Objetivos programados}} * 100$$

Se es eficaz cuando se cumple los objetivos programados en un 100% en el tiempo establecido

³³ Norma Internacional de Control de Calidad 1

³⁴ CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, Normas de Auditoría institucional resolución CGE/057/2016

³⁵ Ídem

CAPÍTULO VI
PRESENTACIÓN DEL “MANUAL DE CONTROL DE CALIDAD EN LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE SERVICIOS EN LA FIRMA DE AUDITORÍA CONSULTORES & AUDITORES PARA EL DESARROLLO ESTRACAD S.R.L.”

De acuerdo a la norma internacional de control de calidad 1

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la diferencia en la prestación de los servicios profesionales ofrecidos por las distintas firmas de Contadores Públicos, está enmarcada por el cumplimiento de Estándares de Calidad previamente adoptados, en la mayoría de los casos no se puede garantizar el cumplimiento de estándares si no hay parámetros de medición.

Debido a ello, el presente manual de control de calidad en la eficiencia y eficacia de los servicios, pretende describir los parámetros con los que la firma de auditoría, efectúa las mediciones de control de calidad, tomando como marco de referencia a la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC1).

El presente manual contiene el detalle de las políticas adoptadas de acuerdo con cada uno de los elementos que integran el control de calidad; así también, presentan los procedimientos a seguir para el cumplimiento de cada uno de las políticas, respetando lo establecido en la NICC1, la cual contempla cada uno de los siguientes elementos:

1. Responsabilidades de liderazgo en la calidad de la firma de auditoría.
2. Requerimientos de ética aplicables.
3. Aceptación y continuidad de las relaciones con clientes y de encargos específicos.
4. Recursos humanos.
5. Realización de los encargos.
6. Seguimiento.

Además, el Manual contempla como un séptimo elemento, la documentación, por considerarlo indispensable en la estructuración de un sistema de control de calidad.

Un requisito previo y esencial para poder realizar una práctica profesional con el debido control de calidad, según lo establece la NICC1, es conocer y manejar en excelencia lo siguiente:

1. El Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del IESBA .
2. Las Normas de Información Financiera.
3. Las Normas de contabilidad de sector público
4. Normas Internacionales de Auditoría.

Previo al inicio de la implementación del sistema de control de calidad, la firma debe ofrecer un exhaustivo entrenamiento a todo su personal sobre la aplicación del mismo y crear la estructura necesaria para su desarrollo, mantenimiento y actualización.

Como elementos adicionales e indispensables, se incluyen tanto la herramienta de verificación del cumplimiento de las políticas adoptadas, como ciertos modelos de instrumentos que deben utilizarse para la ejecución de los procedimientos de Control de calidad.

PROPÓSITO DE LA NORMA INTERNACIONAL DE CONTROL DE CALIDAD

Establecer los principios básicos y procedimientos esenciales para proveer una guía relacionada con las responsabilidades de la firma de auditoría sobre su control de calidad para los servicios que presta la firma de auditoría

La firma de auditoría debe establecer un control de calidad en la eficiencia y eficacia diseñado para proveer una seguridad razonable, de que la firma y su personal cumplan con los estándares profesionales y con los requerimientos regulatorios y legales aplicables, y que los informes emitidos por la firma o por los socios asignados sean apropiados a las circunstancias.

SECCIÓN I
COMPROMISO DE PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE CALIDAD DENTRO
DE LA FIRMA

1.1. COMPROMISO DE LOS SOCIOS EN EL ESTABLECIMIENTO DE UNA CULTURA DE CALIDAD

Los socios de la firma son responsables de tomar las decisiones de todos los asuntos claves que afectan a la firma y a su actividad profesional.

Para desarrollar un control de calidad efectivo los socios se comprometen con enfocar sus esfuerzos en que esto sea posible, facilitando a su personal las herramientas para lograr este objetivo.

Dentro de los puntos a tomar en cuenta para que se materialice este compromiso están los siguientes:

- a) Mantener este manual de control de calidad actualizado;
- b) Desarrollar permanentemente programas de entrenamiento;
- c) Identificar la estructura organizacional de la entidad (selección del o los responsables del sistema de control de calidad)
- d) Determinar los diferentes informes a emitir por la firma de acuerdo a las circunstancias, según lo establecido por las normas profesionales;
- e) Respetar las normativas internacionales vigentes;
- f) Acordar por escrito la responsabilidad asumida de establecer, mantener y actualizar constantemente este sistema de control de calidad mediante una declaración del Consejo De Socios, esta debe ser renovado de manera anual como garantía del compromiso permanente;
- g) Entre otros.

Ver modelo de una Declaración de Compromiso del Consejo De Socios en el **Anexo I**.

Se designará un responsable del sistema de control de calidad, a alguien que bien puede ser socio o miembro del personal de la firma, que cuente con los conocimientos, experiencia suficiente, juicio profesional y capacidad de liderazgo que le permitan cumplir de forma adecuada con sus responsabilidades.

En la firma Consultores & Auditores para el Desarrollo Estracac S.R.L., el responsable general del sistema de control de calidad es el Socio Director

1.2. FORMAS DE PROPAGACIÓN DE UNA CULTURA DE CALIDAD A TODOS LOS MIEMBROS DE LA FIRMA

En Consultores & Auditores para el Desarrollo Estracac S.R.L. las maneras o formas de propagar una cultura de calidad entre los miembros de la firma, en especial el personal que está directamente ligado a la realización de los encargos a través de charlas, mensajes, boletines, material interno de formación, evaluación de los socios y demás miembros de la firma, memorandos, informaciones colocadas en murales, declaraciones de intenciones, seminarios, cursos, encuentros, entre otros; informaciones y motivaciones que les permitan a los involucrados entender la importancia de realizar trabajos enfocados en la calidad..

Actuar con miras a que los miembros de la firma comprendan que desarrollar Encargos de auditoría y servicios relacionados siguiendo un sistema de control de calidad, no solo debe comunicarse, también deben establecerse políticas y procedimientos de control de calidad, que reflejen las responsabilidades de la alta dirección y de los miembros de los equipos de los encargos, así como también que contemplen las recompensas al trabajo de alta calidad, incluyendo remuneración y promoción profesional.

Está acordado por la dirección el compromiso de no colocar por encima de la calidad de los encargos y servicios relacionados los intereses comerciales; además se proporcionarán los

recursos suficientes para respaldar los esfuerzos que se realicen en la búsqueda de un excelente sistema de control de calidad.

1.3. DESEMPEÑO DE FUNCIONES EN POSICIONES DE LIDERAZGO

En este Manual de Control de Calidad de Consultores & Auditores para el Desarrollo Estratégico S.R.L. se hace referencia a diferentes posiciones de alta dirección, donde los socios o por lo menos uno de ellos puede desempeñar más de una función, siempre y cuando se mantenga claramente establecido el grado de responsabilidad que cada una de ellas conlleva.

Los socios pueden desempeñar varias funciones siempre buscando la mejor manera de respaldar el que se mantenga un adecuado control de calidad, entre las principales posiciones de liderazgo están las siguientes:

- a) Socio Director (SD);
- b) Revisor del Control de Calidad (RCC);
- c) Recursos Humanos (RR HH);

SECCIÓN II

LA ÉTICA COMO ELEMENTO ESENCIAL EN UN ADECUADO SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD

2.1. PRINCIPIOS ÉTICOS FUNDAMENTALES, SU IMPORTANCIA EN UN SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD

El desarrollo de los diferentes encargos de auditoría y servicios relacionados que realiza la firma están fundamentados en principios éticos, pues esto es parte de lo que asegura que se mantenga un adecuado sistema de control de calidad dentro de la entidad y además la permanencia de la misma en el tiempo.

Se tomará como referencia el Código de Ética para profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA).

- a) **Integridad:** es la sinceridad mostrada por los profesionales de la contabilidad, al actuar conforme a lo que se dice.
La integridad profesional se va marcada por la honestidad que se manifieste al momento de presentar su opinión de manera responsable, basada en informaciones obtenidas de forma confiable, así como también en el desarrollo de las interacciones con los clientes y con otros colegas.
- b) **Objetividad:** es hacer un uso del juicio profesional sin permitir que el mismo se vea afectado por las intervenciones e influencias de terceros, y sin perder la independencia profesional.
- c) **Competencia y diligencia profesional:** corresponden a la comprensión, conocimiento, capacidad de desempeño, aptitud, competencia de vanguardia, actualizaciones, técnicas entre otros, que garanticen que un encargo que se realizará con la debida calidad.

d) **Confidencialidad:** consiste en la capacidad de mantener bajo un estricto secreto profesional las informaciones obtenidas de los clientes.

Salvo cuando el cliente autoriza por escrito a la forma adecuada y de manera específica, o por mandato legal o profesional es posible en la divulgación de informaciones.

Mantener el secreto profesional es fundamental en las relaciones empresariales, pues es bien sabido que la información es poder y cuando cae en manos equivocadas puede convertirse en perjudicial para el buen desarrollo de las relaciones profesionales.

Debido a eso ya que el ejercicio de la auditoría y servicios relacionados se maneja un sin número de informaciones se exige el cumplimiento del principio fundamental de la confidencialidad.

A fines de hacer que los socios y demás miembros que conforman la entidad sientan el verdadero compromiso que estos representa, se realiza una declaración escrita denominada “Declaración de confidencialidad”, la cual sirve de elemento la exigencia de confidencialidad dentro y fuera de la firma. La misma debe ser rubricada en el momento en que inicia la relación laboral y luego renovada cada año.

Ver modo ilustrativo en el **Anexo II**.

El secreto profesional no es sólo asunto de no divulgar un hecho, circunstancia, información específica por parte de una persona o grupo de personas que se ha expresado anteriormente. La firma también tiene el compromiso de mantener segura y protegida la información, ante cualquier tipo de amenaza informática que pudiera atentar contra la integridad de la misma.

Contamos con sistemas especializados en control de detección de acceso no autorizado a la información protección antivirus, control de bloqueo de dispositivos extraíbles y control de

navegación en internet. También mantenemos un constante seguimiento a los procedimientos de copias de seguridad “Backup”, tanto en medios físicos como en la nube, para así enfrentar cualquier contingencia que se presente.

e) Comportamiento profesional:

El profesionalismo que pueda tener un socio o miembro del equipo no está solo basado en la cantidad de conocimientos que posee, también el mismo debe ser reflejado la forma en que se desempeña en las diferentes relaciones profesionales.

Un comportamiento profesional adecuado implica actuar apegado al cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos aplicables.

Debe evitar vanagloriarse de las capacidades profesionales que posee y no fundamentales en estos principios, pues el cumplimiento de ellos es uno de los pilares principales para la realización de Encargos de auditoría y servicios relacionados, con un adecuado control de calidad de clase mundial.

En la firma que en los socios y demás miembros del personal se desempeñen bajo principios éticos es vigilado por el Socio Director, de la mano de Recursos Humanos.

2.2. INDEPENDIENTE: REALIDAD PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA ÉTICA

Los socios y miembros de Consultores & Auditores para el Desarrollo Estracad S.R.L. deben dar fiel cumplimiento a las políticas de la firma, siendo una de ellas el requerimiento de independencia, la cual debe ser mantenida durante todo el desarrollo de los Encargos de auditoría y servicios relacionados.

Deben ser reducidas al mínimo las amenazas que puedan existir a la independencia, aplicando las salvaguardas necesarias para este fin.

Dentro de las diferentes amenazas que pueden afectar la independencia están las siguientes:

- a) Familiaridad: entre los principales dirigentes de los Encargos, y entre los participantes del equipo del Encargo y socios o miembros de la entidad a la que se le esté prestando el servicio;
- b) Constancia del equipo del encargo de una misma entidad (no rotación de los equipos);
- c) Interés económico directo sobre la entidad a la que se le está prestando el servicio;
- d) Objetividad comprometida por defensa de la posición del cliente;
- e) Entre otras.

El principal encargado de velar y buscar soluciones apropiadas a las diferentes amenazas de independencia es el Socio Director.

En el caso de que se detecte alguna amenaza que pueda afectar la independencia de algún socio o miembro del equipo, la misma debe ser debidamente documentada.

El Socio Director tiene la potestad, siempre y cuando no sea él quien esté amenazando la independencia de la firma (en cuyo caso esta facultad recaerá sobre el Revisor de Control de Calidad) de tomar medidas para disolver estas amenazas, las cuales serán de diferentes grados dependiendo lo que represente, algunos ejemplos de estas, son los siguientes:

- a) Separación del o los miembros del equipo del Encargo;
- b) Cambiar el tipo de relación con el cliente;
- c) Disolver la relación con el cliente;
- d) Entre otras.

Está establecido que al contratar nuevos miembros del equipo se les muestre una relación actualizada de todos los clientes que posee la entidad, a los fines de detectar a tiempo cualquier amenaza.

Para asegurar, documentar adecuadamente y cumplir con lo establecido en el Código de Ética del IESBA, los socios y demás miembros del personal deben firmar cada año una "Declaración de Independencia", en la que se establece el compromiso de estos a cumplir con la misma.

Ver modelo en el **Anexo III**.

En caso de que las condiciones de independencia cambien, después de haber firmado la declaración, es necesario que este hecho inmediatamente es identificado sea notificado al Socio Director; debidamente documentado para poder buscar la salvaguarda adecuada a esta amenaza.

2.3. DIFERENCIAS DE OPINIÓN

Las diferencias de opinión que puedan surgir durante la realización de los encargos de Auditoría y servicios relacionados deben ser debidamente documentadas tanto las internas como las externas y resultas lo más antes posible, siempre siguiendo el principio de la objetividad y sin afectar el juicio profesional.

Deben verificarse las circunstancias en las que se producen estas diferencias de opinión y lo que esto representa para la entrega del informe final.

En la firma se debe presentar al socio director los conflictos que puedan producirse, siempre amparados en la documentación que soporte cada una de las opiniones encontradas, para que haciendo uso de su juicio profesional y pueda buscar una mejor solución.

En el caso que el Socio Director se vea involucrado directamente en generar la diferencia de opinión, entonces el Revisor de Control de Calidad analizará las opiniones encontradas, solicitará el parecer de otro socio o miembro del equipo que no forme parte del Encargo o tema bajo discusión, pero con la experiencia y las capacidades necesarias para intervenir, hasta llegar a un consenso o una solución por mayoría.

2.4. MERCADEO DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES

Al momento de ofrecer la realización la Encargos de auditoría y servicios relacionados, en la firma se apegan al principio del comportamiento profesional, buscando no promocionar a los clientes y/o potenciales clientes lo que se puede brindar. Además, se cuida de no comparar la forma en que realiza el trabajo con los de otros colegas. Debe evitarse en todo momento el autoelogio.

2.5. VIGILANCIA DE LOS ACTIVOS DE LOS CLIENTES

Es política en la firma el no hacerse responsables, es decir no tener bajo su cuidado activos de sus clientes, como, por ejemplo: dinero, manejo de propiedades, entre otros. Debido a que esto compromete la independencia, pues puede generar un interés directo.

En la firma al momento de aceptar un cliente se realizan indagaciones del origen de los activos que este posee, como forma de cumplimiento de las normativas que castigan los activos obtenidos por lavado de capitales, actividades ilícitas, entre otras.

Lo anterior es una forma de reducir las amenazas y de cumplir con los preceptos del Código de Ética del IESBA.

2.6. LA ÉTICA EN EL ESTABLECIMIENTO DE LOS HONORARIOS

Una de las complicaciones que a veces surgen al momento de realizar u ofrecer un Encargo de auditoría o un servicio relacionado es el precio adecuado que deben tener estos servicios.

Desde el punto de vista ético, no es antiético que una firma o profesional ejerciente individual ofrezca trabajo a un menor precio, pero lo que sí se debe de cuidar al momento de establecer el monto a cobrar es el trabajo a realizar.

Los honorarios no deben ser tan bajos que pongan en riesgo la calidad del Encargo (cumplimiento de normas, relación costo beneficio, entre otros) y que dificulten la realización del mismo.

Es por esto que en la firma se hace una evaluación previa del trabajo a realizar, se verifica que se cuenta con el personal debidamente calificado para realizar el mismo, donde se efectúa una estimación del tiempo a invertir por área de trabajo, por tipo de profesional, entre otros, identificando claramente las bases para la determinación de los honorarios. Además, se redacta una carta compromiso con el cliente donde se describen los servicios a ofrecer.

SECCIÓN III

ACEPTACIÓN Y CONTINUIDAD DE LA RELACIÓN Y ENCARGOS ESPECÍFICOS

3.1.EVALUACIÓN INTERNA

Antes de proceder con la aceptación o continuidad de la relación con un cliente para la realización de auditoría y servicios relacionados, en la firma se realiza una evaluación previa del personal que contamos: disponibilidad de los equipos del Encargo para desarrollar un trabajo específico, sus conocimientos de la normativas que le son aplicables al cliente, experiencia trabajando con clientes similares, posibilidad de contratación de expertos externos, entre otros. Esto con miras a que el servicio que brindemos sea con el adecuado control de calidad.

De surgir un encargo o servicio relacionado del que no tenemos experiencia, o no se han encontrado antecedentes en su realización, por otra entidad o profesionales con conocimientos del Encargo, no debemos aceptar el mismo.

En el caso de que no seamos expertos en el giro del negocio de la entidad para el que se solicita nuestro trabajo, pero logramos integrar a nuestro equipo, a entidades o personas expertas en la actividad del cliente, además podemos cumplir con los requerimientos éticos aplicables (código de ética IESBA) y las normativas, leyes o decretos que le regulen, podemos evaluar la posibilidad de aceptar en Encargo.

3.2.ACEPTACIÓN DE ENCARGOS ESPECÍFICOS POR PRIMERA VEZ (CLIENTES PROSPECTIVOS)

Para la aceptación de un cliente potencial en la firma, un elemento esencial es realizar la “due diligence”, es decir la “debida diligencia”, la cual consiste en una investigación que abarca entre otros puntos los siguientes:

- a) Indagación de si la empresa se ha visto involucrada en hechos ilícitos o tiene algún antecedente legal;
- b) Investigación de sus principales socios y directivos (vínculos con negocios de dudosa procedencia, blanqueo de capitales, historial crediticio, entre otros);
- c) Verificación de la procedencia de los bienes de la entidad;
- d) Indagar en Internet sobre la reputación del cliente, sus productos, servicios, sus socios y principales directivos;
- e) Verificar si el cliente está vinculado a lavado de activos, narcotráfico, trata de persona, entre otros.
- f) Razones por la que el cliente desea contratarnos (qué sucedió con sus antiguos auditores por qué decidieron cambiar, entre otros);
- g) Verificación del historial crediticio de la empresa;
- h) Verificación de si su aceptación va en contra de mandatos éticos, como el de la independencia;
- i) Evaluación de los riesgos relacionados al cliente en cualquier otro medio que este permitido.

Para esto la firma se vale de diversas herramientas, tales como: uso de Internet, verificaciones en buró de crédito, verificaciones en expedientes judiciales o similares, preguntas a relacionados o conocidos de este, verificación en medios noticiosos, entre otros.

Existen procedimientos que se realizan directamente con el apoyo del cliente, como la entrevista, la cual junto con lo antes mencionado nos permite completar el formulario de aceptación del cliente, en el cual a través de una serie de preguntas y comentarios proporciona elementos que sirven de base para poder tomar con mayor facilidad la decisión de aceptar o no un Encargo.

Ver cuestionario de aceptación de clientes por primera vez (clientes prospectivos) en el **Anexo IV**.

El Socio director debe aprobar y autorizar la decisión de aceptar un encargo conforme a las políticas y procedimientos de la firma.

Ver modelo de política de aceptación de clientes por primera vez (clientes prospectivos) en el **Anexo V**.

3.3. CONTINUIDAD DE ENCARGOS ESPECÍFICOS (CLIENTES RECURRENTE)

En el caso de aquellos clientes recurrentes se debe documentar la revisión de continuidad del cliente, medir el grado de independencia para determinar si es apropiado seguir prestándole servicios, con base en el Encargo anterior y la planificación del siguiente Encargo.

Esta revisión también debe tomar en cuenta los requisitos de rotación del Socio, Gerente y Sénior a cargo. El Socio Director debe aprobar y autorizar la decisión de continuar un Encargo conforme a las políticas y procedimientos establecidos en la firma.

Si después de completar la fase de planificación del Encargo se identifican riesgos asociados con el cliente o el Encargo, la firma podría considerar consultar con un profesional externo calificado y documentará cómo deben ser atendidos los mismos.

Si después de aceptar o continuar un Encargo, la firma recibe información que, de conocerse anteriormente, hubiera dado como resultado un rechazo del Encargo, el Socio Director buscará asesoramiento jurídico en relación con su posición y opciones para garantizar que cumple los requisitos profesionales, regulatorios y legales.

Se debe considerar el nivel de riesgo de todo encargo una vez que un cliente haya sido aceptado para que, a partir de esto, se delimite el plan o enfoque de la auditoría. El riesgo de un cliente se fijará al inicio de cada auditoría.

Al momento de decidir si un cliente es de alto riesgo desde la perspectiva de una auditoría, existen varios factores que deben ser necesariamente considerados. Un compromiso de riesgo es aquel que generalmente es (o generalmente puede ser) de interés de fuentes externas, de grupos de interés que puedan a su vez hacer surgir una amenaza a la reputación de la firma si la opinión o las relaciones de las cuentas han sido presentadas inadecuadamente.

Como instrumento para tomar la decisión de si se debe continuar con la realización de una auditoría o servicio relacionado específico o no, en la firma se verifica y documenta si se ha presentado algún hecho que represente una violación al cumplimiento de los preceptos éticos, normas profesionales, leyes, decretos, entre otros, que puedan poner en riesgo su continuidad.

Para esto hacemos uso de un formulario de continuidad del cliente, el cual mediante una serie de preguntas permite identificar con mayor facilidad los riesgos a los que puede estar expuesta la firma en caso de decidir mantener la relación con el cliente y realizar un determinado Encargo.

Ver cuestionario de continuidad de la relación con el cliente o Encargo específico (clientes recurrentes) en el **Anexo VI**.

3.4. NO ACEPTACIÓN DE UN NUEVO CLIENTE

En la firma se toma en consideración aspectos fundamentales a la hora de rechazar un nuevo cliente o un Encargo. Dentro de los factores más relevantes a considerar se encuentran los siguientes:

- a) La existencia de amenazas importantes,
- b) No disponer de salvaguardas adecuadas a una amenaza importante, o
- c) Las salvaguardas disponibles no se pueden aplicar;
- d) Entre otros.

En tales situaciones la firma se rehusará a prestar el servicio o la actividad profesional específica de que se trate.

En Consultores & Auditores para el Desarrollo Estracad S.R.L., se analizan los resultados del formulario de aceptación de clientes para decidir si se procederá a no aceptar a la realización del Encargo.

3.5. RENUNCIA A LAS RELACIONES CON UN CLIENTE RECURRENTE

La firma se tiene establecida la siguiente política en caso de que se decida no continuar la relación con un cliente al que ya se le ha trabajado anteriormente:

Se deben documentar claramente las razones por las que se decide no mantener esta relación, la cual debe estar debidamente fundamentada en uno o varios de los siguientes elementos:

- a) En los hallazgos del Encargo anterior que representen riesgos para la firma, para los cuales no existen salvaguardas establecidas o no son suficientes;
- b) Hechos ocurridos durante el proceso de planeación del próximo trabajo;
- c) Hallazgos realizados en el desarrollo del Encargo;
- d) Incumplimientos a la ética (por ejemplo: cambio a la relación de independencia);
- e) No contar con el personal que pueda desarrollar el trabajo, ya sea por cantidad de empleados o porque el cliente se ha extendido a otro ámbito en el que la firma no tiene experiencia o no puede desarrollarse;
- f) Entre otros.

La decisión de renunciar a la relación con un cliente recurrente debe ser tomada por el Socio Director, quien mediante comunicación escrita informará a los responsables de la dirección del cliente las razones por las que ha decidido no realizar el Encargo, siempre manteniendo un comportamiento profesional, íntegro y objetivo en la explicación de sus razones, apegado a las normas profesionales y legales. Pero también debe reunirse con los mismos para exponer las circunstancias y razones de la no aceptación.

Ver modelo de comunicación de renuncia a un Encargo **Anexo VII**.

3.6. OBLIGACIÓN A LA CONTINUIDAD DE UN ENCARGO

Algunas veces por razones legales o procesos regulatorios, la firma se puede ver en la obligación de tener que continuar con la realización de un Encargo específico, bajo estas circunstancias la misma debe tener claramente documentado las razones que le mantienen en el Encargo. Además, buscar asesoría en los gremios que rigen la profesión y de ser necesario auxiliarse de asesoría legal. Lo anterior a los fines de disminuir cualquier riesgo al que puede verse expuesta la firma.

SECCIÓN IV

RECURSOS HUMANOS

4.1. RECURSOS HUMANOS, ELEMENTO DETERMINANTE DENTRO DE UN SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD

En Consultores & Auditores para el desarrollo Estracad S.R.L., le damos especial importancia a este elemento del sistema de control de calidad, por ser mediante el cual se difunde y mantiene tanto interna como externamente la cultura de calidad de la firma.

Es por esto que dentro de nuestra estructura contamos con un Responsable de Recursos Humanos, quien tiene a su cargo una serie de asignaciones, que van desde respaldar en la identificación de falta de personal, gestionar en el cumplimiento de políticas de la firma, apoyar en las necesidades de entrenamiento de los empleados, entre otros.

4.2. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE PERSONAL

El líder de cada área o departamento de la firma debe comunicar al Responsable de Recursos Humanos las necesidades de personal que tenga, estableciendo claramente las aptitudes y actitudes que debe tener el mismo, con el fin de que sean evaluadas las mismas y se pueda dar inicio a un proceso de reclutamiento y selección.

Dependiendo de las características del personal que se necesite y de las exigencias del puesto a ocupar, puede que la firma se vea en la necesidad de contratar a algún experto externo que auxilie al responsable de Recursos Humanos en el proceso de reclutamiento y selección, esto deberá hacerse siempre contando con la aprobación del Socio Director.

4.3. PROCESO DE SELECCIÓN DE CANDIDATOS

En la firma está establecido que ante la necesidad de personal en un área o departamento determinado, primero debe realizarse una evaluación interna del personal existente, para identificar a aquellos que tienen la experiencia y capacidad requeridas para asignarles otra

posición, incluyendo la posibilidad de ascenso, y así brindar la oportunidad al personal de la firma de desarrollarse.

En caso de que, luego de haber hecho esta evaluación, se determine que es necesario contratar personal externo, se dará inicio al proceso de búsqueda de candidatos. Como parte de esto se les aplicarán a las mismas pruebas de carácter cognitivo y/o psicométrico, para medir y entender su forma de pensamiento, uso de la lógica, sentido común y capacidad de análisis, ante situaciones que puedan presentarse durante su práctica profesional.

Los candidatos que vayan a formar parte de los equipos del Encargo de auditoría y servicios relacionados, dependiendo del área donde laborarán, deberán completar además, una serie de pruebas específicas de su área de desarrollo, que van desde verificación de los conocimientos de:

- a) Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).
- b) Las Normas Internacionales de Auditoría (NIA).
- c) El Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del IESBA
- d) Entre otros aspectos técnicos;

Estas pruebas pueden ir de simples a complejas dependiendo de la posición a ocupar.

La decisión final de la selección (contratación) de los candidatos, como miembros del equipo de la firma, va a depender la decisión de los socios o quienes ellos elijan, pero está siempre debe estar apoyada en las recomendaciones del responsable de Recursos Humanos y del experto externo en temas de reclutamiento y selección (en caso de haberse contratado uno); así como también en las observaciones del responsable del área o departamento para el que se busca el o los candidatos.

Es política de la firma que durante el proceso de selección de los candidatos, además de las pruebas antes mencionadas, se realice una evaluación de las características personales de

los mismos, tanto desde el punto de vista legal como profesional; asimismo se les debe brindar una serie de informaciones, entre estas las siguientes:

- a) Verificación de antecedentes legales.
- b) Revisión de su curriculum vitae, identificando si existen amplios espacios entre sus estudios o empleos (a los fines de verificar si existe un desarrollo profesional continuo, estabilidad y manejo en diferentes ambientes, entre otros), el candidato debe justificar de forma adecuada y probada los mismos;
- c) Informarles que en caso de ser contratados deben firmar una declaración de confidencialidad y una de independencia (se les debe explicar en qué consisten estos documentos);
- d) Darles a los candidatos una breve explicación durante la entrevista de en qué consistirán las labores para la que se les podrían contratar (aunque estos ya tengan conocimiento de las mismas por otros medios);
- e) Identificar los posibles lazos que puedan representar una violación al requerimiento ético de independencia;
- f) Entre otros.

La firma revisará periódicamente la efectividad de su programa de reclutamiento y selección, y evaluará las necesidades actuales de personal para determinar si debe hacer revisiones a los métodos establecidos.

4.4. ORIENTACIÓN AL PERSONAL RECIÉN INGRESADO

En la firma se requiere que tan pronto es contratado el recién ingresado, Recursos Humanos proporcione orientación al mismo. Los materiales de orientación incluirán una copia completa del reglamento interno de la firma.

Debe establecerse un período de prueba para todo el personal de nuevo ingreso a partir de la fecha de contratación, utilizando como parámetro la legislación aplicable.

Luego de su contratación y antes de iniciar sus labores, debe realizarse una inducción de personal (basada en el manual de inducción de la firma), la cual consiste en una explicación en términos generales de toda la estructura de la entidad, y se les darán a conocer las personas con las que trabajarán directa e indirectamente, así como también espacio físico de trabajo, y los equipos o herramientas para el desarrollo de su trabajo.

Además, el personal nuevo debe ser concientizado de las expectativas, visión, misión y valores de la firma, a fin de buscar su integración.

También la firma le proporcionará al personal recién ingresado el manual o los manuales que sean específicos del área donde laborará, así como cualquier otro material o herramientas que se entienda sean necesarias para el buen desarrollo de su labor.

Es fundamental en la firma dar a conocer a todos sus miembros, en especial a los recién ingresados, la apertura que existe de escuchar las nuevas ideas o sugerencias de las distintas formas de hacer el trabajo con mejor calidad y mayor eficiencia; estas aportaciones se ven como un valor, pues permiten el fortalecimiento institucional, da el espacio a la diversidad, y a la vez se convierte en una forma de mejoramiento y fortalecimiento tanto interno como externo para la entidad.

4.5. DETERMINACIÓN DE LOS EQUIPOS DEL ENCARGO

Al momento de seleccionar los equipos del encargo, la opinión del socio encargado es fundamental, pues este es quien dirigirá el personal que estará bajo su supervisión durante la realización del trabajo asignado. Debe informarse al cliente en todo caso quien será el socio encargado que dirigirá el equipo del encargo.

Tanto el socio encargado, como el equipo del encargo, deben contar con las siguientes características para poder desarrollar su trabajo con el adecuado control de calidad:

- a) Conocimientos las Normas Internacionales de Auditoría (NIA);
- b) Conocimientos del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del

IESBA;

- c) Cumplimiento de los requerimientos éticos aplicables;
- d) Conocimientos de las leyes, ;
- e) Capacidad de rápido aprendizaje;
- f) Aplicación del juicio profesional para el desarrollo de las tareas relacionadas al Encargo;
- g) Identificación y comunicación de amenazas;
- h) Apertura mental para enfrentar situaciones;
- i) Entre otras.

Además, se debe tomar en cuenta que es necesario realizar presupuestos de los tiempos a incurrir, con miras a poder determinar las características del equipo del Encargo y poder planificar adecuadamente el trabajo a desarrollar.

Los equipos de los Encargos pueden estar conformados por personal con diversas capacidades y conocimientos, es por ello que para establecer cómo deben estar compuestos de forma adecuada los mismos, se completan los siguientes cuestionarios que hemos visto anteriormente:

- Cuestionario de aceptación del cliente por primera vez (clientes prospectivos);
- Cuestionario de continuidad de la relación con el cliente o Encargo específico (clientes recurrentes).

En la firma además contamos con un cuestionario específico que es útil al momento de conformar los equipos del Encargo, el cual debe ser completado por el Socio del Encargo.

Ver modelo del cuestionario de selección del equipo del Encargo en el **Anexo VIII**.

4.6. ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN PARA MEJORAR COMPETENCIAS

En Consultores & Auditores para el desarrollo Estracad S.R.L., es sumamente importante asegurar a nuestros clientes que los miembros la firma, en especial el personal técnico se

encuentra preparado para realizar Encargos de auditoría y servicios relacionados con el adecuado control de la calidad, que se tiene establecido como política lo siguiente:

- a) Facilitar al personal de la firma los recursos necesarios para su formación;
- b) Diagnosticar y establecer programas de entrenamiento que serán impartidos por los miembros de la firma que han demostrado tener un adecuado manejo de determinados temas, así como contratar facilitadores externos para temas especializados;
- c) Programar la participación del personal técnico en cursos, talleres, seminarios, diplomados, entre otros, ofertados por universidades, escuelas especializadas, gremios profesionales nacionales e internaciones, entre otros;
- d) Los miembros del equipo con mayor experiencia deben brindar asistencia a los de menos experiencia en el desempeño de sus tareas;
- e) Obtener certificaciones que avalen las destrezas necesarias para realizar Encargos en un determinado sector de interés de la firma (por ejemplo: Contador Interamericano Certificado en las NIIF para las PYMES (CICNP), Certificación en Normas Internaciones de Auditoría (NIA);
- f) Entre otros.

El responsable de recursos humanos debe mantener un registro separado de cada miembro de la firma, donde estén documentados los diferentes cursos, talleres, seminarios, diplomados, maestrías, doctorados, entre otros, cada uno de ellos debidamente avalados; de manera que sea fácil identificar las necesidades de entrenamiento o capacitación del personal, así como también la escogencia de adecuados equipos de los Encargos que permitan la realización de trabajos con el debido control de calidad.

Consultores & Auditores para el desarrollo Estracad S.R.L. se esfuerza por identificar oportunidades para el desarrollo profesional del personal; a fin de que el mismo sea competente, lo que a su vez apoya la sostenibilidad y el crecimiento continuo, tanto a nivel personal como institucional.

4.7. EVALUACIÓN Y REMUNERACIÓN DE LOS EMPLEADOS

En la firma se realizan evaluaciones del desempeño de los miembros de la entidad, las cuales pueden medir diferentes parámetros dependiendo del área o departamento que se trate.

Para el caso del personal técnico que está estrechamente ligado con la realización de los Encargos de auditoría y servicios relacionados se toman en cuenta puntos, tales como:

- a) Conocimiento del trabajo (normas, técnicas, tecnologías, procedimientos, entre otros);
- b) Calidad de los trabajos entregados;
- c) Cumplimiento de las políticas de la firma;
- d) Habilidad del uso de la lógica y el sentido común;
- e) Capacidad de análisis;
- f) Identificación y comunicación oportuna de amenazas;
- g) Adaptabilidad a los cambios, nuevas ideas y tecnología;
- h) Interés por capacitarse (auto-lectura, sugerencias de entrenamiento);
- i) Capacidad de trabajar sin ayuda directa (autosuficiencia);
- j) Capacidad de trabajo en equipo (colaboración entre compañeros);
- k) Cumplimiento de los deadlines (fechas límites de entrega de los Encargos);
- l) Productividad (relación entre los resultados y el tiempo utilizado para conseguirlos);
- m) Manejo de la relación con el cliente;
- n) Habilidades a la hora de obtener información;
- o) Forma de redacción de los informes;
- p) Entre otros.

Los miembros del personal que en sus evaluaciones de desempeño obtengan buenos resultados son tomados en consideración para ascensos de puestos, de forma que puedan realizar carrera dentro de la firma, y sentir el respaldo y la confianza depositada en ellos.

Además, el personal que ha tenido un destacado desempeño en el desarrollo de sus funciones será remunerado, estas pueden ir desde entrega de reconocimientos, premios, hasta mejora de su nivel de compensación. Esto con el fin de que los miembros de la firma sientan que son valorados sus esfuerzos en el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en la firma, así como sus aportes a que los Encargos de auditoría y servicios relacionados sean realizados con el adecuado control de calidad.

4.8. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS

Un adecuado sistema de control de calidad, además de premiar a sus miembros por las buenas labores realizadas, también debe contemplar sanciones ante el incumplimiento de las políticas de la firma.

Las sanciones establecidas en la firma van en diferentes escalas dependiendo el grado de incumplimiento de las políticas establecidas en la firma, que van desde una amonestación escrita hasta la más drástica de ellas, la separación definitiva del miembro del equipo de la firma.

SECCIÓN V

EJECUCIÓN DEL ENCARGO

5.1. EJECUCIÓN DE LOS ENCARGOS DE AUDITORÍA Y SERVICIOS RELACIONADOS

En la firma existen políticas y procedimientos que deben ser cumplidos a la hora de realizar los Encargos de Auditoría y servicios relacionados; entre estos están los siguientes:

- a) Realizar los Encargos de auditoría y servicios relacionados dando cumplimiento a las normas profesionales, requerimientos legales y reglamentarios que le sean aplicables;
- b) Completar adecuadamente los cuestionarios (por ejemplo: cuestionario de aceptación de clientes por primera vez (clientes prospectivos) o cuestionario de continuidad de la relación con el cliente o Encargo específico (clientes recurrentes) u otros procedimientos que permitan conocer claramente al cliente;
- c) Designar adecuadamente los equipos de los Encargos que tengan la experiencia y/o capacidades necesarias para desarrollar el Encargo (equipos de Encargo acordes con los requerimientos de los clientes), uso del cuestionario de selección del equipo del Encargo;
- d) Supervisión de los equipos de los Encargos (verificación del desempeño, cumplimiento de las políticas de la firma, de las normas internacionales, normas locales, requerimientos legales y reglamentarios que le sean aplicables, entre otros);
- e) Revisión de la documentación de los Encargos (revisión de los papeles de trabajo, pruebas, procedimientos, entre otros), los miembros de los equipos de los Encargos con mayor experiencia revisarán el trabajo de los de menor experiencia;
- f) Consistencia en la forma de realización de los Encargos;
- g) Capacitación continua de los miembros de los equipos de los Encargos, actualizando sus conocimientos, los cambios o nuevas normas, leyes, decretos, entre otros, que puedan afectar la forma de realización de los Encargos;
- h) Contratación de expertos externos cuando sea necesario (ejemplo: un tasador);

- i) Realizar las consultas internas y/o externas que sean necesarias para mantener un adecuado control de calidad;
- j) Revisión periódica de las políticas y procedimientos para mantenerlos actualizados;
- k) Entre otros.

Esto con el fin de proporcionar una seguridad razonable de que los Encargos de auditoría y servicios relacionados son realizados con el adecuado control de calidad.

5.2. CONSULTAS

Para la firma las consultas son vistas como un medio de investigación para promover la calidad, donde se hace uso de la experiencia, conocimientos o especialización técnica que puedan tener miembros de la firma o algún experto externo.

Es por esto que las consultas tanto internas como externas son aprovechadas de la mejor manera para lograr que los Encargos de auditoría y servicios relacionados sean realizados con el adecuado control de calidad.

Las consultas también sirven para ampliar los horizontes, es decir la manera en la que se puede estar enfocando una determinada situación, por lo que también ayudan en el ejercicio del juicio profesional.

La firma se asegura que las situaciones que sean complejas, o que generen diferencias de opinión, sean resueltas de forma adecuada.

Al momento de realizar consultas, en especial cuando se trata de consultas externas, lo correcto es realizar las mismas de manera escrita. Las consultas realizadas de forma interna y/o externas, así como sus respuestas, deben ser documentadas adecuadamente, indicando la naturaleza, el alcance y las conclusiones resultantes de las mismas, para facilitar su posterior revisión.

En la firma se realiza una verificación de los recursos existentes para poder proporcionar una seguridad razonable de que disponemos de estos para realizar las consultas adecuadas.

Además, es una de las políticas que los miembros del equipo con mayor experiencia sirvan de fuente de consulta de los de menos experiencia.

En la firma se dispone además de otras herramientas de consulta, dentro de las cuales están las siguientes:

- a) Libros relacionados a la profesión como por ejemplo :Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) (completas y par a las PYMES);
- b) Acceso a consultar organismos profesionales nacionales e internacionales;
- c) Búsquedas en Internet en páginas especializadas en la profesión;
- d) Entre otros.

En la firma las consultas externas deben ser autorizadas por el Socio Encargado o por el Socio Director. El experto a quien se le solicite asesoría debe tener independencia del cliente, para su juicio profesional no se vea afectado por algún vínculo existente entre otros.

En la firma para facilitar que utilicen de forma adecuada la política y los procedimientos a seguir durante la realización de consultas se cuenta con un esquema establecido, que ayuda a identificar además cuando es necesaria la contratación o consejos de expertos externos sobre una determinada situación.

Ver modelo de esquema de consultas en el **Anexo IX**.

5.3. CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE UN EXPERTO EXTERNO

Algunas veces antes o durante la realización de los Encargos es necesaria la contratación de los servicios de un experto externo, ya sea para la aplicación de su trabajo en un área determinada, como este solucionador de los conflictos que puedan sugerir u otro tipo de asesoría.

Los servicios de un experto externo resultan ser de gran ayuda en áreas en que la firma no puede desarrollarse, no cuenta con la suficiente experiencia, o los especialistas en un área determinada que pueda facilitar el cliente no resultan confiables. Un ejemplo de una situación en la que se podrían requerir los servicios de un experto externo es la toma física u observación de inventarios especializados o en los que su conteo no resulta fácil como los de arena, grava y algunos químicos.

Cuando se trata de consultas externas o contratación de los servicios de un experto, debe hacerse una revisión de los derechos de privacidad y los requerimientos de confidencialidad del cliente (requisitos éticos). Debido a esto puede que, dependiendo de las circunstancias, sea necesario solicitar asesoría legal antes de requerir dichos servicios.

La contratación del experto externo debe estar soportada en un contrato de servicios escrito, donde se indiquen el alcance de su trabajo, área en la que trabajará, tiempo, compromiso asumido, independencia respecto al cliente, así como también el monto y las formas de pago del mismo, entre otros.

En la firma el Socio Director o el Socio Encargado son quienes tienen la facultad de aprobar la contratación del experto externo, por lo que se le debe documentar adecuadamente la razón o razones de la necesidad de su contratación.

Ver modelo de contrato de prestación de servicios de un experto externo en el **Anexo X**.

Las conclusiones arrojadas por el experto externo, así como también las circunstancias que llevaron a la contratación del mismo, deben de estar debidamente documentadas y soportadas.

5.4. SELECCIÓN DEL REVISOR DE CONTROL DE CALIDAD DEL ENCARGO

Uno de los requisitos de un adecuado sistema de control de calidad es que se realice una verificación rigurosa del cumplimiento en la realización de los Encargos de normativas profesionales, las políticas de la firma y los requerimientos legales y reglamentarios que le

sean de aplicación a los mismos , entre otros; es por esta razón que debe designarse a una persona responsable de hacer revisiones de los Encargos, a los fines de velar porque se estén siguiendo estas indicaciones adecuadamente y de que pueda corregirse la forma oportuna cualquier desviación.

Este puesto es denominado “Revisor de Control de Calidad del Encargo”, la persona que ocupe esta posición, que bien puede ser un socio u otro miembro de la firma, debe cumplir con las siguientes características o requerimientos:

- a) Conocimiento del trabajo (normas, técnicas, tecnologías, procedimientos, entre otros);
- b) No puede ser miembro del equipo del Encargo a revisar;
- c) Debe tener experiencia en la realización de los Encargos;
- d) Habilidad del uso de la lógica y el sentido común;
- e) Capacidad de análisis;
- f) Contar con la suficiente autoridad;
- g) Estar debidamente capacitado para la revisión de Encargos;
- h) Disponibilidad y capacidad para responder consultas referentes a los Encargos sin perder su objetividad;
- i) No puede decidir por los equipos de los Encargos;
- j) Entre otros.

Ver modelo del nombramiento del Revisor de Control de Calidad del Encargo en el **Anexo XI**.

5.5. REVISIÓN DE CONTROL DE CALIDAD DE LOS ENCARGOS

Una revisión del control de calidad de los Encargos consiste en la evaluación realizada por el Revisor de Control de Calidad de las conclusiones y juicios realizados por el equipo del Encargo respecto a las informaciones o hallazgos del trabajo, a los fines de la emisión del informe.

Durante la revisión del control de calidad del Encargo existen una serie de puntos que deben ser tomados en cuenta, entre ellos los siguientes:

- a) El tipo o naturaleza del Encargo, es decir en qué consiste el mismo;
- b) Verificar si se ha hecho uso de las normativas profesionales, leyes, decretos, reglamentos, entre otros, aplicables al mismo (por ejemplo las Normas Internacionales de Auditoría (NIA));
- c) Si las evidencias obtenidas son suficientes y se corresponden con el informe y los objetivos del Encargo;
- d) Si las conclusiones alcanzadas por el equipo del Encargo están debidamente soportadas;
- e) Si las consultas y las conclusiones fruto de estas han sido documentadas y tomadas en consideración;
- f) Entre otros.

En la firma para facilitar la realización de la Revisión de Calidad del Encargo se utiliza un cuestionario que permite realizar de forma más ágil este análisis, evitando que sea omitida alguna observación o verificación que deba realizarse. Además, es una forma de establecer los criterios que deben tenerse en cuenta al momento de revisar todos los Encargos de auditoría y servicios relacionados.

El Revisor de Control de Calidad del Encargo debe documentar e informar si durante su revisión determina que existen cuestiones no resueltas, que lleven a suponer que las conclusiones del equipo del Encargo no son las adecuadas.

Ver modelo del cuestionario de Revisión de Control de Calidad del Encargo en el **Anexo XII**.

Se debe tener claro que la revisión de control de calidad del Encargo no libera ni minimiza las responsabilidades del socio encargado.

La revisión del control de calidad del encargo debe finalizar antes de la fecha del informe o en la fecha del mismo, en caso que los resultados de dicha revisión arrojen que es necesario documentar un área o una situación específica, esta puede ser completada luego, siempre y cuando la documentación faltante no represente un elemento determinante que pueda modificar la opinión.

5.6. DIFERENCIAS DE OPINIÓN

Es posible que durante la realización de los encargos surjan diferencias de opinión entre de miembros del equipo, el o los expertos externos, las personas consultadas, el cliente, entre otros; estas diferencias deben ser resueltas antes de emitir el informe. Es importante que sean detectadas en etapa temprana las diferencias de opinión. Deben de verificarse las circunstancias en las que se producen las mismas y lo que esto representa para la entrega del informe final. Además, las diferencias de opinión deben ser documentadas e implementadas las conclusiones alcanzadas. Para una mejor comprensión sobre los pasos a seguir ante diferencias de opinión y quien puede resolver este tipo de conflictos debe consultarse el Capítulo II, apartado 2.3 de este Manual de Control de Calidad.

5.7. PRESERVACIÓN DE LOS ARCHIVOS FINALES DEL ENCARGO

Una vez terminado un Encargo de auditoría o servicio relacionado y concluido el plazo para completar la documentación del mismo (de acuerdo a la política establecida por la firma y respetando lo indicado en la NICC 1), con las evidencias suficientes y adecuadas a los objetivos del Encargo y el informe emitido, deben ser guardados los archivos finales.

En la firma el cumplimiento de los requerimientos éticos se preserva la confidencialidad de la información y documentación referentes a los Encargos, a menos que el cliente autorice por escrito de forma adecuada y de manera específica, o por mandato legal o profesional, la divulgación de las mismas, ya que la propiedad de la documentación de los Encargos es de la firma.

Los archivos son guardados bajo custodia, para asegurar su integridad y futura accesibilidad y recuperación de la documentación en un momento determinado (por ejemplo, para revisión de los archivos de un período anterior como consulta para la realización de un Encargo actual).

El tiempo por el que serán conservados los archivos finales de los Encargos va a depender de la política de la firma, las normas aplicables y de las disposiciones legales de la jurisdicción.

SECCIÓN VI

SEGUIMIENTOS DE LOS ENCARGOS

6.1. EL SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD, ELEMENTO PRIMORDIAL PARA LA MEJORA CONTINUA

Es bien sabido que lo que no se mide no mejora, es por esto que uno de los elementos de un adecuado sistema de control de calidad es el seguimiento; la revisión anual del diseño y cumplimiento del control de calidad de una firma.

En la firma se realizan seguimientos periódicos a los encargos realizados, con el fin de identificar posibilidades de mejoras del sistema de control de calidad, así como también la verificación del cumplimiento de los equipos de los Encargos de las políticas de la firma, las normativas internacionales, las leyes, reglamentos, entre otros que deben ser aplicados a los diferentes Encargos.

6.2. PERFIL DEL INSPECTOR DEL SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD

El inspector del seguimiento es la persona responsable de realizar el análisis y evaluación anual del sistema de control de calidad, el mismo puede ser un socio u otro miembro de la firma, así como también personal externo (auditores independientes, gremios profesionales, entre otros), la cual debe contar con las siguientes características:

- a) Conocimiento del trabajo (normas, técnicas, tecnologías, procedimientos, entre otros);
- b) Debe tener experiencia suficiente y adecuada en la realización de Encargos;
- c) Capacidad de análisis y uso de la lógica;
- d) No ser parte de los equipos de los Encargos a inspeccionar;
- e) No ser Revisor de Control de Calidad de los Encargos a inspeccionar;
- f) Contar con suficiente autoridad;
- g) Entre otros.

En la firma se designa a través de un nombramiento la persona que desempeñará las funciones de Inspector del Seguimiento.

Ver modelo de nombramiento del Inspector del Seguimiento en el **Anexo XIII**.

6.3. REALIZACIÓN DE LAS INSPECCIONES DE SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD

Para realizar una inspección del seguimiento del sistema de control de calidad el Inspector del Seguimiento debe realizar y/o tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- a) Realizar la inspección una vez al año;
- b) Programar la inspección para una época del año en la que exista una menor presión o cúmulo de trabajo;
- c) El Inspector del Seguimiento debe revisar el Manual de Control de Calidad de la firma para conocerlo (previa inspección) y poder luego asegurarse que se cumple con cada aspecto del mismo;
- d) Considerar los cambios de la profesión, normas, leyes, reglamentos, entre otros;
- e) Revisar los programas de formación completados por los miembros de la Firma durante el año (formación continua);
- f) Verificar que la firma cuente con información documentada del cumplimiento de los requisitos de independencia y confidencialidad (realizar un muestreo);
- g) Revisar por lo menos un Encargo de auditoría y otro de servicios relacionados realizado por cada Socio Encargado;
- h) Realizar entrevistas con el Socio Director y el Socio Encargado, e indagar:
 1. Su parecer sobre si deben realizarse cambios al control de calidad de la firma y su documentación;
 2. Si recibieron algún tipo de quejas o reclamos por incumplimiento;
 3. Si organismos reguladores realizaron la revisión de algún Encargo de la firma (obtener copia del reporte entregado por estos);

4. Si ha recibido casos en que algún miembro de la firma indique que se rehúsa a cumplir con las políticas de control de calidad;
5. Entre otros.

Obtener evidencia de que se hayan realizado revisiones anteriores de los Encargos y verificar que durante las mismas se cumpliera con la jerarquía establecida en la firma (Encargado revisa al Asistente, Sénior revisa al Encargado, Gerente revisa al Sénior, Socio Encargado revisa al Gerente, Socio Director revisa al Socio Encargado, entre otros.);

- i) Verificar que las diferencias de opinión surgidas durante el Encargo hayan sido documentadas, así como también las conclusiones sobre las mismas;
- j) Comunicar si las deficiencias encontradas en el diseño o incumplimiento del sistema de control de calidad son respectivas, es decir no se han tomado o respetado las medidas para corregirlas;
- k) Realizar un reporte de hallazgos del seguimiento;
- l) Ente otros.

En la firma las inspecciones de seguimiento son realizadas del 01 al 30 de septiembre de cada año. Durante este período de verificación y evaluación el Inspector del Seguimiento del sistema de control de calidad debe completar un cuestionario que le servirá de ayuda para luego realizar el reporte con los hallazgos de su inspección.

Ver modelo del cuestionario del Inspector del Seguimiento en el **Anexo XIV**.

6.4. REPORTE DE LOS HALLAZGOS DEL INSPECTOR DEL SEGUIMIENTO

Una vez el Inspector del Seguimiento realiza el examen del sistema de control de calidad debe realizar un reporte que especifique sus hallazgos, oportunidades de mejoras, entre otros; el cual al finalizarse debe ser entregado al Socio Director, y discutido por ambos en una reunión con el Socio Encargado. Durante el proceso de comunicación de deficiencias se pueden incluir a otros miembros del equipo de la firma, teniendo en cuenta que a estos no es obligatorio indicarles a qué o cuáles Encargos corresponden los hallazgos.

El reporte de hallazgos a comunicar debe contener una explicación clara de las deficiencias significativas encontradas, en especial aquellas que son repetitivas, así como también las recomendaciones para corregirlas. Consultores & Auditores para el Desarrollo Estracac S.R.L. se cuenta con un formato sugerido para la elaboración del reporte del Inspector del Seguimiento.

Ver modelo del Reporte de hallazgos del Inspector del Seguimiento en el **Anexo XV**.

6.5. CORRECCIÓN DE LAS DEFICIENCIAS

Una vez hayan sido comunicadas por el Inspector del Seguimiento las deficiencias encontradas en el diseño del sistema de control de calidad y/o en la aplicación y cumplimiento del mismo, deben tomarse medidas correctivas ya sean para modificar el sistema o para sancionar a quienes lo quebrantaron.

El inspector del Seguimiento debe brindar las recomendaciones para solucionar las debilidades que pueda presentar el sistema de control de calidad, los cambios que deban realizarse a las políticas y procedimientos de la firma, así como también sugerencias de medidas disciplinarias que deban aplicarse a quienes incumplen el sistema.

6.6. QUEJAS Y DENUNCIAS

Uno de los puntos a los cuales se les debe de dar seguimiento dentro del sistema de control de calidad son las quejas y denuncias que pueden ocurrir al interior de la firma o fuera de la misma.

Sin importar si las quejas o denuncias provienen de clientes, empleados u otros, las mismas deben ser recibidas y tomadas en consideración con el mismo nivel de importancia.

Las quejas y denuncias que correspondan al incumplimiento de normas profesionales, leyes, reglamentos, decretos aplicables, y el propio sistema de control de calidad de la firma, se les prestará especial atención y seguimiento a los fines de poder corregir

oportunamente cualquier irregularidad que ponga en tela de juicio el buen desarrollo de los servicios brindados por la firma.

Es nuestro interés que los miembros de la firma se expresen y alerten adecuadamente sus quejas o denuncias sin sentir temor a represalias.

Es política de la firma que las quejas y denuncias sean reportadas a través del formulario destinado para estos fines, y además que las mismas sean sustentadas, esto para contar con la información documentada que sirva de herramientas de consulta, a los fines de perseguir la mejora continua y darles el adecuado seguimiento.

Ver modelo del formulario de quejas y denuncias en el **Anexo XVI**.

SECCIÓN VII

SEGUIMIENTOS DE LOS ENCARGOS

7.1. LA DOCUMENTACIÓN, MÁS ALLÁ QUE ACUMULACIÓN PAPELES

Muchas veces cuando hablamos de documentación, tiende a malinterpretarse y pensarse que se trata de un montón de papeles archivados, pero va más allá, la documentación es la evidencia del funcionamiento del sistema de control de calidad.

El propósito de la documentación del sistema de control de calidad es además de evidenciar el funcionamiento del mismo, contribuir a la mejora continua, dentro de las ventajas de mantener un sistema de control de calidad bien documentado están las siguientes:

- a) Permitir la constancia en los procesos;
- b) Tener evidencia del cumplimiento de las políticas y procedimientos;
- c) Servir de elemento de consulta para casos repetitivos;
- d) Facilitar la evaluación de los procesos, lo que permite su mejoramiento;
- e) Establecer control a las actividades realizadas;
- f) Agilizar el seguimiento del cumplimiento del sistema de control de calidad;
- g) Entre otros.

El alcance de la documentación debe ser determinado por la firma, es por esto que en la firma contamos con políticas claramente establecidas para estos fines, muchas de las cuales están especificadas en el Manual de Auditoría de la entidad.

En cuanto al funcionamiento, evaluación y seguimiento del sistema de control de calidad, la documentación puede incluir entre otras, un registro de lo siguiente:

- a) Normativas, reglamentos, leyes, decretos, políticas de la firma, entre otros que le apliquen;
- b) Declaraciones de compromiso del Consejo de Socios con el control de calidad;

- c) Declaraciones de confidencialidad;
- d) Declaraciones de Independencia;
- e) Cuestionario de aceptación de clientes por primera vez (clientes prospectivos)
- f) Cuestionario de continuidad de la relación con el cliente o Encargo específico(clientes recurrentes);
- g) Cuestionarios de renuncia a los Encargos;
- h) Cuestionario de selección de los equipos de los Encargos;
- i) Esquema de consultas;
- j) Contratos de prestación de servicios de expertos externos;
- k) Nombramiento del Revisor de Control de Calidad de los Encargos;
- l) Cuestionarios de Revisión de Control de Calidad de los Encargos;
- m) Nombramiento del Inspector del Seguimiento;
- n) Cuestionarios del Inspector del Seguimiento;
- o) Reportes del Inspector del Seguimiento;
- p) Formularios de quejas y denuncias;
- q) Entre otros.

7.2. PRESERVACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN (MEDIOS Y TIEMPO DE ALMACENAMIENTO)

La documentación del sistema de control de calidad no necesariamente debe estar en forma física, también puede estar contenida en otros medios de forma digital, por ejemplo: medios de almacenamiento (USB, discos duros externos), discos (CD, DVD), entre otros.

Sin importar el medio físico o digital en que se conservada la información y/o documentación debe siempre tenerse presente el requisito ético de la confidencialidad, el cual es innegociable, salvo que el cliente autorice formalmente y por escrito la divulgación de la información o alguna disposición legal así lo obligue.

El tiempo de preservación de la documentación de los Encargos va a depender de la política de la firma, así como también de lo estipulado en las leyes, reglamentos, entre otros, siendo en todo caso nunca inferior a los 5 años, en cumplimiento con la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1).

Lo ideal es salvaguardar adecuadamente y tener respaldo de la documentación de los Encargos y del sistema de control de calidad en caso de cualquier imprevisto, accidente o incidente (incendios, inundaciones, fallos en equipos de almacenamiento, entre otros), es por esto que en la firma se conservan los archivos digitales en copias de seguridad "backup", tanto en medios físicos (que son guardados fuera de las oficinas) como en la nube. Además, los archivos y documentos físicos son escaneados para que de esta forma también estén digitalizados.

7.3. ENTRADA EN VIGENCIA DEL MANUAL DE CONTROL DE CALIDAD

Una vez se concluye el diseño del sistema de control de calidad de la firma, el mismo debe ser implementado, con previa comunicación y entrenamiento del personal. La entrada en vigencia puede ser informada vía correo electrónico, memorando, reuniones, entre otros, pero siempre asegurando que se deje constancia de este hecho por escrito, para de esta manera formalizar su inicio.

Ver modelo del Memorándum de entrada en vigencia del Manual de Control de Calidad en el **Anexo XVII**.

El documento utilizado para comunicar la entrada en vigencia del Manual de Control de Calidad debe ser preservado como evidencia, ya que forma parte de la documentación del sistema de control de calidad.

SECCIÓN VIII

MARCO DE ADECUACIÓN PRÁCTICA DEL MANUAL DE CONTROL DE CALIDAD

8.1. INTRODUCCIÓN

En este capítulo se desarrolla un ejemplo de la aplicación práctica del manual que se describió en el capítulo anterior, tal como indica el manual. Este ejercicio práctico fue desarrollado considerando la ejecución de las siguientes etapas: recopilación de antecedentes y entendimiento del entorno, procesos de la organización y de comunicación de resultados.

8.1.1. RECOPIACIÓN DE ANTECEDENTES Y ENTENDIMIENTO DEL ENTORNO

Para esta etapa el manual requiere que el auditor efectúe una recopilación de antecedentes y obtenga un entendimiento adecuado del entorno del ente y la unidad objeto de auditoría, esto con la finalidad de poder realizar una planificación de la auditoría acorde a la realidad del mismo, en tal sentido se aplicó las siguientes técnicas de auditoría detalladas en el manual.

8.1.2. PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN Y DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Esta etapa tiene como objetivo evaluar la eficacia de la organización y de su estructura. En suma, se trata de determinar con precisión las opciones más apropiadas para aumentar la eficacia de sus operaciones, actividades y procesos.

Ofrece una visión completa de la complejidad y potencial de la organización. Igualmente, establece prioridades sobre la base de las fortalezas y debilidades identificadas.

De otra parte, permite definir los procesos clave esenciales. También la distribución y contenido de los puestos de trabajo, de las áreas funcionales y unidades administrativas. Se generan igualmente alternativas para elevar la calidad, la eficacia y la eficiencia.

Lo que implica la revisión exhaustiva de la información disponible. Entre esta, se analizan: informes anuales, planes estratégicos, objetivos anuales, estructura organizativa, funciones de las unidades administrativas, su composición y funciones asignadas a los puestos de trabajo.

Al mismo tiempo, contempla los ajustes necesarios para lograr o mantener la alineación y el desarrollo de los programas, políticas y prácticas que aseguren que las personas se sienten motivadas.

En definitiva, la meta es garantizar que objetivos, personas y resultados estén en línea con la estrategia, visión, misión y valores. También puede constituir un elemento previo para la elaboración de la relación de puestos de trabajo.

En cuanto a la comunicación de resultados se estableció no más de 60 días para el encargo requerido.

8.2. MARCO DE ADECUACIÓN PRÁCTICA DEL MANUAL

1. RESPONSABILIDAD DE LOS LÍDERES DE LA FIRMA SOBRE LA CALIDAD

Política:

La firma reconoce la importancia de una cultura interna basada en la calidad en la ejecución de los compromisos.

El trabajo se realiza de acuerdo con la norma internacional de control de calidad para la

firma Consultores & auditores para el desarrollo Estracad S.R.L. regulaciones locales y se emitirán informes que sean los apropiados en las circunstancias.

Estas acciones pretenden mantener una cultura que reconoce y premia un trabajo de alta calidad.

Responsable:

El socio líder ejecutivo Ramiro Tulio Estrada Cadena es el responsable del control de calidad establecido en la firma y figura como el que asume la responsabilidad del sistema ya que reúne la suficiente autoridad, experiencia y capacidad para asumir dicha responsabilidad y promover una cultura basada en la calidad.

Procedimiento:

1.1. La firma informará oportunamente a los colaboradores de cambios en las normas, en los estándares profesionales de auditoría y cualquier otro asunto que se crea de importancia para su desarrollo.

1.2. La firma mantendrá una biblioteca física y /o virtual, la cual está permanentemente actualizada para permitir la actualización continua del personal para responder a los cambios en el entorno.

1.3. La firma incluirá en los cursos de capacitación anuales, juntas, diálogos formales o informales, declaraciones, reuniones, memorandos y/o boletines internos referidos al control de calidad, independencia y otros asuntos que fortalezcan el proceso de calidad.

Estos elementos relacionados con la calidad se incorporan en la documentación interna de la firma, en materiales de entrenamiento y en los procedimientos de evaluación de los socios y personal.

La firma ha designado al encargado de control de calidad para monitorear y controlar las políticas de control de calidad.

2. REQUISITOS ÉTICOS RELEVANTES

Política:

El personal de la firma observa principios de independencia, integridad, objetividad, confidencialidad y conducta profesional.

Estos requerimientos se deben observar de acuerdo con los apartados A y B del código de ética de contadores públicos.

De acuerdo con los requerimientos de la norma internacional de control de calidad y del código de ética, la firma no divulgará información confidencial de los clientes, ni la utilizará para ningún propósito que no esté relacionado con los servicios descritos en las propuestas de servicios. La información confidencial incluye todos los documentos, software, informes, datos, registros, formularios y otros materiales obtenidos en el proceso de auditoría de los clientes.

De acuerdo con los requerimientos de la norma internacional de control de calidad y del código de ética, la firma cuenta con políticas de control de calidad referidas a la independencia que proporcionan seguridad razonable de que se cumplen con los requisitos legales, regulatorios y profesionales que son requeridos en las circunstancias.

Responsables:

El socio líder ejecutivo Ramiro Tulio Estrada Cadena es el encargado de proporcionar

lineamientos, excepciones y resolver cuestiones sobre asuntos de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado profesional, confidencialidad y un comportamiento profesional adecuado.

Se ha designado a Víctor Ramiro Estrada Arcienega como responsable de la actualización anual de controles de independencia y confidencialidad

Procedimiento:

2.1. La firma reitera al personal en los programas de capacitación y educación continuada sobre la integridad, objetividad, competencia profesional y diligencia, confidencialidad y comportamiento profesional; así como de posibles circunstancias y relaciones profesionales que puedan significar una amenaza a la independencia, y así promover una cultura orientada al cumplimiento de los estándares relacionados con este objetivo. Lo mismo se lleva a cabo durante los trabajos de supervisión y revisión de las auditorías y demás trabajos relacionados.

2.2. La firma analiza periódicamente la participación de los socios en juntas directivas de clientes, y concluimos que en casos excepcionales podrían participar como fiscales o en comités de vigilancia, que no ponen en riesgo las normas de control de calidad de la firma..

2.3. La firma obtiene representaciones escritas o electrónicas del personal anualmente, en donde declara que conocen bien las políticas y procedimientos de la firma, que no tienen intereses en empresas que audite la firma y que no existen relaciones prohibidas con los clientes **(ANEXO I Y II)**.

2.4. Antes de iniciar un compromiso de auditoría se realiza una confirmación individual de cada uno de los miembros del equipo de auditoría sobre la independencia respecto al cliente así como con sus partes relacionadas **(ANEXO III)**.

2.5. La firma le solicita al personal notificar oportunamente de cualquier asunto que llegue a su atención que pueda significar una amenaza de riesgo de falta de independencia por conflictos de interés por relaciones familiares o patrimoniales.

2.6. Se mantiene y actualizan periódicamente las declaraciones de independencia de acuerdo a las variaciones en la cartera de clientes.

Para los auditores de nuevo ingreso a la firma les mostrará la lista de clientes para que identifiquen los posibles problemas de independencia y los puedan comunicar oportunamente.

2.7. Se mantiene un registro de la información extraída de las confirmaciones de independencia, en el que se identifican y evalúan las potenciales amenazas a la independencia. Asimismo, se mantiene un registro de las evaluaciones sobre el cumplimiento de las confirmaciones de independencia anuales efectuadas para cada uno de los socios y colaboradores.

2.8. En reuniones periódicas de socios se incluye el tema de las posibilidades de interpretación por terceros sobre nuestra independencia con algunos clientes, si lo hubiere. Los socios encargados de un compromiso deberán comunicar adecuadamente el alcance de sus trabajos para que los demás socios puedan evaluar si hay problemas de independencia.

2.9. La dirección comunicará de inmediato a los socios sobre los clientes en que se haya detectado un problema de independencia para que estos puedan tomar una acción oportuna. Asimismo, el socio a cargo debe comunicar a la firma las acciones que ha tomado para mitigar este riesgo.

2.10. Se mantiene un registro de las rotaciones del socio a cargo y el encargado de

auditoría.

2.11. La firma analiza los conflictos de interés potenciales que puedan presentarse al ofrecer servicios adicionales a la auditoría de estados financieros para evitar el riesgo de familiaridad con el cliente y amenazas de independencia.

2.12. La firma hace declaraciones a los clientes sobre las políticas de confidencialidad e independencia en las ofertas de servicio a los clientes y en las cartas de compromiso.

2.13. Se efectúan y documentan evaluaciones para verificar el grado de cumplimiento relacionado con las capacitaciones recibidas por los empleados de la firma relacionados con temas relevantes de ética e independencia.

3. ACEPTACIÓN Y CONTINUIDAD DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE Y ENCARGOS ESPECÍFICOS

Política:

Se realiza una evaluación de clientes prospecto y una revisión, sobre una base continua, de los clientes recurrentes. Al tomar una decisión para aceptar o retener a un cliente, se considera la independencia y capacidad de firma (habilidad, tiempo, recursos) para dar servicio al cliente en forma apropiada, la integridad de la administración del cliente y si se puede cumplir con los requerimientos éticos.

Responsables

Encargada de control de calidad. En caso de que se presenten situaciones de solución difícil el socio líder de ejecutivo Ramiro Tulio Estrada Cadena intervendrá para definir la situación.

El encargado de control de calidad, archiva las evaluaciones de clientes aceptados y actualiza archivo de clientes rechazados.

Procedimientos:

3.1. La firma mantiene un registro de los clientes identificando los proyectos ejecutados y los que están en ejecución.

Para cada compromiso, la firma evalúa y documenta que el personal asignado tiene el conocimiento de la industria u objeto del trabajo y experiencia en los requerimientos regulatorios o de reporte requeridos.

3.2. La firma evalúa la existencia de expertos disponibles, cuando sea necesario.

3.3. La firma evalúa que puede concluir el trabajo en la fecha acordada.

3.4. La firma evalúa los clientes prospecto cada vez que nos requieren una cotización de servicios y los clientes recurrentes al menos una vez al año, actualiza la información del cliente según lo especificado en el inciso 3.6 y se asegura de actualizar también el nombre de los dueños de la compañía hasta su último propietario, mantener una copia del acta constitutiva y de la inscripción en el registro.

3.5. La firma evalúa los clientes prospecto cada vez que nos requieren una cotización de servicios y los clientes recurrentes al menos una vez al año, actualiza la información del cliente según lo especificado en el inciso 3.6 y se asegura de actualizar también el nombre de los dueños de la compañía hasta su último propietario, mantener una copia del acta constitutiva y de la inscripción en el registro mercantil, lo cual le permitirá evaluar posibles conflictos de interés así como facilitará la evaluación de la integridad del cliente y sus propietarios.

3.6. La firma analiza los clientes prospecto o recurrentes aplicando el **ANEXO III**, el cual constituye una verificación del historial del cliente, y de conflictos de intereses potenciales,

la información para completar este anexo se obtiene de fuentes internas o externas.

3.7. La firma mantiene un registro con la información evaluada de los clientes que se han rechazado y de los que se ha decidido no continuar con la relación profesional.

4. RECURSOS HUMANOS

Política:

La firma cuenta con personal que ha alcanzado y mantiene los estándares técnicos, la competencia profesional, y el compromiso hacia principios éticos requeridos para cumplir sus responsabilidades con el debido cuidado, los más altos estándares de ética que permitirán al socio encargado emitir un informe apropiado en las circunstancias.

Responsables

Encargado de contratación y planificación de capacitación.

Encargado de definir las promociones.

Encargado del mantenimiento de expedientes y actualización de horas de educación continuada.

Procedimiento

4.1. Contratación

4.1.1. Las contrataciones se realizan de acuerdo a los perfiles indicados en los cuales identifican los atributos, logros y experiencias deseables.

4.1.2. Las contrataciones se hacen considerando las necesidades de la firma de acuerdo al enfoque de la firma sobre la asignación de personal.

4.1.3. El programa para la retención de personal calificado incluye:

- a) Plan escalonado de vacaciones.
- b) Programa de promociones
- c) Bonificación anual capacitación continua
- d) Financiamiento de equipo de cómputo portátil

4.2. Metodologías de selección del personal

Las decisiones de contratación están respaldadas en el análisis integral de los siguientes aspectos:

4.2.1. Se verifica información general como el currículum vitae, títulos académicos, incorporación a colegios profesionales, notas de la universidad, entrevistas con antiguos empleadores.

4.2.2. Se aplican pruebas psicométricas para evaluar la idoneidad de los candidatos en cuanto a los rasgos generales de personalidad, aptitudes, capacidad intelectual, e inteligencia emocional.

4.2.3. Se verifican las referencias personales y de empleados previos en caso de que se considere necesario.

4.2.4. Se realizan entrevistas técnicas.

4.3. Comunicación a los nuevos funcionarios sobre las políticas y procedimientos de la firma

4.3.1. Se comunican a los nuevos funcionarios los aspectos fundamentales de orden técnico y administrativo.

4.3.2. Capacitamos a los nuevos funcionarios en la utilización de la metodología de auditoría.

4.3.3. Se aplica un programa de orientación relativo a la firma y a la profesión para el personal recientemente contratado que requiere que actúen durante un periodo prudencial como auditores sin encargo a la par de un auditor encargado de mayor experiencia para familiarizarse con el proceso de auditoría.

4.4. Desarrollo profesional

Se requiere que el personal mantenga la competencia técnica y cumpla con los requisitos profesionales y regulatorios aplicables, para cumplir esto la firma provee oportunidades de capacitación, como se detalla a continuación:

4.4.1. Los programas de educación son aprobados por el socio líder ejecutivo y se diseñan en respuesta a las necesidades organizacionales detectadas en las evaluaciones de personal y en la supervisión de los trabajos de auditoría. Estos programas pueden ser internos o externos y deben orientarse a asegurarse que los profesionales tengan la capacidad y competencia para desempeñar los trabajos asignados de acuerdo con las normas profesionales y los requerimientos regulatorios y legales.

4.4.2. La firma pone a disposición del personal el material con las políticas y procedimientos y toda la información necesaria que esté a su alcance, y se alienta al personal para que se involucre en actividades de auto desarrollo.

4.4.3. Actualizamos periódicamente los manuales de políticas y procedimientos.

4.4.4. Los programas de educación continuada contemplan al menos 40 horas por año.

4.4.5. Se mantienen registros apropiados de la ejecución de los programas de educación continuada, mediante la acumulación de horas por auditor. Cuando un auditor asiste a una

capacitación debe actualizar las horas del curso en el registro individualizado que se mantiene.

4.5. Promociones

4.5.1. La toma de decisiones sobre las promociones recae sobre socio líder ejecutivo, y el encargado de control de calidad.

4.5.2. La firma hace evaluaciones periódicas de los funcionarios por cada nivel para verificar el cumplimiento de los requerimientos que les son exigidos de acuerdo con su responsabilidad, logro de metas, destrezas y comportamiento profesional y así determinar si están en capacidad de ser promovidos a un nivel superior.

4.5.3. El resultado de las evaluaciones de desempeño inciden en el sistema de compensación (incluyendo sistema de incentivos) con el objetivo de demostrar el compromiso primordial de la firma hacia la calidad, e incluso en la continuidad en la firma.

4.6. Acciones disciplinarias

Las faltas asociadas al cumplimiento de las políticas y procedimientos de la firma originan acciones disciplinarias.

4.7. Expedientes del personal

Se mantienen expedientes actualizados del personal, estos contienen al menos la siguiente información.

5. DESEMPEÑO DEL TRABAJO

Política

Para que la auditoría esté debidamente planificada, ejecutada y supervisada, es esencial que todos los aspectos importantes sean considerados y controlados y que los asuntos de cierto

grado de dificultad sean decididos después de ser consultados para asegurarnos razonablemente que los compromisos son ejecutados con consistencia en la calidad en el desempeño del trabajo de acuerdo con norma internacional de control de calidad y requerimientos regulatorios y legales, y para que así el socio encargado pueda emitir un informe apropiado en las circunstancias.

Responsables

Luis Cabrera T. será el responsable por la preparación de cartas de compromiso como parte al proceso de formalización de la contratación.

Mario Carrión J. será el responsable de la coordinación de la asignación de personal y de velar por la rotación de personal requerido por las Normas Internacionales de Auditoría.

Auditores, supervisores y socios.

Procedimientos

5.1. Planificación

5.1.1. Confirmación de la contratación

La firma requiere que los clientes confirmen por escrito la aceptación de los términos de los servicios de auditoría ofertados, mediante la firma de la carta de compromiso o contrato de servicios.

5.1.2. Planificación y control

Previo al inicio de la auditoría esta es planificada conjuntamente entre el socio a cargo del trabajo y el auditor asignado; las supervisiones se realizan a partir de la planificación inicial y de ser necesario ésta se modifica en atención a las circunstancias. Existe supervisión y dirección del trabajo a todos los niveles para obtener seguridad razonable de que el trabajo efectuado satisfaga las normas de calidad legal, profesional y las de la firma. El plan de

auditoría es conocido por los asistentes de auditoría con el fin de que exista plena identificación con el trabajo a realizar.

5.2. Asignación de personal

5.2.1. El trabajo de auditoría se asigna al socio y al personal que tenga la capacidad técnica, competencia, autoridad y tiempo apropiado para desempeñar el trabajo.

5.2.2. Se mantiene un registro de las asignaciones anuales de clientes por socio y colaborador indicando la identidad y el papel de cada uno de los miembros del equipo de trabajo y asegurándose que le fueron comunicados a él/ella clara y oportunamente.

5.2.3. Las asignaciones de personal consideran los requisitos de rotación detallados en la sección 2 de este Manual.

5.3. Ejecución

5.3.1. Evidencia de auditoría

La evidencia de auditoría apropiada para el caso está debidamente documentada y referenciada. Incluir descripción general del proceso de documentación de la auditoría propio de la firma, incluyendo procedimientos manuales, formularios estándar y listas de verificación y se actualizan.

5.3.2. Revisión de los procedimientos

El encargado de la revisión, rol ya definido en la sección 5.2.2., debe asegurarse de que:

- a) El trabajo se ha desempeñado de acuerdo con las normas profesionales y requisitos regulatorios y legales.
- b) Se han llevado a cabo las consultas apropiadas y se han documentado y acatado.

- c) El trabajo desempeñado soporta las conclusiones alcanzadas y está apropiadamente documentado.
- d) La evidencia de auditoría es suficiente y apropiada para soportar el informe.
- e) Se han logrado los objetivos de los procedimientos del trabajo.

5.3.3. Elaboración del informe de auditoría

El informe de auditoría es elaborado por el auditor encargado del trabajo; el proceso de revisión del informe incluye revisión del supervisor, de un socio no involucrado en el trabajo de campo, cuando sea requerido, así como la revisión final del socio encargado. La revisión consiste en determinar si la opinión de auditoría expresa las conclusiones de la auditoría.

5.4. Supervisión

5.4.1. La firma solicita la participación apropiada y oportuna del socio en las fases de planificación y ejecución de la auditoría. Dicha participación es documentada en los papeles de trabajo, lo cual se logra mediante la aprobación fechada de la planificación de la auditoría, materialidad, el presupuesto de tiempo, el programa de auditoría, papeles de trabajo clave o memorándums referentes a participación en reuniones significativas con el personal del cliente y el check list de cierre de la auditoría.

5.4.2. Los socios fijan políticas y comunican al personal sus políticas y procedimientos para los trabajos de auditoría, las revisiones y actualizaciones de políticas y procedimientos queda evidenciado en los mismos, mediante la indicación de la versión de revisión.

5.4.3. La firma cuenta con procedimientos para la revisión de los papeles de trabajo de las auditorías y de los informes antes de que estos sean emitidos. Todos los papeles de trabajo elaborados por el "staff" son revisados por personal apropiado con más experiencia. Las revisiones son documentadas mediante la colocación de iniciales y fechas de dichos papeles de trabajo, listas de verificación de revisión o la elaboración de memorando de revisión.

5.4.4. Evaluamos el cumplimiento y efectividad de las normas de la firma incluyendo supervisión, forma y contenido de los papeles de trabajo, utilización de formularios uniformes, listas de verificación y cuestionarios.

5.4.5. El o los supervisores identifican y tratan los asuntos más importantes que surgen durante el desarrollo del compromiso, así como identifican los asuntos para consulta o consideración de los miembros con más experiencia del equipo de trabajo.

5.5. Consultas

Política

Cada vez que es necesario tienen lugar consultas sobre temas técnicos complejos y/ o asuntos éticos, dentro o fuera de la firma, con personas que tengan el conocimiento, la experiencia y habilidad apropiadas.

Responsables

Socio Líder Ejecutivo y Encargado de Control de Calidad.

Procedimientos:

5.5.1. Se identifican áreas y situaciones especializadas donde se requieran consultas y se alienta al personal a consultar y utilizar diferentes fuentes autorizadas sobre asuntos complejos o inusuales.

5.5.2. La firma ha designado a las siguientes personas como especialistas internos para administrar consultas en las siguientes áreas:

Estas personas se encuentran en la mejor disposición para responder las consultas sobre materia contable y auditoría, el gerente general y el director de la firma.

5.5.3. Las consultas fuera de la firma son responsabilidad del socio líder ejecutivo y pueden dirigirse a otras firmas de auditoría, al colegio de contadores públicos, o entidades reguladoras.

5.5.4. Las consultas se documentan evidenciando la naturaleza y el alcance de las mismas así como los resultados según los acuerdos tomados entre el consultante y el consultado de la siguiente manera (detallar si se usa un formulario físico, electrónico o es vía correo).

5.5.5. Los resultados de las consultas son siempre acatados.

5.6. Diferencias de opinión

Política:

Como parte de las políticas de control de calidad se mantienen programas de revisión de los compromisos ejecutados. Al realizarse estas revisiones pueden establecerse diferencias de opinión entre el socio encargado del compromiso y el encargado de revisar el control de calidad. La firma mantiene como política el que se establezca un panel de dos socios no involucrados para definir la diferencia de opinión.

Responsables

Socio 1, Encargado de control de calidad.

Procedimientos:

5.6.1. Se debe documentar la diferencia de opinión en un memorando.

5.6.2. Los socios independientes evaluarán la situación y documentarán el asunto técnicamente y lo comunicarán al socio encargado del compromiso.

5.6.3. El informe del socio encargado del compromiso no se debe emitir hasta que el reporte de los socios no involucrados en el compromiso no se haya emitido y le hayan dado seguimiento a su implementación.

5.6.4. En los casos en que la diferencia de opinión no pueda ser resuelta, se consultará con el encargado de la práctica profesional en la firma con el director, con el Colegio de Contadores Públicos o con un contador público independiente con experiencia en la práctica profesional. Se seguirá el mismo procedimiento de documentación e implementación del asunto tratado.

5.7. Revisión de control de calidad en los compromisos

Política:

La firma requerirá que se realice una revisión del control de calidad referido a una evaluación objetiva del juicio profesional utilizado por el equipo de auditoría y las conclusiones a que se llegó al formular el informe.

Procedimiento:

Los procedimientos para las revisiones incluyen los siguientes puntos:

5.7.1. Oportunidad

La revisión se realiza y termina antes de que se emita el informe (opinión).

5.7.2. Alcance

Los criterios a considerar en la determinación de los trabajos sujetos a revisión de calidad son los siguientes.

- El cliente es una entidad listada

- La naturaleza del trabajo, incluyendo el grado que implica un asunto de interés público
- La identificación de circunstancias inusuales o de riesgos de un trabajo o tipos de trabajo
- Si las leyes o reglamentos requieren una revisión de control de calidad

5.7.3. Naturaleza, oportunidad y alcance de una revisión.

Los siguientes son los aspectos mínimos a revisar:

- a) Discusión de aspectos relevantes con el socio a cargo.
- b) Revisión de los estados financieros y las notas correspondientes y considerar si el informe emitido es apropiado.
- c) Revisión selectiva de papeles de trabajo relacionados con los juicios significativos adoptados por el equipo de trabajo y las conclusiones a las que llegaron.
- d) El informe del trabajo no debe ser fechado hasta que la revisión de control de calidad haya concluido. Sin embargo, la documentación de la revisión del control de calidad puede ser completada luego de la fecha del informe.
- f) El alcance de la revisión de calidad fue definido y claramente documentado, tomando en consideración la complejidad del trabajo, si el cliente está listado en alguna bolsa o posibles riesgos de que el informe no pueda ser adecuada en las circunstancias.

5.7.4. Criterio para elegir a los revisores.

Los revisores serán auditores con competencia y experiencia en la práctica profesional. Cuando las circunstancias lo permitan se asignará un miembro de la firma, cuando no sea posible se asignará a un contador público independiente externo a la firma, con experiencia en la práctica profesional.

5.7.5. Documentación requerida para una revisión de calidad. La documentación del proceso de control de calidad requerirá indicar:

- a) Que la revisión se realizó de acuerdo con las políticas de la firma.
- b) Que la revisión se realizó y terminó antes de que se emitiera el informe.
- c) Que el revisor no está enterado de ninguna situación que lo haga creer que algún asunto significativo o conclusión a la que llegó el equipo de auditoría no fue realizada apropiadamente.

5.8. Terminación del compromiso y cierre de los papeles de trabajo:

La política de la firma en cuanto al cierre de los papeles de trabajo es que debe estar completada no más de 60 días después de la fecha de emisión de la opinión.

Procedimiento:

5.8.1. El proceso de control de calidad debe verificar que a los 60 días del cierre de la auditoría los papeles de trabajo están debidamente completados. Esta será función del Encargado de control de calidad. También se debe evaluar si existen regulaciones que apliquen al compromiso que requieran que este plazo sea menor, para lo cual se debe acatar el plazo más estricto que sea aplicable.

Para los compromisos con diferentes estados financieros, por ejemplo individuales y consolidados, la fecha de cada opinión es la que cuenta para calcular los sesenta días. Si se comparten papeles de trabajo o bases de datos que soportan varios compromisos, debe asegurarse que la emisión de todos los reportes se encuentren entre los 60 días desde la fecha de emisión del primer informe. En caso contrario deberá realizarse una copia que soporte el primer informe emitido y los informes subsecuentes emitidos en el plazo de 60 días, y archivarse para evitar modificaciones posteriores a los 60 días permitidos.

5.8.2. La firma ha diseñado e implementado controles para evitar que la información contenida en los papeles de trabajo sean modificados sin autorización o perdidos, y que en

caso de que suceda alguna modificación permitan lo siguiente:

- a) Determinar cuándo y por qué se creó, cambió o revisó la documentación del trabajo
- b) Proteger la integridad de la información en todas las etapas del trabajo
- c) Evitar cambios no autorizados a la documentación del trabajo

5.9. Custodia y confidencialidad de los papeles de trabajo Política:

Los papeles de trabajo y toda la información sobre un cliente actual y/o anterior son absolutamente confidenciales. La firma custodiará los papeles de trabajo por un periodo mínimo de 4 años que se amplía a 10 años por responsabilidades civiles.

Procedimiento:

5.9.1. Los papeles de trabajo son confidenciales y solamente en los siguientes casos podrán proporcionarse a un tercero:

- a) A auditores sucesores, con la autorización del cliente específico y previa firma de acuerdo de confidencialidad.
- b) A los reguladores, por reglamento debemos proporcionar los papeles si los solicitan.
- c) Por orden judicial.

5.9.2. Respecto a la custodia de los papeles de trabajo físicos y electrónicos se mantienen los siguientes controles para permitir la confidencialidad, custodia, integridad, accesibilidad, y recuperabilidad de la información:

- a) Uso de contraseñas entre los miembros del equipo de trabajo para limitar el acceso a la información electrónica sólo a usuarios autorizados
- b) Establecer rutinas de respaldo apropiadas para la información electrónica del trabajo en las diferentes etapas del desarrollo del mismo

- c) Procedimientos para distribuir adecuadamente a los miembros del equipo información contenida en los papeles de trabajo, al inicio, durante y al cierre final del mismo
- d) Procedimientos para restringir el acceso, hacer la distribución apropiada y almacenamiento confidencial de la información contenida en los papeles de trabajo.
- e) Incluir controles mantenidos por la firma para el cumplimiento del objetivo referidos a contraseñas, respaldos, encriptación de equipos, etc.

5.9.3. En caso de revisión por parte de terceros en los papeles de trabajo se deberá firmar el acuerdo de confidencialidad.

5.9.4. Se ha firmado un acuerdo de confidencialidad, donde se indique que la información que será suministrada por el cliente no será proporcionada o revelada sin la debida autorización del cliente a la cual pertenece exceptuando aquellos casos en que la información sea requerida por organismos nacionales e internacionales debido a sospechas de incumplimiento con las leyes de nuestro país o requeridos por el regulador (**ANEXO 2**).

5.10. Alegatos y reclamos de los clientes

Política:

La firma atenderá todos los casos de alegatos y reclamos de los clientes referidos a:

- La firma no cumple con normas profesionales o normas regulatorias y requerimientos legales.
- Alegatos de que la firma no cumple con normas de control de calidad

Procedimiento:

5.10.1. El encargado de recibir alegatos o reclamos es Socio 1. Los reclamos y alegatos pueden originarse tanto de afuera de la firma (clientes) como de adentro de la firma (auditores). Para evitar posibles represalias las comunicaciones al encargado pueden y serían tratadas como “confidenciales”.

5.10.2. La firma por medio de Socio 1 investigará estos alegatos y reclamos. En el caso de que el trabajo sea un compromiso ejecutado por Socio 1 será el socio 2 el que realizará la investigación.

Cuando los resultados de la investigación revelen una deficiencia en el sistema de control de calidad, se deberá tomar la acción necesaria.

5.11. Documentación

Política:

La eficiencia de un sistema de control de calidad se mide en muchos de los casos por medio de la documentación que se mantenga para poder probar que se encuentra en uso y es efectivo.

Procedimiento:

5.11.1. La firma ha elaborado los documentos que se anexan a este manual los que se deben completar cuando corresponda. En aquellos casos en que se trate de informes, consultas y otro tipo de asuntos, se deberán grabar en la base de datos respectiva en la sección de cumplimiento.

6. MONITOREO

Política:

Se monitorea la adecuación y efectividad de las políticas y procedimientos de control de calidad de forma periódica incluyendo una inspección periódica de una selección de un juego completo de papeles de trabajo para proveer seguridad razonable de que las políticas y procedimientos del sistema de control de calidad son adecuadas y se aplican efectivamente, de tal forma que los informes que se emitan por los socios responsables sean apropiados en las circunstancias.

Responsable

El encargado de control de calidad, realizarán revisiones periódicas de cumplimiento del manual de control de calidad.

Procedimiento:

6.1. Definir el alcance del monitoreo de la firma.

- a) Preparar instructivos para las revisiones practicadas.
- b) Establecer la frecuencia de las revisiones.

6.2. El monitoreo continuo del sistema de control de calidad incluye el análisis de:

- a) Nuevos desarrollos de normas profesionales y requisitos regulatorios y legales y la forma en que se reflejan en las políticas y procedimientos de la firma
- b) Confirmación por escrito del cumplimiento de políticas y procedimientos sobre independencia
- c) Desarrollo profesional continuo, incluyendo entrenamiento
- d) Decisiones relacionadas con la aceptación y continuidad de las relaciones con los clientes y de los trabajos específicos

6.3. Establecer niveles de competencia para que el personal participe en actividades de monitoreo. Deben incluirse los criterios para seleccionar al personal para monitoreo.

Los encargados de monitoreo se asignarán internamente, y no deberán estar involucrados en la asignación. Cuando esto no sea posible, se asignará a un contador público independiente externo a la firma con experiencia en la práctica profesional.

6.4. Inspeccionar selectivamente trabajos para el cumplimiento de estándares tomando en consideración lo siguiente:

- a) Resultados de procedimientos de monitoreo previos
- b) Naturaleza y complejidad de la práctica y organización de la firma

c) Riesgos asociados con clientes y trabajos específicos

6.5. Preparar reportes con los resultados obtenidos. Discutir los resultados con las observaciones y comentarios del funcionario que fue revisado.

6.6. Evaluar si el sistema de control de calidad de la firma es adecuado, necesita cambios debido a que los problemas son sistemáticos y repetitivos o es solamente un hecho aislado.

6.7. Incluir las recomendaciones respectivas.

- a) Para tomar acción con el funcionario o el compromiso específico.
- b) Comunicación al responsable para futuros entrenamientos.
- c) Cambios en las políticas y procedimientos de control de calidad.
- d) Acciones disciplinarias para los que incumplen las políticas y procedimientos de control de calidad, especialmente a los que son reincidentes.

6.8. Determinar si se realizaron las acciones correctivas.

6.9. Periódicamente se comunicarán los resultados del monitoreo del sistema de control de calidad dentro de la firma. La información que se comunicará incluirá al menos:

- a) Descripción del proceso de monitoreo
- b) Conclusiones derivadas del proceso de monitoreo.
- c) Cuando sea relevante una descripción de las fallas que son sistemáticas, repetitivas y las acciones tomadas para resolver las deficiencias.

7. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD

Como resultado de la implementación del manual de control de calidad en la eficiencia y eficacia de la auditoría realizada la empresa Salqui S.R.L., siendo que esta auditoría tiene soporte en el sistema documental por lo que este tiene vital importancia en el logro de la calidad, plasmando la forma de operar de la mencionada firma que permite todos los

procesos y toma de decisiones y de esta manera satisfaciendo las necesidades de los clientes.

SECCIÓN IX

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Eficiencia y eficacia de los servicios actuales de la firma

- Se determinó que los servicios se realizaron logrando los objetivos propuestos y la utilización óptima de los recursos, así como el grado de cumplimiento de la norma, manteniendo presente los objetivos de la organización.
- Se calificó que la firma fue eficiente y eficaz en cuanto a presentación de resultados en un tiempo reducido, de lo que estaba previsto ser entregado en 60 días se concluyó en 54 y con un costo reducido a lo previsto.

Manual de Control de Calidad Según Norma Internacional

- Se determinó que la importancia de implementar un manual de control de calidad en base a la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1), establece una metodología a través del detalle de: actividades, procedimientos, cuestionarios y guías de trabajo para la ejecución de las auditorías y servicios relacionados en forma separada, combinada o integral del sector público y privado Boliviano.

Manual previsto con los niveles de eficiencia y eficacia de prestación de servicios

- Se comprobó que con la aplicación del manual la firma hizo más trabajos de los objetivos previstos y cumpliendo los niveles de eficiencia y eficacia en cuanto a presentación de tales.

- Los objetivos logrados fueron 10 de los cuales 8 fueron programados, esto indicó que se hizo más de lo esperado y que aumentó la cantidad de encargos en un 25%

RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar el seguimiento sobre la correcta medición de indicadores de eficiencia y eficacia de los futuros resultados que se lograran con relación a los resultados ya obtenidos.
- Se indica que una vez implementado el Manual el personal tenga comprensión adecuada de este Manual es necesario el conocimiento pleno de la Norma Internacional de Control de Calidad 1, además reiteramos el estudio de las Normas Internacionales de Auditoría y de forma particular un dominio impecable de la Norma Internacional de Auditoría 220: “Control de Calidad para una Auditoría de Estados Financieros”.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Amenaza: cosa o persona que constituye una posible causa de riesgo o perjuicio para alguien o algo (material o inmaterial)³⁶.

Las amenazas pueden ser de:

- a) **Interés propio:** se produce cuando se posee un interés marcado de tipo financiero sobre la entidad a la que se le está prestando un determinado servicio;
- b) **Auto revisión:** se presenta cuando la misma firma evalúa procesos o productos sobre los cuales ha prestado un servicio con anterioridad;
- c) **Abogacía:** es la amenaza de que un profesional de la contabilidad apoye una posición u opinión de tal forma que su objetividad y valoración se vea comprometida;
- d) **Familiaridad:** se produce cuando el profesional de la contabilidad tiene una relación muy cercana con el cliente o relacionados del mismo de tal forma que pueda comprometer su objetividad;
- e) **Intimidación:** es cuando clientes o relacionados a estos presionen o ejerzan influencia al profesional de la contabilidad de tal modo que se vea comprometida su objetividad;

Auditoría: consiste en el examen de la información contenida en los estados financieros de una entidad a una fecha determinada, de acuerdo con las NIA; con el propósito de emitir una opinión profesional independiente, acerca de si los estados financieros bajo examen, presentan o no razonablemente la situación financiera de la entidad, de conformidad con las NIIF completas, la NIIF para PYMES o las normas contables que apliquen³⁷.

³⁶ Rodrigo Gaitan.(2007). Administración o Gestión de Riesgos E.R.M y la Auditoría Interna

³⁷ WHITTINGTON, Ray, PANY, Kurt; "Principios de Auditoría"; McGraw Hill; Decimocuarta Edición; México; 2005

Código de Ética: son los principios fundamentales que los profesionales de la contabilidad debe cumplir con responsabilidad para con sus clientes, colegas y el interés público³⁸.

Los principios éticos fundamentales son los siguientes:

- a) Integridad;
- b) Objetividad;
- c) Competencia y diligencia profesionales;
- d) Confidencialidad;
- e) Comportamiento profesional;
- f) Entre otros.

Confidencialidad: es el principio ético que garantiza que la información es accesible solo para aquellos autorizados a tener acceso a la misma. Este principio obliga a todos los profesionales de la contabilidad a abstenerse de:

- a) Divulgar fuera de la firma, o de la entidad para la que trabajan, información confidencial obtenida como resultado de relaciones profesionales y empresariales, salvo que medie autorización adecuada y específica o que exista un derecho o deber legal o profesional para su revelación, y
- b) Utilizar información confidencial obtenida como resultado de relaciones profesionales y empresariales en beneficio propio o de terceros.

Contabilidad: es el lenguaje de los negocios (técnica mediante el cual se registran, clasifican y resumen las operaciones realizadas y los eventos económicos, identificables y cuantificables que afectan a la entidad, ayudando así a tomar decisiones adecuadas).

Control de calidad: adopción de sistemas y procedimientos adecuados que proporcionen una seguridad razonable acerca del cumplimiento de las normas profesionales y

³⁸ IFAC, Guía de control de calidad para pequeñas y medianas empresas, tercera edición 2012

regulatorias aplicables a los Encargos realizados, las cuales deberán ser observadas por la firma; garantizándole un servicio de calidad a los usuarios, a la sociedad y a la profesión contable³⁹

Documentación del Encargo: comprende el conjunto de informaciones y registros del Encargo desde su inicio hasta su conclusión, como por ejemplo: los cuestionarios que se le realizan al cliente, planificación de la auditoría, procedimientos, las consultas, quejas y denuncias documentadas, el conjunto de papeles de trabajo, entre otros que sirven como evidencia. La documentación se puede almacenar tanto en medio físicos como digitales, pero siempre se debe tener presente que la misma debe estar bajo custodia, preservar su integridad, ser accesible y posible su recuperación.

Para la documentación del Encargo debe siempre tenerse presente el requisito ético de la confidencialidad, el cual es innegociable, salvo que el cliente autorice formalmente y por escrito la divulgación de las informaciones o alguna disposición legal así lo obligue.

Encargo de aseguramiento: corresponde a un Encargo en el que una firma, mediante la aplicación de procedimientos, expresa una conclusión con el fin de incrementar el grado de confianza de los usuarios a quienes se destina el informe (que no sea la parte responsable) sobre el resultado de la evaluación o medición del asunto sobre el cual se realizará dicho Encargo⁴⁰.

Encargo de revisión: es un Encargo de aseguramiento, realizado de conformidad con las Normas Internacionales de Encargos de Revisión o su equivalente local, en el que una firma expresa una conclusión sobre si, sobre la base del resultado obtenido de la aplicación de procedimientos que no proporcionan toda la evidencia que sería necesaria en una

³⁹ Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1).

⁴⁰ Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1).

auditoría, ha llegado a conocimiento de la firma algún hecho que le haga considerar que los estados financieros no han sido preparados, en todos los aspectos materiales, de conformidad con el marco de información financiera aplicable, o lo establecido en la jurisdicción correspondiente.

Equipo del Encargo: todos los socios y miembros del personal que realizan el Encargo, así como cualquier persona contratada por la firma, que realizan procedimientos en relación con el Encargo. Se excluyen los expertos externos contratados por la firma.

Ética profesional: la ética profesional comprende una serie de principios y de reglas que una actividad profesional deberá observar en la realización de su quehacer, tomándolos como base de acción para regular todas las acciones y actividades que se lleven a cabo en el marco de la profesión.

La ética implica saber cuándo decir “no” y cuándo cortar la relación con un cliente, miembro del personal o incluso un socio.

Fecha del informe: es la fecha que indica al usuario del informe de auditoría, que el auditor ha considerado el efecto de los hechos y de las transacciones de los que ha tenido conocimiento y que han ocurrido hasta dicho momento, e indica hasta cuando llega la responsabilidad del auditor.

Firma de auditoría: un profesional ejerciente individual, una sociedad (cualquiera que sea su forma jurídica) o cualquier otra entidad de profesionales de la contabilidad que presten servicios de auditoría y servicios relacionados.

IASB: siglas del International Accounting Standards Board (Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad), organismo independiente del sector privado que desarrolla y aprueba las Normas Internacionales de Información Financiera y documentos relacionados.

IAASB: siglas del International Auditing and Assurance Standards Board (Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento), organismo internacional que sirve al interés público mediante el establecimiento de normas internacionales de alta calidad para auditoría, control de calidad, revisión, otros Encargos de aseguramiento, y servicios relacionados.

IESBA: siglas del International Ethics Standards Board for Accountants (Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores), organismo independiente emisor de normas que desarrolla un código de ética para profesionales de la contabilidad, adecuado internacionalmente.

IFAC: siglas del International Federation of Accountants (Federación Internacional de Contadores), es un organismo internacional que sirve al interés público contribuyendo al desarrollo de organizaciones, mercados y economías fuertes y sostenibles. IFAC defiende la transparencia, rendición de cuentas y comparabilidad de la información financiera; ayuda al desarrollo de la profesión contable y comunica la importancia y valor de los profesionales de la contabilidad a la infraestructura financiera global.

Independencia: es:

- a) Actitud mental independiente—Actitud mental que permite expresar una conclusión sin influencias que comprometan el juicio profesional, permitiendo que un individuo actúe con integridad, objetividad y escepticismo profesional

b) Independencia aparente—Supone evitar los hechos y circunstancias que son tan relevantes que un tercero con juicio y bien informado, sopesando todos los hechos y circunstancias específicos, probablemente concluiría que la integridad, la objetividad o el escepticismo profesional de la firma o de un miembro del equipo del Encargo de auditoría o del Encargo de aseguramiento se han visto comprometidos.

Inspección: en el contexto de los Encargos finalizados, se refiere a los procedimientos diseñados para proporcionar evidencia del cumplimiento de las políticas y de los procedimientos de control de calidad de la firma, eligiendo un equipo debidamente calificado, que evaluará el sistema de control de calidad vigente, pudiendo realizar mejoras al mismo. Se sugiere realizarlo de manera anual, en un momento seleccionado por la firma. Esta inspección tiene como objetivo la mejora continua del sistema de control de calidad⁴¹.

Inspector del Seguimiento del Control de Calidad: es la persona que se encarga de verificar que se esté realizando un cumplimiento adecuado del sistema de control de calidad, identifica si el mismo está acorde a la firma, y además sugiere cambios que permitan la mejora continua respetando lo establecido en la NICC 1; para estos fines realiza una inspección una vez al año. El Inspector del Seguimiento de Control de Calidad puede ser seleccionado en el ámbito interno de la entidad (como por ejemplo los socios u otros miembros de la firma), o puede ser externo, teniendo siempre presente que debe ser alguien con la autoridad y experiencia suficiente para desempeñar esta función⁴².

Normas Internacionales de Auditoría (NIA): son los pronunciamientos emitidos por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB), los cuales

⁴¹ Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1).

⁴² Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1).

pueden considerarse como los requisitos de calidad que deben observarse para el desempeño de un Encargo de auditoría.

Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1): es el pronunciamiento que trata de las responsabilidades que tiene la firma de auditoría en relación con su sistema de control de calidad de las auditorías y revisiones de estados financieros, así como de otros Encargos que proporcionan un grado de seguridad y servicios relacionados. Dicha NICC debe interpretarse conjuntamente con los requerimientos de ética aplicables.

Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF): son una serie de pronunciamientos emitidos por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) para establecer los requerimientos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar, referentes a las transacciones y sucesos económicos que son importantes en los estados financieros con propósito de información general, así como en otras informaciones financieras, de todas las entidades con fines de lucro, su uso mayoritario es en entidades cotizadas y entidades con obligación pública de rendir cuentas.

Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES): norma publicada por el IASB, la cual se pretende que se aplique a los estados financieros con propósito de información general y otros tipos de información financiera de entidades de capital privado (que no cotizan en bolsa) y entidades sin obligación pública de rendir cuentas.

Política: corresponde a las directivas y objetivos generales, en términos de calidad, dispuestos por la firma y formalizados en un documento escrito. Una política define las directivas e intereses buscados por la firma en relación a la calidad de los Encargos.

Procedimiento: se refiere al enfoque y a la organización operativa, usados para alcanzar los objetivos establecidos por la política de calidad.

Profesional Ejerciente Individual: se trata de un contador público autorizado (o como se denomine en la jurisdicción) que ejerce como persona independiente.

Recursos Humanos (RR.HH.): es la persona o departamento responsable de la adecuada gestión del capital humano, entre sus funciones están el reclutamiento, investigación de antecedentes, selección, contratación, entrenamiento (desarrollo profesional continuo), velar por un adecuado clima laboral, entre otras, asegurando a la organización que tiene los empleados necesarios, dándole así a la compañía un apreciable activo humano.

Revisión de control de calidad del Encargo: proceso diseñado para evaluar de forma objetiva, en la fecha del informe o con anterioridad a ella, los juicios significativos realizados por el equipo del Encargo y las conclusiones alcanzadas a efectos de la formulación del informe. El proceso de revisión de control de calidad del Encargo es aplicable a las auditorías de estados financieros, otros Encargos de auditoría y servicios relacionados⁴³.

Revisor de control de calidad del Encargo: un socio, otra persona de la firma de auditoría, una persona externa debidamente calificada, o un equipo formado por estas personas, ninguna de las cuales forma parte del equipo del Encargo, con experiencia y autoridad suficientes y adecuadas para evaluar objetivamente los juicios significativos que el equipo del ha realizado y las conclusiones alcanzadas a efectos de la formulación del informe.

⁴³ Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1).

Salvavidas: son las medidas para anticipar, minimizar, mitigar o tratar de otro modo los impactos adversos asociados a una amenaza.

Se pueden dividir en dos grandes categorías:

- (a) Salvavidas instituidas por la profesión o por las disposiciones legales y reglamentarias, y
- (b) Salvavidas en el entorno de trabajo.

Secreto profesional: el secreto profesional es una obligación de confidencialidad, entre el profesional y quienes acuden a solicitar sus servicios, de mantener en secreto la información que han recibido de sus clientes.

Seguimiento: proceso que comprende la consideración y evaluación continua del sistema de control de calidad de la firma por personal calificado de la propia firma o recurso humano externo debidamente calificado. Este proceso incluye una inspección periódica de una selección de Encargos finalizados, y está diseñado para proporcionar a la firma seguridad razonable de que su sistema de control de calidad opera eficazmente.

Servicios relacionados: son las revisiones limitadas en el contexto de la recomendación técnica, procedimientos acordados y compilación que no ofrecen un nivel de aseguramiento en la conclusión.

Socio: cualquier persona con autoridad para comprometer a la firma de auditoría respecto a la realización de un Encargo de servicios profesionales.

Socio Encargado: el socio u otra persona de la firma que es responsable del Encargo y de su ejecución, así como del informe que se emite en nombre de la firma; y que, cuando se requiera, tiene la autorización apropiada otorgada por un organismo profesional, regulador o legal.

BIBLIOGRAFÍA

ACUÑA JARA Silvio Wilder; Auditoría Financiera 2011

ADMINISTRACIÓN O GESTIÓN DE RIESGOS E.R.M y la Auditoría Interna, Rodrigo Gaitan.(2007).

ÁLVAREZ TORRES Martin G; Manual de Políticas y Procedimientos, tercera edición 2014

BORRRAJO DOMINGUEZ Manuel, Auditoría Interna y Externa, vigencia junio 2012

COLEGIO DE AUDITORES O CONTADORES PÚBLICOS DE BOLIVIA - CAUB, “Código de Ética”, Vigente desde el 1 de Enero de 2013.

COLEGIO DE AUDITORES CONTADORES PÚBLICOS DE BOLIVIA, “Manual de Control de Calidad”, Marzo de 2011.

CONSEJO DE NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORÍA Y ATESTIGUAMIENTO (IAASB), Norma Internacional de Auditoría 220 “Control de Calidad de la Auditoría de Estados Financieros” (NIA-ES 220), de 15 de Octubre de 2013

CONSEJO DE NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORÍA Y ATESTIGUAMIENTO (IAASB), “Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC1)” Control de Calidad a las Firmas que realizan Auditorías y revisiones de Estados Financieros, y otros compromisos de aseguramiento y de Servicios relacionados, Vigente a partir del 01 de Julio de 2011 IFAC.

CONSEJO DE NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORÍA Y ATESTIGUAMIENTO (IAASB), “Norma Internacional de Auditoría (NIA-ES 200), Objetivos globales del Auditor independiente y realización de la Auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría, de 15 de Octubre de 2013.

CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, “Normas generales de Auditoría Gubernamental”, vigencia 2012.

CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, “Reglamento de Registro para Firmas y Profesionales Independientes de Auditoría Externa”, V 01, Diciembre de 2014.

HERRERA MARCHENA Luis Guillermo, El deber ser de la auditoría 2005.
IFAC, Guía de control de calidad para pequeñas y medianas empresas, tercera edición 2012

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA CONSULTORA CONSULTORES & AUDITORES PARA EL DESARROLLO ESTRACAD S.R.L.

INTERNACIONAL DE CONTADORES (IFAC), “Guía de Control de Calidad para Pequeñas y Medianas Firmas de Auditoría”, Agosto de 2012

NORMA INTERNACIONAL DE CONTROL DE CALIDAD 1 (NICC 1).

ORTEGA MARIÑO Macario; Organización, Edición III Planeta, Impreso en Bolivia, 2009.

SANDOVAL MORALES Hugo; Procedimientos y técnicas de auditoría, 2012

SECRETARIA DE RELACIONES EXTERIORES, Guía para la Elaboración de Manuales de Procedimientos, 2004

TERÁN GANDARILLAS, Gonzalo; Temas de Contabilidad Básica, Editorial Ecuación y Cultura, 7ma. Edición, Cochabamba – Bolivia, 2017.

WHITTINGTON, Ray, PANY, Kurt; “Principios de Auditoría”; McGraw Hill; Decimocuarta Edición; México; 2005

ANEXOS

ANEXO 1

Declaración de compromiso del consejo de socios de Consultores & Auditores para el desarrollo Estracad S.R.L., con el control de calidad de la firma al realizar encargos de auditoría y revisiones de estados financieros, así como otros encargos que proporcionan un grado de seguridad y servicios relacionados, de acuerdo con lo establecido en la Norma Internacional de Control de Calidad No. 1 (NICC 1), por el período comprendido entre el 1ero. de enero y el 31 de diciembre del 2018.

CONSIDERANDO: Que los socios de la firma como líderes somos los principales promotores de una cultura interna de calidad, tomando todas las acciones y decisiones con respecto a la excelente práctica profesional, incluyendo la obligación de establecer un sistema de control de calidad para tener una seguridad razonable de que la firma cumpla con las normas profesionales, con los requisitos regulatorios y legales, y que los informes emitidos por los socios de los encargos, sean adecuados en las circunstancias.

CONSIDERANDO: Que los socios de la firma somos los indicados para nombrar al responsable del sistema de control de calidad, quien debe tener la experiencia y capacidad suficiente para entender las situaciones que se presenten; además de diseñar políticas y procedimientos a la medida de las características y necesidades de la firma, y de tener la autoridad necesaria para implementarlos.

CONSIDERANDO: Que los socios de la firma reconocen que los asuntos comerciales no están por encima de la calidad del encargo, y que la evaluación al desempeño,

compensación y promoción son un claro ejemplo de la primacía de la firma hacia la calidad por lo que se asignan los recursos suficientes para desarrollar, documentar y respaldar la operación del sistema de control de calidad.

CONSIDERANDO: Que como responsables de la calidad, los socios deben recordar en sus reuniones al personal profesional su adhesión a las políticas y procedimientos de control de calidad que utilicen en el desempeño de los encargos; es decir, las guías, los formatos y otras herramientas disponibles para uniformar el proceso de la auditoría en el encargo desempeñado, así como invitarlos a expresar sus comentarios y sugerencias para mejorar las políticas y procedimientos de control de calidad de la firma.

CONSIDERANDO: Que la firma Consultores & Auditores para el desarrollo Estracad S.R.L., tiene un compromiso irrenunciable con la calidad para que sus servicios lleguen a los usuarios de los mismos y a toda la sociedad en excelencia.

VISTO: La Norma Internacional de Control de Calidad No. 1 (NICC 1) “Control de calidad en las firmas de auditoría que realizan auditorías y revisiones de estados financieros, así como otros encargos que proporcionan un grado de seguridad y servicios relacionados”.

VISTO: El Manual de Control de Calidad de la firma Consultores & Auditores para el desarrollo Estracad S.R.L.

El Consejo de Socios de la firma Consultores & Auditores para el desarrollo Estracad S.R.L., compuesto por Víctor Ramiro Estrada Arcienega y Ramiro Tulio Estrada Cadena, DECLARA que asume la responsabilidad de establecer, monitorear, y cumplir con las políticas y procedimientos señalados en el manual de control de calidad de la firma. Además, se compromete a promover una cultura basada en la calidad, en las actividades cotidianas de cada uno de los socios, así como en las acciones y mensajes enviados al personal profesional.

Esta declaración tiene validez durante el período comprendido entre el 1ero. de enero y el 31 de diciembre del 2018, y debe ser renovada al final del mismo.

Firmado en tres originales el 16 de abril de 2018.



Ramiro Tulio Estrada Cadena
Socio Director



Víctor Ramiro Estrada Arcienega
Socio Encargado

ANEXO 2

Declaración de Confidencialidad

Yo, Juan Peralta Alcazar, encargado de Auditoría de la firma Consultores & Auditores para el desarrollo Estracad S.R.L., al suscribir la presente declaración de confidencialidad me comprometo a:

- 1) Manejar de manera confidencial la información que como tal me sea presentada y entregada, y toda aquella que se genere en torno a ella como fruto del Encargo encomendado.
- 2) Guardar confidencialidad sobre esa información (sea verbal, escrita o por cualquier otro medio) y no emplearla en beneficio propio o de terceros.
- 3) Solicitar previamente y por escrito a las instancias institucionales facultadas, la autorización para cualquier publicación relacionada a la información y documentación que me sea suministrada.
- 4) Informar inmediatamente a mi superior sobre cualquier hallazgo en el desarrollo del Encargo y colaborar con la mayor diligencia en la documentación y declaración de lo hallado, y a mantener sobre todo ello los compromisos de confidencialidad requeridos y necesarios.

Estoy consciente de que toda información, sin importar su naturaleza, se considera esencialmente confidencial.

Además, que el acceso a la información se limita a los miembros del personal de la firma que tengan necesidad de tener contacto con dicha información para poder prestar los servicios para los que están contratados.

Queda convenido que la obligación de esta declaración se extiende en el tiempo de manera indeterminada, más allá de la eventual ruptura de la relación laboral, cual fuere su causa.

El incumplimiento o desconocimiento de los compromisos descritos en esta declaración puede conllevar demandas civiles y penales según lo señala la legislación local.

Firmado en dos originales en fecha 16 de agosto del 2018.



Juan Peralta Alzacar
Encargado de Auditoría

ANEXO 3

Declaración de Independencia

Confirmando que cumpla con las políticas y procedimientos relacionados a los requerimientos de independencia, estipulados por el manual de control de calidad de la firma Consultores & Auditores para el desarrollo Estracad S.R.L., y por el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del IESBA. Como tal, declaro que:

- 1) Estoy familiarizado y acepto cumplir las políticas y regulaciones de independencia, integridad y objetividad de la firma, de la IFAC, de las normas internacionales de auditoría y otros organismos reguladores.
- 2) He revisado con detenimiento la lista actualizada de clientes de la firma al 10 de mayo del 2018, para determinar si tengo cualquier interés financiero o relaciones de negocios que crean posibles amenazas o violaciones a la independencia.
- 3) No poseo ninguna inversión no permitida, ni las he tenido durante el período. No he realizado transacciones no permitidas, ni soy consciente de tener cualquier relación no permitida.
- 4) Como un miembro del equipo de trabajo, sé que en los casos cuando se utiliza en el Encargo a otro profesional, debe ser obtenida una comunicación por escrito sobre la independencia de este profesional con respecto a nuestro cliente, y no soy consciente de un compromiso donde dicha representación fue requerida y no obtenida.
- 5) Declaro que en este momento no estoy sujeto a investigación alguna, ni poseo casos pendientes con ninguno de los organismos profesionales o entidades reguladoras. Tampoco estoy involucrado en asuntos que pongan en duda mi integridad al asumir mis responsabilidades profesionales.

Igualmente declaro que en caso de ocurrir alguna situación que provoque una variación al contenido de este documento, así como amenazas o incumplimientos de la independencia

que lleguen a mi conocimiento, lo comunicaré por escrito al Revisor de Control de Calidad con copia al Socio Director de la firma.

Firmado en dos originales en fecha 16 de agosto del 2018.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Miguel Pérez Martínez", enclosed within a blue oval shape.

Miguel Pérez Martínez
Asistente de Auditoría

ANEXO 4

Cuestionario de aceptación de clientes por primera vez

(Clientes prospectivos)

Nombre del cliente: SALQUI S.R.L.

Fecha de cierre fiscal: 15 de agosto de 2018

Fecha de corte del encargo: 12 Octubre de 2018

P = positivo, N = negativo, N/A = no aplica, Ref. = referencia

Nota: Colocar una X en el recuadro de su respuesta (P, N, N/A). Además, si las mismas necesitan ser soportadas deben estar referenciadas y esto indicarse en la columna de referencia (Ref.).

Aceptación del cliente prospectivo	P	N	N/A	Ref.	Observaciones
Conocimiento del cliente:	Ref.	Ref.	Ref.	Ref.	
1. ¿Se conoce claramente la actividad a la que se dedica el cliente prospectivo?	x				
2. ¿Se tiene conocimiento de quiénes son sus socios y principales directivos?	x				
3. ¿Se sabe cuál es la principal fuente de ingresos del cliente?	x				
4. ¿La entidad se maneja principalmente con fondos propios?	x				
5. ¿La entidad se maneja principalmente con fondos de terceros?		x			
6. ¿Posee el cliente sucursales?, ¿Se obtuvo una relación de las sucursales del cliente?	x				
7. ¿Se conoce claramente el tipo societario de la entidad?	x				
8. ¿Se solicitó y se obtuvo información si el cliente ha cambiado	x				

de tipo societario desde su fundación?					
9. ¿Se obtuvo documentación que indique en qué país fue constituida la entidad?	x				
10. ¿Se identificó si el cliente es una subsidiaria de alguna casa matriz extranjera?		x			
11. ¿Tiene la entidad licencia para operar en este país?	x				
12. ¿Requiere la entidad algún tipo de habilitación especial para operar?		x			
13. ¿Se tiene conocimiento del país al que los bienes, productos o servicios del cliente son vendidos?		x			
14. ¿La entidad ha sido auditada anteriormente o se le ha realizado un servicio relacionado igual al que solicita? (realizado por otros auditores o firma auditora)	x				
15. ¿Sabe la razón por la que el cliente potencial desea contratarnos?	x				
Reputación y valoración del cliente prospectivo					
16. ¿Se hizo uso de Internet para conocer sobre la reputación del cliente?	x				
17. ¿Este cliente fue recomendado por algún relacionado, familiar de los socios, miembro de la firma u otro cliente de confianza?		x			
18. ¿Se tiene constancia de la integridad de los dueños del negocio y/o miembros del Consejo Directivo?	x				
19. El cliente posee las siguientes afirmaciones:					
a) Ha sido penada o multada;		x			
b) Se tiene sospechas de actos ilícitos sancionables por la ley o que atenten contra la moralidad (lavado de activos, trata de personas, narcotráfico, contrabando, entre otros);		x			

c) Está siendo investigada por alguna agencia nacional o internacional;		x			
d) Pertenece a alguna organización profesional de mala reputación.		x			
e) Se tiene conocimiento de críticas o descréditos públicos hacia la entidad;		x			
f) Se conoce parcialmente o en su totalidad todas las relaciones de trabajo del cliente y estas se ajustan a la ley.	x				
20. Nombre las herramientas y/o método de búsquedas usados para obtener la información sobre el cliente prospectivo. Recuerde tener esa información a mano en cualquier momento y que la misma esté debidamente documentada	x				
21. Ha tomado en cuenta si este cliente ha sido rechazado por otras Firmas o si tiene conocimiento o sospechas de que existen intenciones malintencionadas, o confabulación con algún posible miembro del equipo del Encargo o socio para que se le emitan opiniones favorables.	x				
Auditor predecesor					
22. ¿Ha podido contactar con los auditores anteriores o firma anterior para acceder a la siguiente información?:					
a) Acceso a información de papeles de trabajo anteriores;	x				
b) Deudas pendientes;	x				
c) Contrastes de opiniones y diferencias marcadas;	x				
d) Integridad de la gerencia y de los dueños de la entidad;	x				
e) Razones para la terminación del contrato;	x				

f)El cliente exigió alguna petición poco razonable o fuera de lugar al auditor o firma anterior;	x				
g) Se realizó el trabajo anterior de acuerdo a las NIA o normas aplicables;	x				
h) Tenía recursos y capacidad adecuados;	x				
i) Había una comprensión de la entidad y su entorno.	x				
Estados financieros previos					
23. Se tiene constancia y copia de:					
a) Los estados financieros de los dos últimos años fiscales;	x				
b) Los documentos que prueban la declaración de los impuestos de ley de los últimos dos años;	x				
c) Las últimas dos cartas de representación correctamente firmadas y selladas.	x				
24. ¿Se ha determinado si será necesario dar una limitación al alcance, debido a la incapacidad para obtener seguridad suficiente sobre los saldos de apertura?		x			
Experiencia y conocimientos de la firma para realizar el Encargo					
25. ¿Se ha obtenido un entendimiento general de las operaciones del negocio del cliente?	x				
26. ¿Los socios y el personal de la firma tienen el conocimiento suficiente de las prácticas de contabilidad de la industria del cliente prospectivo para realizar el Encargo? De lo contrario, ¿los conocimientos necesarios de las prácticas de	x				

contabilidad de la industria se pueden obtener con facilidad? Identificar las fuentes.					
27. ¿Se han identificado áreas que requieran conocimientos especializados (uso del trabajo de un experto)? De ser así, ¿pueden obtenerse fácilmente los conocimientos necesarios?	x				
Evaluación de independencia					
28. ¿Se verificaron y documentaron las prohibiciones existentes que violen la independencia?	x				
29. ¿Se verificó si existe alguna salvaguarda que pueda eliminar los efectos sobre la independencia?		x			
30. ¿Existe alguna prohibición, vínculo o elemento que impida que la firma o cualquier miembro del personal realice el Encargo?		x			
Evaluación de riesgos del Encargo					
31. Ha tomado en cuenta los riesgos asociados a la profesión y la industria a la que provee el cliente y establece que son aceptables para la firma. Si conoce de algún peligro o riesgo inminente descríbalos e incluya el efecto que tendría en el encargo como:					
a) Un dueño autoritario o dominador;		x			
b) Quebrantos a las leyes, normas y regulaciones de la industria que traiga como consecuencias multas o sanciones;		x			
c) Problemas financieros;		x			
d) Interés desmedido de los medios noticiosos por el		x			

desarrollo de la entidad o de la gerencia;					
e) Actualizaciones de la industria y el rendimiento de la misma;	x				
f) Que la administración sea muy conservadora o sea muy optimista;	x				
g) Concurrir en planes y negocios de algo peligroso o riesgoso;		x			
h) Que la esencia del negocio sea muy peligrosa;		x			
i) Estructuración de los registros y el funcionamiento de los sistemas sean obsoletos y deficientes;		x			
j) Un número relevante de transacciones fuera de lo común o inusuales con la parte relacionada;		x			
k) La estructura o base operacional de la entidad es compleja o inusual (fuera de lo común);		x			
l) Deficiencia en la aplicación y administración de los controles;					
m) Carencias de políticas claras en la identificación de ingresos (métodos de registros, entre otros);		x			
n) Impacto muy marcado en cuanto al avance y desarrollo tecnológico de la industria;		x			
o) Los beneficios dependen directamente de resultados financieros favorables o del buen rendimiento que se obtenga;		x			
p) Existen pugnas y/o enfrentamientos con la gerencia;		x			
q) Se ha realizado cambios claves o de importancia en el personal administrativo, contadores o abogados.		x			

Usuarios de los estados financieros					
32. ¿A cuales instituciones y/o entidades se le enviarán los estados financieros? Si sabe cuáles favor de describir.					
a) Instituciones financieras;		x			
b) Entidades tributarias;	x				
c) Institución reguladora;	x				
d) Gerencia (administradores);	x				
e) Acreedores;		x			
f) Inversores y clientes potenciales;		x			
g) Socios y accionistas;	x				
h) Otros.		x			
Limitación en el alcance					
33. ¿Entiende que pueden haber limitaciones de alcance impuestas al Encargo por el cliente y/o sus relacionados de acuerdo a las respuestas de las preguntas anteriores o algún otro elemento?		x			
34. ¿Existen normas específicas (contables, de auditoría, de la jurisdicción) adecuadas en los que se pueda revisar y dar seguimiento al tema del Encargo?	x				
35. ¿El tiempo solicitado para la realización y entrega del Encargo es razonable?	x				
Otros					
36. ¿Existen otros elementos que deban tomarse en consideración?		x			
37. Otros comentarios.					

ANEXO 5

Política para aceptación de clientes por primera vez (Clientes prospectivos)

Queda establecido que en Consultores & Auditores para el desarrollo Estracad S.R.L. debe darse cumplimiento de lo siguiente para la aceptación de un cliente prospectivo (nuevo):

1. Debe realizarse para cada cliente la debida diligencia (“due diligence”) que comprende una investigación de la empresa como tal, además de sus socios y directivos;
2. Debe completarse un cuestionario de aceptación del cliente de primera vez (cliente prospectivo);
3. Se indagará en Internet, burós de créditos y cualquier otro medio permitido que esté a nuestro alcance la integridad del cliente, sus socios, principales directivos, sus productos y todo aquello que entienda necesario para conocer sobre el mismo y el riesgo que representa para la firma;
4. No se aceptarán clientes vinculados a hechos ilícitos como lavado de activos, narcotráfico, trata de personas o similares;
5. Todo cliente que desee contratarnos debe expresar las razones por las que rompió su relación con la otra firma;
6. Deben evaluarse los riesgos que representa para la firma la aceptación de un cliente potencial;
7. Debe verificarse la procedencia de los bienes de la entidad;
8. Si ante las amenazas del nuevo cliente la firma no cuenta con las salvaguardas necesarias o no puede aplicar las mismas no aceptará el encargo.

Esta política entra en vigencia a partir de su emisión y debe ser ratificada o modificada todos los años en el mes de diciembre.

Firmado en tres originales el 17 de agosto del 2018.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ramiro Tulio Estrada Cadena', with a horizontal line drawn through the middle of the signature.

Ramiro Tulio Estrada Cadena
Socio Director

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Víctor Ramiro Estrada Arcienega', with a horizontal line drawn through the middle of the signature.

Víctor Ramiro Estrada Arcienega
Socio Encargado

ANEXO 6

Cuestionario de continuidad de la relación con el cliente o Encargo específico (Clientes recurrentes)

Nombre del cliente:.....

Fecha de cierre fiscal:.....

Fecha de corte del Encargo:

P = positivo, N = negativo, N/A = no aplica, Ref. = referencia

Nota: Colocar una X en el recuadro de su respuesta (P, N, N/A). Además, si las mismas necesitan ser soportadas deben estar referenciadas y esto indicarse en la columna de referencia (Ref.).

Continuidad de la relación con el cliente o Encargo específico	P	N	N/A	Ref.	Observaciones
Auditoría o Encargo anterior					
1. ¿Se encontraron indicios en la auditoría anterior que representen alto riesgo para la firma?					
2. ¿Son estos elementos de alto riesgo suficientes para concluir que debe cortarse la relación con el cliente?					
Hechos ilícitos o incumplimientos					
3. ¿Se ha visto el cliente involucrado en algún acto ilícito luego de la última auditoría o servicio relacionado que le fue realizado?					
4. ¿Ha incumplido la entidad alguna ley, decreto o normativa a partir de la última auditoría o servicio relacionado que le fue realizado?					
5. ¿Son los hechos anteriores perjudiciales para la firma de continuar la relación con este cliente?					
Cuestionamientos y monitoreo					
6. ¿Ha sido la entidad cuestionada públicamente por el desarrollo de sus operaciones a partir de la última					

auditoría o servicio relacionado que le fue realizado?					
7. ¿Alguno de los miembros de la entidad, en especial los socios o parte de Consejo Directivo, ha sido objeto de cuestionamiento público, esto a partir de la última auditoría o servicio relacionado que le fue realizado?					
8. ¿Se monitoreó en publicaciones de periódicos, radio, televisión o similar, comentarios, cuestionamientos u otros sobre el cliente?					
Independencia comprometida					
9. ¿Existe algún elemento que comprometa la independencia de la firma, por la relación de sus socios y empleados con alguien de la alta dirección o principales miembros de la entidad a la que se le pretende realizar el encargo? Esto partir de la última auditoría o servicio relacionado que le fue realizado.					
10. ¿Se ha visto la firma beneficiada por parte de la entidad a la que se le va a realizar el Encargo de manera que se vean comprometidos los principios éticos? Esto partir de la última auditoría o servicio relacionado que le fue realizado.					
11. ¿Existe algún motivo que haga que la independencia se vea comprometida?					
Conflictos					
12. ¿Se ha visto la firma involucrada en algún conflicto de intereses con la entidad a la que se le realizará el encargo? Esto partir de la última auditoría o servicio relacionado que le fue realizado.					
13. ¿Se ha producido algún tipo de conflicto entre los socios o principales					

directivos de la entidad?					
Aceptación de ajustes					
14. ¿Ha presentado la firma de auditoría dificultades al momento de que le sean aprobados los ajustes propuestos?					
15. ¿Han sido estos ajustes rechazados determinante para la correcta presentación de los estados financieros?					
Opinión a los estados financieros					
16. ¿Ha recibido la firma algún tipo de presiones o evidencias de influencias al momento de emitir una opinión sobre los estados financieros?					
Estados financieros previos (hechos por un equipo de encargo diferente)					
17. Evaluar razonabilidad de los estados financieros al cierre de períodos anteriores, prestando especial atención a las cuentas importantes, para determinar si alguna debe ser reformulada;					
a) Determinar si el auditor anterior (de haber sido otro equipo de encargo) identificó errores materiales;					
b) Determinar el efecto sobre el año actual de cualquier error inmaterial no ajustado en el año anterior.					
Sistema de contabilidad					
18. Evaluar si el sistema de contabilidad es adecuado, mediante la revisión de los ajustes del auditor propuestos anteriormente, la carta de las debilidades y el reporte del análisis del especialista de sistemas de la firma.					

19. ¿Se ha determinado si será necesario dar una limitación al alcance, debido a la incapacidad para obtener seguridad suficiente sobre los saldos de apertura?					
Cambios en puntos que permitieron la aceptación del cliente					
20. ¿Luego de la aceptación del cliente, se ha producido algún cambio en las respuestas al cuestionario de aceptación? (Indicar cuáles)					
21. ¿El cambio en alguna de estas respuestas representa un problema para la continuidad de la relación con el cliente?					
Valoración a las recomendaciones					
22. ¿Ha implementado el cliente las sugerencias que se les han hecho respondiendo al buen cumplimiento de las normativas y leyes aplicables?					
Cambios en el desarrollo de las actividades					
23. ¿El cliente se ha extendido a otro ámbito en el que la firma no tiene experiencia o no puede desarrollarse? Esto partir de la última auditoría o servicio relacionado que le fue realizado.					
24. ¿La firma no tiene la disponibilidad de contratar expertos externos que se desarrollen en el nuevo ámbito de expansión de la entidad auditada?					
Otros					
25. ¿Hay problemas o asuntos adicionales que considerar, tales como factores de riesgo? Si es así, documente los asuntos y el manejo de los mismos.					
26. Otros comentarios.					

Conclusión del Socio Director

Comentarios adicionales:
En mi opinión la relación con el cliente debe ser:
<input type="checkbox"/> Continuada <input type="checkbox"/> Cortada



Ramiro Tulio Estrada Cadena
Socio Director



Víctor Ramiro Estrada Arcienega
Socio Encargado

ANEXO 7

Consejo de Gerentes

Papeles del Norte, S.R.L.

Asunto: Renuncia al Encargo

Estimados señores:

Les informamos que debido a que entre el señor Armando Cardenas Estrada, Gerente de Ventas y nuevo socio de su entidad, y el señor Victor Ramiro Estrada Arcienega, Socio Encargado de nuestra firma, existe una relación familiar directa (son primos), nos vemos en la obligación de renunciar al Encargo de Auditoría correspondiente al período terminado al 31 de diciembre del 2018 para el que fuimos contratados; en virtud de que esta situación amenaza nuestra independencia y juicio profesional, de acuerdo a los requerimientos del Código de Ética del IESBA.

Agradecemos el que nos tomaran en cuenta.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ramiro Tulio Estrada Cadena', written in a cursive style.

Ramiro Tulio Estrada Cadena
Socio Director

ANEXO 8

Cuestionario de selección del equipo del Encargo

Nombre del cliente:.....

Fecha de cierre fiscal:.....

Fecha de corte del Encargo:.....

P = positivo, N = negativo, N/A = no aplica, Ref. = referencia

Nota: Colocar una X en el recuadro de su respuesta (P, N, N/A). Además, si las mismas necesitan ser soportadas deben estar amarradas y esto indicarse en la columna de referencia (Ref.).

Determinación del personal a asignar al Encargo	P	N	N/A	Ref.	Observaciones
1. ¿Se verificó y analizó detalladamente el cuestionario de aceptación de clientes por primera vez (clientes prospectivos) para poder definir cómo y por quiénes debe estar conformado el equipo del Encargo?					
2. ¿Se verificó y analizó detalladamente el cuestionario de continuidad de la relación con el cliente o Encargo específico (clientes recurrentes) para poder definir cómo y por quiénes debe estar conformado el equipo del Encargo?					
3. ¿Se tomaron en consideración la experiencia y formación de los miembros del Encargo en el desarrollo de trabajos similares?					
4. ¿Fueron tomados en cuenta los resultados arrojados por las evaluaciones de desempeño para asignar el personal que mejor se adapte a las características del					

cliente?					
5. ¿Se realizó el presupuesto de horas de la realización del Encargo?					
6. ¿Se verificó la disponibilidad de tiempo del equipo del Encargo en relación con otros trabajos que se estén desarrollando?					
7. ¿Se obtuvo la aprobación del Socio Encargado para la planificación y designación de los miembros del personal al Encargo?					
8. En caso de que se trate del mismo equipo de Encargo que se haya utilizado en períodos anteriores para un mismo cliente, se verificó:					
a) ¿Existe algún miembro o miembros del equipo del Encargo, en especial el personal de categoría superior, que ha trabajado anteriormente con este cliente en similares o diferentes Encargos?					
b) ¿Qué tiempo lleva realizando el miembro o miembros del equipo del Encargo, en especial el personal de categoría superior, similares o diferentes Encargos para este cliente?					
c) ¿El tiempo que tiene realizando el o los miembros del equipo del Encargo, en especial el personal de categoría superior en trabajos similares o diferentes para este mismo cliente, incumple con lo establecido en el Código de Ética del IESBA, en alguna legislación de la jurisdicción o sector en el que se desarrolla el cliente o en la					

política establecida por la firma?					
d) ¿Existen vínculos de familiaridad formados por el tiempo entre el cliente y miembros del equipo del Encargo?					
9.¿Existe algún otro factor relacionado con el equipo del Encargo, que represente un incumplimiento ético?					
10. Otros comentarios que entienda apropiados.					



Víctor Ramiro Estrada Arcienega
Socio Encargado

ANEXO 9

Esquema de Consultas

P = positivo, N = negativo, N/A = no aplica, Ref. = referencia

Nota: Colocar una X en el recuadro de su respuesta (P, N, N/A). Además, si las mismas necesitan ser soportadas deben estar referenciadas y esto indicarse en la columna de referencia (Ref.).

Puntos a tener presentes	P	N	N/A	Ref.	Observaciones
Antes de realizar la consulta					
1. ¿Está usted consciente de la política y procedimientos a seguir en caso de querer hacer una consulta?	X				
2. ¿Es su consulta sobre alguna norma, ley, decreto, reglamento, resolución, entre otros, recién emitidos?	X				
3. ¿Su consulta corresponde a un requisito especial, norma, ley, resolución, entre otros, que solo es de aplicación al sector económico al cual pertenece su cliente?	X				
4. ¿Es su consulta sobre auditoría o algún servicio relacionado que sea sectorizado (solo de aplicación al sector económico al que pertenece el cliente)?		X			
5. ¿Fue revisada la base de consultas de la firma, para verificar si ya se había investigado o llegado a una conclusión anteriormente sobre la situación que pretende consultar?	X				

6. ¿Revisó en la biblioteca de la firma que contamos con literatura que trate la situación que desea consultar?	x				
7. ¿Está la literatura actualizada respecto a la situación que pretende investigar?	x				
Durante la consulta					
8. ¿Revisó en internet páginas especializadas en el tema que consulta que le pudieran arrojar una respuesta clara y confiable a sus interrogantes?	x				
9. ¿Consultó a los miembros de la firma con mayor experiencia en temas iguales o similares sobre la situación bajo análisis?	x				
10. ¿Ha documentado los hallazgos que tiene hasta el momento del tema o los temas consultados?	x				
Después de realizar la consulta y tener una conclusión internamente					
11. ¿Han sido las respuestas a su inquietud satisfactorias y considera que las fuentes que ha consultado hasta el momento le permiten tener una conclusión que sea adecuada a la situación, que estén basadas en el juicio profesional, las normativas, leyes, reglamentos aplicables, entre otros?	x				
12. ¿Presentó sus conclusiones al Socio Encargado? En caso de ser el Socio Encargado el que consulte, ¿fueron las conclusiones presentadas al Socio Director?	x				
13. ¿Fueron las conclusiones presentadas al Revisor de	x				

Control de Calidad?					
Contratación y/o consulta de un experto externo					
14. ¿Considera que debe consultarse a un experto externo (organismos profesionales, profesional independiente, entre otros)?	x				
15. ¿Cuenta la entidad con los recursos para contratar, en caso que deba pagarse por este servicio al experto externo?	x				
16. ¿Se identificaron el o los expertos externos a los que se les consultará?		x			
17. ¿Se verificó que este o estos son independientes al cliente?	x				
18. Otros comentarios.					

Conclusión del Socio Director

Comentarios adicionales:
n/a
En mi opinión, la relación a la situación consultada debe contratarse un experto externo:
<input type="checkbox"/> SI x) NO



Ramiro Tulio Estrada Cadena
Socio Director

ANEXO 10

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE UN EXPERTO

ENTRE: La entidad Consultores & Auditores para el desarrollo Estracad S.R.L., con la identificación No. 00140570 ubicada en Av. Pando No. 248, debidamente representada por su Socio Encargado, el señor(a) VICTOR RAMIRO ESTRADA ARCIENEGA, de nacionalidad BOLIVIANO, mayor de edad, portador(a) del documento de identidad No. 1318982 domiciliado(a) y residente en Potosi, quien a los fines y consecuencias del presente acuerdo se denominará **EL CONTRATANTE** o por su propio nombre; y

DE LA OTRA PARTE: el señor(a) ING. JUAN CARELA, de nacionalidad X, mayor de edad, portador(a) del documento de identidad No. 042043726-2, y del registro profesional No. 256-11, inscrito en el Colegio de Ingenieros, Arquitectos y Agrimensores, con el No. 1803, domiciliado(a) X y residente en X residente en X No. X, quien para los fines y consecuencias del presente acuerdo se denominará **EL CONTRATADO** o por su propio nombre.

HAN CONVENIDO Y PACTADO LO SIGUIENTE:

PRIMERO. OBJETO: EL CONTRATADO en su calidad de profesional independiente, se obliga a ejecutar los trabajos y demás actividades propias del servicio contratado, el cual debe realizar de conformidad con las condiciones y cláusulas del presente documento y que consistirá en determinar la existencia del inventario de grava y arena al 31 de diciembre del 2019 de la entidad Blocks El Constructor, S.R.L., lo anterior se realiza haciendo uso de lo establecido en la Norma Internacional de Auditoría (NIA) 620, sobre el “Uso del trabajo de un Experto”.

SEGUNDO. DECLARACIÓN Y COMPROMISO: EL CONTRATADO declara ser totalmente independiente de la entidad anteriormente mencionada, se compromete a emitir un informe haciendo uso de su juicio profesional, cuyos resultados serán totalmente confidenciales y solo podrán ser usados por **EL CONTRATANTE**, salvo que alguna disposición legal le obligue a lo contrario.

TERCERO. PAGO: EL CONTRATANTE se compromete a pagar la suma de XX,XXX.XX, la cual se dividirá en dos pagos, el 50% al momento de firmar este contrato y el 50% restante al recibir el informe final de **EL CONTRATADO**.

CUARTO. INCUMPLIMIENTO: El incumplimiento o desconocimiento de los compromisos descritos por **EL CONTRATADO** puede conllevar demandas civiles y penales según lo señala(n) la(s) ley(es) de “la jurisdicción”,

QUINTO. JURISDICCIÓN COMPETENTE: Ambas partes pactan que el presente acuerdo estará regido por lo previsto por la(s) ley(es) de “la jurisdicción”, las cuales serán la legislación aplicable en caso de cualquier reclamación, disputa o controversia que pueda surgir en la aplicación, ejecución e interpretación del mismo.

SEXTO. ELECCIÓN DE DOMICILIO: Para todos los fines y consecuencias del presente acuerdo, las partes hacen formal elección del domicilio en los indicados precedentemente.

Hecho y firmado en dos originales en la ciudad de _____ X _____
a los 26 días, del mes de diciembre, del año 2018.



Juan Carela
Ingeniero Agrimensor



Víctor Ramiro Estrada Arcienega
Socio Encargado

ANEXO 11

Licenciada

Perla M. Castillo

Asunto: Nombramiento como Revisora de Control de Calidad de Encargos

Estimada licenciada Castillo:

Le informamos que el Consejo de Socios de la firma Consultores & Auditores para el desarrollo Estraad S.R.L., mediante Asamblea Ordinaria celebrada el día 17 de marzo del 2018, la designa a usted como Revisora del Control de Calidad para los Encargos de Auditoría cuyos cierres sean a partir del 31 de diciembre del 2018, y los servicios relacionados iniciados después de la fecha de esta comunicación.

Se recomienda la aplicación temprana de las revisiones de control de calidad de los Encargos.

Es necesario indicarle que en su rol de Revisora del Control de Calidad de los Encargos le corresponde cumplir con todas las responsabilidades concernientes a su cargo, de conformidad con el Manual de Control de Calidad de la firma, la Norma Internacional de Auditoría 220 y la Norma Control de Calidad 1 (NICC 1), siendo algunas de estas las citadas a continuación:

- a) No puede ser miembro del equipo del Encargo; tampoco puede revisar su propio trabajo, directa o indirectamente, ni tomar decisiones importantes en cuanto a la realización del mismo;
- b) Debe evaluar objetivamente los juicios significativos que el equipo del Encargo ha realizado y las conclusiones alcanzadas a efectos de la formulación del informe;
- c) Evaluará todos los encargos sobre la base de los criterios establecidos por la firma;
- d) Debe aceptar consultas del equipo del Encargo durante el transcurso del mismo, sin comprometer su objetividad;

Le exhortamos a realizar su labor con la debida integridad profesional.



Ramiro Tulio Estrada Cadena
Socio Director

ANEXO 12

Cuestionario de Revisión de Control de Calidad del Encargo

Nombre del cliente:

Fecha de cierre fiscal:

Fecha de corte del Encargo:

P = positivo, N = negativo, N/A = no aplica, Ref. = referencia

Nota: Colocar una X en el recuadro de su respuesta (P, N, N/A). Además, si las mismas necesitan ser soportadas deben estar referenciadas y esto indicarse en la columna de referencia (Ref.).

Revisión de control de calidad del Encargo	P	N	N/A	Ref.	Observaciones
1. ¿Fue completado el cuestionario de aceptación de clientes por primera vez (clientes prospectivos)?					
2. ¿Fue completado el cuestionario de continuidad de la relación con el cliente o Encargo específico (clientes recurrentes)?					
3. ¿Fue completado el cuestionario de selección del equipo del Encargo?					
4. ¿Considera que la selección del equipo del Encargo fue la adecuada?					
5. ¿Se verificó que el equipo del Encargo ha mantenido durante el trabajo una relación de independencia?					
6. ¿Revisó si la carta contrato se adecúa al Encargo?					
7. ¿Verificó que la planificación está acorde con los requerimientos de la carta contrato y la realidad del Encargo?					
8. ¿Revisó los papeles de trabajo del Encargo?					
9. ¿Entiende que los papeles de trabajo contienen evidencia suficiente y adecuada en relación al tipo de					

Encargo que nos fue solicitado?					
10. ¿Entiende que los papeles de trabajo fueron realizados para cumplir los objetivos establecidos y están acordes con los requisitos normativos, legales, reglamentarios, entre otros que le sean aplicables?					
11. ¿Entiende que los papeles de trabajo se ajustan a los juicios significativos realizados y a las conclusiones alcanzadas?					
12. ¿Fueron documentados los riesgos significativos de este tipo de Encargo?					
13. ¿Aplicó la firma las salvaguardas adecuadas para eliminar o reducir este tipo de riesgo?					
14. ¿Fueron realizadas consultas internas durante el Encargo?					
15. ¿Fueron realizadas consultas externas durante el Encargo?					
16. ¿Las consultas realizadas de forma interna y/o externas fueron documentadas, así como también las conclusiones alcanzadas?					
17. ¿Revisó las recomendaciones de los consultados?					
18. ¿Fueron corregidos los errores identificados durante las revisiones realizadas al Encargo?					
19. ¿Fueron analizadas las conclusiones alcanzadas sobre la entidad a la que se le está realizando el Encargo respecto a las consideraciones de la empresa en funcionamiento?					
20. ¿Se verificó que el Socio Encargado realizó una supervisión adecuada del equipo del Encargo?					

21. ¿Se verificó que el Socio Encargado realizó una revisión adecuada durante la realización del Encargo de los papeles de trabajo?					
22. ¿Fue obtenida la Carta de Representación firmada por algún miembro del gobierno corporativo o dirección del cliente responsable de la preparación de los estados financieros (por ejemplo: Presidente Ejecutivo, Administrador, entre otros)?					
23. ¿Revisó la Carta de Representación y verificó que su contenido se corresponden detalladamente con el Encargo?					
24. ¿Revisó y analizó los estados financieros y entiende que estos están presentados de acuerdo a las normativas que le son aplicables y a las circunstancias del Encargo?					
25. En caso de que deba entregarse o presentarse algún reporte adicional o algún tipo de declaración ante un organismo regulador, ¿revisó usted los mismos u obtuvo una constancia escrita de que un especialista en estos asuntos realizó la revisión?					
26. ¿Fueron realizadas las conclusiones por áreas?					
27. ¿Verificó que las conclusiones por áreas están de acuerdo a los procedimientos aplicados y que las evidencias son suficientes y adecuadas para cada una de ellas?					
28. ¿Entiende que el informe propuesto está conforme a las evidencias, realidad del Encargo y se adecúa a la sumatoria de las conclusiones por áreas?					
29. ¿Evidenció que existe una situación que limite a que los estados financieros y el informe sea emitido?					

30. Luego de realizar los análisis y verificaciones anteriores, ¿usted se reunió con el Socio Encargado y le expresó los asuntos que entiende deben ser reestructurados, corregidos o documentados?					
31. ¿Aceptó el Socio Encargado las observaciones que le fueron realizadas y empezó a corregirlas?					
32. En caso de que el Socio Encargado no aceptara las observaciones realizadas, ¿fueron estas presentadas ante el Socio Director y se le indicó que el informe no se puede fechar hasta que las diferencias de opinión no sean resueltas?					
33. Otros comentarios.					



Perla M. Catrillo
Revisora de Control de Calidad

ANEXO 13

Licenciado

Juan Ulloa

Asunto: Nombramiento como Inspector del Seguimiento del Sistema de Control de Calidad de los Encargos

Estimado licenciado Ulloa:

Le comunico que el Consejo de Socios de la firma Consultores & Auditores para el desarrollo Estracad S.R.L., mediante Asamblea Ordinaria celebrada el día 17 de marzo del 2019, ha tomado la decisión de designarle como Inspector del Seguimiento de los Encargos, dicha inspección usted la realizará del 01 al 30 de septiembre del 2019.

Debe tomar en cuenta que sobre los Encargos seleccionados tiene que elaborar un informe de acuerdo a lo estipulado en el Manual de Control de Calidad de la firma y la Norma de Control de Calidad (NICC 1), el cual como mínimo deberá incluir lo siguiente:

- a) Descripción de los procedimientos de seguimiento aplicados;
- b) Las conclusiones alcanzadas como resultado de aplicar los procedimientos de seguimiento;
- c) Cuando proceda, una descripción de las deficiencias sistémicas, recurrentes o significativas, junto con las medidas que Se tomaron y cualquier otra sugerencia que se haya recomendado para resolverlas.

Dentro de los puntos a tener pendientes para el desempeño de sus nuevas funciones están:

- a) Debe realizar su trabajo acorde con lo establecido en el Manual de Control de Calidad de la firma;
- b) No puede seleccionar para su inspección Encargos de los cuales usted haya formado parte del equipo del mismo;
- c) Debe tener en cuenta los resultados de inspecciones anteriores, la naturaleza y grado de autoridad dada a cada uno de los socios y empleados, la naturaleza y complejidad de la actividad de la firma de auditoría y los riesgos específicos asociados con sus clientes;
- d) En su evaluación debe estar claramente establecido acerca de si la firma de auditoría ha aplicado adecuadamente las políticas y procedimientos de control de calidad;
- e) Entre otros.

Esperamos que su trabajo lo realice con el debido rigor, para que contribuya a mejorar el sistema de control de calidad de la firma.

Cordialmente.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ramiro Tulio Estrada Cadena', with a horizontal line drawn through the bottom of the signature.

Ramiro Tulio Estrada Cadena
Socio Director

ANEXO 14

Cuestionario del Inspector del Seguimiento

Nombre del Inspector del Seguimiento:

Fecha de inicio de la inspección:

Fecha de finalización de la Inspección:

P = positivo, N = negativo, N/A = no aplica, Ref. = referencia

Nota: Colocar una X en el recuadro de su respuesta (P, N, N/A). Además, si las mismas necesitan ser soportadas deben estar referenciadas y esto indicarse en la columna de referencia (Ref.).

Cuestionario del Inspector del Seguimiento	P	N	N/A	Ref.	Observaciones
1. ¿Se han realizado anteriormente inspecciones del seguimiento del sistema de control de calidad de la firma?					
2. En caso de no haber sido usted el Inspector del Seguimiento del período anterior, ¿le fue entregado el cuestionario y el reporte de hallazgos realizados por el Inspector de Seguimiento antecesor, a los fines de poder verificar las debilidades que son repetitivas?					
3. ¿Se encontraron deficiencias que parecen ser repetitivas o significativas y que requieran acción correctiva inmediata?					
4. ¿Posee la entidad un Manual de Control de Calidad y está el mismo conforme con los requerimientos de la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1)?					

5. En el caso de que la respuesta anterior haya sido positiva, ¿ha recibido el manual algún tipo de actualización o modificación a partir de la fecha de conclusión de la inspección del año pasado?					
6. ¿Las actualizaciones o modificaciones realizadas al Manual de Control de Calidad están acordes con la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1)?					
7. ¿Han sido comunicadas anteriormente por escrito de forma clara y específica las discrepancias existentes entre el Manual de Control de Calidad y la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) al Socio Director y a las personas responsables del sistema de control de calidad?					
8. ¿Está la administración del sistema de control de calidad de la firma asignada a un socio u otra persona con experiencia suficiente y adecuada autoridad?					
9. ¿Seleccionó para la inspección del seguimiento del sistema de control de calidad por lo menos un encargo de auditoría y otro de servicios relacionados de cada Socio Encargado?					
10. ¿De los Encargos seleccionados para examen, usted como Inspector del Seguimiento se aseguró de que no fue un miembro del equipo del Encargo, ni un Revisor de Control de Calidad de los mismos?					
11. ¿Encontró usted durante su inspección que el informe emitido sobre alguno de los Encargos seleccionados, resultó ser inapropiado en relación a las					

evidencias existentes del mismo?					
12. ¿Encontró evidencia de que procedimientos necesarios para la realización adecuada de algún tipo de Encargo no fueron aplicados?					
13. ¿Han pasado los expedientes seleccionados anteriormente por algún tipo de revisión y existe documentación como: cuestionarios, listas de chequeo, entre otros, además de un informe del resultado que arrojaron los mismos?					
14. ¿Entiende que los Encargos seleccionados cumplen con las políticas y procedimientos de la firma, así como con los requerimientos de las normas profesionales (nacionales e internacionales), leyes, reglamentos, decretos, entre otros que le son aplicables?					
15. Otros comentarios.					



Juan Ulloa
Inspector del Seguimiento

ANEXO 15

Reporte de hallazgos del Inspector del Seguimiento

Para: Ramiro Tulio Estrada Cadena - Socio Director

Revisión realizada: entre el 01 y el 30 de septiembre del 2018

Nombre del Inspector del Seguimiento: Lic. Juan Ulloa

Período cubierto: desde el 01 de agosto del 2018 al 20 de septiembre del 2018

Nombre de los socios de quienes se revisaron los expedientes: Víctor Ramiro Estrada Arcienega- Socio Encargado y Ramiro Tulio Estrada Cadena - Socio Director

Responda SI o No en los recuadros de las siguientes declaraciones y realice una explicación que justifique su respuesta.

- 1) ¿El sistema de control de calidad de la firma está a cargo de una persona con experiencia, conocimientos de las normativas y suficiente autoridad?

SI, con experiencia en la normas de control de calidad

- 2) ¿La firma posee un Manual de Control de Calidad y/o políticas y procedimientos de control de calidad por escrito?

SI

- 3) ¿Entiende que el Manual de Control de Calidad de la firma cumple con todos requisitos de la Norma Internacional de Control de calidad 1 (NICC 1)?

SI , se cumple con todos los puntos y requerimientos dichos en la norma

- 4) ¿Se deben realizar cambios en las políticas y el Manual de Control de Calidad de la firma?

NO

- 5) ¿El responsable del sistema de control de calidad se ha comunicado al menos una vez al año con los socios y otros miembros de la firma en relación a los procedimientos de inspección que se llevaron a cabo durante el año pasado, y entregó una descripción de las conclusiones extraídas de estos, así como de cualquier deficiencia sistémica, repetitiva u otras, y las medidas tomadas para resolver las mismas? (incluir evidencia de que la comunicación ocurrió).

SI, se entregó al directorio los informes hechos.

- 6) ¿Encontró irregularidades en los expedientes de encargos que parecen ser repetitivas o significativas y que requieren acción correctiva rápida?

NO

- 7) ¿Encontró pruebas que indiquen que un informe emitido por la firma pudo haber sido inapropiado? (en caso de que su respuesta sea positiva, listar).

NO

- 8) ¿Se aplicaron a los encargos todos los procedimientos requeridos por las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) o normas de auditoría local, y las políticas y procedimientos de la firma según las evidencias? (listar en caso de que su respuesta sea negativa).

SI

- 9) ¿Ha informado todas las deficiencias encontradas en el curso de su revisión a los socios responsables del sistema de control de calidad de la firma?

SI, se informo a dirección todo lo que se encontró

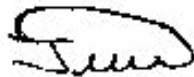
10) ¿Para los expedientes revisados, ha completado los cuestionarios de inspección adecuados?

SI

11) ¿Se le han dado las libertades para ejercer sus funciones sin presiones ni influencias?

SI

12) Otros comentarios.



Juan Ulloa
Inspector de Seguimiento

En caso de que cuente con documentos soportes para anexar a este formulario marque la siguiente casilla con una X:

Indicar la cantidad de hojas de los soportes anexados:

De no ser documentos físicos indicar la forma de almacenamiento (CD, DVD, memorias portátiles, entre otros) de la evidencia depositada:

Entregado por

Recibido por

ANEXO 17

MEMORÁNDUM

A: Personal de auditoría y servicios relacionados

DE: Socio Director

FECHA: 18 de marzo de 2019

ASUNTO: Entrada en vigencia del Manual de control de calidad de la firma

Les informo que luego de las diferentes jornadas de entrenamiento, análisis y explicación detallada que hemos realizado para garantizar el adecuado entendimiento y aplicación del **“Manual de Control de Calidad de la firma Consultores & Auditores para el desarrollo Estracad S.R.L.”**, se aprobó, mediante Asamblea Ordinaria celebrada el 17 de marzo del 2019, que el mismo será de aplicación obligatoria para la realización de todas auditorías de etapa interina y final, así como los servicios relacionados realizados a partir de la fecha de esta comunicación.

Contamos con su respaldo activo y comprometido en esta nueva etapa.

“La calidad es nuestra mejor garantía de la fidelidad de los clientes, nuestra más fuerte defensa contra la competencia y el único camino para el crecimiento” Jack Welch.

Cordialmente,



Ramiro Tulio Estrada Cadena
Socio Director