

**UNIVERSIDAD DON BOSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA**



**“DISEÑO DE UNA GUIA DE CONTROL DE CALIDAD PARA LAS FIRMAS QUE
PRESTAN SERVICIOS DE AUDITORIA INSCRITAS EN EL CONSEJO DE VIGILANCIA
DE LA PROFESIÓN DE CONTADURIA PUBLICA Y AUDITORIA DE EL SALVADOR”**

PRESENTADO POR:

MANUEL ACENCIO

MAYRA LIZBETH FUENTES SANTAMARIA

NELSON IVAN MEJIA SERRANO

**PARA OPTAR AL GRADO DE
LICENCIATURA EN CONTADURIA PÚBLICA**

ASESOR

LIC. RICARDO AREVALO PADILLA

DICIEMBRE 2006

SOYAPANGO

EL SALVADOR

CENTRO AMERICA

DEDICATORIA.

Señor, te agradezco por haberme ayudado a cumplir uno de mis más grandes sueños, cuando parecía que mis fuerzas se terminaban, fuiste tú el que me alentó y guió para tomar la mejor decisión.

A mi madre, Bonifacia Ascencio y a mi padre, Alejandro Guardado, ya que gracias a ellos soy la persona que soy, con cualidades y defectos.

A toda mi familia, en especial a mis hermanas y hermanos, gracias por estar conmigo siempre.

A mis compañeros, Mayra y Nelson por haber estado conmigo en toda la carrera universitaria.

Además a todos mis amigos y amigas en la Universidad o fuera de ella, es gracias a personas como ustedes que ahora afirmo que es posible seguir adelante, algunos de mis mejores amigos: Josué Reyes, Marta Chacón, Laura Sandoval, Antonio Mena, Verónica Barrera, Lic. Gloria García, Mirna Palma, y muchos más.

Sobre todo agradecer a nuestro asesor, Lic Ricardo Arévalo Padilla por guiarnos en el desarrollo de nuestro trabajo y enseñarnos tanto que sin duda alguna nos servirá en nuestra vida profesional.

Por todo, gracias

Con cariño

Manuel Acencio.

DEDICATORIA

Le doy gracias a Dios, ya que él me ha dado la vida, me ha guiado y me ha dado la oportunidad de conseguir este sueño, que es finalizar la carrera universitaria. Dios nunca me abandonó, siempre estuvo en los momentos buenos y malos, cuando pensaba que no lograríamos terminar este trabajo, él siempre me dio las fuerzas para seguir adelante y terminarlo, algo que siempre tengo presente es que para lograr algo hay que confiárselo a Dios.

Agradezco, especialmente a mi Madre, Maura Serrano y a mi Padre, Domingo Alfredo Menjivar, ya que ellos me han dado la vida, y gracias a ellos he logrado este sueño, siempre me apoyaron incondicionalmente, a pesar de mi carácter.

A mis compañeros de tesis y grandes amigos Mayra y Manuel les agradezco por haberme ayudado a terminar este trabajo y haberme soportado toda la carrera universitaria.

También, le doy gracias a las siguientes personas que han sido importante en mi vida como lo es mi novia Ilcia Lorena Gonzalez, mi hermana Karen Yesenia Mejia y a Juan Pio Gonzalez que fue un gran amigo de toda la vida, la cual siempre me dio la confianza de que siguiera luchando y que todos los esfuerzos son recompensados.

Gracias a nuestro Asesor Lic. Ricardo Arévalo Padilla, que nos guió a la elaboración y culminación de nuestro trabajo, y que siempre me aconsejo a seguir adelante.

Muchas gracias a todos.

Nelson Ivan Mejia Serrano

DEDICATORIAS

A DIOS TODO PODEROSO. Por su infinita misericordia para conmigo y mi familia, ya que El derramó bendiciones sobre nuestro hogar para lograr este triunfo académico que es de todos. Gracias Dios mío, porque en todo momento sentí tu apoyo.

A MIS PADRES OSMIN Y REINA. Por todo su amor, esfuerzo, sacrificio, dedicación y una voluntad indomable que a pesar de las adversidades no los doblegó a lo largo de todos estos años, lo cual me permitió cumplir este gran sueño. Por todo eso y más, muchas gracias papá y mamá, los quiero mucho.

A MIS HERMANOS MARLENE Y OSMIN. Por su compañía, cariño y comprensión en todos estos años en los cuales no les importaron los desvelos, las limitaciones económicas, las decepciones que formaron parte de nosotros todo este tiempo. Pero un especial agradecimiento a mi hermanita Marlene, debido a que tú fuiste y seguirás siendo mi ejemplo, mi modelo a seguir, este triunfo te lo dedico.

A MI TIO ELIAS ELISEO (Q.D.D.G). Porque allá en el cielo él está muy feliz, ya que este fue su gran anhelo.

A MIS ABUELAS ANTONIA Y ADELA. Porque siempre estuvieron conmigo animándome y preocupándose porque todo saliera bien. Muchas gracias por sus oraciones.

A MIS COMPAÑEROS MANUEL Y NELSON. Por la amistad y compañerismo brindado a lo largo de nuestra carrera. Con el esfuerzo mutuo logramos la meta propuesta.

A nuestro asesor Lic. Ricardo Arévalo Padilla, al jurado evaluador y a nuestro tutor, quienes desempeñaron un papel muy importante en el logro de nuestra meta.

A mis compañeros y amigos de Universidad: Josué, Marta, Yanci y Laura. Asimismo, a todos aquellos que de una u otra forma influyeron en mí y me dieron ánimos.

Mayra Lizbeth Fuentes Santamaría.

INDICE

CONTENIDO	PAGINA
INTRODUCCION	i
DESCRIPCION DEL PROBLEMA	iii
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	iv
OBJETIVOS DEL TRABAJO DE GRADUACION	v
CAPITULO I ANTECEDENTES Y GENERALIDADES DE LA CONTADURIA PUBLICA, AUDITORIA Y LOS CONTROLES DE CALIDAD EN EL SALVADOR	1
1.1 ANTECEDENTES Y EVOLUCION DE LA CONTADURIA PÚBLICA Y AUDITORIA EN EL SALVADOR.	1
1.1.1 Antecedentes de la contaduría pública en El Salvador.	1
1.1.2 Evolución de la Contaduría Pública en El Salvador	2
1.2 HISTORIA Y EVOLUCION DE LA CALIDAD	6
1.2.1 Historia de la calidad	6
1.2.2 Evolución del concepto de calidad	8
1.3 ANTECEDENTES DE LA APLICACIÓN DE PRÁCTICAS DE CONTROL DE CALIDAD EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.	10
1.3.1 Problemática de la calidad en la contabilidad y la auditoría	11
1.3.2 El control de calidad en prácticas de contabilidad y auditoría	11
1.4 MARCO TEORICO	14
1.4.1 Definición de la calidad.	14
1.4.2 Principios de Gestión de la Calidad	16
1.4.2.1 Organización enfocada al cliente	16
1.4.2.2 Liderazgo	16
1.4.2.3 Participación del personal	17
1.4.2.4 Enfoque basado en los procesos	17
1.4.2.5 Enfoque de sistema para la gestión	17
1.4.2.6 Mejora continua	17
1.4.2.7 Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	17
1.4.2.8 Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor	18

1.4.3	Medida de calidad en el servicio	18
1.4.4	Indicadores de la calidad	19
1.4.4.1	Cuantitativos	19
1.4.4.2	Cualitativos	19
1.4.4.3	Propios del servicio	20
1.4.5	Formas de medir la calidad.	20
1.4.6	Aspectos claves de un Sistema de Calidad.	22
1.4.6.1	Cumplimiento de los requisitos	22
1.4.6.2	Definición de un método de trabajo	23
1.4.6.3	Ejecución de un método de trabajo	23
1.4.6.4	Medir los resultados	24
1.4.6.5	Actuar basándose en los resultados	24
1.4.6.6	Bucle de la calidad.	25
1.4.7	Características del Control de Calidad.	26
1.4.8	Costos de la Calidad	26
1.4.8.1	Clasificación de los costes de la calidad	27
1.4.8.2	¿Porque medir los costos de la calidad?	28
1.4.9	Control de calidad en una firma de auditoría.	28
1.4.9.1	Elementos del control de calidad.	29
1.4.9.1.1	Independencia	29
1.4.9.1.2	Asignación del personal a los trabajos	30
1.4.9.1.3	Supervisión	30
1.4.9.1.4	Contratación	31
1.4.9.1.5	Desarrollo profesional.	32
1.4.9.1.6	Promociones	32
1.4.9.1.7	Aceptación y conservación de clientes	33
1.4.9.1.8	Inspección	34
1.5	MARCO LEGAL Y TÉCNICO	36
1.5.1	Marco Legal	36
1.5.1.1	Ley Reguladora del Ejercicio de la Contaduría.	36
1.5.2	Marco técnico	37
1.5.2.1	Norma de Educación Continuada.	37
	Código de Ética Profesional para Contadores Públicos de	
1.5.2.2	El Salvador	38
1.5.2.3	Norma Internacional de Control de Calidad N 1. (NICC 1)	41
1.5.2.4	Norma Internacional de Auditoría. (Sección 220R.)	45

CAPITULO II	DIAGNOSTICO SOBRE EL CONTROL DE CALIDAD DE LAS FIRMAS QUE PRESTAN SERVICIOS DE AUDITORIA INSCRITAS EN EL CONSEJO DE VIGILANCIA DE LA PROFESION DE CONTADURIA PUBLICA Y AUDITORIA DE EL SALVADOR.	49
2.1	HIPÓTESIS.	49
2.1.1	Hipótesis General	49
2.1.2	Hipótesis Específicas	49
2.2	OPERATIVIZACIÓN DE HIPÓTESIS	50
	METODO, TIPO DE ESTUDIO, SUJETOS DE LA INVESTIGACIÓN Y DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO Y TAMAÑO DE LA MUESTRA.	
2.3	TAMAÑO DE LA MUESTRA.	51
2.3.1	Método de investigación.	51
2.3.2	Tipo de estudio	51
2.3.3	Sujetos de la investigación	52
2.3.4	Determinación del universo y tamaño de la muestra	52
2.3.4.1	Universo	52
2.3.4.2	Tamaño de la Muestra	52
	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	
2.4	DATOS	54
2.4.1	Técnicas de apoyo para la recolección de datos.	54
2.4.1.1	Fuentes secundarias	54
2.4.1.2	Fuentes primarias	54
2.4.2	Instrumentos de recolección de datos.	
2.5	Procedimiento de realización de la Investigación.	55
2.6	Resultados y análisis de los datos obtenidos	57
2.7	Comprobación de hipótesis.	88
CAPITULO III	DISEÑO DE UNA GUIA DE CONTROL DE CALIDAD PARA LAS FIRMAS QUE PRESTAN SERVICIOS DE AUDITORIA INSCRITAS EN EL CONSEJO DE VIGILANCIA DE LA PROFESION DE CONTADURIA PUBLICA Y AUDITORIA DE EL SALVADOR	91
CASO PRACTICO:	GUIA DE CONTROL DE CALIDAD DE LA FIRMA MMN Y CIA	140

CAPITULO IV	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
	CONCLUSIONES	186
	RECOMENDACIONES	188
	BIBLIOGRAFIA	190
	GLOSARIO DE TERMINOS TECNICOS	192
	GLOSARIO DE SIGLAS	198
	ANEXOS	199
	ANEXO 1: CUESTIONARIO	200
	ANEXO2 : FIRMAS ENCUESTADAS	206

INTRODUCCION.

El control de calidad es una herramienta que le permite a las firmas medir el cumplimiento efectivo de las políticas y procedimientos. Lo más importante para una firma que presta servicios de auditoría es la satisfacción del cliente, para esto debe estar siempre en un proceso de mejora continua, pero sobre todo ofreciendo calidad en los servicios. Actualmente, los organismos nacionales e internacionales de contabilidad, preocupados por grandes fraudes ocurridos por la falta de control de calidad en las firmas, han emitido una normativa técnica y legal para el fiel cumplimiento de las políticas y procedimientos de control de calidad.

Las firmas inscritas en el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría de El Salvador en general poseen políticas y procedimientos con respecto a todos los aspectos fundamentales para el desarrollo de su trabajo, pero no los poseen por escrito y en algunos casos estos son desconocidos por su personal. La Norma Internacional de Auditoría 220R, Norma Internacional de Control de Calidad – IFAC y Código de Ética para Contadores Públicos de El Salvador establecen que las políticas y procedimientos deben poseerse por escrito y ser difundidos al personal de todos los niveles.

El objetivo de esta investigación es presentar un instrumento que sirva de guía a las firmas para poder establecer políticas y procedimientos de control de calidad, para que después puedan establecer un sistema de control de calidad efectivo y eficaz, para desarrollar la guía revisamos la teoría existente acerca del control de calidad y de cómo se encuentra ese control en las firmas que prestan servicios de auditoría. Con toda esta información fue posible elaborar una guía que le sirva tanto a aquel que debe iniciar el establecimiento de políticas y procedimientos de control de calidad, como a aquel que tiene que adecuarlos a la normativa técnica y legal vigente, sirviendo esto de antesala para el establecimiento posterior del sistema de control de calidad.

En lo referente a la disposición estructural del trabajo y su contenido, este consta de cuatro capítulos que nos permiten presentar de manera resumida la teoría y práctica acerca del control de calidad en las firmas que prestan servicios de

auditoría inscritas en el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría de El Salvador. Las partes que componen este trabajo son los siguientes:

En el capítulo I, se presenta los antecedentes y generalidades de la contaduría pública, auditoría y los controles de calidad en El Salvador, en el capítulo II, se refiere al diagnóstico sobre el control de calidad de las firmas que prestan servicios de auditorías inscritas en el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y auditoría de El Salvador, en el capítulo III, se expone el diseño de una guía de control de calidad para las firmas que prestan servicios de auditoría inscritas en el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y auditoría de El Salvador, y en el capítulo IV, se infieren las respectivas conclusiones y recomendaciones con la finalidad de que las firmas las retomen a efecto de que se implemente la guía de control de calidad que se plantea, lo cual contribuirá a desarrollar un sistema de control de calidad adecuado a sus necesidades.

La normativa técnica y legal vigente estipula que las firmas deben establecer un sistema de control de calidad que le asegure al cliente que está recibiendo un servicio de calidad. Por eso es de vital importancia la aplicación de este instrumento para el desarrollo de dicho sistema.

DESCRIPCION DEL PROBLEMA

A través del tiempo la auditoría ha tomado gran importancia a nivel mundial dado el hecho de considerarla como garante de la información financiera empresarial, siendo un instrumento de vital importancia para los diferentes usuarios de la información, lo que incide a su vez en que se le exija un alto nivel de calidad, exigencia que se ha incrementado aún mas con los recientes escándalos de grandes empresas que han puesto en duda la calidad de la auditoría.

El 05 de octubre de 2004 el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría (CVPCPA), difundió el inicio del “Programa de Control de Calidad de la Práctica Profesional”, con el objetivo de asegurar el respeto y aplicación de las Normas Internacionales de Auditoría, con el cual se pretende realizar esfuerzos para trabajar de lleno en programas de divulgación de las reglas éticas, consideradas como uno de los pilares fundamentales en los que descansa la actuación de los contadores públicos y auditores en El Salvador.

En febrero de 2004, se aprobó la “Norma Internacional de Control de Calidad No 1 – IFAC”, la cual entró en vigencia a partir del 15 de junio de 2005; esta tiene como propósito establecer principios básicos y los procedimientos esenciales para proporcionar la guía respecto a las responsabilidades que tienen las firmas para la aplicación de sus programas de control de calidad para las auditorías y revisiones de información financiera histórica, y para otros compromisos relacionados.

Debido a las exigencias del Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría en el cual las firmas de auditoría deben de cumplir con los lineamientos que el Consejo establece para prestar un servicio de calidad y la entrada en vigencia de la Norma Internacional de Control de Calidad No 1, las firmas de auditoría deben de implantar o mejorar sus procedimientos de control de calidad lo más pronto posible.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad no todas las firmas que prestan servicios de auditoría en El Salvador realizan procedimientos de control de calidad, que le proporcionen la convicción razonable que la firma y su personal cumple con lo establecido en las normas profesionales, los requisitos legales y que los informes que se emitieren por la firma o los socios asignados son apropiados.

Por lo anterior nos planteamos la siguiente interrogante:

¿Los procedimientos de control de calidad implantados por las firmas que prestan servicios de auditoría cumplen con los lineamientos establecidos en la Norma Internacional de Auditoría (Sección 220 R), la Norma Internacional de Control de Calidad No 1- IFAC y el Código de Ética Profesional para Contadores Públicos de El Salvador?

OBJETIVOS DEL TRABAJO DE GRADUACION

OBJETIVO GENERAL

Diseñar una Guía de Control de Calidad para las firmas que prestan servicios de Auditoría inscritas en el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Elaborar un marco teórico conceptual referente a los controles de calidad que deben de realizar las firmas salvadoreñas que prestan servicios de auditoría.
2. Desarrollar una investigación de campo que permita conocer la situación actual de los controles de calidad que llevan a cabo las firmas que prestan servicios de auditoría.
3. Diseñar una guía de control de calidad para las firmas que prestan servicios de auditoria financiera de acuerdo con los lineamientos que establece la Norma Internacional de Control de Calidad No 1, la Norma Internacional de Auditoría (Sección 220 R) y el Código de Ética Profesional para Contadores Públicos de El Salvador.

CAPITULO I

ANTECEDENTES Y GENERALIDADES DE LA CONTADURIA PUBLICA, AUDITORIA Y LOS CONTROLES DE CALIDAD EN EL SALVADOR

1.1 ANTECEDENTES Y EVOLUCION DE LA CONTADURIA PÚBLICA Y AUDITORIA EN EL SALVADOR

1.1.1 Antecedentes de la contaduría pública en El Salvador.

En los inicios del siglo XX nuestro país no contaba con auditores nacionales ni centros de enseñanza, en los cuales se impartieran los conocimientos de esta profesión y se extendieran títulos oficiales que acreditaran personas para poder ejercerla. Se menciona que se inicia con sociedades extranjeras (Empresas Comerciales) procedentes de Suiza y Francia que vinieron a comercializar a nuestro país. Dentro de esas sociedades venían a trabajar profesionales de la Contaduría y algunos de ellos se quedaron y fueron quienes dieron origen a la Auditoría en El Salvador. Durante los años 1927 y 1928 se fundaron los primeros centros de enseñanza contable, cada centro de enseñanza tenía su respectivo programa de estudio, ya que no existía uno que fuera oficial. Los títulos que se podían obtener en esos años eran: Contador, Contador de Hacienda, Tenedor de Libros, Perito Mercantil y Profesor de Comercio; pero no tenían respaldo oficial por no ser reconocidos por el Estado.

El Estado contrato a la firma de auditores Ingleses LAYTON BENNET CHIENE & TAIT, para que llevara a cabo un estudio de la Contaduría Pública en El Salvador, suceso que ayudó bastante para el reconocimiento oficial de la profesión contable. Personal de la firma Inglesa al concluir el trabajo y presentar su respectivo informe, decidieron quedarse en el país para ejercer la Contaduría Pública en forma Independiente; ellos fueron: Los señores William Brim y Lyon Sullivan, eran los únicos que ejercían la práctica de la profesión durante los años de 1929 a 1939.

Después del estudio realizado por la firma de auditores Ingleses LAYTON BENNET CHIENE & TAIT, es reconocida por el Estado la profesión de Contador

Público, dando con ello un paso hacia el desarrollo de la Contaduría Pública, desplazando así, a los auditores extranjeros que se habían quedado ejerciendo la profesión en forma independiente.

Las primeras regulaciones de la profesión contable se hacen el 15 de Octubre de 1940 por medio del Decreto Legislativo número 57, cuyo objetivo era establecer **“La Ley del Ejercicio de las Funciones del Contador Público”** y sus requisitos para optar al grado de **Contador Público Certificado**.

Es así como se crearon las bases legales para la regulación de las funciones del Contador Público, vigilado en ese entonces por el Ministerio de Instrucción Pública. En la actualidad esta responsabilidad recae en el Ministerio de Economía.

1.1.2 Evolución de la Contaduría Pública en El Salvador.

Transcurrido el tiempo de promulgado el Decreto No 57 de fecha 15 de Octubre de 1940, publicado en el Diario Oficial No 233, después de aproximadamente 27 años de ejercicio de la Contaduría Pública por el grupo privilegiado de Contadores Públicos Certificados, se inician una serie de regulaciones a partir de 1967 hasta 1980, a través de los siguientes decretos:

- Decreto Legislativo No 510, Diario Oficial No 225 de fecha 24 de Noviembre de 1967. Se autoriza al Ministerio de Educación para otorgar la calidad de Contador Público Certificado, durante un año a partir de la vigencia del decreto.
- Con el auge que presentaba la Contaduría Pública en 1965, el Ministerio de Educación a través de un “Estudio de Regularización de Conocimientos”, el cual duraba dos años autorizó a los Tenedores de Libros para obtener el título de contador y con ello tuvieron acceso a los estudios superiores en las universidades. Fue en 1968 que la Universidad de El Salvador incorporó la Escuela de Contaduría Pública, adscrita a la Facultad de Ciencias Económicas. En el año de 1969, el Ministerio de Educación autorizó la carrera de Contaduría Pública, a la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA). Para

principios de la década de 1970 la Universidad de El Salvador, graduó a los primeros licenciados en Contaduría Pública.

- El Código de Comercio aprobado por Decreto Legislativo No 671, del 8 de Mayo de 1970, publicado en el Diario Oficial No 140, Tomo 228 de fecha 31 de Julio de 1970, el cual deroga la Ley del Ejercicio de las Funciones del Contador Público y creo el actual Consejo de Vigilancia de la Contaduría Pública y Auditoría, constituyéndose con esto, en la segunda época del Ejercicio de la Contaduría Pública.
- Decreto Legislativo No 271, Diario Oficial No 55, Tomo 230 de fecha 19 de Marzo de 1971, adiciona al título transitorio del Código de Comercio el artículo 1564, que literalmente decía: “El Consejo de Vigilancia de la Contaduría Pública y Auditoría queda facultado para que durante los cinco años siguientes a la fecha de vigencia de este Código, otorgue la calidad de Contador Público Certificado, mediante los exámenes reglamentarios, a los contadores, Tenedores de Libros, Profesores de Comercio, Contadores de Hacienda y Peritos Mercantiles, con títulos legalizados por el Estado, y que llenen los requisitos establecidos en los ordinales I y II del artículo 290 de este mismo Código. Las personas o sociedades salvadoreñas que, a la fecha de vigencia de este Código, se encuentren ejerciendo la Auditoría sin llenar los requisitos establecido en el artículo 290, podrán continuar ejerciéndola por un periodo de cinco años, debiendo registrarse para efectos de control, en la Dependencia que el Ministerio de Economía señale, en tanto no entre en funciones el Consejo de Vigilancia de la Contaduría Pública y la Auditoría. Las sociedades extranjeras que se encuentren ejerciendo la Auditoría en el país a la fecha de vigencia del presente código, podrán continuar ejerciendo dicha actividad por un periodo de cinco años, para cuyo efecto deberán llenar el requisito exigido en el inciso anterior para las personas y sociedades salvadoreñas. Las personas que tengan a su cargo contabilidades de las que menciona el último inciso del artículo 437 de este Código, y que no tenga título, o que lo tengan, pero no hayan sido reconocidos por el Estado, podrán continuar ejerciendo dicha función y dispondrán de un periodo de cinco años para regularizar su calidad mediante los requisitos que establece el Poder Ejecutivo en el Ramo correspondiente. Tal periodo se contara a partir de la vigencia de este Código”.

- Decreto Legislativo No 501, del 6 de Diciembre de 1973, Diario Oficial No 233, Tomo 241, del 13 de Diciembre de 1973; el cual contenía la prorroga por cinco años mas de los exámenes y autoriza al Ministerio de Educación a extender la credencial correspondiente, a todos los profesionales de la Contaduría Pública que estuvieran legalmente inscritos, registrados o autorizados por el Consejo para ejercer la profesión de auditor en forma provisional, además, autorizó por cinco años mas el ejercicio de la auditoría externa, a las personas naturales, sociedades salvadoreñas y extranjeras que a la fecha del decreto estaban ejerciendo sin llenar requisitos del artículo 290 del Código de Comercio.
- Decreto Legislativo No 78, de fecha 26 de octubre de 1976, aprueba el reglamento transitorio de exámenes, de acuerdo al artículo No 1564. por el plazo de cinco años más.
- Decreto Legislativo No 119, del 16 de enero de 1979, Diario Oficial No 24, Tomo No 262, del 5 de Febrero de 1979, el cual amplía hasta el 31 de Diciembre de 1980, los exámenes y el reglamento transitorio de los exámenes.
- Finalmente la Junta Revolucionaria de Gobierno, por medio de Decreto Legislativo No 918, del 22 de Diciembre de 1981, Diario Oficial No 235, Tomo No 273, del 22 de Diciembre de 1981, amplió el periodo de exámenes por dos años mas, a partir de la fecha de vigencia del mismo pero únicamente para todos aquellos aspirantes, que al vencer el plazo del Decreto 501, hubieran aprobado alguno de los exámenes reglamentarios; ampliando para este mismo plazo el ejercicio de la profesión a las personas naturales o sociedades salvadoreñas que al 31 de Diciembre de 1980, se encontraban inscritas provisionalmente en el Consejo. El cual decía literalmente así: Artículo 1565 – Concédase a las personas a que se refiere el inciso primero del artículo 1564, que ya hubieran aprobado alguno de los exámenes reglamentarios, el plazo de dos años, contados a partir de la vigencia del presente decreto, a fin de que pudieran rendir los exámenes que les hicieren falta, para obtener la calidad de Contador Público Certificado. Facúltese al Consejo de Vigilancia de la Contaduría Pública y Auditoría para practicar durante dicho plazo los exámenes correspondientes y otorgar la calidad de Contador Público Certificado. Las personas naturales o sociedades salvadoreñas que al veintiuno de diciembre de mil novecientos ochenta y dos se encontraban inscritas provisionalmente ante el Consejo de Vigilancia de Contaduría Pública y Auditoría, para ejercer la

Auditoría Externa, podrían continuar ejerciéndola durante el mismo plazo indicado en el inciso primero de este artículo.

Como una consecuencia del desarrollo de la profesión de la Contaduría Pública en el país y con el auge empresarial en todos sus ámbitos, el Estado por medio de los decretos legislativos, como se ha explicado en los párrafos anteriores, creó el ejercicio de la Contaduría Pública y actualmente forma un grupo considerable los graduados y egresados de cada una de las universidades del país.¹

¹ “Diseño para estructurar medianos y pequeños despachos de Contaduría Pública” Tesis Universidad Modular Abierta.

1.2 HISTORIA Y EVOLUCION DE LA CALIDAD

1.2.1 Historia de la calidad

En la época primitiva del hombre, éste requirió de algunas herramientas para poder sobrevivir en el medio en el que se encontraba, así utilizó sus manos como una primera herramienta, lo que hizo que la fuerza física fuera determinante para su supervivencia. Lo más importante era tener las manos fuertes y desarrolladas, encontrando más tarde que los huesos de los animales eran de mayor utilidad que sus propias manos; posteriormente descubrió que los troncos de algunos árboles eran incluso más efectivos que los huesos de los animales u hombres.

Con el tiempo los utensilios se fueron perfeccionando para satisfacer cada vez mejor las necesidades prevalecientes en su medio ambiente, este constante desarrollo le permitió al hombre comparar la utilidad de distintos satisfactores o productos. De lo anterior se desprende que el hombre desde entonces ya manejaba implícitamente lo que la actualidad se define como calidad.

Durante la edad media, se popularizó la costumbre de poner marca a los productos, y con esta práctica se desarrolló el interés de mantener una buena reputación asociada con la marca. Años más tarde, durante el siglo XIX, inicia el desarrollo del control de calidad, abarcando todo este siglo.

Es en la primera etapa de desarrollo de calidad en la que surge el operador de la misma, en este sistema, un trabajador o un pequeño grupo de trabajadores, tenían la responsabilidad de manufactura completa del producto, y por lo tanto cada uno de ellos podía controlar totalmente la calidad de su trabajo.

Al principio de 1900, inicia la segunda etapa del rendimiento del capataz, quien se encargaba de supervisar las tareas que realizan los pequeños grupos de trabajadores y en quien recaía la responsabilidad por la calidad del trabajo. Durante la primera guerra mundial, los sistemas de fabricación fueron más complicados, implicando el control de gran número de trabajadores por uno de los capataces de producción; como resultado, aparecieron los primeros inspectores

de tiempo completo y se inicia así la tercera etapa, denominada control de calidad por inspección.

Las necesidades de la enorme producción en masa requeridas por la segunda guerra mundial originaron la cuarta etapa del control estadístico de calidad, esta fue una fase de extensión de la inspección y el logro de una mayor eficiencia en las organizaciones de inspección. A los inspectores se les dio herramientas con implementos estadísticos, tales como muestreo y gráficas de control. Esto fue la contribución más significativa, sin embargo este trabajo permaneció restringido a las áreas de producción y su crecimiento fue relativamente lento. Las recomendaciones resultantes de las técnicas estadísticas, con frecuencia no podían ser manejadas en las estructuras de toma de decisiones y no abarcaban problemas de calidad verdaderamente grandes como se les prestaban a la gerencia del negocio.

Esta necesidad llevó al quinto paso, el control total de la calidad. Solo cuando las empresas empezaron a establecer una estructura operativa y de toma de decisiones para la calidad del producto que fuera lo suficiente eficaz como para tomar acciones adecuadas en los descubrimientos del control de calidad, pudieron obtener resultados tangibles como mejor calidad y menores costos.

Este marco de calidad total hizo posible revisar las decisiones regularmente, en lugar de ocasionalmente, analizar resultados durante el proceso y tomar la acción de control en la fuente de manufactura o de abastecimientos, y, finalmente, detener la producción cuando fuera necesario.

Además, proporcionó la estructura en la que las primeras herramientas del control (estadísticas de calidad) pudieron ser reunidas con las otras muchas técnicas adicionales como medición, confiabilidad, equipo de información de la calidad, motivación para la calidad, y otras numerosas técnicas relacionadas ahora con el campo del control moderno de calidad y con el marco general funcional de calidad de un negocio.

1.2.2 Evolución del concepto de calidad ²

Etapa	Concepto	Finalidad	Finalidad
	Artesanal Hacer las cosas bien independientemente del coste o esfuerzo necesario para ello. Concepto		Artesanal Hacer las cosas bien independientemente del coste o esfuerzo necesario para ello. Artesanal
Revolución Industrial	Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad (Se identifica Producción con Calidad).		<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer una gran demanda de bienes. • Obtener beneficios.
Segunda Guerra Mundial	Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción (Eficacia + Plazo = Calidad)		Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso.
Posguerra (Japón)	Hacer las cosas bien a la primera		<ul style="list-style-type: none"> • Minimizar costes mediante la Calidad • Satisfacer al cliente • Ser competitivo
Posguerra (Resto del mundo)	Producir, cuanto más mejor		Satisfacer la gran demanda de bienes causada por la guerra
Control de Calidad	Técnicas de inspección en Producción para evitar la salida de bienes defectuosos.		Satisfacer las necesidades técnicas del producto.
Aseguramiento de la Calidad	Sistemas y Procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos.		<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer al cliente. • Prevenir errores. • Reducir costes. • Ser competitivo.
Calidad Total	Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.		<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer tanto al cliente externo como interno. • Ser altamente competitivo. • Mejora Continua

² <http://www.gestiopolis.com/registro/regva/calidadtotal.htm>

Esta evolución nos ayuda a comprender de dónde proviene la necesidad de ofrecer una mayor calidad del producto o servicio que se proporciona al cliente y, en definitiva, a la sociedad, y cómo poco a poco se ha ido involucrando toda la organización en la consecución de este fin. La calidad no se ha convertido únicamente en uno de los requisitos esenciales del producto sino que en la actualidad es un factor estratégico clave del que dependen la mayor parte de las organizaciones, no sólo para mantener su posición en el mercado sino incluso para asegurar su supervivencia.

1.3 ANTECEDENTES DE LA APLICACIÓN DE PRÁCTICAS DE CONTROL DE CALIDAD EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Actualmente, la manera de hacer negocios en El Salvador, al igual que en muchos países del mundo, se ha visto afectada por los cambios que se han gestado y concertado en la presente década. Quizá uno de los retos más interesantes que enfrentan las empresas en nuestro país es la simplificación de sus esquemas de trabajo, lo cual trae necesariamente una reestructuración en todas las prácticas administrativas y, en consecuencia, en los sistemas de información.

La contabilidad debe estar preparada para ello aportando ideas para la simplificación y desburocratización de los procedimientos de información. Dicha preparación, seguramente estará basada en una adecuada apertura mental para afrontar el cambio, así como una buena dosis de creatividad, necesaria para promoverlo y hacerlo permanente.

La calidad en los procesos de información y más los de carácter contable, juega un papel muy importante en la competitividad de las empresas, ya que muchas de las decisiones tomadas son con base en los resultados o productos de esos procesos.

En lo que se refiere a la calidad y su relación con la contabilidad, es bien conocido que una empresa tiene clientes externos e internos de la información. Los primeros son los accionistas, acreedores, el fisco, etc. En cuanto a los segundos, existe una gran cantidad de usuarios que esperan esa información para realizar su trabajo y brindar a los clientes el servicio con las características necesarias para cumplir sus expectativas.

Por ejemplo, la labor que hace el departamento de contabilidad recae indirectamente en el producto o servicio ofrecido por la empresa, ya que proporciona los datos para calcular los costos y determinar el precio de venta. A esto se le llama valor agregado.

Las características de oportunidad, objetividad y exactitud de la contabilidad son un reflejo de su calidad. Entre mas oportuna, objetiva y exacta sea la información que se encuentre en los estados financieros, mas confiable y útil será para los diferentes usuarios.

De esta manera, si los procesos de información, especialmente los contables, son productivos por medio de programas de calidad y mejora continua, se impacta a todos los usuarios internos y externos de dicha información y los hace más competitivos.

1.3.1 Problemática de la calidad en la contabilidad y la auditoría

Recientemente la calidad de la información suministrada por la contabilidad y la auditoría han sido fuertemente criticada por los diferentes usuarios. Lo anterior ha propiciado que se hayan venido proponiendo y ejecutando gradualmente acciones específicas para mejorar la calidad de dicha información. En la práctica ha sido posible verificar que las causas de la mencionada falta de calidad se ubican en las diferentes áreas de la organización.

1.3.2 El control de calidad en prácticas de contabilidad y auditoría

En el siglo que vivimos, de economía global y cada día más independiente, se hace importante e indispensable la información financiera transparente y fidedigna de las empresas.

Todos los negocios, grandes o pequeños, operan en el mercado global. Este esquema ha planteado la necesidad de que las prácticas de contabilidad y de auditoría garanticen a la comunidad financiera la calidad de los servicios contables, razón por la que el Consejo de IFAC reconoció la necesidad de la implementación de normas de calidad en las prácticas internacionales de contabilidad y de auditoría.

En agosto de 1999, La Federación Internacional de Contadores (IFAC) promulgó una declaración de práctica profesional titulada "La calidad de los servicios profesionales", en la cual urge a sus organismos miembros que:

- Adopten o desarrollen normas de control de calidad con el propósito de proveer de confiabilidad a los servicios contables.
- Desarrollen programas de revisión de control de calidad para evaluar si las firmas profesionales:
 - (a) Han desarrollado o están desarrollando prácticas y procedimientos apropiados para un sistema de control de calidad y,
 - (b) Están cumpliendo con las normas profesionales de contabilidad y de auditoría en el desempeño de los trabajos que ejercen.

Por otra parte, en septiembre de 1999, La Comisión de Comunidades Europeas recomendó a los países miembros de la Comunidad, establecer un sistema de control de calidad en el ejercicio de la auditoría.

El sistema debe asegurar la adecuación profesional procedente y la experiencia necesaria, la confidencialidad, la independencia y objetividad del auditor y también un sistema disciplinario cuando el resultado de la revisión de calidad es negativo.

En general, las políticas y procedimientos de control de calidad deben cubrir las siguientes áreas:

- (a) Las cualidades, conocimientos y competencia de los profesionales.
- (b) La inspección interna de los procedimientos de los controles de calidad.
- (c) La educación continua para asegurar la calidad de los contadores en su desarrollo profesional.
- (d) El desarrollo de guías para programas internos de educación.
- (e) El establecimiento de programas de educación continua.

IFAC en sus pronunciamientos recomienda la "Revisión de calidad de Firmas" que provean servicios de contabilidad y auditoría que garantice el compromiso de la profesión en mantener y asegurar la calidad de los servicios.

Los procesos de "Revisión de Control de Calidad" producen beneficios a las firmas que asumen estas políticas, al sector empresarial y al desarrollo de las

economías de los países debido a que garantizan la confiabilidad en la información financiera.

La Federación Internacional de Contadores (IFAC), aprobó en febrero de 2004, la “Norma Internacional de Control de Calidad No 1 – IFAC”, la cual entró en vigencia a partir del 15 de junio de 2005; dicha norma tiene como propósito establecer principios básicos y los procedimientos esenciales para proporcionar la guía con respecto a las responsabilidades de las firmas por sus programas de control de calidad para las auditorías y revisiones de información financiera histórica, y para otros compromisos relacionados.

1.4 MARCO TEORICO

1.4.1 Definición de la calidad

El hombre primitivo determinaba la aptitud del alimento para comérselo o la adecuación de las armas para defenderse. Ya le preocupaba la calidad.

La aparición de las comunidades humanas generó el antiguo mercado entre el productor y el usuario o cliente. Aún no existían especificaciones. Los problemas de calidad podían resolverse con relativa facilidad puesto que el fabricante, el comprador y las mercaderías estaban presentes simultáneamente. El comprador podía determinar en que grado el producto o servicio satisfacía sus necesidades.

En la medida en que se desarrolla el comercio y se amplían los mercados el productor deja de tener contacto directo con el cliente. La relación comercial se da a través de cadenas de distribución, haciéndose necesario el uso de especificaciones definidas, garantías, muestras, etc., que tengan un papel equivalente a la antigua reunión entre el fabricante y el usuario.

Diremos entonces que un producto o servicio es de calidad cuando satisface las necesidades y expectativas del cliente o usuario, en función de parámetros como:

- Seguridad que el producto o servicio confieren al cliente.
- Fiabilidad o capacidad que tiene el producto o servicio para cumplir las funciones especificadas, sin fallo y por un periodo determinado de tiempo.
- Servicio o medida en que el fabricante y distribuidor responden en caso de fallo del producto o servicio.

La Sociedad Americana para el Control de Calidad (A.S.Q.C), define la calidad como el” **conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente”**.

También puede definirse la calidad como:

- Satisfacer plenamente las necesidades del cliente.
- Cumplir las expectativas del cliente.
- Despertar nuevas necesidades del cliente.
- Lograr productos y servicios con cero defectos.
- Hacer bien las cosas desde la primera vez.
- Diseñar, producir y entregar un producto de satisfacción total.
- Producir un artículo o un servicio de acuerdo a las normas establecidas.
- Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.
- Sonreír a pesar de las adversidades.
- Una categoría tendiente siempre a la excelencia.
- Calidad no es un problema, es una solución.

Un producto o servicio es de calidad cuando satisface las necesidades del cliente o usuario en cuanto a:

- Seguridad.
- Fiabilidad y
- Servicio.

Por otro lado, señalaremos que existen algunas confusiones en lo que a calidad se refiere. Calidad no es necesariamente lujo, complicación, tamaño, excelencia, etc. Muchos productos de alta calidad son de diseños sencillos, con mínimas complicaciones. El tamaño tampoco define la calidad del producto, es decir, por ser más grande no implica una mayor calidad. En definitiva, diremos que tendrá que ser acorde con las necesidades del cliente o usuario.

A partir del momento en que se hace necesario el uso de especificaciones, el concepto de calidad genera otra serie de definiciones entre las que citaremos:

1. Características de calidad o propiedad de un producto o servicio que contribuye a su adecuación al uso, como por ejemplo: rendimiento, sabor, fiabilidad, apariencia, etc.
2. Calidad de diseño o adecuación de las características de calidad diseñadas para la generalidad de usuarios.

3. Calidad de conformidad o calidad de fabricación que indica la fidelidad con que un producto se ajusta a lo establecido en su proyecto.

Solo se obtendrán productos o servicios de calidad cuando se cumplan totalmente los tres apartados anteriores.³

1.4.2 Principios de Gestión de la Calidad

Un principio de la gestión de la calidad es una regla o idea fundamental y amplia, para la dirección y operación de una organización, que tienda al desarrollo de la mejora continua en el largo plazo, mediante el enfoque hacia los clientes atendiendo al mismo tiempo las necesidades de todas las partes interesadas. Los principios de la calidad son los cimientos para lograr la calidad. Por lo tanto los principios de calidad son los siguientes⁴:

1.4.2.1 Organización enfocada al cliente

El cliente es la razón por la cual una organización existe, sin los clientes que compran los productos las operaciones de las organizaciones son inútiles, aún cuando se tengan los mejores empleados, las mejores técnicas y los mejores equipos, por lo que los esfuerzos deben de estar dirigidos a lograr su satisfacción.

1.4.2.2 Liderazgo

La participación de los líderes es indispensable para establecer un sistema de calidad. Los líderes son los responsables de crear un entorno que propicie que la organización proporcione productos de calidad y, a su vez, deben contribuir al crecimiento y mejoramiento de la organización. Este liderazgo debe ser participativo, es decir, que no se considere solamente un líder único, sino que se establezca una cadena de liderazgo en la que participen personas en todos los niveles de la organización.

³ Gestión de la Calidad, Ángel Pola Maseda, Pag. 9-17, Alfamega Grupo Editor, S.A de C.V.

⁴ ISO 9000:2000 Estrategias para implantar la Norma de Calidad para la Mejora Continua, Editorial LIMUSA S.A DE C.V, PAG. 17-21, NAVA JIMENEZ.

1.4.2.3 Participación del personal

El involucramiento del personal es indispensable para el logro de los objetivos de calidad, debiendo participar desde el director de la organización hasta el último de los empleados, no importa cual sea su actividad específica.

1.4.2.4 Enfoque basado en los procesos

La mejor manera de alcanzar los resultados deseados es plantear las actividades como un proceso.

1.4.2.5 Enfoque de sistema para la gestión

La organización es un conjunto de procesos que se relacionan como un sistema constituido por actividades, personal y recursos que tienen que administrarse como un solo proceso, con el objetivo fundamental de la mejora continua de la organización y la satisfacción del cliente.

1.4.2.6 Mejora continua

La mejora continua es lo que nos permite sobrevivir en el mercado. Algunas veces se piensa que se ha llegado a un nivel que no permite mejorar, en un mundo cambiante tomar la actitud de que se ha llegado a la cima es quedarse obsoleto todos los días. En general las cosas nunca permanecen igual, o se mejoran o empeoran. La mejora continua se tiene que dar comparando el desempeño de la propia organización a través del tiempo y luego compararse con los competidores. En un sentido estricto, la comparación de la evolución que hemos tenido a través del tiempo proporciona una valiosa ayuda y constituye la piedra angular de la mejora, es tan fácil como: "Compárate contigo mismo y trata de mejorar".

1.4.2.7 Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones

La toma de decisiones se basa en un análisis de los datos y la información disponible, no se debe basar en estados de ánimo. Es común que existan datos e información disponibles, pero estos no se analizan adecuadamente para la toma de decisiones.

1.4.2.8 Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Las organizaciones tienen proveedores y estos están íntimamente relacionados con el éxito de la organización y deben tratarse como socios, reconociendo la necesidad de ambos de la existencia y participación del otro, de tal manera que la relación sea mutuamente benéfica.

1.4.3 Medida de calidad en el servicio

“Lo que no puede medirse no puede mejorarse”, es la frase que está presente en todos los congresos actuales de calidad. Aunque aparentemente el servicio pueda parecer un intangible es necesario determinar parámetros de medida claros como referencia para lograr resultados, satisfacer al cliente es propiciar la mejora continua.

Hoy en día se pone énfasis en la satisfacción del cliente, logro de resultados, liderazgo y metodología para gestionar procesos, única forma de que las cosas salgan bien. La improvisación, el esfuerzo o una dedicación horaria exagerada deben dar paso a las nuevas técnicas de gestión mediante las cuales se aseguren resultados medibles, satisfactorios y rentables. Método y sistema para gestionar, dirigir, satisfacer al cliente y rentabilizar la empresa.

La prestación del servicio, independientemente del tipo de empresa, necesita estar definida en términos de características que, aunque no siempre son observables por el cliente, le afectan directamente.

Tanto los requisitos de un servicio como la prestación del servicio en sí necesitan ser evaluados tomando como base criterios definidos de aceptación.

Las exigencias del servicio son detectables y medibles por lo tanto, evaluables y controlables.

Cada empresa de acuerdo a sus características debe crear una metodología propia, operativa, sencilla y fiable para evaluar el servicio.

Algunas de las características de la calidad del servicio son tan fáciles de cuantificar y de medir como las características de calidad de los productos manufacturados. La exactitud del papeleo, la rapidez, la confianza en el tiempo de entrega, el cuidado durante la manipulación, el cuidado durante el transporte, son características importantes del servicio, y son fáciles de medir.⁵

1.4.4 Indicadores de la calidad

Para medir la satisfacción del servicio se puede partir de características e indicadores generales cuantitativos o cualitativos, así como también de las características propias del servicio referidas al proceso o a la relación interpersonal.⁶

1.4.4.1 Cuantitativos

Relativos a la cantidad, número o grado.

¿Cuánto tiempo tienen que esperar las personas durante la prestación del servicio?, ejemplos.

- Retrasos
- Tiempos de espera
- Tiempos de entrega
- Tiempo del ciclo transcurrido desde el pedido hasta cumplir el servicio.
- Grado de cumplimiento del contrato.

1.4.4.2 Cualitativos

Los indicadores cualitativos están determinados por un grupo de características relativas a la calidad, temperatura, sabor, estética, atención y confianza de un servicio.

- Cortesía
- Estética
- Diseño

⁵ ISO 9000-2000 Calidad en los Servicios. Andres Senlle, Eduardo Martinez y Nicolas Martinez. Ediciones Gestion 2000 S.A; Barcelona 2001, Pag. 20

⁶ ISO 9000-2000 Calidad en los Servicios. Andres Senlle, Eduardo Martinez y Nicolas Martinez. Ediciones Gestion 2000 S.A; Barcelona 2001, Pag. 22

- Confianza
- Amabilidad
- Seguridad del producto o servicio
- Atención

1.4.4.3 Propios del servicio

Este grupo de indicadores se refiere al proceso, al sistema y a los elementos complementarios. ¿Es el proceso adecuado? ¿Los pasos se han seguido, o etapas, satisfacen al cliente? El resultado final: ¿Es el acordado?

- Referidas al proceso
- Duración del proceso, del inicio al fin
- Capacidad de respuesta ante imprevistos
- Personas que intervienen en el servicio

1.4.5 Formas de medir la calidad.

Estas formas de medir deben llevarse a la práctica contando con la percepción del cliente. No es suficiente conformarse con “nosotros ya los hacemos bien”, lo verdaderamente importante es que entienda el cliente por bien, satisfacción o calidad.

Hay empresas que por su manera de hacer las cosas están demostrando que no les importa en absoluto las necesidades de los clientes, se abusa de ellos, se les engaña con publicidad con la falsa creencia de que “tragan con cualquier cosa”. Pero estas actitudes hacen perder prestigio, credibilidad, confianza, imagen y llevan al fracaso. Desinformación, incumplimiento, mal servicio, no cumplir con lo pactado, excusas, disculpas, ... las personas las aguantan cuando no hay mas remedio, pero no olvidan y hablan mal de la empresa a sus amigos, compañeros y familiares deteriorando la imagen de la organización.

Formas de Medir la calidad⁷

Estadística	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de quejas por retrasos en las entregas. • Porcentajes de clientes satisfechos e insatisfechos.
Cuantificadamente	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo promedio de atender una llamada. • Numero de visitas por cada venta.
Por los efectos	<ul style="list-style-type: none"> • Se elimina o no el problema • Llamadas de reclamaciones que se derivan de uno u otro teléfono. • Satisfacción en el servicio • Devolución de pedidos.
Por las actitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Indiferencia, descuido, amabilidad, cortesía.
Por las conductas observables	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez o lentitud • Cualificado o incompetente • Honesto o engañoso • Justo o injusto
En relación al tiempo	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempos de espera, retrasos.
Por el grado de satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Muy satisfecho. • Medianamente satisfecho • Disgustado
Por el coste	<ul style="list-style-type: none"> • Detección de costes añadidos de la no-calidad.
Por los clientes que se ganan o se pierden	<ul style="list-style-type: none"> • Numero de clientes ganados o perdidos. • Porcentaje por zonas.
Por la quejas	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis sistemático de quejas y reclamaciones.
Por lo fallos	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis y cuantificación de errores y repeticiones.

⁷ ISO 9000-2000 Calidad en los Servicios. Andres Senlle, Eduardo Martinez y Nicolas Martinez. Ediciones Gestion 2000 S.A; Barcelona 2001, Pag. 23-24

1.4.6 Aspectos claves de un Sistema de Calidad⁸

Para el establecimiento y la consecución de los objetivos de una empresa y el cumplimiento de su política, es imprescindible realizar los procesos de una manera definida, es decir mediante un sistema de trabajo.

Un sistema de gestión es un método de trabajo mediante el cual se asegura la conformidad de unas actividades con unos requisitos determinados.

Sistema: Objeto consistente de elementos mutuamente relacionados o que actúan entre sí.

Gestión: Actividades coordinadas para establecer la política y los objetivos y para la consecución de dichos objetivos.

Los puntos clave para poner en marcha un sistema de calidad:

1. Cumplimiento de requisitos
2. Definición de un método de trabajo
3. Ejecución de un método de trabajo.
4. Medir los resultados
5. Actuar basándose en los resultados.

1.4.6.1 Cumplimiento de los requisitos

- Requisitos de los clientes

Para lograr la satisfacción del cliente (objetivo final de la implantación de un sistema de calidad), se deben satisfacer sus necesidades. Estas necesidades (explícitas e implícitas) debemos convertirlas en requisitos o especificaciones. El servicio prestado al cliente deberá cumplir con todas estas especificaciones.

⁸ ISO 9000-2000 Calidad en los Servicios. Andres Senlle, Eduardo Martinez y Nicolas Martinez. Ediciones Gestion 2000 S.A; Barcelona 2001, Pag. 28-32

- Requisitos legales

Se deben identificar los requisitos legales que afectan a los servicios y a las actividades de la empresa y planificar el sistema en base al cumplimiento de estos requisitos.

- Requisitos de las normas

Podemos basarnos en normas que nos indican los puntos clave que debemos tener en cuenta para definir un sistema de calidad. Mas que requisitos debemos pensar que son recomendaciones para realizar con eficacia y controlar los procesos de la empresa.

1.4.6.2 Definición de un método de trabajo

Todos los procesos de la empresa deben realizarse siempre de la misma manera, para evitar resultados diferentes de los esperados. Para definir correctamente los métodos de trabajo, es importante contar con un claro concepto de los que son y de lo que deberían ser los procesos que existen en la empresa.

Después de establecer los procesos de la empresa, se deben de definir los procedimientos (forma definida y concreta de realizar un proceso) y documentarlos. En estos procedimientos también se incluyen las responsabilidades críticas que intervienen en los procesos, es decir las responsabilidades del personal, que influyen de una manera directa en la realización de los procesos.

Los procedimientos documentados serán la norma de la empresa y constituirán la documentación del sistema de calidad.

1.4.6.3 Ejecución de un método de trabajo

Una vez definido un método de trabajo en los procedimientos, el sistema de calidad también debe asegurar que se cumplan los requisitos que en ellos se han determinado.

Cerciorarse de que existen los medios materiales y humanos necesarios para ejecutar los procedimientos es un paso que debe quedar resuelto previamente.

1.4.6.4 Medir los resultados

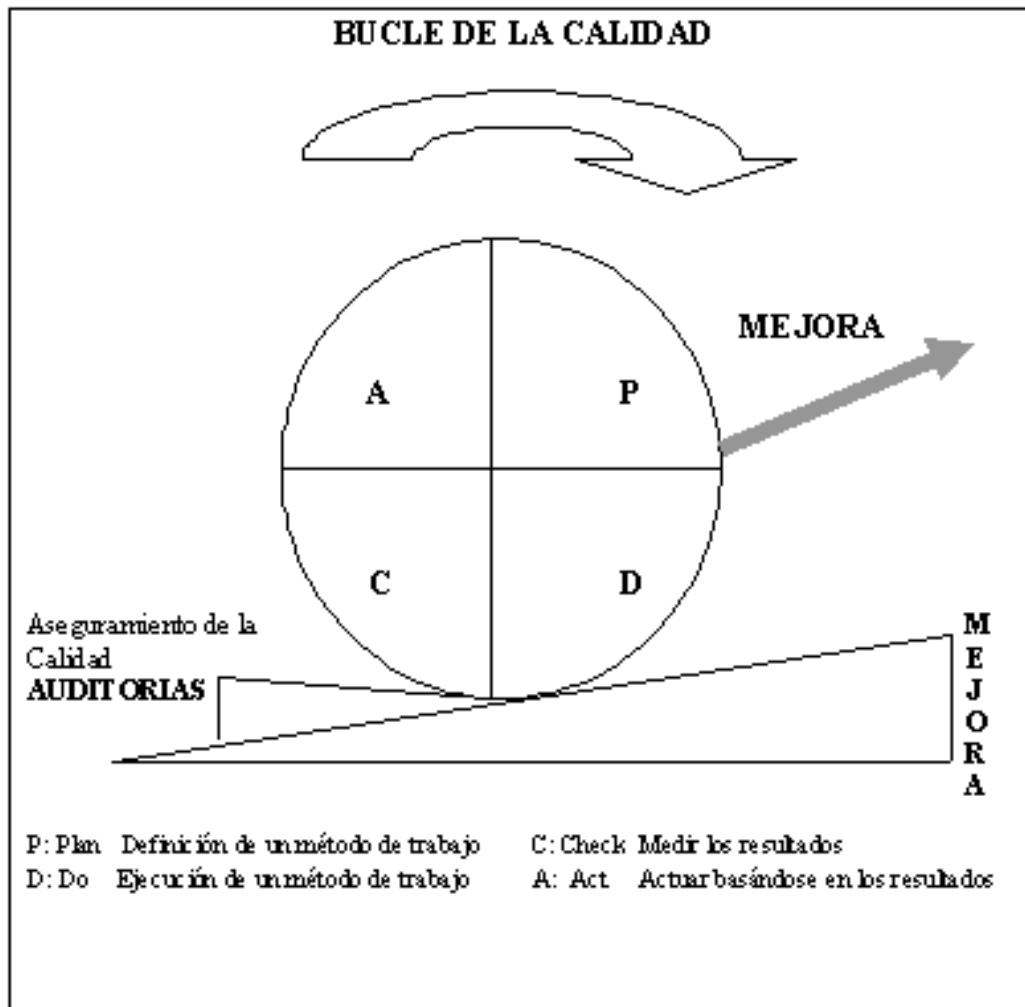
Los procesos se deberán controlar para verificar que cumplen con los requisitos que hemos definido inicialmente. También comprobaremos si los resultados obtenidos se corresponden con los objetivos previstos.

1.4.6.5 Actuar basándose en los resultados

Recogidos los resultados obtenidos, una vez analizados, nos servirá de base para introducir cambios en nuestro sistema de calidad que suponga mejoras. También nos ayudaran a definir nuevos objetivos de la organización y a ajustar los ya existentes.

Con estos dos nuevos términos, MEDIR y ACTUAR, completamos el Bucle de Calidad (Deming). En este bucle esta contenida la filosofía de los sistemas de gestión de calidad: la realimentación constante de datos nos servirá para la mejora continua del sistema.

1.4.6.6 Bucle de la calidad⁹



⁹ ISO 9000-2000 Calidad en los Servicios. Andres Senlle, Eduardo Martinez y Nicolas Martinez. Ediciones Gestion 2000 S.A; Barcelona 2001, Pag. 31; Bucle de la Calidad, esta representado por un esquema y que tiene por objetivo garantizar el perfecto funcionamiento del Sistema de Calidad (en definitiva, de la empresa).

1.4.7 Características del Control de Calidad.

Una empresa debe estar orientada a cumplir, entre otros, las siguientes características con respecto a la calidad.

a) Alcanzar y sostener la calidad real del producto o servicio producido, de tal manera que se satisfaga continuamente las necesidades explícitas del cliente.

b) Proporcionar la confianza a su misma dirección de que la calidad propuesta esta siendo alcanzada y es mantenida.

c) Proporcionar la confianza al cliente de que la calidad propuesta es cumplida en el producto entregado ofreciendo, cuando el contrato lo requiera, la demostración de concordancia con los requisitos.¹⁰

1.4.8 Costos de la Calidad

Todas las organizaciones utilizan hasta cierto punto controles financieros para realizar su propia gestión. El grado de control es diferente generalmente en función del tamaño de la organización y de si se trata de una compañía pública o privada. No obstante, las organizaciones usan los costes y los datos financieros para dirigir sus negocios, existen varias razones por las que “el coste de la calidad debería ser considerado explícitamente en una organización”.

1. Un incremento en el coste de la calidad a causa del crecimiento en el uso de la tecnología.
2. La relación entre los costos del ciclo de vida con el aumento de la sofisticación de los usuarios finales.
3. Internamente, un incremento del uso de los datos de los costes de la calidad para la toma de decisiones relacionadas con la gestión de la calidad.

¹⁰ Calidad Total y Productividad. Humberto Gutiérrez Pulido. McGraw Hill/ Interamericano Editores, S.A de CV Año 1967. Pág. 280

1.4.8.1 Clasificación de los costes de la calidad

1. Costes relacionados con la calidad. Gasto incurrido en la prevención de defectos y actividades de estimación, mas pérdidas debidas a los fallos internos y externos.
2. Costes de prevención. Costes de cualquier acción tomada para investigar, prevenir o reducir los defectos y fallos. Los costes de prevención pueden incluir los costes de planificación, implantación y mantenimiento del sistema de control de calidad. También incluyen el diseño del proceso, diseño del producto y servicio y los planes de formación de empleados.
3. Costes de estimación. Costes de evaluar la calidad obtenida. Los costes de estimación pueden incluir el coste de inspección, verificación, etc., llevado a cabo durante la realización del servicio o producción del producto.
4. Costes de fallas – internos. Costes originados en el proceso de producción de la organización, del fallo para conseguir la calidad especificada. Esto puede incluir el coste de rechazo, cambio y la inspección.
5. Costes de fallos – externos, costes originados desde fuera de la organización que produce el fallo para conseguir la calidad especificada. Este termino puede incluir los costes de reclamaciones de garantía, recambio y, en consecuencia, perdidas de clientes y fondos de comercio.

El coste de la calidad, de entre las muchas herramientas y técnicas disponibles para la dirección, es una de las más importantes en su búsqueda de la gestión basada en calidad. Sin duda el coste de la calidad no debería ser considerado como un fin en si mismo, si no que debería ser visto como un medio para cuantificar actividades de la calidad en un lenguaje que la alta dirección y posiblemente los accionistas puedan comprender con mas facilidad.

El conocimiento de los costes de calidad ayuda a los directivos a justificar la inversión en la mejora de la calidad y les asiste en el seguimiento de la efectividad del esfuerzo realizado.

1.4.8.2 ¿Porque medir los costos de la calidad?

La medida de los costes de la calidad proporciona un medio para cuantificar en términos de gestión el efecto que las actividades relacionadas con la calidad tienen sobre el funcionamiento de la organización. Esto es especialmente en las áreas de producción, marketing, obtención de suministros y satisfacción del cliente.

La medida de los costes de la calidad centrará su atención en áreas como estimación, prevención y fallo y es por esto que proporcionará oportunidades para la reducción de costes.

La ejecución a través de una amplia variedad de actividades relacionadas con la calidad puede necesitar ser medida, lo que proporcionará una base para comparaciones de costes de calidad internos entre departamentos, procesos, servicios y productos. La medida de los costes de la calidad puede ser vista claramente como un paso hacia el control de la calidad y la mejora de la calidad.¹¹

1.4.9 Control de calidad en una firma de auditoria.

Para que una firma de auditoria preste servicios profesionales de calidad que justifique la confianza que han depositado en ella los usuarios de sus servicios, tiene la responsabilidad de acatar las normas de la profesión. Para estar seguro de que esta cumpliendo esta responsabilidad cada firma debe tener un sistema o realizar procedimientos de control de calidad. Un sistema o procedimientos de este tipo abarcan la estructura organizativa de la firma así como las políticas y los procedimientos empleados que aseguren se cumplan las normas profesionales.

Las firmas de auditoria deben establecer políticas y procedimientos que aseguren:

- 1) Se mantenga la independencia de hecho y en apariencia.
- 2) Que las auditorías sean llevadas a cabo por personas que tengan el entrenamiento y habilidad necesarios en las circunstancias.

¹¹ Gestión de la Calidad Total. Paul James. PRENTICE HALL, INTERNATIONAL LTD. Pag. 233-244.

- 3) Que aquellos que llevan a cabo las auditorías busquen el consejo, cuando sea necesario, de otros que tengan la capacidad adecuada.
- 4) Se mantenga la calidad apropiada del trabajo mediante la supervisión y revisión a todos los niveles de la organización.
- 5) Se contrate personal que tenga integridad, competencia y motivación para trabajar competentemente.
- 6) Que la educación continua y las actividades de entrenamiento confieran a los empleados el conocimiento necesario para cumplir con las responsabilidades que les han sido asignadas.
- 7) Solo se ascienda al personal cuando sea capaz de cumplir con la mayor responsabilidad.
- 8) Se seleccionen clientes y se conserven de modo tal que se minimice la probabilidad de asociaciones con aquellos a quienes falte integridad.
- 9) Se realicen inspecciones para determinar que todos los procedimientos de control de calidad se aplican con efectividad.

1.4.9.1 Elementos del control de calidad:

1.4.9.1.1 Independencia

La firma de contadores públicos debe establecer una política que haga que todo el personal cumpla con las reglas de independencia. Es necesario comunicar esta política al personal y establecer un método para vigilar que se cumpla. La firma debe mantener una relación de clientes a quienes se les aplique la política de independencia, y exigir al personal que revise la relación periódicamente y declare de manera específica que no están asociados con alguno de los clientes, de modo tal que dañe la independencia de la firma. El personal debe ser informado cuando se añada o se elimine de la relación de clientes alguna compañía. Algunas firmas pueden optar por pedir a su personal una relación de sus inversiones para determinar que no exista alguna relación prohibida.

En los programas de entrenamiento así como en la supervisión y la revisión de los trabajos, aquellos a cargo de los mismos deben insistir en la importancia de una actitud mental independiente. También el personal de la empresa debe tener acceso, para su conocimiento, a literatura profesional sobre la independencia. Si

otra firma de contadores públicos participa en un trabajo se debe obtener una carta de la misma, donde se haga constar que su personal cumple todas las reglas sobre independencia.

1.4.9.1.2 Asignación del personal a los trabajos

La primera norma de auditoría generalmente aceptada exige que el trabajo sea llevado a cabo por personas que tengan el entrenamiento técnico adecuado y capacidad como auditores. La empresa debe establecer la política de cumplir con esta norma asegurándose de igualar las necesidades de cada trabajo con la capacidad de su personal. Lo más probable es que la firma designe a un encargado como responsable de la asignación del personal. Esta persona puede identificar las necesidades de fuerza de trabajo para cada compromiso y establecer un presupuesto de tiempo. Tomando en cuenta los antecedentes, la experiencia y la habilidad de los integrantes del grupo de trabajo, la persona a cargo de distribuir el personal los asigna a trabajos específicos. Debe tomarse en cuenta la complejidad del trabajo, la necesidad de que exista cierta continuidad, la necesidad de rotación, y la misma disponibilidad del personal. El contador a cargo de una auditoría debe tener la oportunidad de aprobar la asignación del personal.

1.4.9.1.3 Supervisión.

La firma de contadores públicos debe establecer políticas y procedimientos para que el desarrollo y la supervisión del trabajo a todos los niveles den seguridad razonable de que el trabajo se lleve a cabo de acuerdo con el nivel de calidad de la firma. El elemento de control de calidad de la supervisión se relaciona con las operaciones generales de la firma. Para satisfacer este requisito la firma debe tener procedimientos para planear los contratos, procedimientos para mantener niveles de calidad en todas las fases de su cumplimiento y procedimientos para revisar los papeles de trabajo y los informes. Este elemento de control de calidad se encuentra relacionado estrechamente con el de asignación de personal y también se interesa en el desarrollo de información sobre las necesidades del cliente, con algunas experiencias de auditoría previas y la capacidad del personal que se asignará al trabajo.

Los procedimientos establecidos para la revisión de papeles de trabajo e informes son un elemento necesario del control de calidad. Aquellos que realicen la revisión deben tener la competencia y autoridad apropiada, incluyendo el estar familiarizados con la industria del cliente y la organización del negocio, así como un profundo conocimiento de las políticas de la firma sobre controles de calidad. Algunos despachos dedican un socio u otra persona que no tenga responsabilidad en la auditoría para las etapas de revisión final de un informe. Bien sea mediante la firma con iniciales en los papeles de trabajo, preparación de un memorando o elaboración de alguna otra forma de lista de verificación, la persona que hace la revisión debe documentar los pasos que ha llevado a cabo y las conclusiones alcanzadas.

1.4.9.1.4 Contratación.

La calidad del trabajo de una firma de contadores públicos depende de la competencia, integridad y motivación de su personal. Por consiguiente, la firma debe tener como política reclutar y contratar personal que posea las características que le permitan realizar su trabajo de manera competente. Los procedimientos apropiados incluyen un programa para identificar las necesidades de personal de la firma. Se deben estipular los antecedentes académicos, la experiencia de trabajo y las características personales deseables tanto para los que entren a niveles inferiores como para el personal ya con experiencia. Es necesario identificar las fuentes de contacto con posibles empleados, y la firma debe por tanto desarrollar un plan para informar a los probables empleados sobre la firma, así como para obtener información de los antecedentes de los candidatos.

Un folleto que describa la firma de contadores públicos puede ser el medio efectivo de informar a los solicitantes y a los nuevos empleados sobre la organización. Se puede utilizar un manual de políticas que se distribuya a todo el personal para informar a los empleados, en especial a aquellos recién llegados a la firma, respecto a las políticas y procedimientos establecidos. Un programa de orientación para el personal nuevo, incluso aquellos que se unen a la firma a

través de fusiones o adquisiciones, también es un método apropiado de información sobre las políticas y procedimientos relevantes.

1.4.9.1.5 Desarrollo profesional.

La firma tiene el derecho de esperar que su personal posea el conocimiento necesario para cumplir con las responsabilidades que le sean asignadas. Según progresan dentro de la firma deben desarrollar una creciente comprensión de los temas aplicables a sus deberes. Asimismo, la firma tiene la responsabilidad de dar oportunidades a su personal, a cualquier nivel, de ganar el reconocimiento y las habilidades necesarias para obtener ascensos y mantenerse actualizados con los desarrollos en contabilidad y auditoría. Algunas firmas proporcionan programas internos de educación continua mientras que otros estimulan la participación de su personal en programas externos. Las firmas pueden estimular el desarrollo profesional del personal mediante la participación en comités profesionales, escritura de artículos, dirección de discusiones técnicas y participación en otras actividades profesionales.

Muchos aspectos del desarrollo profesional se logran solo mediante el entrenamiento en el propio trabajo. Una política de control de calidad debe ser dar este entrenamiento a los integrantes del grupo profesional.

1.4.9.1.6 Promociones.

Para tener la seguridad razonable de que el personal que ha sido seleccionado para ascensos tiene la capacidad necesaria para cumplir con las responsabilidades que tendrá que asumir, la firma de contadores públicos debe tener una política de ascensos. La responsabilidad de tomar las decisiones de ascensos se debe asignar a personas específicas que administren las políticas fijadas sobre el personal empleado que se encuentran bajo su control. Para cada nivel de responsabilidad dentro de la firma deben existir normas que describan las responsabilidades, el desempeño que se espera y la capacidad necesaria para poder ascender hasta ese nivel.

Respecto de este elemento de control de calidad la empresa debe tener una política establecida para evaluar con regularidad el desempeño de su personal, mantener las evaluaciones en los expedientes y comunicar periódicamente a los empleados la situación de su progreso.

1.4.9.1.7 Aceptación y conservación de clientes.

Por lo general una firma de contadores públicos no desea aceptar un cliente o continuar atendándolo si existe la posibilidad de que la administración del cliente carezca de integridad. La firma debe establecer políticas y procedimientos que disminuyan la posibilidad de este tipo de asociación.

Algunos procedimientos para evaluar un posible cliente incluyen:

- 1) Revisión de los estados financieros y de cualquier informe presentado a las agencias reguladoras;
- 2) Comunicación con el auditor anterior para conocer las circunstancias del cambio de auditores y
- 3) Investigaciones sobre problemas jurídicos, banqueros, suscriptores de valores y otros que conozcan la compañía y su comportamiento.

La evaluación debe incluir también la determinación de que la firma de contadores públicos cumpla con las reglas de independencia aplicables, y que el personal de la firma tiene el conocimiento técnico, capacidad y se encuentra disponible para cumplir con las condiciones de los arreglos.

Para la evaluación de los clientes actuales la firma debe establecer la política de determinar periódicamente si se debe continuar la relación con el cliente. La ocasión de llevar a cabo esta determinación se hará sobre la base del transcurso de un cierto tiempo o con motivo de cambios importantes respecto al cliente. Algunos ejemplos de estos cambios son:

- 1) Condición financiera,
- 2) Naturaleza del negocio,
- 3) Forma de organización,

- 4) Consejo legal,
- 5) Estado de juicios pendientes,
- 6) Propietarios,
- 7) Consejeros,
- 8) Administradores,
- 9) Alcance del trabajo de auditoría.

Antes de la evaluación de sus clientes actuales o posibles, la firma establecerá los criterios generales mediante los cuales juzgara si se debe continuar o aceptar un cliente. Estos criterios se pueden aplicar después uniformemente a todos. La existencia de un elemento de control de calidad en la aceptación y la continuidad de clientes no implica que la firma garantice la integridad o la confiabilidad de un cliente y su administración. Solo que es prudente que la firma tenga cuidado al seleccionar sus relaciones profesionales.

1.4.9.1.8 Inspección.

Entre las políticas de control de calidad de un despacho de auditores se debe incluir la de inspección para garantizar una seguridad razonable de que todos los elementos del control de calidad son efectivos. La administración de la firma debe determinar los objetivos y el alcance de los procedimientos de inspección, desarrollar los programas de revisión a usar en el proceso de inspección, y fijar el momento y la frecuencia de las revisiones. Se debe asignar personal calificado para llevar a cabo el trabajo. Este debe cubrir todas las unidades de trabajo, las funciones y los departamentos de la organización, con el fin de determinar el grado de cumplimiento con las políticas de la firma y los procedimientos de control de calidad. Las personas encargadas de la revisión seleccionarán un número de trabajo para determinar el grado de cumplimiento con las normas profesionales, tales como las normas de auditoría generalmente aceptadas y, cuando resulten aplicables los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Los resultados de la revisión de inspección deben ser comunicados al personal de administración apropiado. Se incluirán recomendaciones para mejoras y acciones

correctivas y se establecerán procedimientos para determinar el plan de acción de esas medidas correctivas y su implantación.

Como las políticas y procedimientos de control de calidad de una firma están sujetos a inspección, resulta obvio que se debe conservar la documentación adecuada. La documentación se relaciona no solo con el diseño de los procedimientos de control, sino también con todos los aspectos de su implantación. Quizás algunos de los mayores beneficios que recibe la firma de contadores públicos se derivan del proceso del establecimiento formal de procedimientos de control de calidad y mantenimiento de la documentación adecuada.¹²

¹² Auditoría. John W. Cook; Gary M. Winkle. 3 Edición Nueva Editorial Interamericana, S.A. de CV. México Pág. 48

1.5 MARCO LEGAL Y TÉCNICO

El camino para la supervivencia y crecimiento de las firmas de auditoría, es la calidad en el ejercicio de la profesión, fomentando así, el prestigio de la contaduría pública. Por lo tanto, las firmas que prestan servicios de auditoría deben de controlar la calidad de los servicios profesionales que prestan, para alcanzar los objetivos primordiales de eficiencia y eficacia.

El marco legal en el que se sustenta nuestra investigación es el siguiente:

1.5.1 Marco Legal

1.5.1.1 Ley Reguladora del Ejercicio de la Contaduría.

La Ley Reguladora del Ejercicio de La Contaduría, entro en vigencia el 1 de abril de 2000, por Decreto Legislativo 828, publicado en el Diario Oficial numero 42, Tomo numero 346 del 29 de febrero de 2000.

Dicha Ley establece en el articulo 36, literal j) lo siguiente: “Emitir o autorizar las normas de ética profesional y cualquier otra disposición de carácter técnico o ético, que deban cumplirse en el ejercicio de la profesión y hacerlos públicos; para estos efectos el Consejo podrá solicitar a las asociaciones gremiales de la contaduría legalmente constituidas, la colaboración en las mismas y de cualquier otra disposición técnica o ética”

A raíz del artículo anterior surgió el Código de Ética Profesional para Contadores Públicos de El Salvador la cual será explicado mas adelante.

Por otro lado en el artículo 42 de la citada ley, se establece que el Consejo de Vigilancia de Contaduría Pública y Auditoría podrá nombrar comisiones o personas auxiliares para el mejor cumplimiento de las Normas de Ética Profesional.

1.5.2 Marco Técnico

1.5.2.1 Norma de Educación Continuada.

Uno de los puntos importantes para que una firma de auditoría preste servicios con mayor calidad es mantener personal altamente capacitado tanto técnicamente como teóricamente, es por eso que es de gran importancia tomar en cuenta esta normativa, ya que está encaminada a promover la actualización de conocimientos por medio de un plan continuo de educación, es decir, que la finalidad es establecer las bases y condiciones para que el contador público preste un mejor servicio y con mayor calidad.

Objetivos de la Norma:

- Promover la actualización de conocimiento.
- Implementar documentos informativos sobre requisitos previos de formación profesional continuada.
- Crear las condiciones para que el contador público preste un servicio de calidad, manteniendo la competencia profesional.

Sujetos de la norma:

- Los contadores públicos inscritos en el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría.
- Personal técnico que labora en despachos de auditoría.

Áreas de educación:

- Auditoría.
- Contabilidad
- Impuestos
- Informática

La norma de educación continuada entró en vigencia el 1 de enero de 2004.

1.5.2.2 Código de Ética Profesional para Contadores Públicos de El Salvador.

El Código de Ética Profesional para Contadores Públicos entro en vigencia el 6 de mayo de 2005, según Acuerdo N° 01 de acta N 10/2005.

La Base legal de dicha Norma se encuentra establecida en el artículo 36 de la Ley Reguladora del Ejercicio de la Contaduría, según Decreto N° 828, publicado en Diario Oficial N° 42, tomo N° 346 del 29 de febrero de 2000.

El tema de la ética profesional, es de gran importancia para impulsar el desarrollo profesional en El Salvador, a través de la aplicación de mejores prácticas, que supone de una parte el bien propio, y de la otra, el respeto a los derechos de los demás, a la ley y a los principios básicos de la moral universal, es por eso que El Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría ha elaborado conjuntamente con el apoyo de diversos sectores de la profesión, dicho código que contiene en esencia el marco regulatorio, el cual deberán observar y cumplir los profesionales en el ejercicio diario de sus actividades.

Con el propósito de promover la divulgación del tema de la ética, como parte del potenciamiento de la profesión, en el sentido que el contador público, desarrolle su trabajo y desempeñe sus funciones apegado a estándares de conducta moral, con criterio libre e independiente, lealtad y diligencia profesional; así como, fomentar los principios de responsabilidad en el contador público, que debe mostrar ante la sociedad y ante quienes patrocinan sus servicios, el Consejo emitió el código de ética profesional, a efecto de tener una serie de reglas que permitan regir la actuación de los contadores públicos en El Salvador.

Entre los principios fundamentales de la ética en la profesión de la contaduría pública, se clasifican los siguientes:

1. Responsabilidad a la sociedad
2. Responsabilidad a quien patrocina los servicios.
3. Responsabilidad hacia la profesión.

En cuanto a los principios de responsabilidad hacia la sociedad están encaminados a la calidad con que presten los servicios, es decir, la responsabilidad personal del contador público por los trabajos llevados a cabo por él o los realizados bajo su dirección, que cuando acepte brindar sus servicios debe tener el entrenamiento técnico, capacidad y diligencia para realizar sus actividades profesionales, y que los servicios que preste los haga con la mayor calidad profesional teniendo siempre presente las disposiciones normativas de la profesión que sean aplicables, y finalmente el contador público cuando exprese cualquier juicio profesional, acepte la obligación de sostener un criterio libre de conflicto de intereses e imparcial.

Por otro lado, los principios de responsabilidad hacia quien patrocina los servicios están encaminados a la integridad de los servicios del auditor, es decir, que el contador público debe guardar el secreto profesional y no debe de revelar por ningún motivo, en beneficio propio o de terceros, los datos que tengan o hubiesen tenido conocimiento en el ejercicio de su profesión; el contador público debe evitar actuaciones que puedan perjudicar a quien haya contratado sus servicios.

En cuanto a los principios de responsabilidad hacia la profesión podemos mencionar el respeto a los colegas, la profesión y la dignidad profesional.

En lo que compete a la parte normativa, el Código comprende cinco apartados o capítulos, los cuales se sintetizan así: el numeral 1, incluye la normativa aplicable a todos los contadores públicos en general, independientemente de la especialización de la actividad profesional en que se desenvuelva; entre los puntos que trata este apartado están los siguientes:

- Responsabilidad del contador público: El contador público y/o la firma solo aceptará trabajos para los que este capacitado para lo cual deben mantener sus conocimientos profesionales debidamente actualizados, conforme a la norma de educación continuada vigente, y el contador público y/o la firma deben adoptar un programa diseñado para asegurar el control de calidad en la ejecución de los servicios profesionales.

- Secreto profesional: El contador público nunca deberá proporcionar datos que identifiquen a las personas o negocios de que se trate.
- Capacidad técnica: El contador público no deberá utilizar sus conocimientos profesionales en tareas que no cumplan con la moral.
- Objetividad e integridad: Debe de prestar sus servicios con objetividad e integridad y en concordancia con las normas técnicas.
- Retribución económica: Esta deberá ser acorde a la importancia de labores a desarrollar, tiempo que se destine y el grado de especialización requerida.
- Honestidad y comportamiento adecuado: La integridad del contador público implica la honestidad y el comportamiento adecuado en el desarrollo de sus actos.
- Publicidad: El contador público puede comunicar y difundir sus servicios y productos, excepto los relativos a la auditoría externa y auditoría fiscal.
- Circulación de trabajos técnicos: Los trabajos técnicos, boletines y folletos que elabora el contador público solo podrán circular entre su personal, clientes y personas que expresamente lo soliciten.

En el numeral 2, se incorporan las normas aplicables de manera particular al contador público como profesional independiente; en este apartado se expresa cual debe ser la responsabilidad del contador público como profesional independiente, las limitaciones en el desarrollo de su trabajo, la lealtad profesional, los honorarios y oferta de servicios profesionales, entre otros.

El numeral 3, se refiere de forma específica a los profesionales empleados en los sectores público o privado; entre los puntos que se tratan en este apartado están los siguientes: como debe reaccionar el contador público ante actos deshonestos y la actualización profesional que este debe tener.

En el numeral 4, se han incluido las normas básicas referidas a la ética, que deben considerar los contadores públicos en el ejercicio de la docencia, debido a que él debe orientar a sus alumnos para que en su futuro del ejercicio profesional actúen con estricto apego a las normas de ética profesional.

Y finalmente, en el numeral 5, se incorpora lo concerniente a la parte sancionatoria enmarcada dentro de la disposición legal vigente y que es aplicable en general por falta de observancia de los estándares requeridos de cuidado, habilidades o competencias profesionales, no cumplimiento de las reglas éticas, y la conducta deshonrosa o vergonzosa, entre otros.

1.5.2.3 Norma Internacional de Control de Calidad N 1. (NICC 1)

Control de calidad para firmas que realizan auditorías y revisiones de información financiera histórica y otras asignaciones de aseveraciones y servicios relacionados. (Según IFAC)

Esta norma fue aprobada en febrero de 2004 y entró en vigencia a partir del 15 de junio de 2005.

El propósito de esta Norma Internacional de Control de Calidad es establecer los principios básicos y procedimientos esenciales para proporcionar una guía respecto a las responsabilidades de las firmas por su sistema de control de calidad para auditorías y revisiones de información financiera histórica, y para otros compromisos relacionados.

Según la normativa se debe establecer un sistema de control de calidad diseñado para proveerle una seguridad razonable que la firma y su personal cumplen con los estándares profesionales y con los requerimientos regulatorios y legales, y que los informes que sean emitidos por las firmas o por los socios asignados sean los apropiados.

La NICC 1, establece que un sistema de control de calidad de las firmas debe incluir las políticas y procedimientos que se relacionen con cada uno de los siguientes elementos:

- a) Liderazgo y responsabilidades para la calidad al interior de la firma.
- b) Requisitos éticos.
- c) Aceptación y continuación de relaciones con clientes y asignaciones específicas.
- d) Recurso humano.

- e) Ejecución de la asignación.
- f) Monitoreo.

a) Liderazgo y responsabilidades para la calidad al interior de la firma.

Las firmas deben establecer políticas y procedimientos diseñados para promover una cultura interna basada en el reconocimiento de que la calidad es esencial en la realización de los compromisos. Dichas políticas y procedimientos requieren que el Socio Director o su equivalente asuman la responsabilidad por el sistema de control de calidad de la firma, para el cual deben tener la apropiada experiencia, suficiente habilidad y autoridad.

b) Requisitos éticos.

Las firmas deben establecer políticas y procedimientos diseñados para proporcionar seguridad razonable de que el personal cumple con los requisitos éticos pertinentes, entre estos podemos mencionar: la integridad, objetividad, confidencialidad, conducta profesional, competencia profesional y debido cuidado.

El principio de la integridad impone una obligación de que todo contador público debe ser de honradez notoria en todas las relaciones de negocio; es decir; que este no deberá estar relacionado con reportes financieros que se cree que contienen información falsa, estados financieros alterados, o que omitan u oculten información que se les exija.

El principio de objetividad impone una obligación de que todo contador público no comprometa su juicio profesional debido a conflicto de intereses o influencias de terceros.

El principio de confidencialidad impone una obligación a todo contador público a no revelar información de la firma que ha sido adquirida como resultado de relaciones de negocio sin la debida autorización, a menos que sea exigido por una obligación legal, además no debe utilizar la información que ha adquirido

como resultado de la prestación de sus servicios como una ventaja personal sobre terceras partes.

El principio de conducta profesional establece que todo contador público debe cumplir con todas las leyes y regulaciones que estén relacionadas con el desempeño de sus labores y debe evitar cualquier acción que desacredite la profesión.

El principio de competencia profesional y debido cuidado establece que todo profesional en la contaduría pública tiene la obligación continua de mantener conocimientos y destrezas actualizadas para asegurar que el cliente o el empleador recibe servicios competentes; por otro lado, el contador debe actuar diligentemente de acuerdo con las normas profesionales.

c) Aceptación y continuación de relaciones con clientes y asignaciones específicas.

Las firmas deben establecer políticas y procedimientos para la aceptación y persistencia de relaciones con el cliente y los compromisos específicos diseñados para poder proporcionar seguridad razonable que solamente aceptara o continuara sus relaciones en donde ha considerado la integridad del cliente, en donde es competente para ejecutar las asignaciones, y tiene la capacidad, tiempo y recursos para hacerlos, y que si puede cumplir con los requisitos éticos. La firma debe obtener tal información en la medida que lo considere necesario en las circunstancias, antes de aceptar una asignación con un cliente nuevo, cuando decide continuar con un cliente existente y cuando considera la aceptación de una nueva asignación con un cliente existente.

d) Recurso humano.

Las firmas deben establecer políticas y procedimientos diseñados para proporcionar con seguridad razonable, que posee suficiente personal con capacidades, competencia y dedicación a los principios éticos necesarios para ejecutar los trabajos de acuerdo con estándares profesionales y requerimientos regulatorios y legales aplicables.

e) Ejecución de la asignación.

Las firmas deben establecer políticas y procedimientos diseñados para proporcionar con seguridad razonable de que los compromisos son realizados de acuerdo con las normas profesionales y requisitos legales.

La firma también debe asignar el personal apropiado con las capacidades, competencias y el tiempo necesario para ejecutar una asignación de acuerdo con los estándares profesionales, requerimientos regulatorios y legales aplicables que permitan la emisión de informes por parte de la firma.

Además, la firmas deben establecer políticas y procedimientos para proveer una seguridad razonable que los compromisos son ejecutados de acuerdo a los estándares profesionales, requerimientos regulatorios y legales aplicables.

f) Monitoreo.

Las firmas deben establecer políticas y procedimientos diseñados para proporcionar con seguridad razonable de que la relación con el Sistema de Control de Calidad sea relevante, adecuada y eficiente. Tales políticas y procedimientos deben incluir la continua consideración y evaluación de los sistemas de control de calidad de la firma, incluyendo una inspección periódica de una selección de compromisos completados.

1.5.2.4 Norma Internacional de Auditoría. (Sección 220R.)

Control de Calidad para Auditorías de Información Financiera Histórica.

Esta norma entro en vigencia el 15 de junio de 2005.

El propósito de esta normativa es establecer normas y proporcionar lineamientos sobre responsabilidades específicas del personal de las firmas con relación a los procedimientos del control de calidad para auditorías de información financiera histórica.

Los puntos más importantes de esta norma son los siguientes:

a) Liderazgo y responsabilidades para la calidad en la auditoría.

Los socios comprometidos deben tomar responsabilidad sobre las consideraciones generales de la calidad en cada compromiso de auditoría en la cual el socio sea asignado.

- Las acciones y mensajes del equipo comprometido dan énfasis a:
 - La importancia de realizar un trabajo que obedece las Normas Profesionales y los Requisitos Legales.
 - Cumplir y aplicar las políticas y procedimientos de control de calidad de la firma, y
 - Presentar los reportes del Auditor en las circunstancias apropiadas.

b) Requisitos éticos.

El socio comprometido debe considerar si los miembros del equipo asignado hayan cumplido con los requisitos éticos exigidos.

Los requisitos éticos relacionados con el compromiso de auditoría ordinariamente comprenden las partes A y B del Código de IFAC, junto con los requisitos

nacionales que son más restrictivos. La parte A y B del Código de IFAC establece los principios fundamentales de ética profesional, que incluye:

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

c) Aceptación y continuación de relaciones con clientes y asignaciones específicos de auditoría

Los socios comprometidos deben estar satisfechos que los procedimientos apropiados consideran la aceptación y persistencia de las relaciones con los clientes y que los compromisos de auditorías específicos han sido cumplidos.

Aceptación y continuación de relaciones con clientes y asignaciones específicos de Auditoría incluye las consideraciones siguientes:

La integridad de los dueños principales, administradores principales y otros cargos con la gobernación de la entidad;

Si el equipo de compromiso es competente para lograr el compromiso de auditoría y tiene el tiempo y recursos necesarios; y

Si la firma y el equipo comprometido pueden cumplir con los requisitos éticos.

d) Asignación de equipos comprometidos.

Los socios comprometidos deben estar satisfechos que el equipo asignado posee las capacidades apropiadas, competencia y tiempo para la actuación del compromiso de auditoría de acuerdo con la norma profesional y requisitos legales.

Las capacidades apropiadas y competencia esperada del equipo comprometido como un conjunto incluyen las siguientes:

- Una comprensión de los compromisos de auditoría de similar naturaleza y complejidad a través de un apropiado entrenamiento y participación.

- Una comprensión de las normas profesionales y regulatorias y requisitos legales.
- Apropiado conocimiento técnico, incluyendo conocimiento de información tecnológica relevante.
- Conocimiento relevante de la industria en la que el cliente opera
- Habilidad para aplicar el juicio profesional.
- Una comprensión de las políticas y procedimientos de control de calidad de la firma.

e) Ejecución de la asignación.

El socio comprometido debe tomar responsabilidades de la dirección, supervisión, y ejecución del compromiso de auditoría de acuerdo con las normas profesionales y requisitos legales.

La supervisión debe incluir lo siguiente:

- Considerar el progreso del equipo de auditoría
- Considerar las capacidades y competencia individual de los miembros del equipo comprometido, si tienen el tiempo suficiente para realizar el trabajo, si ellos entienden las instrucciones, y si el trabajo esta siendo realizado en concordancia con los planes del equipo de auditoría,
- Presentar informes significantes realizados durante el compromiso de auditoría, considerando su significado y modificando los planes apropiadamente,
- Identificar las situaciones a consultar para miembros del equipo mas experimentados durante el compromiso de auditoría.

f) Monitoreo.

Las firmas deben establecer políticas y procedimientos diseñados para proporcionar con seguridad razonable de que su relación con el Sistema de Control de Calidad sean relevantes, adecuadas y eficientes

La Norma Internacional de Control de Calidad No. 1 requiere que las firmas establezcan políticas y procedimientos diseñados para proveer la seguridad razonable que las políticas y procedimientos relacionados con el sistema de control de calidad son relevantes, adecuados, operan efectivamente y cumplen con la práctica. El auditor comprometido considera los resultados del proceso de monitoreo como evidencia en la última información circulada por la firma, si lo aplican otras firmas asociadas.

El auditor comprometido considera:

- Si las deficiencias encontradas en la información pueden afectar el compromiso de auditoría; y
- Si las medidas que la firma tomó para corregir la situación son suficientes en el contexto de la auditoría.

CAPITULO II

DIAGNOSTICO SOBRE EL CONTROL DE CALIDAD DE LAS FIRMAS QUE PRESTAN SERVICIOS DE AUDITORIA INSCRITAS EN EL CONSEJO DE VIGILANCIA DE LA PROFESION DE CONTADURIA PUBLICA Y AUDITORIA DE EL SALVADOR.

2.1 HIPÓTESIS.

2.1.1 Hipótesis General

“Las firmas que prestan servicios de auditoría inscritas en el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría que desarrollan procedimientos de control de calidad que cumplen con los lineamientos establecidos en la Norma Internacional de Control de Calidad No 1, Norma Internacional de Auditoría (Sección 220 R) y El Código de Ética Profesional para Contadores Públicos de El Salvador, prestan un servicio de mayor calidad”

2.1.2 Hipótesis Específicas

HE1: "La comprensión de la normativa técnica actual le permitirá al profesional que labora en las firmas que prestan servicios de auditoría inscritas en el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Publica y auditoría desarrollar su trabajo con competencia profesional y debido cuidado"

HE2: “Si las firmas cumplen con las exigencias técnicas actuales desarrollarán procedimientos de control de calidad mas eficientes”

2.2 OPERATIVIZACIÓN DE HIPÓTESIS

OPERATIVIZACION DE LA HIPOTESIS

HIPOTESIS	VARIABLE	INDICADORES
<p>HG " Las firmas que prestan servicios de auditoría inscritas en el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría que desarrollan procedimientos de control de calidad que cumplen con los lineamientos establecidos en la Norma Internacional de Control de Calidad I, Norma Internacional de Auditoría (220R) y el Código de Ética Profesional para Contadores Públicos de El Salvador prestan un servicio de mayor calidad"</p>	<p>V.I. Los procedimientos de control de calidad.</p> <p>V.D. los servicios prestados de calidad.</p>	<p>V.I.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplimiento de normativas. 2. Apego a los lineamientos de entes reguladores. 3. Procedimientos utilizados. <p>V.D.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Que vaya en beneficio de la firma de auditoría. 2. Mayor credibilidad de la firma. 3. Servicios proporcionados
<p>HE1 " La Comprensión de la normativa técnica actual le permitirá al profesional que labora en las firmas que prestan servicios de auditoría inscritas en el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría desarrollar su trabajo con competencia profesional y debido cuidado"</p>	<p>V.I. La Comprensión de la normativa técnica.</p> <p>V.D. Competencia profesional y debido cuidado.</p>	<p>V.I.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Preparación técnica del personal. 2. Capacitaciones recibidas. 3. Experiencia laboral. <p>V.D.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Calidad en los servicios prestados. 2. Cumplimiento de principios éticos. 3. Actuación de acuerdo a la normativa técnica y profesional.
<p>HE2 " Si las firmas cumplen con las exigencias técnicas actuales desarrollarán procedimientos de control de calidad mas eficientes"</p>	<p>V.I. Cumplimiento de normativas técnicas.</p> <p>V.D. Procedimientos de control de calidad.</p>	<p>V.I.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento de la normativa técnica. 2. Educación continuada <p>V.D.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Eficiencia en los procedimientos de control de calidad 2. Mayor crecimiento de actividades.

2.3 METODO, TIPO DE ESTUDIO, SUJETOS DE LA INVESTIGACIÓN, Y DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO Y TAMAÑO DE LA MUESTRA.

2.3.1 Método de investigación.

El método de investigación es la forma en que se desarrolló la investigación. Es un conjunto de métodos, sistemas y condiciones que utilizamos en el proceso investigativo.

$$\begin{array}{ccccc} \text{Metodología} & + & \text{Investigación} & = & \text{Conocimiento Científico} \\ \text{(Camino)} & & \text{(Proceso)} & & \end{array}$$

Por lo tanto, para el desarrollo de nuestro estudio utilizamos el Método Científico.

Siendo los pasos del Método Científico los siguientes:

- Observar la situación
- Identificar determinado problema
- Elaborar interrogantes sobre posibles causas del problema
- Verificar hipótesis explicativas del problema
- Verificar hipótesis o interrogantes
- Registrar, procesar e interpretar los datos obtenidos
- Elaborar el informe.

2.3.2 Tipo de estudio

Se realizó una investigación de campo en las firmas que prestan servicios de auditoría inscritas en el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría, con el fin de obtener información que nos permitiera diseñar un modelo representativo del sector. Nuestro estudio fue de tipo Exploratorio – Descriptivo. Exploratorio porque se han abordado pocos estudios sobre los procedimientos de control de calidad que deben de llevar a cabo las firmas, y también fue de tipo Descriptivo porque a medida se profundiza en la investigación se describirán los fenómenos relacionados con las variables en estudio.

2.3.3 Sujetos de la investigación

La investigación se realizó considerando las firmas que están inscritas en el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría de El Salvador, el cuestionario fue respondido por uno de los socios de la firma o por el auditor, para el caso, la mayoría de las firmas se encuentran en el departamento de San Salvador, aunque algunos de los encuestados se encuentran en el Departamento de La Libertad

2.3.4 Determinación del universo y tamaño de la muestra

2.3.4.1 Universo

La investigación se realizó considerando las firmas que poseen personería jurídica inscritas en el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría.

Según información proporcionada por el Consejo, la cantidad de firmas inscritas hasta el año 2005 era de 215 Firmas, por lo tanto $N = 215$.

2.3.4.2 Tamaño de la Muestra

En el presente estudio la muestra fue del tipo probabilística, es decir, aquella en la que todas las firmas tienen una probabilidad conocida de ser incluidos en la muestra, esto con el propósito de obtener datos representativos del sector, eliminando así cualquier probabilidad de sesgo.

Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó la formula para poblaciones finitas:

Donde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población.

Z = Valor critico correspondiente a un coeficiente de confianza con el cual se desea hacer la investigación.

P = Proporción poblacional de ocurrencia de un evento.

Q = Proporción poblacional de la no ocurrencia del evento.

E = Error muestral (diferencia entre estadístico y parámetro).

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{(N - 1) E^2 + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$n = \frac{(1.65)^2(0.5) (0.5) (215)}{(215 - 1)(0.10)^2 + (1.65)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 52 \text{ Firmas.}$$

El método utilizado para seleccionar las firmas que formaron parte de la muestra fue el de **muestreo sistemático**, en el cual se hizo una lista completa de las firmas que constituyeron el universo de investigación que previamente se estableció, asignando un número a cada una de ellas, en el cual el tamaño de la población $N = 215$ se dividió entre el tamaño de la muestra $n = 52$ dando un resultado de 4, finalmente, la muestra se obtuvo tomando una unidad de cada 4 de la población. De esta manera todas las firmas que formaron parte del universo de investigación tuvieron la misma probabilidad de ser elegidas, de acuerdo con las leyes del azar.

2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.

2.4.1 Técnicas de apoyo para la recolección de datos.

Para recopilar información se recurrió a dos tipos de fuentes:

- Fuentes secundarias.
- Fuentes primarias.

2.4.1.1 Fuentes secundarias

Para obtener información valiosa para la evaluación fue necesario realizar Investigaciones bibliográficas y documentales mediante libros, publicaciones, Internet, y estudios realizados con anterioridad.

2.4.1.2 Fuentes primarias

Entrevistas:

Las entrevistas fueron la clave para obtener información valiosa para la evaluación. Estas se realizaron por medio de visitas a:

- Firmas que prestan servicios de auditoría.
- Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría.

2.4.2 Instrumentos de recolección de datos.

Para permitir el desarrollo del enfoque de la investigación se utilizó como instrumento el cuestionario que constó de 28 preguntas cerradas, el cual presentó la facilidad para expresar las preguntas y obtener mayor cantidad y calidad de información y que fueron fácilmente contestadas por el entrevistado.

El cuestionario tuvo como objeto recopilar información que comprobara la hipótesis planteada, y surgió como resultado de la operacionalización de la hipótesis.

2.5 Procedimiento de realización de la Investigación.

- a) Determinar el tipo de estudio.
- b) Determinar los sujetos de investigación.
- c) Establecer el universo y tamaño de la muestra.
- d) Determinar los instrumentos de investigación.
- e) Solicitar la carta de presentación, dirigida a las firmas que prestan servicios de auditoría, que fueron objeto de nuestro estudio, ante el Decanato de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Don Bosco.
- f) Establecer contacto telefónico con el propietario o gerente general de cada una de las firmas.
- g) Aplicar el cuestionario a las firmas de auditoría de la muestra obtenida.
- h) Procesamiento y tabulación de datos.
- i) Aplicar técnicas estadísticas a los resultados: Distribución de frecuencias absolutas y relativas
- j) Presentación de resultados: a) mediante un cuadro el cual muestre las respuestas, las frecuencias absolutas (frecuencias según el cuadro) y frecuencias relativas (relativo según el cuadro); b) utilizando las frecuencias relativas presentamos los datos recolectados en graficas de pastel cuando la pregunta solo tiene dos opciones de respuestas, y gráfica de barras cuando la pregunta tiene más de dos opciones de respuestas, para este caso utilizando las frecuencias absolutas.

Respuestas	Frecuencia	Relativo
SI		
NO		
Totales		

- k) Analizar e interpretar los datos. Este hecho se llevo a cabo a través del análisis descriptivo en dos etapas; primero, se realizó el análisis individual de cada pregunta; y en segundo lugar, se procedió a relacionar los resultados de las preguntas que tratan sobre el mismo elemento con los aspectos desarrollados en el marco teórico

- l) Comprobación de hipótesis. La forma de probar la hipótesis es a través del análisis e interpretación de los datos obtenidos

2.6 Resultados y análisis de los datos obtenidos

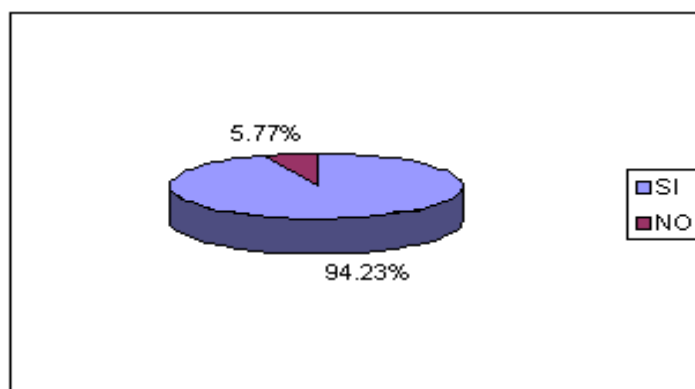
Parte I: Liderazgo y responsabilidades para la calidad al interior de la firma.

1. ¿Poseen políticas y procedimientos actualizados respecto de la independencia, integridad, objetividad, confidencialidad y conducta profesional?

SI NO

Objetivo: Conocer si la dirección de la firma posee por escrito y actualizados las políticas y procedimientos con relación a los requisitos éticos que debe cumplir su personal.

Respuestas	Frecuencia	Relativo
SI	49	94.23%
NO	3	5.77%
Totales	52	100.00%



Comentario: La mayoría de las firmas de auditoría poseen políticas y procedimientos actualizados, lo que les permite cumplir con lo establecido en la NICC 1- IFAC y NIA 220R. Por tanto, esto contribuye para que los procedimientos de las firmas sean adecuados para el establecimiento del control de calidad de los servicios que prestan.

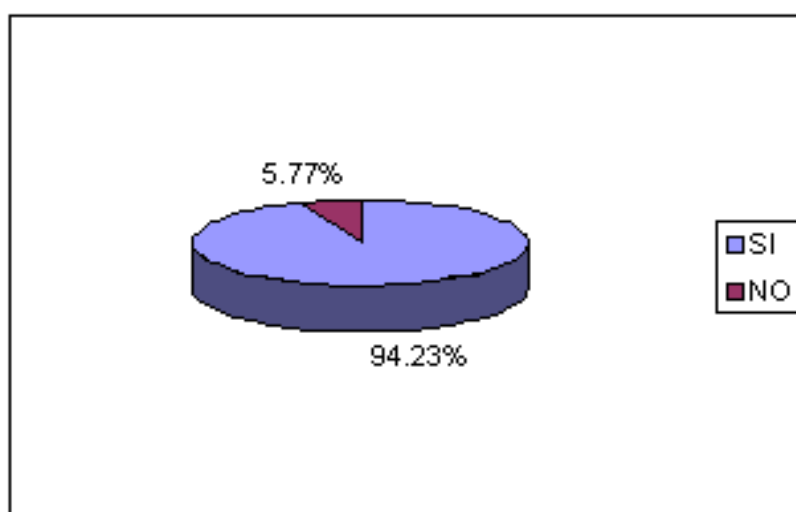
2. ¿Conoce su personal de todos los niveles las políticas y procedimientos respecto de la independencia, integridad, objetividad, confidencialidad y conducta profesional?

SI

NO

Objetivo: Determinar si el personal de la firma conoce las políticas y procedimientos con relación a los requisitos éticos.

Respuestas	Frecuencia	Relativo
SI	49	94.23%
NO	3	5.77%
Totales	52	100.00%



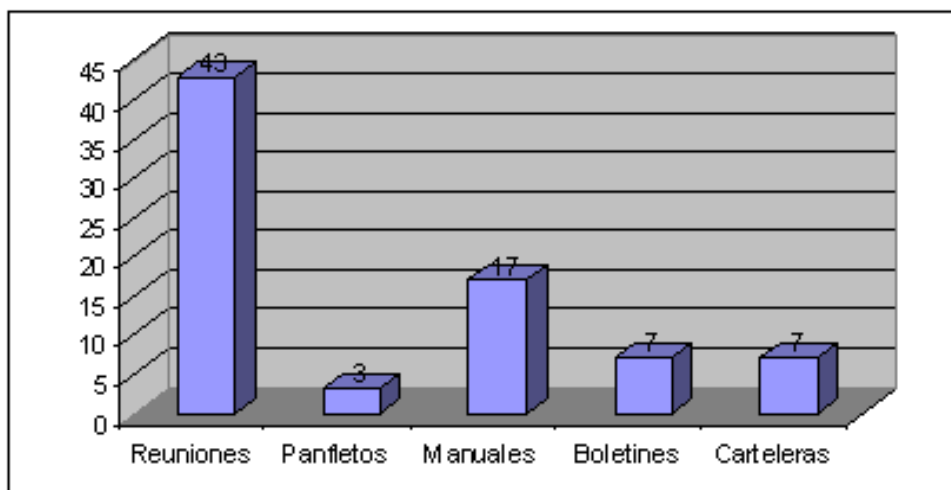
Comentario: La normativa técnica actual con respecto a los controles de calidades de las firmas de auditoria, determinan que debe informarse oportuna y adecuadamente al personal sobre las políticas y procedimientos relacionados con su trabajo. Un gran porcentaje de las firmas encuestadas cumplen con este requisito; esto muestra un punto a favor para el establecimiento de los controles, para prestar un servicio con estándares elevados de calidad.

3. ¿Que medios utiliza para dar a conocer a su personal las políticas y procedimientos respecto de la independencia, integridad, objetividad, confidencialidad y conducta profesional?

- Reuniones
- Panfletos
- Manuales
- Boletines Informativos
- Carteleras

Objetivo: Evaluar si la dirección de la firma difunde las políticas y procedimientos a todos los miembros de su personal.

Medios Utilizados	Respuestas obtenidas
Reuniones	43
Panfletos	3
Manuales	17
Boletines	7
Carteleras	7
Total	77



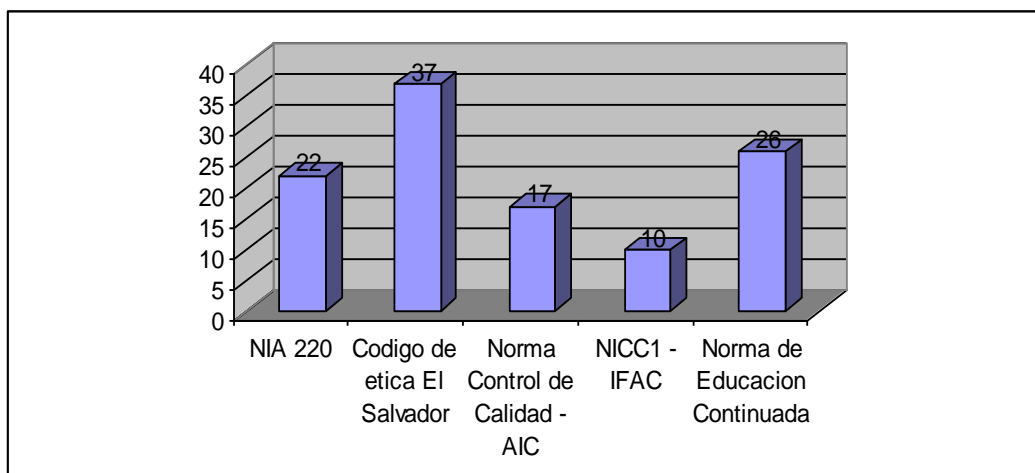
Comentario: El medio a través del cual se da a conocer las políticas y procedimientos al personal es muy importante, porque de este depende la efectividad en la aplicación de los mismos. De las firmas de auditoría encuestadas la mayoría difunde sus políticas y procedimientos en reuniones con su personal, por ser el medio más factible debido a que poseen poco personal. La normativa técnica establece que lo ideal es mantenerlas y difundirlas en un medio escrito, por lo que sería recomendable que la firma los tenga en un manual al alcance del personal.

4. ¿Sobre que base técnica han sido elaboradas las políticas y procedimientos respecto de la independencia y conducta profesional?

- NIA 220
- Código de Ética de El Salvador
- Norma de Control de Calidad - AIC
- NICC – IFAC
- Norma de Educación Continuada

Objetivo: Conocer si la base técnica aplicada es la establecida por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría.

Normativas	Respuestas obtenidas
NIA 220	22
Codigo de etica El Salvador	37
Norma Control de Calidad - AIC	17
NICC1 - IFAC	10
Norma de Educacion Continuada	26
Total	112



Comentario: El Consejo, establece que las políticas y procedimientos respecto de la calidad en los servicios de auditoría, deben ser elaborados basándose en la NIA 220R, Código de Ética Profesional para Contadores Públicos de El Salvador, y Norma Internacional de Control de Calidad I (IFAC). Es importante destacar que de las 52 firmas de auditoría solo 37 aplican el Código y 22 la NIA 220R, mientras que las demás aplican normativa no establecidas por el consejo; esto requiere de un trabajo para adaptar las políticas y procedimientos a lo establecido en la normativa técnica y legal actual, para enfrentar los desafíos que consigo trae la globalización.

Parte II: Requisitos Éticos

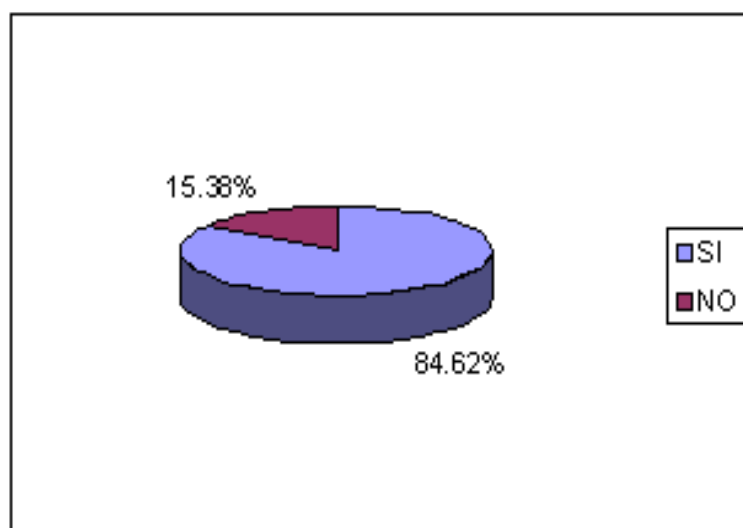
5. ¿Conoce y aplica el personal de todos los niveles de la firma los principios fundamentales contenidos en el Código Ética para Contadores Públicos de El Salvador?

SI

NO

Objetivo: Determinar si el personal de la firma aplica en la realización de su trabajo los requisitos éticos.

Respuestas	Frecuencia	Relativo
SI	44	84.62%
NO	8	15.38%
Totales	52	100.00%



Comentario: Para las firmas que prestan servicios de auditoría, es de obligatorio cumplimiento lo establecido en el Código de Ética Profesional para Contadores Públicos de El Salvador. Casi todas las firmas conocen y cumplen con esta normativa, lo que es muy bueno, para crear mayor confianza en los clientes de las mismas; es importante mencionar que en ocho de las firmas encuestadas el personal no conoce los principios fundamentales establecidos en el Código, lo que se traduce en deficiencia para los controles de calidad.

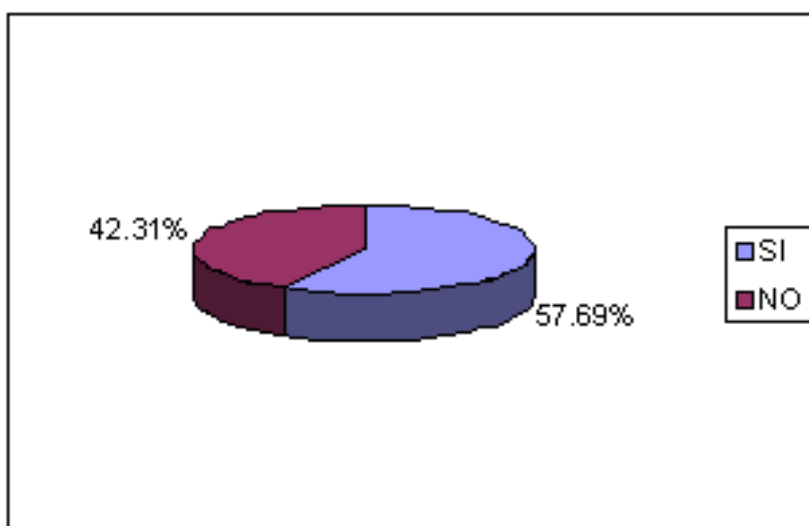
6. ¿Se ha obtenido del personal confirmación escrita sobre el cumplimiento de las políticas de independencia?

SI

NO

Objetivo: Conocer si la firma se asegura que su personal cumple con las políticas de independencia establecidas.

Respuestas	Frecuencia	Relativo
SI	30	57.69%
NO	22	42.31%
Totales	52	100.00%



Comentario: La NICC 1- IFAC, determina que los empleados de las firmas de auditoría deben llenar un documento en el cual establece que cumple con las políticas de independencia, de la firma, para evitar emitir opiniones con sesgo o dolo; aunque mas de la mitad de las firmas aseguran el cumplimiento de las políticas de independencia, un alto porcentaje no los cumple, por lo que las opiniones emitidas por estas firmas no son altamente confiables.

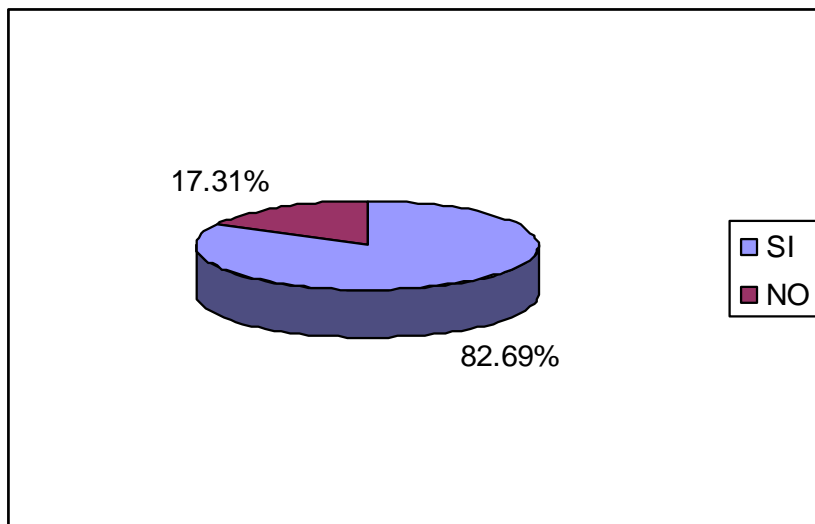
7. ¿Existen procedimientos correctivos en caso que un empleado de la firma incumpla con los requisitos establecidos en el Código de Ética Profesional para Contadores Públicos de El Salvador?

SI

NO

Objetivo: Determinar si la firma aplica procedimientos correctivos en caso de incumplimiento de los requisitos éticos.

Respuestas	Frecuencia	Relativo
SI	43	82.69%
NO	9	17.31%
Totales	52	100.00%



Comentario: Las firmas de auditoría deben tener un procedimiento para corregir en caso que un empleado incumpla lo establecido en el Código de Ética, esto para contribuir a disminuir las actuaciones anti-éticas en la firma; sin embargo, existe un porcentaje considerable que no posee dichos procedimientos, lo que significa que se da poca importancia a la ética.

Parte III: Aceptación y continuación de relaciones con clientes y asignaciones específicas

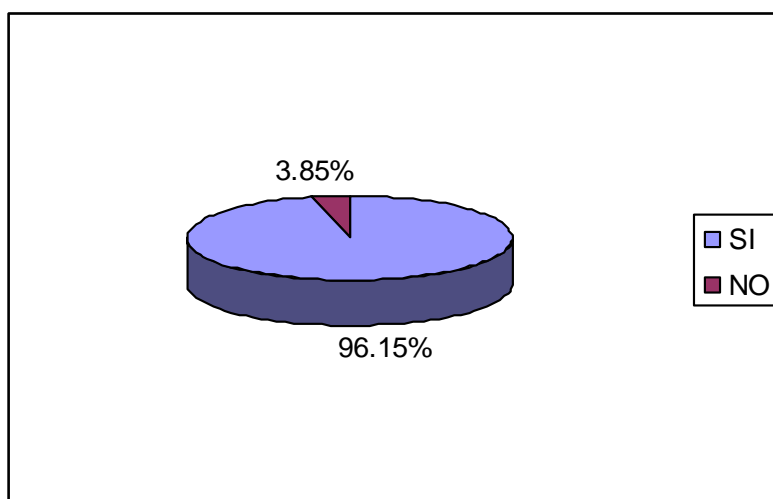
8. ¿Poseen procedimientos de evaluación de clientes prospectos y de su aceptación como clientes?

SI

NO

Objetivo: Comprobar si la firma tiene una política para aceptar clientes con integridad comprobada y que cumplan con las normas éticas.

Respuestas	Frecuencia	Relativo
SI	50	96.15%
NO	2	3.85%
Totales	52	100.00%



Comentario: La normativa técnica actual establece que las firmas de auditoría deben poseer políticas y procedimientos para evaluar los clientes antes de aceptarlos, esto para ayudar a las firmas a relacionarse con clientes que cumplen con los requisitos éticos. De las firmas encuestadas, casi todas poseen estas políticas, lo que les ayuda para asegurar trabajos con altos estándares éticos.

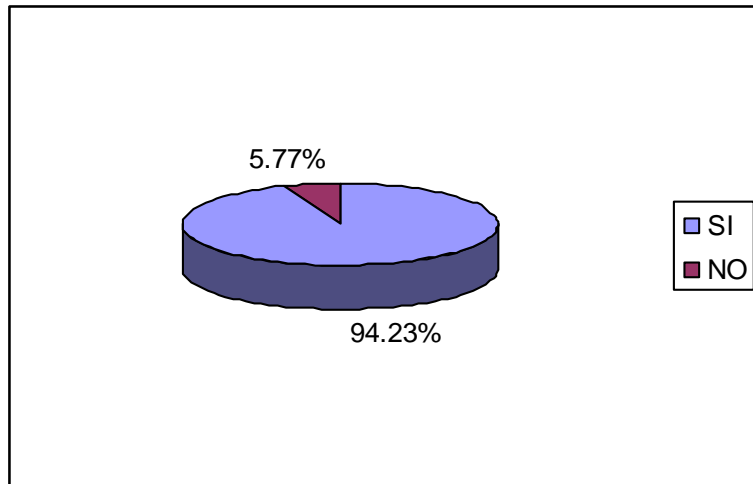
9. ¿Conoce su personal sobre las políticas y procedimientos para la aceptación y continuidad de clientes?

SI

NO

Objetivo: Evaluar si la firma difunde a su personal las políticas para la aceptación de clientes.

Respuestas	Frecuencia	Relativo
SI	49	94.23%
NO	3	5.77%
Totales	52	100.00%



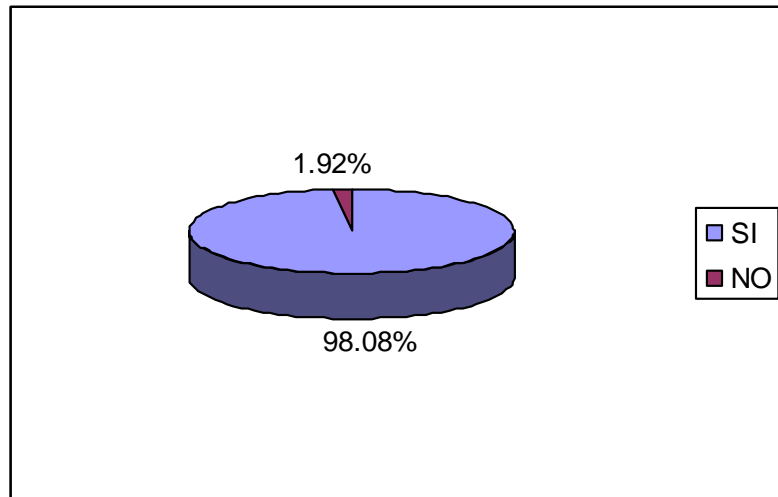
Comentario: Las políticas relacionadas con la aceptación y continuidad de clientes deben ser difundidas a los empleados, para asegurar su cumplimiento; de las firmas de auditorías encuestadas la gran mayoría da a conocer a sus empleados esas políticas, lo cual es muy bueno para el establecimiento de los controles de calidad mas eficientes.

10. ¿Se elabora una carta compromiso que determine la responsabilidad del contador público y el alcance del trabajo a realizar?

SI NO

Objetivo: Conocer si la firma posee una política que establezca la elaboración de una carta de compromiso en señal de aceptación del trabajo.

Respuestas	Frecuencia	Relativo
SI	51	98.08%
NO	1	1.92%
Totales	52	100.00%



Comentario: Para prestar un servicio de mayor calidad, las firmas de auditoría deben poseer políticas que establezcan la elaboración de una carta de compromiso, para dar a conocer los objetivos y el alcance de trabajo; en nuestra investigación, encontramos que solo una firma no posee esas políticas, lo cual es una ventaja para el establecimiento de control de calidad en las firmas de auditoría.

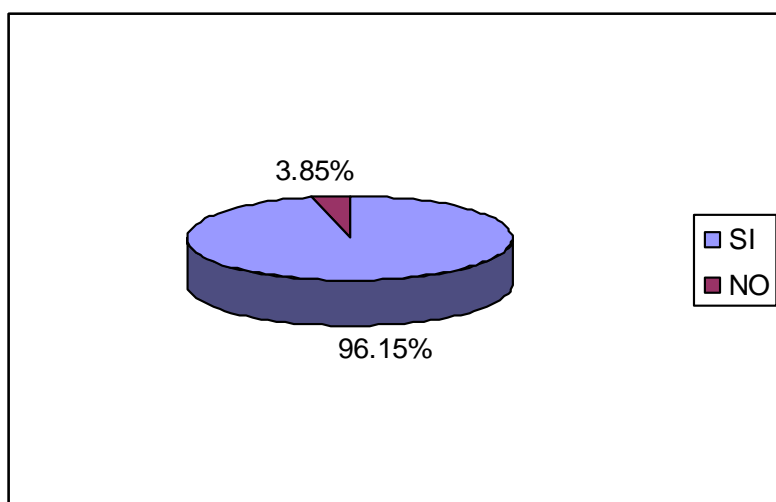
11. ¿Se obtiene copia firmada por parte del cliente en señal de aceptación de lo estipulado en la carta compromiso?

SI

NO

Objetivo: Conocer si la firma obtiene copia firmada, por el cliente, en señal de aceptación de lo establecido en la carta compromiso.

Respuestas	Frecuencia	Relativo
SI	50	96.15%
NO	2	3.85%
Totales	52	100.00%



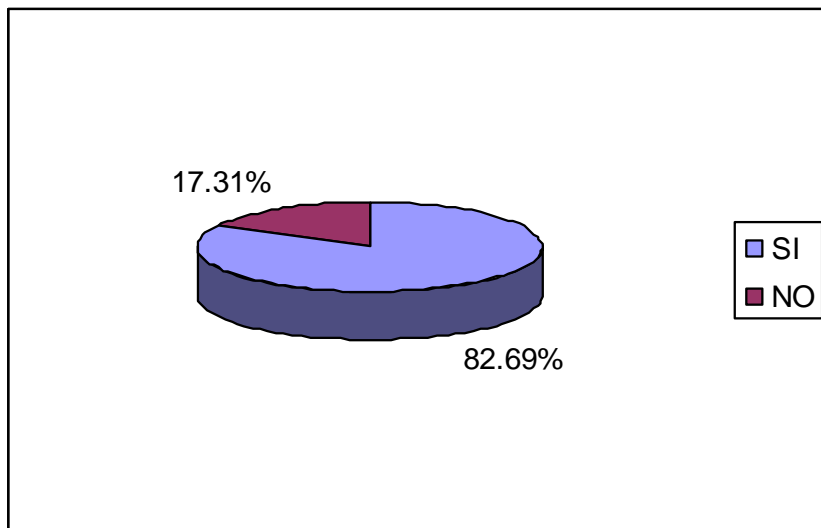
Comentario: Además de elaborar la carta de compromiso, la firma debe poseer como política, la obtención de una copia firmada de la carta para saber si el cliente acepta o no lo estipulado en el alcance del trabajo a realizar. Solo un pequeño porcentaje de las firmas encuestadas no cumple con este requisito.

12. ¿Poseen políticas y procedimientos para efectuar una evaluación de los clientes existentes a fin de determinar si continuar o no con la relación?

SI NO

Objetivo: Comprobar si la firma tiene una política para evaluar clientes existentes con el fin de determinar si poseen una integridad comprobada y cumplen con las normas éticas.

Respuestas	Frecuencia	Relativo
SI	43	82.69%
NO	9	17.31%
Totales	52	100.00%



Comentario: Según la NICC 1- IFAC, las firmas de auditoría deben establecer políticas y procedimientos para la aceptación y continuidad de relaciones con clientes y asignaciones específicas, diseñados para proveerle una seguridad razonable que solamente aceptara o continuara sus relaciones o asignaciones donde, ha considerado la integridad del cliente y no dispone de información que podría llevarle a concluir sobre la falta de integridad del cliente. Cuarenta y tres de las firmas encuestadas cumplen este requisito, lo que contribuye a mejorar el control de calidad dentro de la firma.

Parte IV: Recurso Humano

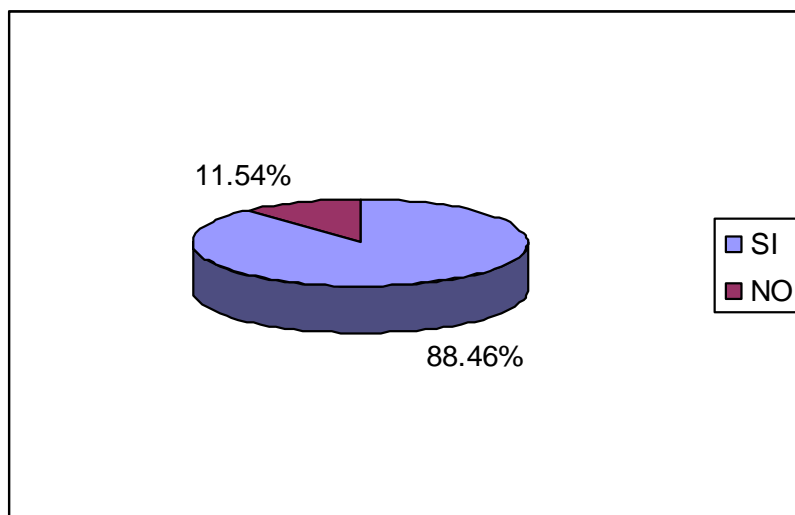
13. ¿Poseen y aplican políticas actualizadas para la contratación de personal y disponen de perfiles de puesto para los diferentes niveles de la firma?

SI

NO

Objetivo: Evaluar si la firma posee y aplica políticas actualizadas para contratar un profesional con aptitud para desarrollar un trabajo de calidad.

Respuestas	Frecuencia	Relativo
SI	46	88.46%
NO	6	11.54%
Totales	52	100.00%



Comentario: Para que las firmas de auditoría aseguren que poseen personal con altos estándares técnicos y competencia profesional, pero sobre todo, que cumplen con los requisitos éticos, deben poseer políticas y procedimientos que determinen la elaboración de perfiles de puesto para cada nivel, y que los procesos de contratación sean adecuados para contratar el personal requerido. Casi todas las firmas encuestadas responden que si cumplen con este requisito, esto es bueno, para asegurarle al cliente que el servicio que recibe es de calidad.

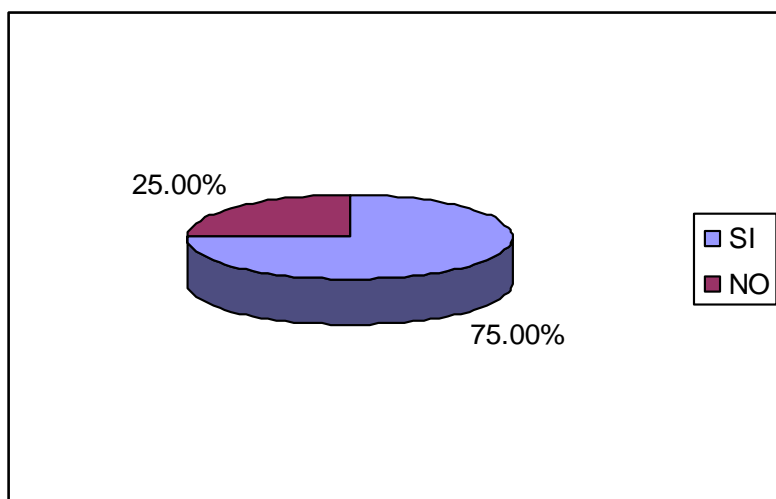
14. ¿Se dispone de una política para la asignación del personal a los clientes?

SI

NO

Objetivo: Conocer si existe una política para asignar personal idóneo a cada cliente.

Respuestas	Frecuencia	Relativo
SI	39	75.00%
NO	13	25.00%
Totales	52	100.00%



Comentario: Para emitir informes que sean apropiados, las firmas de auditoría deben asignar al personal idóneo con las capacidades, competencias y tiempo necesarios para cumplir con una asignación de un cliente específico. En nuestra investigación encontramos que hay trece firmas que no poseen políticas para asignar clientes, esto nos lleva a dudar sobre la calidad del servicio que prestan.

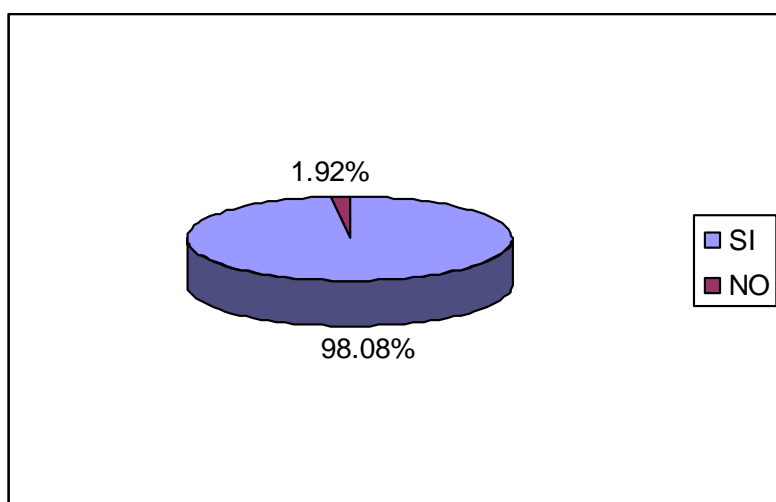
15. ¿La firma cuenta con personal que posee estándares técnicos y la competencia profesional requeridos para cumplir sus responsabilidades con el debido cuidado?

SI

NO

Objetivo: Conocer si la firma posee personal idóneo para desarrollar un trabajo de calidad.

Respuestas	Frecuencia	Relativo
SI	51	98.08%
NO	1	1.92%
Totales	52	100.00%



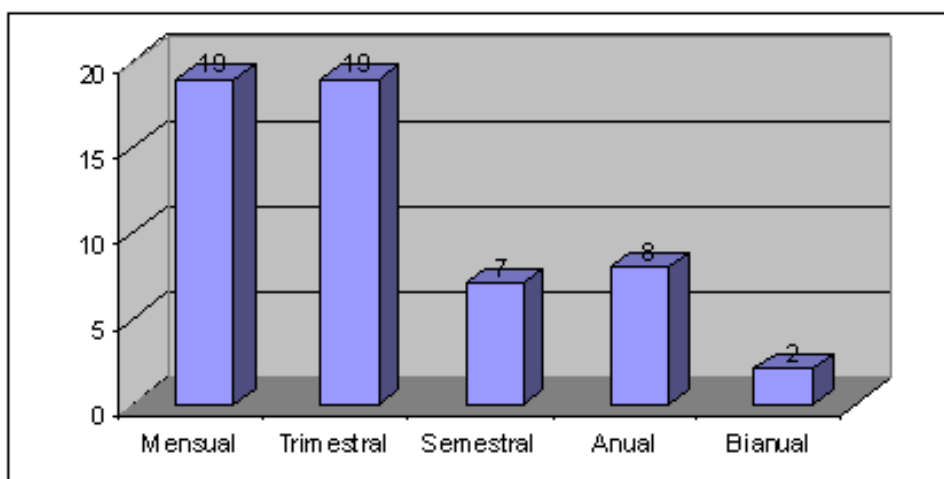
Comentario: Casi todas las firmas de auditoría dicen poseer el personal idóneo para prestar un servicio de calidad, la normativa establece que las firmas deben poseer personal con estándares técnicos y competencia profesional para realizar las asignaciones de un cliente.

16. ¿Con que frecuencia informa a su personal, tanto nuevo como antiguo sobre las políticas y procedimientos que sean importantes para ellos?

- Mensual
- Trimestral
- Semestral
- Anual
- Bianual

Objetivo: Conocer la frecuencia con que la firma informa a su personal sobre las políticas y procedimientos importantes para el desarrollo de su trabajo.

Tiempo en que informan	Respuestas
Mensual	19
Trimestral	19
Semestral	7
Anual	8
Bianual	2
Total	55



Comentario: La periodicidad con que se le informe al personal sobre las políticas y procedimientos relacionados con su trabajo, permite evaluar si el personal conoce o no las políticas y procedimientos, lo recomendable es difundirlas por lo menos una vez al año, si es antes mejor. Solo dos firmas lo hacen cada dos años, lo que es incorrecto, el resto lo hace de acuerdo a lo establecido en la normativa.

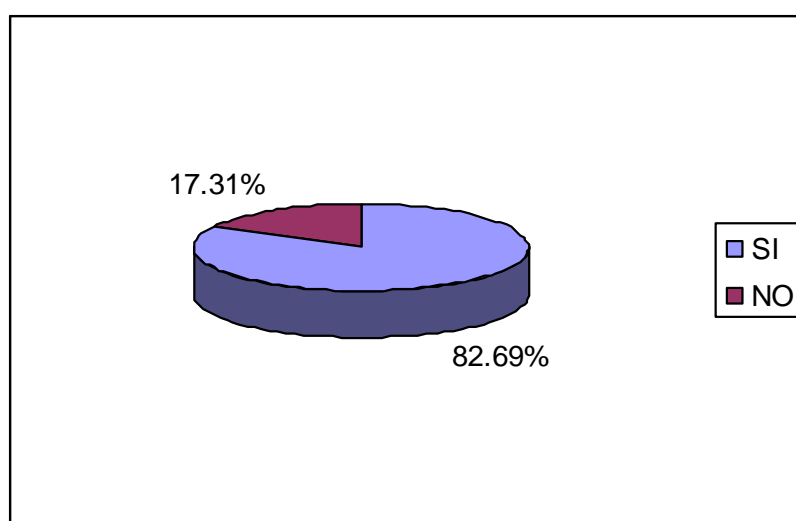
17. ¿Establecen lineamientos y requisitos para la educación profesional continua de su personal?

SI

NO

Objetivo: Evaluar si la firma propicia la educación continuada de su personal.

Respuestas	Frecuencia	Relativo
SI	43	82.69%
NO	9	17.31%
Totales	52	100.00%



Comentario: El personal de las firmas de auditoría debe estar en constante formación para estar capacitados para enfrentar los retos de un entorno donde la información cambia constantemente, por eso, las firmas deben establecer como política el propiciar educación continua a su personal. La mayoría de firmas esta bien en este aspecto, porque cumple.

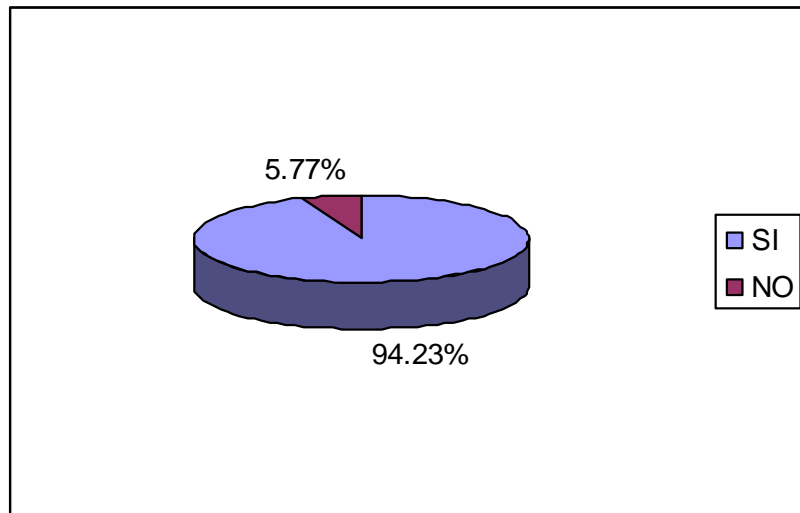
18. ¿Ponen a disposición del personal información sobre los desarrollos actuales en los estándares técnicos y profesionales?

SI

NO

Objetivo: Evaluar si la firma propicia la educación continua de su personal.

Respuestas	Frecuencia	Relativo
SI	49	94.23%
NO	3	5.77%
Totales	52	100.00%



Comentario: Cada firma de auditoria debe proporcionar a su personal los desarrollos en estándares técnicos y profesionales, para determinar en que áreas deben fortalecerse en la educación de cada uno de los miembros de la firma. El resultado obtenido es bueno, casi todas las firmas cumplen con lo que la normativa establece.

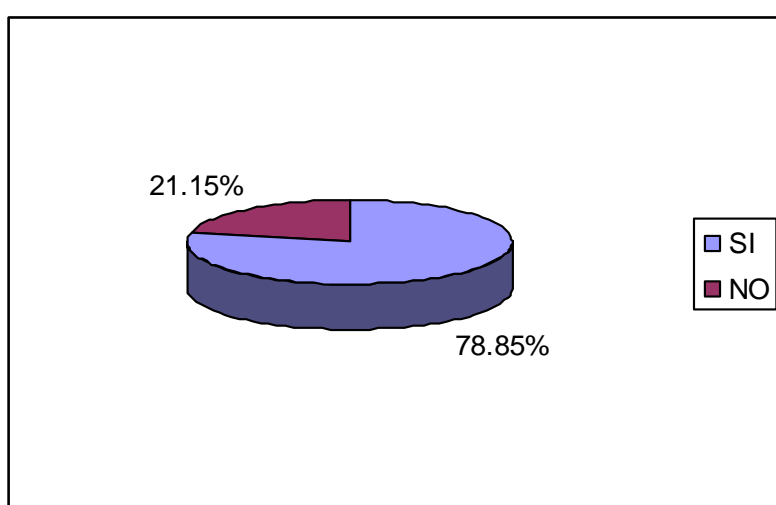
19. ¿Evalúan el desempeño del personal y le comunican sus avances?

SI

NO

Objetivo: Determinar si la firma evalúa el desempeño de su personal.

Respuestas	Frecuencia	Relativo
SI	41	78.85%
NO	11	21.15%
Totales	52	100.00%



Comentario: Para que el personal pueda mejorar es necesario evaluarlo periódicamente y sobre todo informarle sobre los resultados, para que este ponga especial atención en las áreas que tiene deficiencias; solo once de cincuenta y dos de las firmas auditorías encuestadas no cumplen esta política, esto significa que es dudoso el mejoramiento del personal de estas firmas.

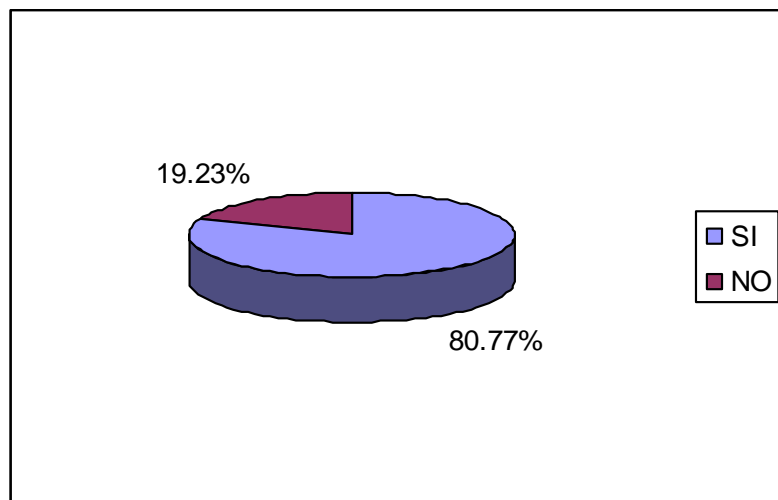
20. ¿Proporciona asesoría periódicamente a su personal respecto de su avance y oportunidades de carrera?

SI

NO

Objetivo: Conocer si la firma proporciona asesoría a su personal, respecto de su avance y oportunidad de crecimiento en la empresa.

Respuestas	Frecuencia	Relativo
SI	42	80.77%
NO	10	19.23%
Totales	52	100.00%



Comentario: Las firmas de auditoría deben permitir que su personal siga especializándose, ya que le conviene poseer personal más preparado, por que esto le ayuda a prestar un servicio de mayor calidad. Un gran porcentaje de las firmas proporciona asesoría sobre oportunidades de carrera, lo que es bueno para el establecimiento de procedimientos de control de calidad.

Parte V: Ejecución de la asignación.

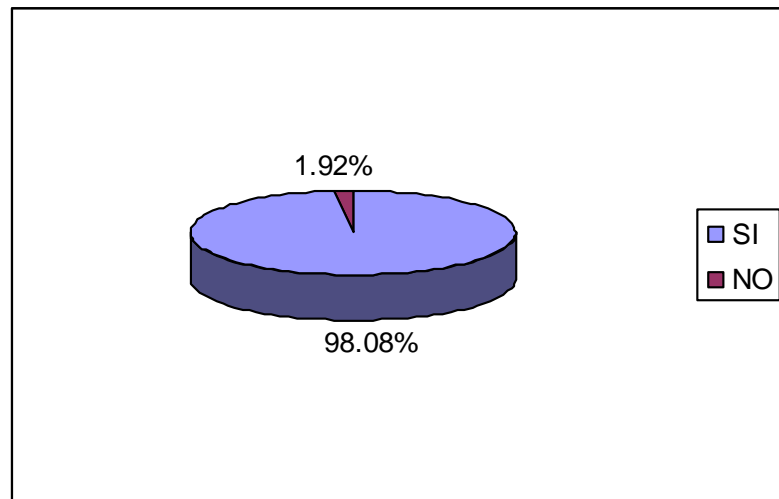
21. ¿Se asigna una persona con mayor experiencia para trabajar en equipo con empleados nuevos?

SI

NO

Objetivo: Comprobar si se proporciona acompañamiento a los nuevos empleados, asegurándose del cumplimiento de los objetivos de cada trabajo.

Respuestas	Frecuencia	Relativo
SI	51	98.08%
NO	1	1.92%
Totales	52	100.00%



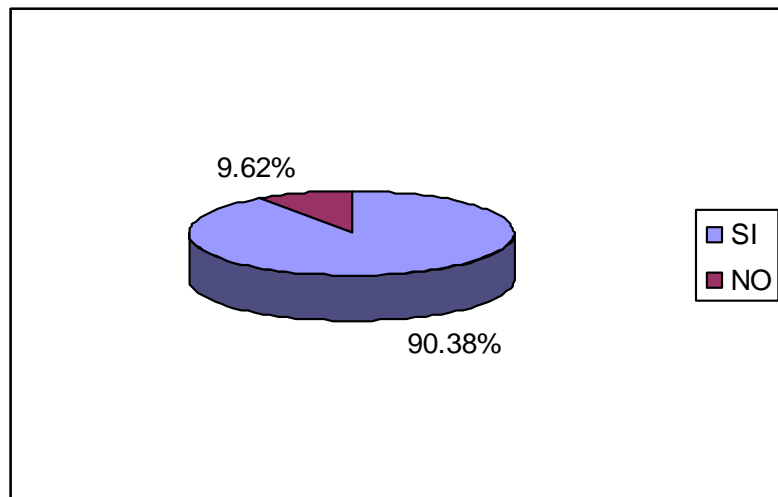
Comentario: Para asegurar el desarrollo efectivo de cada trabajo, es necesario que se le asigne a los empleados nuevos uno con mayor experiencia para que este le asesore en aquellos aspectos donde puede haber deficiencias, casi todas las firmas de auditoría atienden este requisito, lo que es bueno para los controles de calidad.

22. ¿Tiene la firma un procedimiento para asegurar la comprensión de los objetivos del trabajo y el cumplimiento de las normas legales?

SI NO

Objetivo: Evaluar si la firma posee procedimientos para asegurar la comprensión de los objetivos de trabajo y el cumplimiento de normas legales.

Respuestas	Frecuencia	Relativo
SI	47	90.38%
NO	5	9.62%
Totales	52	100.00%



Comentario: Las firmas de auditoría deben asegurarse que cada equipo de trabajo comprende los objetivos del mismo y que cumplen con las normas legales, esto para proveerle la seguridad razonable al cliente que el servicio recibido esta de acuerdo a lo solicitado. El resultado obtenido nos dice que casi todas las firmas cumplen con este requisito de la normativa.

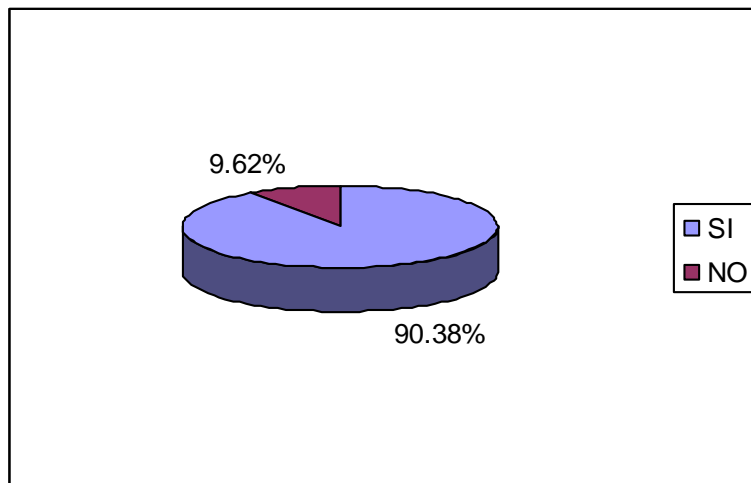
23. ¿Ha establecido la firma políticas y procedimientos encaminados a asegurar el compromiso de los equipos de trabajo con los controles de calidad en la emisión de informes y la realización de una evaluación objetiva en juicios significativos?

SI

NO

Objetivo: Verificar si la firma asegura que su personal actúa de forma comprometida con las normas legales y los controles de calidad.

Respuestas	Frecuencia	Relativo
SI	47	90.38%
NO	5	9.62%
Totales	52	100.00%



Comentario: Si las firmas de auditoría solo establecen políticas y procedimientos, no es suficiente, es necesario asegurar que el personal cumplen con esas políticas y procedimientos que conlleven a realizar un trabajo de calidad. Las firmas cumplen casi en su totalidad con este requisito.

Parte VI: Monitoreo

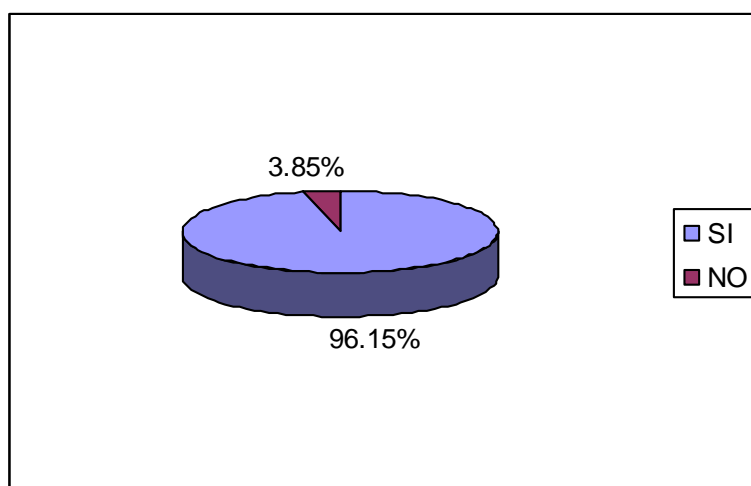
24. ¿Controlan el cumplimiento de políticas y procedimientos relativos a la independencia, integridad, objetividad, confidencialidad y conducta profesional?

SI

NO

Objetivo: Conocer si la firma de auditoría revisa constantemente las políticas y procedimientos relativos a la integridad, independencia, objetividad, confidencialidad y conducta profesional.

Respuestas	Frecuencia	Relativo
SI	50	96.15%
NO	2	3.85%
Totales	52	100.00%



Comentario: Es necesario que las firmas de auditoría controlen el cumplimiento de las políticas y procedimientos relacionados con la independencia, integridad, confidencialidad y conducta profesional, para contribuir a prestar un servicio de calidad. Un gran porcentaje de las firmas atiende a esta disposición.

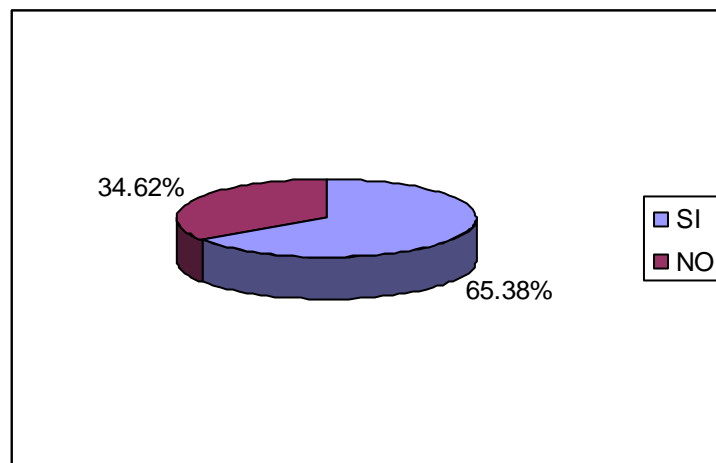
25. ¿Controlan los programas de educación profesional continua y mantienen registros apropiados tanto a nivel de firma como individual?

SI

NO

Objetivo: Evaluar si se monitorea la educación continuada del personal de la firma.

Respuestas	Frecuencia	Relativo
SI	34	65.38%
NO	18	34.62%
Totales	52	100.00%



Comentario: Es necesaria la educación continua del personal de las firmas de auditoría, pero si no se controla esto podría provocar que la especialización de los empleados no sea la adecuada, en nuestra investigación encontramos, que 18 firmas no controlan la educación continua de su personal, lo que le resta efectividad a las políticas de mejoramiento del personal de la firma.

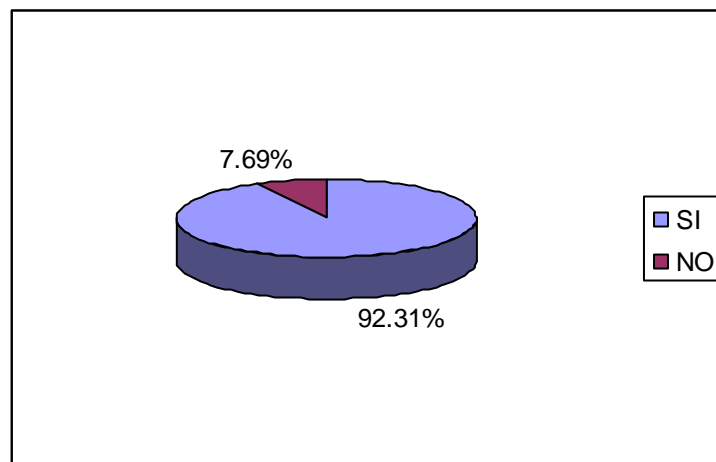
26. ¿Existe adecuada dirección, supervisión y revisión del trabajo a todos los niveles para proporcionar certidumbre de que el trabajo desempeñado cumple con los estándares de calidad?

SI

NO

Objetivo: Conocer si el trabajo es supervisado en los diferentes niveles, desde que se realiza la planeación de auditoría hasta que se emite el informe final.

Respuestas	Frecuencia	Relativo
SI	48	92.31%
NO	4	7.69%
Totales	52	100.00%



Comentario: Para asegurar que un trabajo cumple con los estándares de calidad requeridos, las firmas de auditoría deben supervisar no únicamente la emisión del informe, sino que es necesario el monitoreo en cada una de las etapas del trabajo de auditoría, para corregir errores y prestar un servicio de mayor calidad. Casi todas las firmas están cumpliendo con este principio, esto es bueno para los controles de calidad.

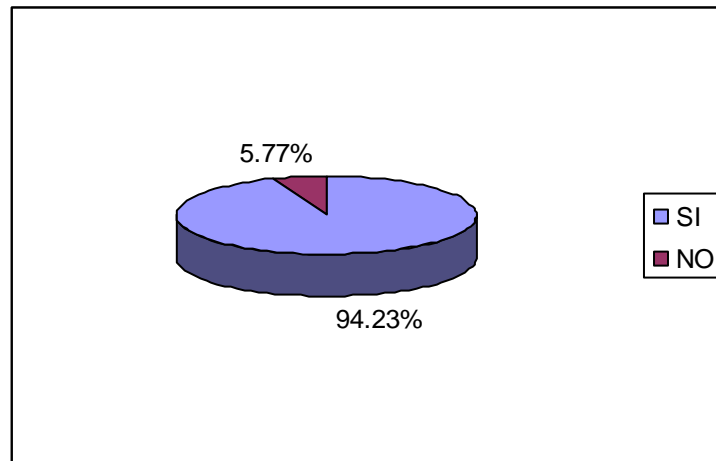
27. ¿Comunican a los socios y al equipo de auditoría sobre las deficiencias encontradas en los procesos de monitoreo y las respectivas recomendaciones y planes de acción?

SI

NO

Objetivo: Conocer si se comunican las deficiencias encontradas en el proceso de monitoreo para mejorar y prestar un servicio de mayor calidad.

Respuestas	Frecuencia	Relativo
SI	49	94.23%
NO	3	5.77%
Totales	52	100.00%



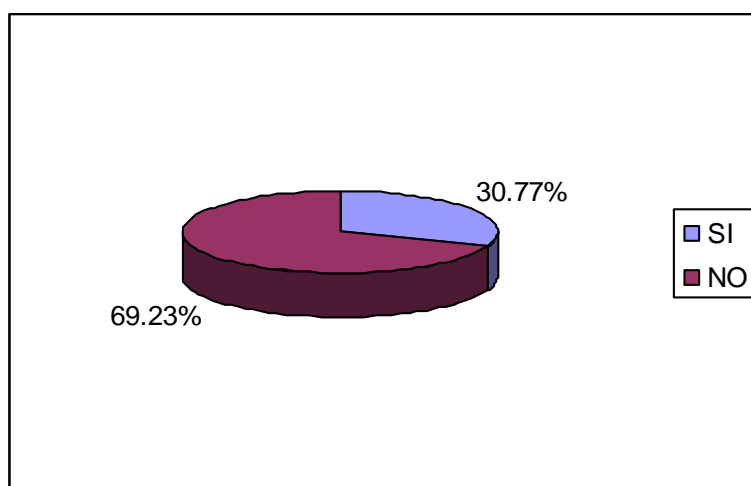
Comentario: Las firmas de auditoría deben comunicar a su personal, los resultados obtenidos en el proceso de monitoreo, ya que esto le permite tomar acción oportuna y apropiada donde sea necesario, para mejorar en el desarrollo de cada trabajo de auditoría. Solo tres firmas no cumplen con este requisito, lo que es muy bueno para el control de calidad.

28. ¿Poseen por escrito políticas y procedimiento de control de calidad de los siguientes puntos: Liderazgo y responsabilidades para la calidad al interior de la firma, requisitos éticos, aceptación y continuación de las relaciones con clientes y asignaciones específicas, recurso humano, ejecución de la asignación, monitoreo? ¿Si lo posee podría mostrarlo?

SI NO

Objetivo: Evaluar si se posee por escrito las políticas y procedimientos relacionados con el control de calidad.

Respuestas	Frecuencia	Relativo
SI	16	30.77%
NO	36	69.23%
Totales	52	100.00%



Comentario: Se puede observar que las firmas no poseen por escrito las políticas y procedimientos relacionados con el control de calidad, debido a que el 69.23% de las firmas encuestadas respondieron que no, mientras que un 30.77% de las firmas encuestadas dicen que sí. Por los resultados obtenidos en esta pregunta creemos que es cuestionable el hecho de que se conozcan y se apliquen las políticas y procedimientos relacionados con el control de calidad en las firmas.

Uno de los requisitos fundamentales que las normas actuales establecen, es que las políticas y procedimientos deben estar documentados y por escrito para proveer evidencia de la operación de los controles de calidad. La mayoría de las

firmas de auditoría incumplen con esta parte de la normativa, lo que es una gran deficiencia para el control de calidad porque al no poseerlas por escrito se duda de si realmente las poseen y si las aplican.

2.7 Comprobación de hipótesis.

Las hipótesis científicas se someten a prueba o escrutinio empírico para determinar si son apoyadas o refutadas de acuerdo a lo que el investigador observa. En realidad no se puede probar que una hipótesis sea verdadera o falsa, sino argumentar que de acuerdo con ciertos datos obtenidos en una investigación particular, fue apoyada o no. Desde un punto de vista técnico no se acepta una hipótesis a través de un estudio, sino que se aporta evidencia en su favor o en contra.

El objetivo de nuestra investigación es diseñar una guía de control de calidad para las firmas que prestan servicios de auditoría inscritas en el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría, por lo cual los objetivos específicos nos dictan el proceso a seguir para alcanzar nuestra finalidad concluyendo con el diseño de la herramienta antes mencionada.

Nuestra hipótesis fue sometida a prueba mediante la aplicación de un diseño de investigación, recolectando datos a través de uno o varios instrumentos de medición y analizando e interpretando dichos datos. Los resultados obtenidos, aportan evidencias a favor de nuestra hipótesis, tanto la general como las específicas.

- Las firmas que prestan servicios de auditoría inscritas en el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría, han elaborado procedimientos de control de calidad de acuerdo con los lineamientos establecidos en la normativa técnica, debido a que en el análisis, medición e interpretación de los datos obtenidos arrojó los siguientes resultados.
 1. Código de Ética Profesional lo aplican 37 de 52 firmas.
 2. La Norma Internacional de Auditoría, la aplican 22 de 52 firmas y
 3. La Norma Internacional de Control de Calidad- IFAC, la aplican 10 de las 52 firmas encuestadas.

Debido a estos resultados se pudo comprobar que las firmas que prestan servicios de auditoría han elaborado sus políticas y procedimientos de control de calidad de acuerdo con lo establecido en estas normativas, las cuales establecen los lineamientos básicos para crear políticas que provean una seguridad razonable de que la firma y su personal cumplen con los estándares profesionales, los requerimientos regulatorios, legales y que los informes que se han emitido son apropiados.

- La mayoría de las firmas encuestadas poseen personal que tienen amplios conocimientos de la normativa técnica actual lo cual permite que realicen su trabajo con la competencia profesional y el debido cuidado, ya que en la mayoría de las firmas se pone a disposición del personal información sobre los desarrollos actuales tanto en estándares técnicos y profesionales propiciando de este modo la educación continua del personal y además evalúan constantemente el desempeño de su personal y le comunican sus avances.
- A pesar de que en la mayoría de las firmas establecen que sus empleados conocen la normativa técnica y legal vigente en relación al control de calidad y que además dan a conocer a sus empleados las políticas y procedimientos con cierta frecuencia ya sea mediante reuniones, manuales o boletines informativos. Pero el hecho de que dichas políticas y procedimientos de control de calidad no se posean por escrito denota una deficiencia en el control de calidad debido a que esto podría contribuir al incumplimiento de las mismas.

En el Código de Ética Profesional para Contadores Públicos de El Salvador, establece que el contador público y/o la firma debe adoptar un programa diseñado para asegurar el control de calidad en la ejecución de los servicios profesionales. Y en la Norma Internacional de Control de Calidad No1 – IFAC, en su párrafo No 8, establece que las políticas y procedimientos de control de calidad deben de ser documentados y comunicados al personal de la firma.

Por lo tanto el hecho de no poseer por escrito las políticas y procedimientos podría provocar que el personal alegue desconocimiento de las mismas en caso de presentarse una situación comprometedora en la ejecución del trabajo.

La realización de la Guía de Control de Calidad basada en los lineamientos que establece la Norma Internacional de Control de Calidad No1 – IFAC, La Norma Internacional de Auditoría sección 220 R, y el Código de Ética Profesional para Contadores Públicos de El Salvador, es necesaria debido a que en ella se detallara como deben de elaborarse dichas políticas y procedimientos de control de calidad y la importancia de que las mismas estén documentadas y se comuniquen al personal.

CAPITULO III.

DISEÑO DE UNA GUIA DE CONTROL DE CALIDAD PARA LAS FIRMAS QUE PRESTAN SERVICIOS DE AUDITORIA INSCRITAS EN EL CONSEJO DE VIGILANCIA DE LA PROFESION DE CONTADURIA PUBLICA Y AUDITORIA DE EL SALVADOR.

NOMBRE DE LA FIRMA	GUIA DE CONTROL DE CALIDAD	
Edición 1	Fecha: Nov.2006	Paginas

**GUIA DE CONTROL DE CALIDAD PARA LAS FIRMAS QUE PRESTAN
SERVICIOS DE AUDITORIA INSCRITAS EN EL CONSEJO DE VIGILANCIA
DE LA PROFESION DE CONTADURIA PUBLICA Y AUDITORIA DE EL
SALVADOR.**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre.	Nombre.	Nombre.
Responsable del Sistema de Control de Calidad.	Gerencia	Socio Director o titular de la firma.

NOMBRE DE LA FIRMA	GUIA DE CONTROL DE CALIDAD	
Edición 1	Fecha: Nov.2006	Paginas

	INDICE	PAG.
I PARTE.		
GENERALIDADES		
1.1	HISTORIA DE CAMBIOS.	95
1.2	PRESENTACION DE LA FIRMA.	95
1.3	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DE LA GUIA.	96
1.4	NORMATIVAS EN LA QUE SE BASA LA GUIA DE CONTROL DE CALIDAD.	97
1.5	TERMINOS Y DEFINICIONES.	97
1.6	REQUISITOS GENERALES DE LA GUIA DE CONTROL DE CALIDAD	99
II PARTE.		
COMO DISEÑAR POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS SEGÚN NICC Nº 1-IFAC, NIA 220R, Y CODIGO DE ETICA PROFESIONAL PARA CONTADORES PUBLICOS DE EL SALVADOR.		
2.1	LIDERAZGO Y RESPONSABILIDADES PARA LA CALIDAD AL INTERIOR DE LA FIRMA.	101
2.2	REQUISITOS ETICOS.	106
2.3	ACEPTACION Y CONTINUACION DE RELACIONES CON CLIENTES Y ASIGNACIONES ESPECÍFICAS.	110
2.4	RECURSO HUMANO.	111
2.5	EJECUSION DE LA ASIGNACION.	117
2.6	MONITOREO.	120

III PARTE.

ADECUACION DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE CALIDAD, A LO ESTABLECIDO EN LA NICC N° 1-IFAC, NIA 220R Y CODIGO DE ETICA PROFESIONAL PARA CONTADORES PUBLICOS DE EL SALVADOR.

3.1	PREPARACION DE SU PERSONAL.	125
3.2	ADECUACION DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS ACTUALES A NICC N° 1-IFAC, NIA 220R Y CODIGO DE ETICA PROFESIONAL PARA CONTADORES PUBLICOS DE EL SALVADOR.	126
3.3	IMPLEMENTACION DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE CALIDAD	134
3.4	COSTOS DE LA IMPLEMENTACION DE LOS CAMBIOS PARA LA FIRMA.	135
3.4.1	Costos para implementar políticas y procedimientos.	135
3.4.2	Costos de implementar cambios de políticas y procedimientos.	137

NOMBRE DE LA FIRMA	GUIA DE CONTROL DE CALIDAD	
Edición 1	Fecha: Nov.2006	Paginas

I PARTE.

GENERALIDADES.

1.1 HISTORIA DE CAMBIOS:

Nº Edición.	Resumen de cambio
1	Edición Inicial. Realización con base a la Norma Internacional de Control de Calidad 1-IFAC, Norma Internacional de Auditoria 220R, y el Código de Ética Profesional para Contadores Públicos de El Salvador.

1.2 PRESENTACIÓN DE LA FIRMA.

Se debe dar a conocer el nombre de la firma, la ubicación geográfica, quien esta a cargo o en su defecto la junta directiva, los distintos departamentos en los que se encuentra dividida la firma, la fecha y el lugar de constitución. También se debe dar a conocer los años de experiencia de la firma y los logros que han alcanzado, los tipos de servicio que presta y el segmento de mercado al que esta dirigida la prestación de sus servicios y otra información general que identifique a la firma.

1.3 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DE LA GUIA.

Con esta guía se pretende ayudar a las firmas, proporcionándoles lineamientos para establecer políticas y procedimientos de control de calidad eficientes.

El control de calidad es necesario en toda empresa, ya que a través de este se contribuye a la mejora continua y se busca satisfacer cada vez más las expectativas de los clientes. Las firmas que prestan servicios de auditoría, no son la excepción, ya que de la calidad de servicio que presten, dependerá la confianza que los clientes le brinden.

En un entorno globalizado, se vuelve necesario establecer políticas y procedimientos que respondan a los desafíos actuales, por eso es importante conocer la normativa actual con relación a los controles de calidad, pero aun mejor es aplicarla para prestar un servicio de calidad y que satisfaga a los distintos usuarios de la información presentada en los estados financieros.

La guía comprende tres partes, que nos llevarán a un proceso para establecer controles de calidad en las firmas. Esta guía le será de utilidad tanto a las firmas que poseen un buen control de calidad como a aquellas que no. En la primera parte, se proporciona información general de la firma, así como los aspectos generales que la guía debe contener. En la segunda parte se proporcionan los lineamientos que la firma puede tomar en cuenta para diseñar políticas y procedimientos de control de calidad según NICC-1-IFAC, NIA 220R, y Código de Ética Profesional para Contadores Públicos de El Salvador. En la tercera parte se establece como debe hacer la firma para adecuar las políticas y procedimientos, en el caso de que ya se tengan, a lo establecido en la normativa actual. También se presenta como punto adicional un ejemplo de una firma ficticia para explicar como se aplica la guía.

La finalidad de esta guía es servir de base para el establecimiento del sistema de control de calidad en las firmas, este será el primer paso para poder iniciar con el establecimiento de políticas y procedimientos encaminados a proporcionar

seguridad razonable de que el servicio recibido es de calidad. Después de poseer esta guía cada firma deberá esforzarse por diseñar su sistema de control de calidad que cumple con las expectativas del servicio de calidad.

El alcance de esta Guía de Control de Calidad abarca a las auditorías de Estados Financieros.

1.4 NORMATIVAS EN LA QUE SE BASA LA GUÍA DE CONTROL DE CALIDAD.

Las normativas internacionales que han servido de referencia para la elaboración de la Guía de Control de Calidad son las siguientes.

- Norma Internacional de Control de Calidad 1- IFAC “Control de Calidad para Firmas que efectúan Auditorías y Revisiones de Información Financieras Históricas y otras Asignaciones de Aseveración y Servicios Relacionados”
- Norma Internacional de Auditoría 220R “Control de Calidad para Auditorías de Información Financiera Históricas.

Así mismo se ha tenido en cuenta la legislación nacional en vigor, usando como referencia la documentación siguiente:

- Código de Ética Profesional para Contadores Públicos de El Salvador.

1.5 TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Para el propósito de esta Guía de Control de Calidad aplican los términos y definiciones siguientes.¹³

¹³ NICC 1-IFAC, Párrafo 6, Página 2.

- Socio asignado: El socio u otra persona con experiencia y autoridad suficiente y apropiada en la firma, que tiene la responsabilidad por la asignación y su ejecución, por emitir el informe en nombre de la firma, y quien, donde sea requerido, tiene la apropiada autoridad emanada por ley, regulación o asociación profesional.
- Asignación de revisión de control de calidad: Un proceso diseñado para proveer una evaluación objetiva, antes que el informe sea emitido, de los juicios importantes que hizo el equipo de trabajo y las conclusiones que alcanzaron en la formulación del informe.
- Revisor de control de calidad: Un socio, u otra persona dentro de la firma, o una persona externa apropiadamente calificada o un equipo constituido por este tipo de personas, con experiencia suficiente y apropiada y autoridad para evaluar objetivamente, antes de que el informe sea emitido, los juicios importante que el equipo de trabajo realice y las conclusiones alcanzadas en la formulación del informe.
- Equipo de trabajo: Las personas involucradas en la ejecución de una asignación, incluyendo cualesquiera expertos contratados por la firma en relación con esa asignación.
- Firma: Un profesional en su carácter individual, asociación o corporación u otra entidad de contadores profesionales.
- Socio: Una persona con autoridad para comprometer a la firma con respecto a la ejecución de una asignación de servicios profesionales.
- Personal: Socios y empleados.
- Seguridad razonable: Es un alto, pero no absoluto nivel de aseveración.
- Personal (Staff): Profesionales, diferentes de los socios, incluyendo expertos empleados por la firma.
- Monitoreo: Un proceso que comprende una consideración y evaluación continua de los sistemas de control de calidad de la firma, incluyendo un monitoreo periódico de una selección de asignaciones concluidas, diseñadas para permitir a la firma a obtener seguridad razonable que su sistema de control de calidad esta operando efectivamente.
- Revisado: Es el responsable de un área que va ser revisada ya sea por completo o parte de ella.

1.6 REQUISITOS GENERALES DE LA GUÍA DE CONTROL DE CALIDAD.

La firma debe identificar y definir los procesos principales relacionados con sus actividades y necesarios para el sistema de control de calidad, así como la secuencia e interacción de los mismos.

De igual forma, la firma debe establecer los métodos y criterios para asegurar el funcionamiento efectivo y el control de los procesos, así como la disponibilidad de la información necesaria para apoyar el funcionamiento efectivo y el control de los mismos.

Estos procesos deben ser supervisados de acuerdo a los requisitos que establece la Norma Internacional de Auditoría 220R y Norma Internacional de Control de Calidad 1-IFAC, para ello, los procesos se deben medir, seguir, analizar, e implantar las acciones necesarias para lograr los resultados planificados y la mejora continua.

Como forma de implementar y hacer visibles los procesos que se definan, la firma debe establecer e implantar un sistema de control de calidad que cumpla los requisitos de las normativas mencionadas anteriormente.

Para el cumplimiento de la Guía de Control de Calidad, se deben tomar en cuenta los siguientes pasos:

1. Identificar la normativa técnica que se debe de cumplir.
2. Cumplir con los requisitos de un Sistema de Control de calidad:

❖ Manual de calidad

El cual es un documento que enuncia las políticas de calidad, en este documento se incluyen las políticas, objetivos, definición de responsabilidades y se hace referencia a procedimientos documentados necesarios para el funcionamiento de la calidad al interior de la firma.

El manual de políticas de calidad, estará escrito de acuerdo a lo que establece la Norma Internacional de Control de Calidad No 1- IFAC, Norma Internacional de

Auditoria (Sección 220R) y el Código de Ética Profesional para Contadores Públicos de El Salvador.

❖ **Manual de procedimientos**

Contiene las formas específicas para realizar una actividad, las cuales deben ser documentadas a través de procedimientos escritos o flujogramas, colocando el objeto y alcance de la actividad. El cual será complementado por formularios especiales para su realización.

❖ **Manual de puestos y funciones**

Describe el contenido de los diferentes cargos con sus actividades, responsabilidades, la persona a quien dirige y de quien depende dentro de la estructura normal de la firma. Este documento informa a los miembros de la firma como se interrelacionan los diferentes departamentos de la firma. Además de definir responsabilidades y evitar la duplicación de funciones. Este manual puede ser utilizado para la evaluación de perfiles de contratación de personal.

3. Cumplir con los requisitos establecidos en la normativa técnica, es decir, Norma Internacional de Control de Calidad No 1, Norma Internacional de Auditoria (Sección 220) y Código de Ética Profesional para Contadores Públicos de El Salvador.
 - Nota aclaratoria No 1:
El cumplimiento de los requisitos que establece la normativa técnica, se reflejan en el desarrollo del Sistema de Control de Calidad; el cual, comprenda desde la definición de la responsabilidad de la Gerencia hasta el monitoreo de las actividades realizadas.
 - Nota aclaratoria No 2:
En el caso que el personal no tenga conocimiento sobre los conceptos básicos de un Sistema de Control de Calidad, o la normativa técnica aplicada, será necesario capacitar al personal.
4. Al completar el Sistema de Control de Calidad, se debe iniciar la implementación del mismo en la firma.

NOMBRE DE LA FIRMA	GUIA DE CONTROL DE CALIDAD	
Edición 1	Fecha: Nov.2006	Paginas

II PARTE.

COMO DISEÑAR POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS SEGÚN NICC N° 1-IFAC, NIA 220R, Y CODIGO DE ETICA PROFESIONAL PARA CONTADORES PUBLICOS DE EL SALVADOR.

Para que una firma que presta servicios de auditoría de Estados Financieros proporciones servicios con mayor calidad, debe elaborar un sistema de control de calidad que cumpla con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Auditoría 220R y Norma Internacional de Control de Calidad I, y Código de Ética Profesional para Contadores Públicos de El Salvador, es por eso que en esta parte se proporcionan los lineamientos o bases que la firma puede tomar en cuenta para elaborar e implementar el sistema de control de calidad.

2.1 LIDERAZGO Y RESPONSABILIDADES PARA LA CALIDAD AL INTERIOR DE LA FIRMA.

La firma debe establecer políticas y procedimientos diseñados para promover una cultura interna que reconozca que la calidad es esencial en la ejecución de las asignaciones, tales políticas y procedimientos requieren que el socio director de la firma o su equivalente asuman la responsabilidad última por el sistema de control de calidad de la firma.¹⁴

Elementos que se pueden tomar como base para la elaboración de las políticas y procedimientos.

¹⁴ NICC 1-IFAC, Párrafo 9, Pagina 4.

a) Responsabilidad de la dirección.

El Socio Director debe estar comprometido en la implantación, mantenimiento y mejora del sistema de control de calidad por lo que:

- Deben comunicar a todos los empleados de la firma de todos los niveles la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, así como lo dispuesto en la Norma Internacional de Control de Calidad 1, Norma Internacional de Auditoría 220R y Código de Ética Profesional para Contadores Públicos de El Salvador.
- Establecer las políticas y objetivos de calidad.
- Llevar a cabo revisiones del sistema de control de calidad.
- Asegurar la disponibilidad de los recursos, ya sean recursos humanos o materiales.
- Establecer y dar a conocer a todos los empleados de la firma cual es la misión, visión y valores.
- Hacer entender a los empleados sobre la importancia que es trabajar de forma ética, esto lo puede llevar a cabo mediante seminarios de entrenamiento, reuniones, diálogos formales e informales, periódicos, memorando, vía correo u otra forma escrita o personal.
- Definir quien tendrá la responsabilidad operacional del sistema de control de calidad, dicha persona o personas deben poseer la apropiada experiencia y habilidad suficiente ya sea en auditoría, contabilidad, administración u otra especialización, dicha asignación debe estar por escrito.

b) Políticas de calidad.

El Socio Director debe ser el responsable de formular las políticas de calidad, además, debe aportar los recursos necesarios para que las mismas sean conocidas, comprendidas e implantadas a todos niveles de la firma, dichas políticas pueden ser difundidas mediante documentos, carteles, folletos u otro medio escrito.

Para la elaboración de las políticas de calidad las firmas que prestan servicios de auditoría se pueden basar en lo siguiente:

- Procurar la máxima satisfacción de los clientes, consiguiendo que los servicios prestados satisfagan plenamente sus necesidades.
- Procurar atender al máximo el número de clientes posibles siempre y cuando su integridad no esté en duda.
- Procurar el más alto nivel de servicio al cliente, prestando un nivel de asesoría eficaz.
- Desarrollar un clima en la firma donde la calidad en los servicios y el trato a los clientes sea el principal objetivo para todos los profesionales que integran la firma.
- Hacer las cosas bien a la primera es más rentable que detectar errores y luego corregirlos.
- Mantener el personal permanentemente actualizado y capacitado en las tareas que realizan.
- Involucrar a todo el personal en la calidad.
- Promover el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de control de calidad.
- La firma debe poseer un sistema de incentivo para el personal que cumpla con las políticas de calidad y los requisitos establecidos en el Código de Ética Profesional para Contadores Públicos de El Salvador, la Norma Internacional de Control de Calidad 1 - IFAC y Norma Internacional de Auditoría 220R.

c) **Planificación.**

- La firma debe establecer los objetivos de calidad la cual deben ser consistente con las políticas de calidad que se establezcan y con su compromiso para la mejora continua.
- Los objetivos de calidad deben alcanzar a todas las funciones y niveles relevantes dentro de la firma, deben ser cuantificables, medibles, e incluir los elementos necesarios para satisfacer los requisitos para el servicio.

- Los objetivos de calidad deben estar documentados y deben ser sometidos a un seguimiento del cumplimiento, estableciendo en caso necesario las acciones complementarias a llevar a cabo para cumplirlos o redefinirlos de nuevo.
- Con la finalidad de mantener la integridad del sistema de control de calidad cuando ocurran cambios de carácter importante como la inclusión de nuevos servicios a prestar, u otro factor que conlleve al crecimiento económico significativo de la firma, se procederá a planificar y realizar los cambios en el sistema de control de calidad.

d) Responsabilidad, autoridad y comunicación.

- El Socio Director debe ser el responsable de definir la estructura organizativa de la firma; así como las responsabilidades, la autoridad y las interrelaciones entre los departamentos y personas implicadas en actividades relativas a la calidad.
- Según la Norma Internacional de Control de Calidad 1, y Norma Internacional de Auditoría 220R, el responsable operacional del sistema de control de calidad debe tener la apropiada experiencia y habilidad suficiente y la autoridad necesaria para asumir esa responsabilidad por lo cual debe poseer por lo menos las siguientes funciones:
 - Es la persona designada para realizar el mantenimiento del sistema de control de calidad.
 - Elaboración de las políticas y procedimientos de control de calidad, planes de control de calidad, planes de evaluación de la calidad del servicio.
 - Seguimiento de reclamaciones, y acciones correctivas y preventivas.
 - Seguimiento de auditoría.
 - Promover el conocimiento de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la firma.
 - Informar periódicamente a la gerencia sobre el estado de implantación, eficacia y posible mejora del sistema de control de calidad.

- Las firmas deben definir e implantar metodologías para asegurar la comunicación interna entre las diferentes funciones y niveles, en lo referente a los procesos del sistema de control de calidad y su eficacia. Una forma de cómo podría la firma fomentar la comunicación interna es por el contacto diario de todas las personas de la firma. De este modo el personal podrá hacer llegar a la gerencia o al encargado del sistema de control de calidad las inquietudes, opiniones, aportaciones y mejoras que crean conveniente. Para una mejor comprensión de este canal de comunicación se representara en forma grafica de la siguiente forma.

CANAL DE COMUNICACION



2.2 REQUISITOS ÉTICOS.

La firma debe establecer políticas y procedimientos diseñados para promoverle una seguridad razonable de que la firma y su personal cumple con los requisitos éticos relevantes como lo son la integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y conducta profesional.¹⁵

a) Integridad:

El personal de la firma debe ser de honradez notoria en todas las relaciones de negocio y además este no deberá estar relacionado con reportes financieros que se cree que contienen información falsa, alterado o que omitan o escondan información.

El personal de la firma no debe obtener ventajas económicas directas o indirectas por los servicios que preste a sus contratantes haciendo uso de la posición que tiene.

b) Objetividad:

El personal de la firma debe evitar toda situación que represente un conflicto o que aparente estar en conflicto entre los intereses personales y los de la firma. En las transacciones con clientes antiguos o nuevos, el personal debe actuar para el beneficio de la firma excluyendo los intereses personales. Cuando ocurran conflictos potenciales, o si el personal no esta seguro si una relación podría crear un conflicto real o aparente, o con aspecto de conflicto, el empleado debe inmediatamente divulgar toda la información en detalle por escrito y enviarla a su jefe inmediato, quien deberá examinarla y por consiguiente, aprobará o no esta relación comercial.

Para entender mejor el concepto de conflicto de intereses mencionaremos los siguientes ejemplos:

¹⁵ NICC 1-IFAC, Párrafo 14, Pagina 6.

- El personal no debe aceptar obsequios, comidas, favores, servicios, recreaciones, o cualquier otro artículo de valor monetario de ningún cliente que persiga una acción por parte de la firma. Cabe mencionar que existen algunas excepciones que les permiten a los miembros del personal de las firmas aceptar comidas que son provistas como parte de una reunión de negocios de amplia concurrencia.
- Se le prohíbe al personal a participar en asuntos de la firma en los cuales estos tengan un interés económico; entendiéndose como interés económico cualquier asunto que pueda resultar en un beneficio financiero para el empleado como por ejemplo un interés en un negocio en particular.
- Si a un miembro de la firma ofrecieran un artículo de un valor mayor al autorizado, este debe informar por escrito el hecho facilitando todos los detalles relevantes a la gerencia o en su defecto a la auditoria interna de la firma.
- Ningún miembro de la firma debe divulgar, o utilizar inapropiadamente información confidencial o privilegiada que provenga de, o haya sido desarrollada en su empleo. Todo personal debe ser cauteloso y estar conciente de usar buen juicio para mantener confidencial toda información relacionada con las operaciones de la firma que puedan ser utilizadas directamente o indirectamente para detrimento de la firma si dicha información pasara a entidades fuera de ella.
- Ningún miembro de la firma debe tomar otro empleo fuera de la firma que este en conflicto con sus deberes hacia la firma. Esta limitación incluye empleos que puedan crear conflictos de lealtad entre la firma y sus competidores y clientes.
- Ningún miembro de la firma puede utilizar los activos propiedades de la firma para uso personal, sin previa autorización de la gerencia o en su defecto por el socio director o la junta directiva.

c) Competencia profesional y debido cuidado:

El personal de la firma debe mantener conocimiento y destrezas actualizadas para asegurar que el cliente o el empleador reciben servicios competentes, así mismo, deben actuar diligentemente de acuerdo con las normas profesionales.

El personal de la firma solo debe aceptar trabajos para los que este capacitado para lo cual deben mantener sus conocimientos profesionales debidamente actualizados, conforme a lo establecido en la Norma Internacional de Control de Calidad 1, Norma Internacional de Auditoría 220R.

d) Confidencialidad:

El personal de la firma podrá consultar o cambiar impresiones con otros colegas en cuestiones de criterio o de doctrina, pero nunca deberá proporcionar datos que identifiquen a las personas o negocios de que se traten, a menos que sean con el consentimiento de los clientes, o sea exigido por una obligación legal. Además la información que haya adquirido como resultado de relaciones de negocios, no deberá utilizarla como una ventaja personal sobre terceras partes.

e) Conducta profesional:

Todo empleado de la firma debe cumplir con todas las leyes y regulaciones que estén relacionadas con el desempeño de sus labores, además deben evitar cualquier acción que desacredite la profesión.

El personal no debe utilizar sus conocimientos profesionales en tareas que no cumplan con la moral.

El personal de la firma debe abstenerse de hacer comentarios sobre otras firmas cuando dichos comentarios perjudiquen su reputación o prestigio de la otra firma

f) Independencia

La firma debe:

- Establecer políticas y procedimientos para proveerles una seguridad de que la firma, su personal, y cuando sea aplicable, otro personal mantienen independencia en las circunstancias que son requeridas por el Código de Ética Profesional para Contadores Públicos de El Salvador.
- Comunicar sus requerimientos de independencia a su personal de forma escrita, y cuando sea el caso a otros individuos relacionados con ellos.
- Identificar y evaluar las circunstancias y relaciones que crean amenazas a la independencia, y tomar la acción apropiada para eliminar esas amenazas o reducirlas hasta un nivel aceptable.
- Obtener de su personal información relevante sobre: la asignación del cliente, incluyendo el alcance de los servicios provistos con la finalidad de evaluar el impacto sobre los requerimientos de independencia.
- Establecer políticas y procedimientos diseñados para proveerle una seguridad de que es notificada de la rupturas a los requerimientos de independencia y de permitirle tomar las acciones apropiadas para resolverlas.
- Obtener de su personal confirmación escrita al menos anualmente del cumplimiento de las políticas y procedimientos de independencia.
- Evitar de asignar al mismo personal con experiencia en compromisos relacionados con la prestación de servicios durante un largo periodo con la finalidad de reducir la amenaza de familiaridad que se pueda crear.

2.3 ACEPTACIÓN Y CONTINUACIÓN DE RELACIONES CON CLIENTES Y ASIGNACIONES ESPECÍFICAS.

La firma debe establecer políticas y procedimientos para la aceptación y continuación de relaciones con clientes y asignaciones específicas, diseñados para proveerle una seguridad razonable que solamente aceptará o continuará sus relaciones y asignaciones donde:

- Ha considerado la integridad del cliente
- Es competente para ejecutar la asignación y tiene la capacidad, tiempo y recursos para hacerlo.
- Puede cumplir con los requisitos éticos.

La firma debe obtener información donde considere: la integridad del cliente y si puede cumplir con los requisitos éticos antes de aceptar una asignación con un cliente nuevo, cuando decida continuar con un cliente existente o cuando considere la aceptación de una nueva asignación con un cliente existente.

En el caso de que se obtenga información que perjudique la integridad del cliente, la firma debe poseer políticas y procedimientos para poder retirarse y terminar la relación con el cliente.¹⁶

Para aceptar y continuar una relación con clientes se recomienda que se evalúen al menos los siguientes puntos:

- Evaluar los clientes prospectos y revisar continuamente a los clientes existentes, a fin de conocer que no estén relacionado con actividades ilícitas.
- Al aceptar o retener a un cliente, se debe considerar la independencia de la firma, la capacidad de servicio al cliente, y la integridad de la dirección del cliente.
- Se debe obtener y revisar los Estados Financieros disponibles ya sean anuales debidamente legalizados o registrados.

¹⁶ NICC 1-IFAC, Párrafo 28, Pagina 9.

- Investigar cualquier información del cliente y su administrador, mediante bancos, asesores jurídicos, bolsa de valores, entidades gubernamentales y otras entidades convenientes.
- Se debe de comunicar con el auditor anterior, sobre hechos relativos con la integridad de la administración, desacuerdos con la dirección sobre políticas contables, procedimientos de auditoria y su entendimiento sobre los motivos del cambio de auditores.
- Informar al personal de la firma de forma escrita las políticas para aceptar y continuar relaciones con clientes.
- Asignar a un individuo para evaluar la información obtenida y tomar la decisión de aceptar o continuar una relación con el cliente.
- Evaluar la naturaleza de las operaciones del cliente incluyendo sus prácticas de negocio.
- Elaborar una carta de compromiso en la que se establezca las responsabilidades del personal asignado, el alcance del trabajo a realizar y a la vez se debe obtener una copia firmada por parte del cliente en señal de aceptación de lo estipulado en la carta.

2.4 RECURSO HUMANO.

La firma debe establecer políticas y procedimientos para proveerle una seguridad razonable de que posee el personal suficiente con las competencias y el compromiso con los principios éticos, necesarios para ejecutar sus asignaciones de acuerdo con los estándares profesionales y requerimientos regulatorios y legales aplicables.¹⁷

¹⁷ NICC 1-IFAC, Párrafo 36, Pagina 11-12.

Suministro de Recursos

La firma debe determinar y proporcionar, en el momento adecuado, los recursos necesarios para implantar y mejorar los procesos del sistema de control de calidad para lograr la satisfacción del cliente.

Competencia y Habilidad.

La firma debe proveerse de personal que conozca las Normas Técnicas y la Competencia Profesional para cumplir con el debido cuidado sus responsabilidades.

Perfiles de Puesto

El responsable de la contratación de personal debe elaborar las fichas de perfiles de puesto en la cual se resuman los requisitos académicos, formación, conocimientos y experiencias requeridas para cada puesto de trabajo con incidencia en la calidad de la prestación de los servicios; entre la información que pueda contener las fichas podemos mencionar los siguientes:

- Nombre del Puesto.
- Formación académica: Título, conocimientos, seminarios etc. que debe aportar una persona que pretenda incorporarse al puesto.
- Experiencia, formación específica, y/o adiestramiento previo a la incorporación de la firma.
- Las funciones y responsabilidades del puesto.

Contratación

La firma debe:

- Planear las necesidades de personal a todo nivel y cuantificar los objetivos de contratación tomando como base los clientes actuales, crecimiento y el retiro esperado.
- Establecer modos de contactar, métodos para atraer, evaluar y seleccionar las potenciales contrataciones para hacerles ofertas de empleo.

- Asignar a personas autorizadas la responsabilidad de decidir sobre la contratación de personal.
- Obtener la información previa y documentar las calificaciones del candidato mediante: Currículum Vitae, formularios de aplicación, entrevistas, registro académico, referencias personales y de empleo.
- Evaluar las calificaciones del nuevo personal, incluso de los obtenidos de canales de contratación no habituales (por ejemplo, a nivel de supervisor o de fusión o adquisición), para determinar que reúnan las exigencias de la firma y de las normas.

Necesidades de formación y adiestramiento.

La formación y adiestramiento del personal debe ser responsabilidad de la firma, ya que esta dispone de los medios necesarios para que se lleve a cabo.

Todos los empleados con personal bajo su responsabilidad deben detectar y analizar las necesidades de formación y adiestramiento del personal a su cargo.

El responsable de la contratación de personal debe llevar a cabo actividades de formación y adiestramiento cuando:

- El personal asignado para una actividad específica tiene una formación previa insuficiente para realizarla adecuadamente.
- Se producen cambios en los procesos, políticas, procedimientos, organización de la firma o en el sistema de control de calidad que afecte a las actividades a realizar.
- Se evalúa los resultados de los trabajos realizados y se deduzca que un empleado no ha alcanzado o no mantiene el nivel adecuado para desempeñar una asignación.
- Para mantener y mejorar el nivel de formación de los empleados.

El responsable del sistema de control de calidad debe mantener un archivo de los expedientes de formación de las personas que realizan tareas directamente relacionadas con la calidad, y de las actividades de formación y adiestramiento realizados, en la que se demuestre el cumplimiento de los perfiles de puesto correspondiente.

Desarrollo Profesional.

La firma debe:

- Desarrollar pautas y requerimientos de educación profesional continua y comunicarlas al personal.
- Fomentar la participación en programas de educación profesional continua, incluso a sus estudios.
- Desarrollar u obtener los materiales de cursos, escoger y entrenar a los instructores por lo que:
 - Se debe establecer los requerimientos de educación y experiencia anterior.
 - Los instructores deben ser calificados de acuerdo al contenido de los programas y la metodología de enseñanza.
 - Los participantes deben evaluar el contenido del programa y a los instructores, y los instructores a los participantes.
- Actualizar los programas de educación por los nuevos desarrollos que van ocurriendo.
- Mantener una biblioteca con literatura profesional, leyes normativas y asuntos técnicos profesionales de la firma.

Entre las áreas principales de educación continuada que pueden cubrirse se mencionan los siguientes: auditoría, contabilidad, impuestos, informática y cualquier otro material a fin. Por otro lado, las materias básicas a tomar en consideración en el plano de educación continuada son: Normas Internacionales de Contabilidad, Normas Internacionales de Auditoría, Norma Internacional de Control de Calidad, leyes tributarias, mercantiles, penales, aduaneras, etc.

Entre los distintos medios que se pueden adiestrar al personal de la firma se pueden mencionar los siguientes: Seminarios, conferencias, paneles, mesas redondas, talleres, eventos internacionales, entrenamiento interno de la firma, etc.

Promoción y Progreso

La firma debe:

- Establecer y comunicar las políticas de progreso y promoción de personal.
- Preparar pautas describiendo las responsabilidades en cada nivel y el desempeño esperado y las calificaciones necesarias para su progreso.
- Establecer la cantidad de experiencia en periodo de tiempo para su progreso dentro de la firma.
- Establecer criterios para evaluar el desempeño y habilidades esperadas: como lo es el conocimiento técnico, capacidad analítica, comunicación, liderazgo, entrenamiento, relaciones con clientes, actitud personal y compostura profesional.
- Proveer al personal de la literatura profesional actual de las normas técnicas profesionales y locales relevantes sobre asuntos de contabilidad, auditoría u otra área a fin.
- Distribuir los pronunciamientos sobre las regulaciones relevantes y las exigencias estatutarias en áreas del interés específico, tales como títulos valores de compañías, ley de impuestos, normativas internacionales, etc. a personas que tienen en tales áreas.

- Evaluar el desempeño del personal e informarlo de su progreso
- Identificar las responsabilidades de evaluación, indicando quien preparará las evaluaciones y en cuanto tiempo estarán listas.
- Instruir al personal sobre los objetivos de evaluación de personal.
- Utilizar formas estandarizadas para evaluar el desempeño del personal.
- Revisar las evaluaciones con el evaluado.
- Las evaluaciones deben ser revisadas por el superior del evaluador.
- Periódicamente aconsejar al personal sobre su progreso y oportunidades de carrera dentro de la firma.
- Estudiar periódicamente la experiencia de progresos en la firma para averiguar si los individuos con los criterios indicados se les incrementa su responsabilidad.

Asignación del Equipo de trabajo.

La firma debe:

- Establecer políticas y procedimientos en la que se requiera que se comunique la identidad y el rol del personal asignado a los miembros claves de la gerencia del cliente.
- Asignar el personal apropiado con las capacidades, competencias y el tiempo necesario para ejecutar una asignación de acuerdo con los estándares profesionales, requerimientos regulatorios y legales aplicables.
- Preparar los presupuestos de tiempo por auditorias para determinar los requerimientos de personal y programar el trabajo de auditoria.

- Considerar el tamaño de la auditoría, disponibilidad, especialidades del personal, oportunidades de las asignaciones del trabajo, continuidad y rotación periódica de personal, y oportunidades de entrenamiento, en el trabajo para alcanzar el número de los requerimientos de personal, habilidades personales y desarrollo individual.
- Designar a una persona apropiada la responsabilidad de asignar al personal a las auditorías y considerar lo siguiente al efectuar las asignaciones:
 - Requerimientos de tiempo y de personal para auditorías específicas.
 - Conocer las calificaciones del personal tales como experiencias, posición, antecedentes y maestrías especializadas.
 - Situaciones de posibles problemas de independencia y conflicto de interés.

2.5 EJECUCION DE LA ASIGNACION.

La firma debe:

- Establecer políticas y procedimientos para proveer una seguridad razonable que las asignaciones son ejecutados de acuerdo con los estándares profesionales, requerimientos regulatorios y legales apropiados¹⁸
- Describir los asuntos a ser incluidos en el plan general y el programa de auditoría.
- Desarrollar un plan de trabajo para áreas de interés en particular.
- Estimar el tiempo para completar el trabajo de auditoría.
- Proveer los procedimientos para mantener las normas de calidad de la firma para el trabajo realizado.
- Desarrollar pautas para la forma y contenido de los papeles de trabajo.

¹⁸ NICC 1-IFAC, Párrafo 46, Pagina 14.

- Utilizar formas estandarizadas, listas de comprobación y cuestionarios, según sea apropiado, para llevar a cabo la ejecución de auditoría.
- Establecer políticas que hagan referencia al nombramiento de los revisores de control de calidad y establecer su elegibilidad a través de:
 - Las calificaciones técnicas requeridas para realizar el papel, incluyendo la experiencia y autoridad necesaria.
 - El grado hasta el cual el revisor de control de calidad puede ser consultado sin comprometer su objetividad.
- Establecer en las políticas y procedimientos la naturaleza, oportunidad y la extensión de una revisión de control de calidad, el criterio para la selección de los revisores que serán asignados y los requerimientos de documentación de una revisión de control de calidad.
- Diseñar políticas y procedimientos en la que se requiera la culminación de la revisión de control de calidad antes de emitir el informe.

Diferencia de Opinión.

La firma debe establecer políticas y procedimientos para tratar y resolver las diferencias de opinión al interior del equipo de trabajo asignado, con aquellas personas consultadas; las conclusiones que se obtengan deben documentarse e implementarse.¹⁹

Revisión del control de calidad de la asignación.

La firma debe establecer políticas y procedimientos requiriendo la revisión de control de calidad que provea una evaluación objetiva de los juicios del equipo asignado y las conclusiones alcanzadas en la formulación del informe. Tales políticas y procedimientos deben:

- Requerir la revisión de control de calidad para todas las auditorías de Estados Financieros.

¹⁹ NICC 1-IFAC, Párrafo 57, Pagina 16.

- Establecer los criterios contra el cual se debe evaluar la auditoría y revisión de información financiera histórica, con el propósito de determinar si se debe realizar una revisión de control de calidad.²⁰

Previamente a la revisión, el revisor de control de calidad debe elaborar un programa de la revisión, donde se especifique los puntos que se van a revisar, la fecha exacta de la revisión. Además se debe incluir los documentos de referencia para la revisión, el alcance y la firma del revisor.

La revisión debe comenzar con una breve reunión inicial en la que el revisor:

- Explique a los revisados los detalles del programa de revisión
- Presente a los miembros del equipo revisor (cuando sea aplicable)
- Recordar los objetivos y alcance de la revisión
- Aclarar cualquier duda sobre el proceso de revisión.

Durante la revisión se debe tomar en cuenta que la investigación no tiene porque limitarse a los puntos del programa de revisión evaluándose solamente evidencias objetivas y contrastadas. En caso de detectar una posible deficiencia se debe investigar hasta confirmarla, y una vez confirmada esta se averiguara:

- Causas que originaron la deficiencia.
- Efectos o incidencia sobre la calidad del servicio prestado.
- Si la deficiencia es fortuita o continua.
- Si la deficiencia es debida a falta de procedimientos o a defectos de algún documento del sistema del control de calidad.

Tras la finalización de la revisión, el revisor del control de calidad deberá emitir un informe de revisión de control de calidad, en la cual se pueden incluir los siguientes datos:

- Indicar las áreas y/o actividades revisadas.
- Revisor o equipo de revisión de control de calidad (cuando sea aplicable).

²⁰ NICC 1-IFAC, Párrafo 60, Pagina 17.

- Documentación de referencia: Normativa aplicable.
- Deficiencias o desviaciones: se deben describir las anomalías encontradas indicando las evidencias en las que se basan.
- Firma del revisor o equipo revisor.

El informe de revisión interna se debe de elaborar por cada auditoria que realice el equipo o equipos asignados. El original del informe de revisión será archivado por el revisor del control de calidad.

2.6 MONITOREO.

La firma debe establecer políticas y procedimientos para proveerle una seguridad razonable que las políticas y procedimientos relacionados con el control de calidad son relevantes, adecuados, y si operan efectivamente en el ejercicio profesional. Tales políticas y procedimientos deben incluir la continua consideración y evaluación del sistema de control de calidad de la firma.²¹

El Revisor de Control de Calidad como máximo responsable del aseguramiento de la calidad, debe efectuar una revisión del sistema de control de calidad (el rango de tiempo de revisión dependerá del tamaño de la firma) con el objetivo de verificar si continua siendo eficaz y adecuado para alcanzar los objetivos de calidad establecidos. Dicho revisión se debe llevar a cabo en una reunión entre la gerencia y el responsable del sistema de control de calidad.

Entre los asuntos y decisiones que se pueden tratar en las reuniones se puede recomendar lo siguiente:

- Asuntos:
 - Resultados de auditorías anteriores.
 - Cumplimiento de objetivos.
 - Resumen anual de los resultados.
 - Estados de acciones correctivas y preventivas.

²¹ NICC 1-IFAC, Párrafo 74, Pagina 20.

- Revisiones anteriores.
- Cambios que pueden afectar el sistema de control de calidad.
- Decisiones:
 - Revisión de las políticas de calidad.
 - Planificación de nuevos objetivos.
 - Decisiones sobre mejora de la eficiencia del sistema de control de calidad.
 - Mejora de los servicios en relación con los requisitos del cliente.
 - Necesidades de recursos.

Las revisiones que se realicen al sistema de control de calidad deben quedar documentadas en un acta, firmada por el socio director o en su defecto por la junta directiva, la elaboración y el archivo corresponde al responsable del Sistema, el cual asume la responsabilidad de asegurar que todas las acciones acordadas en las revisiones se cumplen y se documenten.

La firma debe:

- Controlar el cumplimiento de las políticas y procedimientos relativos a la independencia, integridad, objetividad, confidencialidad y conducta profesional.
- Supervisar la efectividad del programa de reclutamiento, para evaluar si las políticas y procedimientos están siendo cumplidas.
- Monitorear los programas de educación continua y mantener los archivos apropiados.
- Revisar periódicamente los reportes de evaluación y otros archivos preparados en los programas de educación continua, para evaluar si estos son presentados eficazmente y si cumplen con los objetivos de la firma.
- Revisar periódicamente el sistema de evaluación de personal para averiguar que:
 - Los procedimientos de evaluación y documentación están siendo cumplidos.
 - Los requerimientos establecidos para el progreso están siendo conseguidos.
 - Hay reconocimiento al desempeño excepcional.

- Supervisar el cumplimiento de las políticas de la firma y procedimiento para la aceptación de clientes.
- Determinar los objetivos e instrucciones y revisar los programas a utilizar en la conducción del monitoreo.
- Determinar criterios para seleccionar el personal de monitoreo, incluso los niveles de responsabilidad y conocimientos especializados.
- Revisar los compromisos seleccionados para el cumplimiento de las normas profesionales y políticas de control de calidad.
- Reportar los hallazgos a los niveles de dirección apropiados, las acciones de monitoreo efectuadas o planeadas, para la revisión general del sistema de control de calidad.
- Discutir los hallazgos con el personal de dirección del compromiso.
- Reportar los hallazgos generales y las recomendaciones a la dirección.
- Determinar las necesidades de modificar las políticas de control de calidad en vista de los resultados del monitoreo.
- Durante la auditoria, el supervisor evaluara el nivel de progreso del trabajo asignado, por lo que debe considerar lo siguiente:
 - Los ayudantes tienen las habilidades y competencia necesarias para las tareas asignadas.
 - El trabajo se esta ejecutando de acuerdo al plan general y programa de auditoria.
 - Informar las cuestiones contables y de auditoria significativos de la auditoria, evaluar su impacto y modificar el plan general y programa de auditoria.
 - Resolver las diferencias de juicio profesional entre el personal y considerar, consultar si es apropiado.
- El trabajo realizado por el personal tiene que ser revisado para considerar si:
 - El trabajo ha sido realizado de acuerdo con el programa de auditoria.
 - El trabajo ha sido realizado y los resultados estén suficientemente documentados.

- Todos los asuntos significativos han sido resueltos y reflejados como hallazgos de auditoría.
 - Los objetivos de los procedimientos de auditoría se han conseguido.
 - Las conclusiones expresadas son consistentes con los resultados del trabajo realizado y soportan la opinión de auditoría.
- Los siguientes puntos se deben revisar oportunamente durante el desempeño del compromiso:
 - Plan de auditoría general y programa de auditoría.
 - Evaluación del riesgo inherente y de control, incluso los resultados de las pruebas de control y las modificaciones, si hay, hechas al plan general y programa de auditoría, como resultado de tales evaluaciones.
 - La documentación de la evidencia de auditoría obtenida de los procedimientos sustantivos, conclusiones derivadas, incluso los resultados de consultas.
 - Ajustes propuestos, estados financieros e informes propuestos.
- Entre los procedimientos de revisión que pueden incluir las firmas podemos mencionar los siguientes:
 - Procedimientos de inspección.
 - Análisis y evaluación de:
 - Resultados de la confirmación de independencia.
 - Educación profesional continua y otras actividades de desarrollo profesional del personal de la firma.
 - Decisiones sobre aceptación y continuidad de relaciones con clientes.
 - Determinar acciones correctivas y mejoras a ser hechas en el sistema de control de calidad.
 - Comunicación apropiada al personal de la firma de las debilidades identificadas en el sistema de control de calidad.
 - Revisar los registros de personal administrativos pertinentes a los elementos del Sistema de Control de Calidad.

- Revisar papeles de trabajo, informes y estados financieros de clientes.

Cuando los resultados de los procedimientos de monitoreo señalen que un informe puede ser inapropiado o que los procedimientos fueron omitidos durante la ejecución de la asignación, la firma debe determinar las acciones adicionales que son apropiados para cumplir con los estándares profesionales relevantes, los requerimientos regulatorios y legales aplicables.

Documentación:

El tamaño, estructura y naturaleza de la práctica de la firma deben ser considerados al determinar si la documentación de las políticas y procedimientos de control de calidad establecidos es requerido para la comunicación eficaz y, de ser así, el grado de tal documentación. Generalmente se esperaría que la documentación de las políticas de control de calidad fuera más extensa en una firma grande que una firma pequeña.

La forma y contenido de tal documentación son un asunto de juicio y dependen de varios factores: Tamaño de la firma, número de oficinas, grado de autoridades permitido al personal, naturaleza y complejidad de la práctica, su organización, y consideraciones apropiadas de costo-beneficio. La documentación debe ser archivada por un periodo de tiempo suficiente para permitir la realización de los procedimientos de supervisión y una revisión para evaluar el grado de cumplimiento de la firma de sus políticas y procedimientos de control de Calidad.

NOMBRE DE LA FIRMA	GUIA DE CONTROL DE CALIDAD	
Edición 1	Fecha: Nov.2006	Paginas

PARTE III.

ADECUACION DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE CALIDAD, A LO ESTABLECIDO EN LA NICC N° 1-IFAC, NIA 220R Y CODIGO DE ETICA PROFESIONAL PARA CONTADORES PUBLICOS DE EL SALVADOR.

3.1 PREPARACIÓN DE SU PERSONAL

Para que la implementación de cambios en una empresa sea eficiente, es necesario comunicarlo de manera oportuna al personal que en ella labora, ya que serán los encargados de la ejecución de los cambios implementados.

Si la firma posee políticas y procedimientos de control de calidad, Pero estos no están acorde con la normativa técnica y legal actual vigente, el trabajo que se debe hacer es el de adecuar esas políticas y procedimientos, de tal manera que respondan a los retos que conlleva el estar en un entorno globalizado.

Es necesario que el personal de la firma esté preparado para aceptar los cambios de políticas y procedimientos, es por eso que la gerencia de la firma debe hacer un trabajo de concientización y actualización hacia su personal, de tal manera que los cambios causen un efecto positivo en la firma.

Además, es necesario divulgar lo contenido en la normativa utilizada para el establecimiento de políticas y procedimientos, de manera que se pueda comprender las razones por las que se han hecho los cambios en la firma.

Finalmente, cuando se haya concientizado al personal, se debe divulgar cada una de las políticas y procedimientos que han sufrido cambios y la forma de aplicarlas en la firma.

3.2 ADECUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ACTUALES A NICC 1 IFAC, NIA 220R Y CÓDIGO DE ÉTICA PROFESIONAL PARA CONTADORES PÚBLICOS DE EL SALVADOR.

Después de haber realizado el diagnóstico y ver como se encuentra la firma en cuanto a políticas y procedimientos de control de calidad, y si el resultado es que si se poseen pero no de acuerdo a lo establecido en la NICC 1- IFAC, NIA 220R y Código de Ética Profesional para Contadores Públicos de El Salvador, entonces la firma debe:

- Comparar las políticas y procedimientos actuales a los que deben ser (según normativa técnica y legal actual vigente)
- Sacar las principales diferencias que existen entre lo que es y lo que deberá ser en cuanto a políticas y procedimientos de control de calidad.
- De acuerdo a las diferencias encontradas adecuar sus políticas a lo establecido en la normativa técnica y legal actual vigente. Para facilitar este trabajo, a continuación se le proporciona ejemplos de cómo adecuar esas políticas y procedimientos, basándonos en los resultados obtenidos de la investigación realizada en 52 firmas que prestan servicios de auditoría y que están inscritos en el CVPCPA:

A continuación se presenta un cuadro en el que se explica, como se debe hacer para facilitar el proceso de adecuación de las políticas y procedimientos. Este cuadro consta de las siguientes partes:

- **SITUACION ACTUAL:** se explica como están actualmente las políticas y procedimientos de control de calidad, en las firmas que fueron objeto de investigación.
- **DEBERIA SER:** Según la Normativa técnica y legal actual vigente, como deberían ser las políticas y procedimientos de control de calidad, en las firmas que prestan servicios de auditoría.

- **EJEMPLIFICACION:** Se proporciona ejemplos de cómo establecer las políticas y procedimientos de control de calidad, proporcionando una política y dos procedimientos, para ayudar a entender el deber ser en cuanto a políticas y procedimientos de control de calidad

CUADRO DE ADECUACION DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE CALIDAD.

SITUACION ACTUAL	DEBERIA SER	EJEMPLIFICACION
<p>LIDERAZGO Y RESPONSABILIDADES PARA LA CALIDAD AL INTERIOR DE LA FIRMA.</p> <p>Las firmas poseen políticas y procedimientos no actualizados respecto de la independencia, integridad, objetividad, confidencialidad y conducta profesional (pequeño porcentaje).</p>	<p>LIDERAZGO Y RESPONSABILIDADES PARA LA CALIDAD AL INTERIOR DE LA FIRMA.</p> <p>La firma debe establecer políticas y procedimientos actualizados diseñados para promover una cultura interna que reconozca que la calidad es esencial en la ejecución de las asignaciones.²²</p>	<p>POLÍTICA:</p> <p>El personal de la firma observará los principios de independencia, integridad, objetividad, confidencialidad y conducta profesional.</p> <p>PROCEDIMIENTOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asignar a un individuo o grupo para proporcionar los lineamientos y resolver las cuestiones sobre asuntos de integridad, objetividad, independencia y confidencialidad. 2. Comunicar políticas y procedimientos respecto de la independencia, integridad, objetividad, confidencialidad y conducta profesional al personal de todos los niveles dentro de la firma.

²² NICC 1-IFAC, Párrafo 9, Páginas 4-5.

SITUACION ACTUAL	DEBERIA SER	EJEMPLIFICACION
<p>REQUISITOS ETICOS</p> <p>Las firmas no aplican los principios fundamentales contenidos en el código de ética profesional para contadores públicos de El Salvador</p>	<p>REQUISITOS ETICOS</p> <p>La firma debe establecer políticas y procedimientos diseñados para promoverle una seguridad razonable de que la firma y su personal cumplen los requisitos éticos relevantes²³</p>	<p>POLÍTICA:</p> <p>Al asignar el equipo al trabajo de auditoria, debe conocer y aplicar los requisitos éticos relevantes</p> <p>PROCEDIMIENTOS.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asignar a cada trabajo personas con experiencias en el cumplimiento de requisitos éticos 2. Determinar sanciones a quienes incumplen requisitos éticos.

²³ NICC 1-IFAC, Párrafo 14, Pagina 6.

SITUACION ACTUAL	DEBERIA SER	EJEMPLIFICACION
<p>ACEPTACION Y CONTINUACION DE RELACIONES CON CLIENTES Y ASIGNACIONES ESPECÍFICAS.</p> <p>Las firmas no poseen políticas y procedimientos para efectuar una evaluación de los clientes existentes a fin de determinar si continuar o no con la relación.</p>	<p>ACEPTACION Y CONTINUACION DE RELACIONES CON CLIENTES Y ASIGNACIONES ESPECÍFICAS.</p> <p>La firma debe establecer políticas y procedimientos para la aceptación y continuidad de relaciones con clientes y asignaciones específicas, diseñadas para proveerla una seguridad razonable que solamente aceptara o continuara sus relaciones con clientes que cumplen requisitos éticos.²⁴</p>	<p>POLÍTICA:</p> <p>Se debe realizar una evaluación de clientes prospecto y una revisión, sobre una base continua, de los clientes existentes. Al tomar una decisión para aceptar o retener a un cliente, se ha de considerar la independencia y capacidad de la firma para dar servicio al cliente en forma apropiada y en la integridad de la administración del cliente.</p> <p>PROCEDIMIENTOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer procedimientos de evaluación de clientes prospecto y para su aprobación como clientes. 2. Evaluar a los clientes al ocurrir determinados eventos para determinar si las relaciones deberían continuar.

²⁴ NICC 1-IFAC, Párrafo 28, Pagina 9.

SITUACION ACTUAL	DEBERIA SER	EJEMPLIFICACION
<p>RECURSO HUMANO</p> <p>Las firmas no disponen de una política para la asignación del personal a los clientes.</p>	<p>RECURSO HUMANO</p> <p>La firma debe asignar el personal apropiado con las capacidades, competencias y el tiempo necesario para ejecutar una asignación de acuerdo con los estándares profesionales y requerimientos regulatorios y legales aplicables.²⁵</p>	<p>POLÍTICA</p> <p>La firma debe contar con personal que ha alcanzado y mantiene los estándares técnicos y la competencia profesional requeridos para estar capacitados para cumplir sus responsabilidades con el cuidado debido.</p> <p>PROCEDIMIENTOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener un programa diseñado para obtener personal calificado, mediante la planeación de necesidades de personal, el establecimiento de objetivos de contratación, y el señalamiento de calificaciones para los involucrados en la función de contratación. 2. Establecer calificaciones y lineamientos para evaluar candidatos potenciales en cada nivel profesional.

²⁵ NICC 1-IFAC, Párrafo 36, Páginas 11-12.

SITUACION ACTUAL	DEBERIA SER	EJEMPLIFICACION
<p>EJECUCION DE LA ASIGNACION.</p> <p>Las firmas han establecido políticas y procedimientos para la ejecución de la asignación pero estos no aseguran el compromiso de los equipos de trabajo con los controles de calidad en la emisión de los informes.</p>	<p>EJECUCION DE LA ASIGNACION.</p> <p>La firma debe establecer políticas y procedimientos para proveer una seguridad razonable que las asignaciones son ejecutadas de acuerdo con los estándares profesionales y requerimientos regulatorios y legales apropiados.²⁶</p>	<p>POLÍTICA:</p> <p>Debe haber suficiente dirección, supervisión y revisión del trabajo a todos niveles para proporcionar certidumbre de que el trabajo desempeñado cumple con los estándares apropiados de calidad.</p> <p>PROCEDIMIENTOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proporcionar procedimientos para la planeación de auditorias. 2. Proporcionar procedimientos para mantener los estándares de calidad de la firma para el trabajo desempeñado.

²⁶ NICC 1-IFAC, Párrafo 46, Pagina 14.

SITUACION ACTUAL	DEBERIA SER	EJEMPLIFICACION
<p>MONITOREO</p> <p>La firma posee políticas y procedimientos encaminados al monitoreo del control de calidad, pero no promueven una adecuada supervisión y revisión del trabajo en todos los niveles.</p>	<p>MONITOREO</p> <p>La firma debe efectuar una revisión anual de políticas y procedimientos de control de calidad, con el objetivo de verificar si continua siendo eficaz y adecuado para alcanzar los objetivos de calidad establecidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se debe supervisar periódicamente que el trabajo se esta ejecutando de acuerdo al plan general y al programa de auditoria. 	<p>POLÍTICA:</p> <p>Se debe monitorear la adecuación y efectividad operacional de las políticas y procedimientos de control de calidad.</p> <p>PROCEDIMIENTOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir el alcance y contenido del programa de monitoreo de la firma. 2. Prever el reporte de resultados a los niveles apropiados de la administración, el monitoreo de acciones realizados o planeadas, y la revisión global del sistema de control de calidad de la firma.

3.3 IMPLEMENTACION DE LAS POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE CALIDAD

Después de haber la firma elaborado sus políticas y procedimientos de control de calidad, es necesario que sean implementadas y dadas a conocer al personal de la firma.

El Socio Director, debe estar comprometido con la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Control de Calidad; las políticas y procedimientos deben ser comunicados a todos los empleados de la firma, dichas políticas y procedimientos deben ser comunicados a todos los empleados, no importando la actividad a que se dediquen. Las políticas y procedimientos deben ir orientadas a satisfacer los requisitos establecidos por los clientes, así como lo dispuesto en la normativa técnica actual.

La Junta General de Socios, debe determinar quien será el responsable de establecer el Sistema de Control de Calidad y además de definir el equipo de trabajo que apoyará al responsable de implementar dicho sistema.

Una vez definido el personal encargado de implementar las políticas y procedimientos de control de calidad, debe de comunicarse al personal de la firma, esto puede realizarse mediante capacitaciones impartidas por el personal responsable; o también, pueden transmitirse por medio de manuales, boletines, reuniones informativas, etc.

3.4 COSTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS CAMBIOS PARA LA FIRMA.

3.4.1 Costos para implantar políticas y procedimientos

Un programa de control de calidad en una firma de Contadores Públicos, es una pieza clave en su programa de administración de riesgos, ya que el principal objetivo que persigue es ayudar a la firma a mantener y reforzar la calidad de su práctica.

El implantar un proceso de control de calidad en una firma de auditores, y mejorar este proceso continuamente a efectos de satisfacer al cliente mediante la entrega de un servicio de auditoría de la más alta calidad — prevenir errores en el desarrollo de la auditoría, reducir costos mejorando la eficiencia, involucrar personal con experiencia y capacidad, y entrenar al personal sobre las políticas y procedimientos, así como en metodologías de auditoría— representa un costo muy alto para la firma de profesionales en cuanto a tiempo, recursos humanos y monetarios, pero ¿Esto realmente representa un costo o una inversión?

¿Inversión o costo?

Mucho se ha dicho si estos programas de control de calidad representan un costo o una inversión para las firmas de Contadores Públicos. Dichos programas son un costo en la medida que estos sean recurrentes y, por lo tanto, se deban repercutir en la cuota de honorarios al cliente.

Sin embargo, el cumplimiento con políticas de la firma, no sólo en las de carácter técnico sino en la eficiencia en el desarrollo del trabajo conlleva a asegurar la calidad de los mismos y, por ende, que se deba considerar como una inversión.

Cualquier persona o personas a quienes el Socio Director de la firma o la Junta de socios asigne la responsabilidad operacional del sistema de control de calidad de la firma, debe tener experiencia y capacidad suficientes y apropiadas las cuales facultan a la persona o personas responsables a identificar y entender los problemas de control de calidad así como a desarrollar políticas y procedimientos apropiados.

Por lo tanto, es necesario que dicho personal posea conocimientos de la normativa actual referente al control de calidad o de cómo deben elaborarse las políticas y procedimientos.

Por lo tanto, una firma puede enviar a dicho personal a eventos relacionados con el control de calidad como son los siguientes:

- Seminarios: los cuales son cursos prácticos de enseñanza superior en los cuales se imparta información de cómo implementar un sistema o procedimientos de control de calidad o seminarios que impartan información de la normativa técnica actual como lo son:
 - Norma Internacional de Control de Calidad No 1
 - Norma Internacional de Auditoría (Sección 220R)
- Conferencias.
- Paneles
- Mesas redondas
- Talleres: En los cuales se explique de una forma practica al personal asistente sobre que aspectos deben tomarse en cuenta para implementar políticas y procedimientos de control de calidad.
- Eventos Internacionales en los cuales el tema sea el control de calidad.

La asistencia a dichos eventos pueden representar un costo para la firma pero a lo largo puede convertirse en una inversión debido a que le proveerá una base sobre como se deben elaborar las políticas y procedimientos de control de calidad, los cuales sean acordes al tipo de procesos o actividades que se llevan a cabo en la firma para realizar una auditoría.

Pero si una firma considera que para la creación de su sistema de control de calidad es mejor contratar personal externo entonces esto seria un costo mayor para la firma.

Una vez elaboradas las políticas y procedimientos de control de calidad de la firma, se vuelve necesario difundirlos al personal, entre los costos que la firma puede incurrir se encuentran los siguientes:

- Elaboración de manuales, en los cuales se detallen todas y cada una de las políticas y procedimientos que el personal debe seguir en la realización de su trabajo.
- Elaboración de boletines y panfletos explicativos.
- Realización de reuniones informativas y talleres prácticos.
- Capacitación del personal.
- Envío a seminarios al personal de la firma, para mantener y mejorar el nivel de formación de los mismos.

Los beneficios de implementar un sistema de control de calidad, normalmente abarcan periodos mas allá de aquel en el cual se incurren los costos asociados al establecimiento del sistema y los beneficios serán reflejados en la mayor eficiencia y eficacia de las operaciones.

3.4.2 Costos de implantar cambios de políticas y procedimientos

Es importante que el programa de control de calidad esté claramente establecido y se verifique su correcto cumplimiento.

Lo cual se cumple a través de revisiones periódicas de la práctica profesional, las cuales deben estar diseñadas con el fin de determinar si existen debilidades en el cumplimiento de las políticas y procedimientos, de tal suerte que necesiten atención a nivel nacional, de oficina o individual. De esta forma, se asegura que la firma está cumpliendo con normas profesionales en todos los trabajos de auditoría. De igual forma, el programa de control de calidad debe contemplar el juzgar el buen funcionamiento del mismo o si existen debilidades con el objeto de corregirlos.

Con una evaluación de la calidad de la práctica de las firmas se puede dar apropiada atención a las necesidades, a efecto de tomar acciones correctivas (por ejemplo, cambios en políticas y procedimientos, y a programas de entrenamiento al personal) a fin de que se llegue a la excelencia profesional.

Los programas de control de calidad se llevan a cabo a través de revisiones de informes de auditoría y los papeles de trabajo respectivos, relativos a trabajos sobre clientes previamente seleccionados, a fin de determinar si dichos trabajos fueron llevados a cabo de acuerdo con las políticas y procedimientos de la firma, con las normas internacionales de auditoría, Normas Internacionales de Control de Calidad y si los estados financieros están de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados.

Las políticas y procedimientos implantados por la firma deben perseguir el cumplir con:

- El desempeño del trabajo de auditoría
- Independencia, integridad y objetividad
- Aceptación y continuidad del cliente de auditoría
- Administración del personal y planes de educación

Si en dado caso las políticas y procedimientos implantados por la firma no cumplen con los aspectos anteriormente detallados y si estas no han sido elaboradas de acuerdo con la normativa técnica actual es necesario entonces la adecuación y cambio de las mismas.

Por lo tanto, si dichas políticas no han sido elaboradas conforme a los lineamientos establecidos en la Norma Internacional de Control de Calidad No 1, Norma Internacional de Auditoría (Sección 220R) y el Código de Ética Profesional para Contadores Públicos de El Salvador, se vuelve entonces necesario adecuar las políticas y procedimientos a lo que en dicha normativa se establece. Por lo cual, entre los costos en que una firma puede incurrir se encuentran los siguientes:

- Seminarios, en los cuales se imparta información de la normativa técnica actual.
 - Norma Internacional de Control de Calidad No 1
 - Norma Internacional de Auditoría (Sección 220R)
- Conferencias.
- Talleres

- Eventos Internacionales
- Y si fuere necesario, contratación de profesionales externos a la firma para que evalúen las políticas que actualmente posee la firma.

Una vez realizados los cambios o adaptado las políticas de control de calidad, estas deben ser transmitidas al personal de la firma para su cumplimiento, entre los costos a incurrir están los siguientes:

- Reelaboración de manuales en los cuales se detallen las adaptaciones o cambios realizados.
- Elaboración de Boletines y Panfletos.
- Realización de reuniones informativas con todo el personal.

MMN Y CIA	GUIA DE CONTROL DE CALIDAD	CODIGO: GCC
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 1 de 4

CASO PRÁCTICO

GUIA DE CONTROL DE CALIDAD DE LA FIRMA MMN Y CIA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre.	Nombre.	Nombre.

MMN Y CIA	GUIA DE CONTROL DE CALIDAD	CODIGO: GCC
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 2 de 4

INDICE

PRESENTACION DE LA FIRMA

OBJETO Y ALCANCE DE LA GUIA

MANUAL DE CALIDAD

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES

MMN Y CIA	GUIA DE CONTROL DE CALIDAD	CODIGO: GCC
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 3 de 4

PRESENTACION DE LA FIRMA

MMN y Compañía, es una firma que presta servicios de auditoria, ubicada en Av. Max Bloch, calle los sisimiles, col medica, San Salvador; la dirección de la firma esta a cargo de uno de los socios propietarios, el Lic. Nelson Iván Mejía Serrano, además en la misma laboran un gerente, dos auditores encargados, dos auxiliares y dos secretarias. La firma se constituyo en enero de 1998, por lo que se cuenta con ocho años de experiencia en el desempeño de nuestro trabajo.

La firma presta los siguientes servicios:

1. Declaración de impuestos
2. Auditoria de estados financieros
3. Legalización de empresas

Somos una firma que atiende a pequeñas y medianas empresas, en cualquiera de los servicios que anteriormente se especifican.

MMN Y CIA	GUIA DE CONTROL DE CALIDAD	CODIGO: GCC
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 4 de 4

OBJETO Y ALCANCE DE LA GUIA

Esta guía tiene por objeto cumplir con los lineamientos básicos que servirán de antesala a lo que será el desarrollo e implantación de un sistema de control de calidad en la firma.

Este documento describe los requisitos básicos que contendrá luego el sistema de control de calidad.

El alcance que esta guía tiene es de elaboración de políticas y procedimientos básicos para el control de calidad en la firma de auditoria, la implementación de esas políticas y la adaptación de las ya existentes a la Normativa técnica y legal actual vigente.

MMN Y CIA	MANUAL CALIDAD	CODIGO: MC
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 1 de 28

MANUAL DE CALIDAD

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR

MMN Y CIA	MANUAL CALIDAD	CODIGO: MC
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 2 de 28

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objeto es poner de manifiesto el compromiso del Socio Director de la Firma MMN y Cia, de implementar políticas y procedimientos de control de calidad, diseñados para promover una cultura interna que reconozca que la calidad es esencial en la realización del trabajo.

COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

El Socio Director está comprometido en la implantación, mantenimiento y mejora del sistema de control de calidad, por lo que:

- Se implica en comunicar a la firma la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, así como los legales y reglamentarios.
- Establece la política y objetivos de calidad.
- Lleva a cabo revisiones del sistema de control de calidad.
- Se asegura la disponibilidad de los recursos.

ENFOQUE AL CLIENTE

El Socio Director debe asegurarse que las necesidades y expectativas de los clientes han sido determinadas (incluyendo las obligaciones y requisitos legales y reglamentarios referidos al servicio a prestar al cliente).

MMN Y CIA	MANUAL CALIDAD	CODIGO: MC
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 3 de 28

POLÍTICA DE LA CALIDAD

Política de Calidad

- a. El Socio Director es responsable de formular la Política de Calidad.
- b. El Socio Director pone los recursos necesarios para que la misma sea conocida, comprendida e implantada a todos los niveles organizativos.

La Política de Calidad es explicada a los empleados y difundida mediante reuniones, panfletos, manuales, boletines, carteleras.

La política de calidad de la Firma MMN y Cia, se basa en:

1. Procurar la máxima satisfacción de nuestros clientes, consiguiendo que nuestros servicios satisfagan plenamente sus necesidades.
2. Procura atender el máximo el numero de clientes posibles, siempre y cuando su integridad no este en duda.
3. Procurar el mas alto nivel de servicio al cliente, prestando un nivel de asesoría eficaz.
4. Desarrollar un clima en la firma donde la calidad en los servicios y el trato a los clientes sea el principal objetivo para todos los profesionales que integran la firma.
5. Hacer las cosas bien a la primera es más rentable que detectar errores y luego corregirlos.
6. Mantener el personal permanentemente actualizado y capacitado en las tareas que realizan.
7. Involucrar a todo el personal en la calidad.
8. Promover el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de control de calidad.
9. La firma debe poseer un sistema de incentivo para el personal que cumpla con las políticas de calidad y los requisitos establecidos en el Código de Ética

MMN Y CIA	MANUAL CALIDAD	CODIGO: MC
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 4 de 28

Profesional para Contadores Públicos de El Salvador, la Norma Internacional de Control de Calidad 1 - IFAC y Norma Internacional de Auditoría 220R.

PLANIFICACIÓN

La Dirección debe establecer y documentar los Objetivos de la Calidad los cuales alcanzan a todas las funciones y niveles relevantes dentro de la firma, son cuantificables y medibles e incluyen aquellos elementos necesarios para satisfacer los requisitos para la adecuada prestación de los servicios, así como el compromiso de mejora continua.

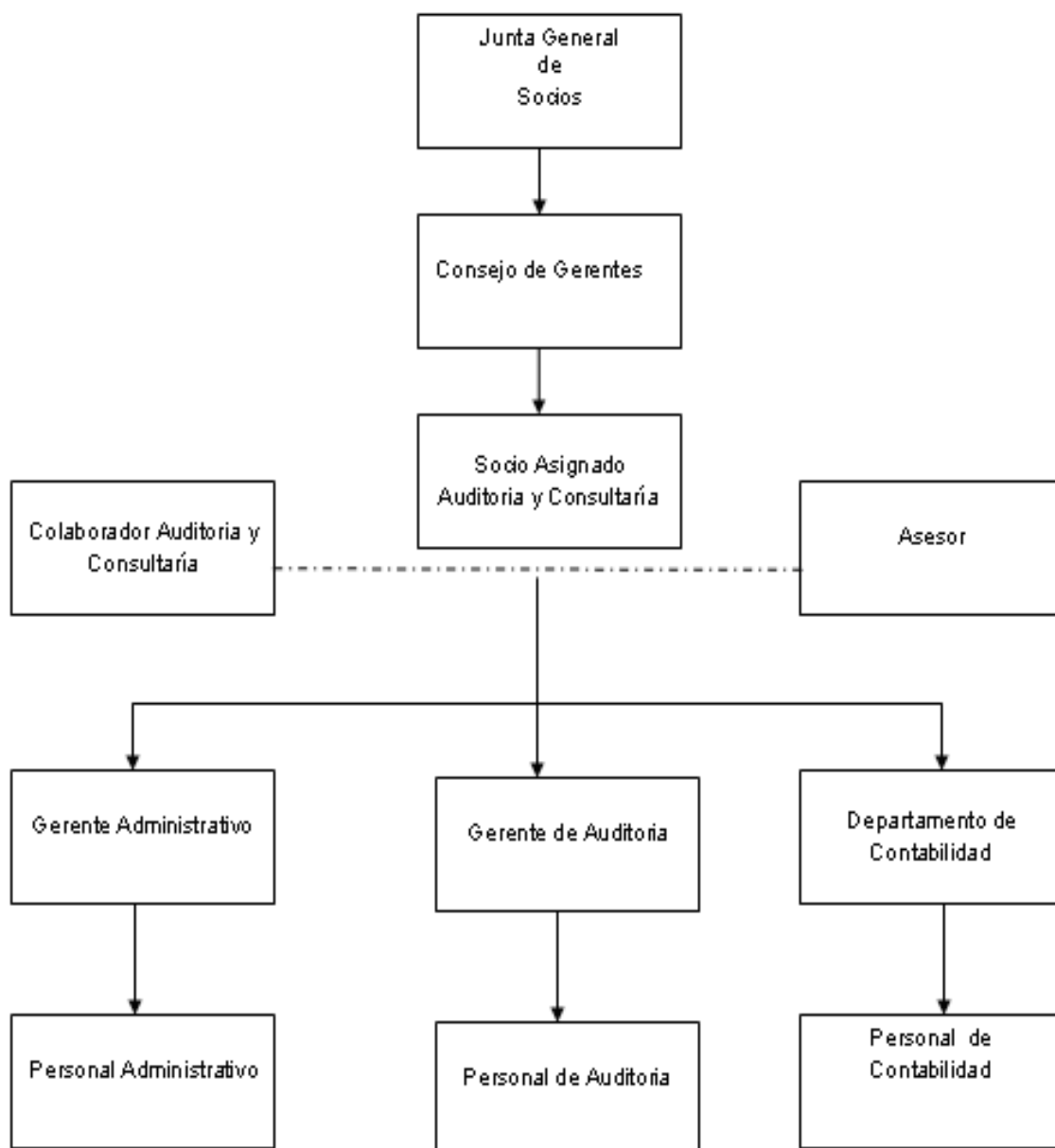
RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

Responsabilidad y Autoridad

La Dirección es la responsable de definir la estructura organizativa de la Firma; así como las responsabilidades, la autoridad y las interrelaciones entre las personas implicadas en actividades relativas a la calidad.

MMN Y CIA	MANUAL CALIDAD	CODIGO: MC
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 5 de 28

Organigrama de la Firma MMN Y CIA



MMN Y CIA	MANUAL CALIDAD	CODIGO: MC
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 6 de 28

Responsable del aseguramiento de la calidad dentro de la firma MMN Y CIA

La dirección de la firma establecerá quien es el máximo responsable del aseguramiento de la calidad dentro de la firma, esta persona será el “Revisor de control de la calidad”.

1. Compromiso de calidad

Tiene la responsabilidad y autoridad para implementar el sistema de control de calidad dentro de la firma.

2. Responsabilidades y autoridades

- Asegurar el cumplimiento de las políticas de calidad.
- Implantar y ejecutar las políticas de calidad de la firma.
- Vigilar el cumplimiento de las políticas.
- Informar a la alta dirección el nivel de calidad y resultados logrados.

3. Funciones

- Es la persona designada para realizar el mantenimiento del sistema de control de calidad.
- Elaboración de las políticas y procedimientos de control de calidad, planes de control de calidad, planes de evaluación de la calidad del servicio.
- Seguimiento de reclamaciones, y acciones correctivas y preventivas.
- Seguimiento de auditoria.
- Promover el conocimiento de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la firma.
- Informar periódicamente a la dirección sobre el estado de implantación, eficacia y posible mejora del sistema de control de calidad.

MMN Y CIA	MANUAL CALIDAD	CODIGO: MC
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 7 de 28

REQUISITOS ETICOS

OBJETO

El objeto es poner de manifiesto el compromiso del Socio Director de desarrollar políticas y procedimientos diseñados para promoverle una seguridad razonable del cumplimiento de los requisitos éticos.

La dirección de la firma MMN y Cia, es la responsable por la implantación y revisión del cumplimiento de dichas políticas.

POLÍTICA DE REQUISITOS ETICOS

Política

El personal de la Firma observara los principios de independencia, integridad, objetividad, confidencialidad y conducta profesional.

Procedimientos:

1. Asignar a un individuo o grupo para proporcionar los lineamientos y resolver las cuestiones sobre asuntos de integridad, objetividad, independencia y confidencialidad.
 - a) Identificar circunstancias donde seria apropiado la documentación para resolución de los problemas.
 - b) Requerir la consulta con fuentes autorizadas cuando se considere necesario.

2. Comunicar políticas y procedimientos respecto de la independencia, integridad, objetividad, confidencialidad y conducta profesional al personal de todos los niveles dentro de la firma.
 - a) Informar al personal sobre las políticas y procedimientos de la firma y notificarles que se espera se familiaricen con los mismos.

MMN Y CIA	MANUAL CALIDAD	CODIGO: MC
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 8 de 28

- b) Enfatizar la independencia de actitud mental en los programas de entrenamiento y en la supervisión y revisión de auditorías.
 - c) Informar al personal oportunamente de aquellas entidades a las que aplican las políticas de independencia.
 - I. Preparar y mantener para fines de la independencia, una lista de los clientes de la firma y de otras entidades, a quienes se le aplican las políticas de independencia.
 - II. Poner la lista a disposición del personal (incluyendo personal nuevo para la firma u oficina) quienes la necesitan para determinar su independencia.
 - III. Establecer procedimientos para notificar al personal sobre los cambios en la lista.
3. Monitorear el cumplimiento de políticas y procedimientos relativos a la independencia, integridad, objetividad, confidencialita y conducta profesional.
- a. Obtener del personal representaciones escritas periódicas, ordinariamente sobre una base anual, declarando que:
 - I. Conocen bien las políticas y procedimientos de la firma.
 - II. No hay ni hubo durante el periodo inversiones prohibidas.
 - III. No existen relaciones prohibidas, y que no han ocurrido transacciones prohibidas por la política de la firma.
 - b. Asignar a una persona o grupo con autoridad apropiada y responsabilidad para resolver excepciones.
 - c. Asignar a una persona o grupo con apropiada autoridad y responsabilidad para obtener informaciones y revisar el cumplimiento cabal de la independencia.
 - d. Revisar periódicamente la asociación de la firma con clientes para la certeza de si algunas áreas de involucramiento pueden o no ser vistas como deterioro de la independencia de la firma.

MMN Y CIA	MANUAL CALIDAD	CODIGO: MC
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 9 de 28

RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

Responsabilidad y Autoridad

La Dirección a través del socio director es la responsable de establecer las políticas y procedimiento relativos al cumplimiento de los requisitos éticos, las cuales deben estar elaboradas de acuerdo a los siguientes puntos:

- **Integridad:**

El personal de la firma debe ser de honradez notoria en todas las relaciones de negocio y no debe de intentar obtener ventajas económicas directas o indirectas por los servicios que preste a sus contratantes haciendo uso de la posición que tiene.

- **Objetividad:**

El personal de la firma debe evitar toda situación que represente un conflicto o que aparente estar en conflicto entre los intereses personales y los de la firma.

- **Competencia profesional y debido cuidado:**

El personal de la firma debe mantener conocimiento y destrezas actualizadas para asegurar que el cliente o el empleador reciben servicios competentes, así mismo, deben actuar diligentemente de acuerdo con las normas profesionales.

- **Confidencialidad:**

la información que haya adquirido como resultado de relaciones de negocios, no deberá utilizarla como una ventaja personal sobre terceras partes.

- **Conducta profesional:**

Todo empleado de la firma debe cumplir con todas las leyes y regulaciones que estén relacionadas con el desempeño de sus labores, además deben evitar cualquier acción que desacredite la profesión.

- **Independencia**

El personal de la firma debe cumplir los requisitos de independencia establecidos y comunicar a la firma en caso de incumplimiento o ruptura de los mismos. Para todo el personal de la firma que el Código de Ética de IFAC o los requerimientos nacionales requieran ser independientes, la firma debe obtener, al menos anualmente, confirmación del cumplimiento con sus políticas y procedimientos de independencia.

MMN Y CIA	MANUAL CALIDAD	CODIGO: MC
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 10 de 28

MMN Y CIA.

DECLARACION DE INDEPENDENCIA.

El que suscribe por la presente, acusa recibo de copia de las políticas y procedimientos de independencia, efectiva el 1 de febrero de 200x. El que suscribe declara que el/ ella actualmente esta en cumplimiento y por la presente acuerda mantenerse en cumplimiento de dichos procedimientos mientras sea empleado de la firma MMN Y CIA.

Nombre del empleado

Fecha

Firma del empleado.

MMN Y CIA	MANUAL CALIDAD	CODIGO: MC
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 11 de 28

Comunicación

Las políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requisitos éticos debe ser explicada a los empleados y difundida mediante reuniones, panfletos, manuales, boletines, carteleras.

La firma MMN Y CIA, debe de dar a conocer las políticas y procedimientos con una periodicidad que puede ser mensual, trimestral, anual, etc. La periodicidad con que se le informe al personal sobre las políticas y procedimientos, permite evaluar si el personal conoce o no las políticas y procedimientos, lo recomendable es difundirlas por lo menos una vez al año, si es antes mejor.

MMN Y CIA	MANUAL CALIDAD	CODIGO: MC
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 12 de 28

ACEPTACION Y CONTINUACION DE RELACIONES CON CLIENTES

OBJETO

El objeto es poner de manifiesto el compromiso del Socio Director para desarrollar políticas y procedimientos, las cuales deben ser diseñadas para proveer una seguridad razonable a la Firma MMN y Cia, de que solamente aceptará y continuara relaciones con clientes que cumplan con los requisitos establecidos en dichas políticas en cuanto a la aceptación y continuación de relaciones con clientes.

La dirección de la firma MMN y Cia, es la responsable por la implantación y revisión del cumplimiento de las políticas de aceptación y continuación de relaciones con clientes.

POLÍTICA DE ACEPTACION Y RETENCION DE CLIENTES

Política

Se deberá realizar una evaluación de clientes Prospecto y una revisión, sobre una base continua, de los clientes existentes. Al tomar una decisión para aceptar o retener a un cliente, se ha de considerar la independencia y capacidad de la firma para dar servicio al cliente en forma apropiada y la integridad de la administración del cliente.

Procedimientos:

- 1) Establecer procedimientos de evaluación de clientes prospecto y para su aprobación como clientes.
 - a) Los procedimientos de evaluación podrían incluir lo siguiente:
 - I. Obtener y revisar los estados financieros disponibles respecto del cliente prospecto, tales como informes anuales, estados financieros provisionales, y declaraciones de impuestos sobre la renta.

MMN Y CIA	MANUAL CALIDAD	CODIGO: MC
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 13 de 28

- II. Averiguar con terceras partes información relativa al cliente prospecto y de su administración y directivos, lo que puede influir en la evaluación del cliente prospecto. Las averiguaciones pueden dirigirse a los banqueros, asesores legales, bancas de inversión del cliente, y a otros de la comunidad financiera o de negocios que puedan conocerlo.
 - III. Comunicarse con el auditor precursor. Las investigaciones pueden incluir preguntas respecto de los hechos que pudieran influir sobre la integridad de la administración, de desacuerdo con la administración sobre políticas contables.
 - IV. Considerar circunstancias que pudieran ser causa de que la firma estimara que el trabajo requiere atención especial o que presenta riesgos inusuales.
 - V. Evaluar la independencia de la firma y la capacidad para dar servicio al cliente prospecto. Al evaluar la capacidad de la firma considerar las necesidades de habilidades técnicas, conocimientos de la industria y personal.
 - VI. Determinar que la aceptación del cliente no violaría lo estipulado en el Código de Ética Profesional para Contadores Públicos de El Salvador.
- b) Designar a un individuo o grupo, en niveles apropiados de la administración, para evaluar la información obtenida respecto del cliente prospecto y para tomar la decisión de aceptación.
 - I. Considerar tipos de trabajos que la firma no aceptaría o que serían aceptados solo bajo ciertas condiciones.
 - II. Proporcionar documentos de la conclusión alcanzada.
 - c) Informar al personal apropiado de las políticas y procedimientos para aceptación de clientes.
 - d) Designar responsabilidad para la administración y monitoreo del cumplimiento de las políticas y procedimientos de la firma de aceptación de clientes.

MMN Y CIA	MANUAL CALIDAD	CODIGO: MC
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 14 de 28

- 2) Evaluar a los clientes al ocurrir determinados eventos para determinar si las relaciones deberían continuar.
- a) Los eventos especificados para este propósito podrían incluir:
- I. La expiración de un periodo de tiempo.
 - II. Un cambio importante en uno o mas de los siguientes:
 - Administración
 - Directores
 - Asesores legales
 - Condición financiera
- b) Designar a un individuo o grupo, en niveles apropiados de la administración, para evaluar la información obtenida y para tomar las decisiones para retención.
- c) Informar al personal apropiado de las políticas y procedimientos de la firma para retención de clientes.
- d) Designar responsabilidad para la administración y monitoreo del cumplimiento de las políticas y procedimientos de la firma para retención de clientes.

RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

Responsabilidad y Autoridad

La Dirección de la firma MMN Y CIA, a través del socio director, es la responsable de establecer las políticas y procedimiento relativas a la aceptación y continuación de las relaciones con clientes de la firma, las cuales deben estar elaboradas de acuerdo a los siguientes puntos:

- Considerar la integridad del cliente
- Competencia para ejecutar una asignación y capacidad, tiempo y recursos para hacerlo.
- Se puede cumplir con los requisitos éticos.

MMN Y CIA	MANUAL CALIDAD	CODIGO: MC
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 16 de 28

Comunicación

Las políticas y procedimientos relativos a la aceptación y continuación de relaciones con clientes, debe ser explicada a los empleados y difundida mediante reuniones, panfletos, manuales, boletines, carteleras.

La firma MMN Y CIA, debe de dar a conocer las políticas y procedimientos con una periodicidad que puede ser mensual, trimestral, anual, etc. La periodicidad con que se le informe al personal sobre las políticas y procedimientos, permite evaluar si el personal conoce o no las políticas y procedimientos, lo recomendable es difundirlas por lo menos una vez al año, si es antes mejor.

MMN Y CIA	MANUAL CALIDAD	CODIGO: MC
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 17 de 28

RECURSO HUMANO

OBJETO

El objeto es poner de manifiesto el compromiso del Socio Director, de desarrollar políticas y procedimientos diseñados para proveer una seguridad razonable a la Firma MMN y Cia, de que posee personal suficiente, con las competencias, habilidades y el compromiso con los principios éticos necesarios para ejecutar sus asignaciones.

La dirección de la firma MMN y Cia, es la responsable por la implantación y revisión del cumplimiento de dichas políticas.

POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

- **Habilidades y competencia**

Política

La firma debe contar con personal que ha alcanzado y mantiene los estándares técnicos y la competencia profesional requeridos para estar capacitados para cumplir sus responsabilidades con el cuidado debido.

Procedimientos:

Contratación

- 1) Mantener un programa diseñado para obtener personal calificado, mediante la planeación de necesidades de personal, el establecimiento de objetivos de contratación, y el señalamiento de calificaciones para los involucrados en la función de contratación.
 - a) Planear las necesidades de personal de la firma a todos los niveles y establecer objetivos de contratación cuantificados con base en la clientela actual, crecimiento anticipado y retiro.

MMN Y CIA	MANUAL CALIDAD	CODIGO: MC
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 18 de 28

- b) Diseñar un programa para lograr objetivos de contratación, el cual hace provisiones de:
- I. Identificación de fuentes de candidatos potenciales.
 - II. Métodos de contacto con candidatos potenciales.
 - III. Métodos de identificación específica de candidatos potenciales.
 - IV. Métodos para atraer a los candidatos potenciales e informarles sobre la firma.
 - V. Métodos de evaluar y seleccionar a los candidatos potenciales para la ampliación de ofertas de empleo.
- c) Informar a las personas involucradas en la contratación sobre las necesidades de personal y objetivos de contratación de la firma.
- d) Asignar a personas autorizadas la responsabilidad de las decisiones sobre empleos.
- e) Monitorear la efectividad del programa de reclutamiento.
- I. Evaluar el programa de reclutamiento periódicamente para determinar si se están observando las políticas y procedimientos para la obtención de personal calificado.
 - II. Revisar los resultados de reclutamiento periódicamente, para determinar si se están logrando las metas y las necesidades de personal.
- 2) Establecer calificaciones y lineamientos para evaluar candidatos potenciales en cada nivel profesional.
- a) Identificar los atributos deseables en los candidatos, como inteligencia, integridad, honestidad, motivación y aptitud para la profesión.
 - b) Identificar logros y experiencias deseables para el nivel de ingreso y para personal experimentado. Por ejemplo:
 - I. Antecedentes académicos
 - II. Logros personales
 - III. Experiencia de trabajo
 - IV. Intereses personales.

MMN Y CIA	MANUAL CALIDAD	CODIGO: MC
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 19 de 28

- c) Establecer lineamientos a seguir cuando se contrate a individuos en situaciones como:
 - I. Contratar parientes del personal o de clientes
 - II. Recontratar empleados anteriores
 - III. Contratar empleados de los clientes
 - d) Obtener información de antecedentes y documentación de calificaciones de los solicitantes por medios apropiados, como:
 - I. Currículo
 - II. Solicitudes
 - III. Entrevistas
 - IV. Historial académico
 - V. Referencias personales
 - VI. Referencias de empleos anteriores.
- 3) Informar a los solicitantes y al nuevo personal sobre las políticas y procedimientos de la firma que sean importantes para ellos.
- a) Usar un folleto u otros medios para informar a los solicitantes y al nuevo personal.
 - b) Preparar y mantener un manual que describa las políticas y procedimientos para su distribución al personal.
 - c) Llevar a cabo un programa de orientación para personal nuevo.

Desarrollo profesional

- 4) Establecer lineamientos y requisitos para la educación profesional continua y comunicárselos al personal.
- a) Asignar a un individuo o grupo con la autoridad apropiada, la responsabilidad de la función de desarrollo profesional.
 - b) Procurar que los programas desarrollados por la firma sean revisados por individuos calificados.
 - c) Procurar un programa de orientación relativo a la firma y a la profesión para el personal recientemente contratado.

MMN Y CIA	MANUAL CALIDAD	CODIGO: MC
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 20 de 28

- I. Preparar publicaciones y programas diseñados para informar al personal recientemente contratado sobre sus responsabilidades y oportunidades profesionales.
 - II. Asignar la responsabilidad para conducir conferencias de orientación para explicar las responsabilidades profesionales y las políticas de la firma.
- d) Establecer los requisitos para educación profesional continua, para personal en cada nivel dentro de la firma.
- e) Monitorear los programas de educación profesional continua y mantener registros apropiados, tanto a nivel de la firma como individual.
- I. Revisar periódicamente los registros de participación del personal para determinar el cumplimiento con los requisitos de la firma.
 - II. Revisar periódicamente los reportes de evaluación
- 5) Poner a disposición del personal información sobre los desarrollos actuales en los estándares técnicos, profesionales.
- a) Proporcionar al personal literatura profesional relativa a los desarrollos actuales en los estándares técnicos profesionales.
 - I. Distribuir al personal material de interés general, como pronunciamientos internacionales y nacionales importantes sobre asuntos de contabilidad y auditoría.
 - II. Distribuir pronunciamientos sobre regulaciones y requisitos reglamentarios importantes en áreas de interés específicos.
 - III. Distribuir al personal manuales con las políticas y procedimientos de la firma sobre asuntos técnicos.
 - b) Para programas de capacitación presentados por la firma, desarrollar u obtener material de cursos y seleccionar o entrenar a los instructores.
- 6) Proporcionar el grado necesario, programas que satisfagan las necesidades de la firma del personal con habilidades en áreas e industrias especializadas.

MMN Y CIA	MANUAL CALIDAD	CODIGO: MC
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 21 de 28

- I. Alentar la asistencia a programas de educación externos, juntas y conferencias para adquirir habilidad técnica o industrial.
- II. Proporcionar literatura técnica relativa a áreas e industrias especializadas.

Promociones

- 7) Establecer calificaciones consideradas necesarias para los varios niveles de responsabilidad dentro de la firma.
 - a) Preparar lineamientos que describan las responsabilidades en cada nivel y el desempeño esperado y calificaciones necesarias para promoción a cada nivel, incluyendo:
 - I. Títulos y responsabilidades relacionadas.
 - II. La cantidad de experiencia requerida para promoción al nivel superior inmediato.
 - b) Identificar criterios que serán considerados al evaluar desempeño individual y eficiencia esperada, tales como:
 - I. Conocimiento técnico
 - II. Capacidades de análisis y de juicio.
 - III. Habilidades de comunicación
 - IV. Liderazgo y habilidades en capacitación.
 - V. Actitud personal y presencia profesional.

- 8) Evaluar el desempeño del personal y comunicar al personal sobre sus avances.

- 9) Asignar responsabilidad para la toma de decisiones sobre promociones.
 - a) Asignar responsabilidad a personas designadas para tomar decisiones sobre promociones y despidos.
 - b) Evaluar datos obtenidos dando reconocimiento apropiado a la calidad del trabajo desempeñado en la toma de decisiones sobre promociones.

MMN Y CIA	MANUAL CALIDAD	CODIGO: MC
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 22 de 28

- c) Estudiar la experiencia de la firma en promociones periódicamente para asegurarse de si se asigna un grado mayor de responsabilidad a los individuos que cumplen con ciertos criterios establecidos.

RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

Responsabilidad y Autoridad

La Dirección de la firma MMN Y CIA, a través del socio director, es la responsable de establecer las políticas y procedimiento relativas al recurso humano que debe poseer la firma.

Comunicación

Las políticas y procedimientos relativas al suministro de recursos humanos, las competencias y habilidades, la contratación, formación y adiestramiento del personal debe ser explicada a los empleados y difundida mediante reuniones, panfletos, manuales, boletines, carteleras.

La firma MMN Y CIA, debe de dar a conocer las políticas y procedimientos con una periodicidad que puede ser mensual, trimestral, anual, etc. La periodicidad con que se le informe al personal sobre las políticas y procedimientos, permite evaluar si el personal conoce o no las políticas y procedimientos, lo recomendable es difundirlas por lo menos una vez al año, si es antes mejor.

MMN Y CIA	MANUAL CALIDAD	CODIGO: MC
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 23 de 28

EJECUCION DE LA ASIGNACION

OBJETO

El objeto es poner de manifiesto el compromiso del Socio Director de la Firma MMN y Cia, de establecer políticas y procedimientos para proveer una seguridad razonable que las asignaciones son ejecutadas de acuerdo con los estándares profesionales, requerimientos regulatorios y legales establecidos.

La dirección de la firma MMN y Cia, es la responsable por la implantación y revisión del cumplimiento de dichas políticas.

POLÍTICA DE ASIGNACION

Política

El trabajo de auditoria se debe asignar a personal que tenga el grado de entrenamiento técnico y eficiencia requeridos en las circunstancias.

Procedimientos

- 1) Delinear el enfoque de la firma sobre asignación de personal, incluyendo la planeacion de las necesidades globales de la firma y de la oficina y las medidas empleadas para lograr un equilibrio de requerimientos de fuerza laboral para auditoria, habilidades del personal, desarrollo individual y utilización.
 - a) Planear las necesidades de personal de la firma en una base global y para la práctica individual de oficinas.
 - b) Identificar oportunamente los requerimientos de dotación de personal de auditorias especificas.
 - c) Preparar presupuestos de tiempos para auditorias para determinar los requerimientos de fuerza laboral y calendarizar el trabajo de auditorias.

MMN Y CIA	MANUAL CALIDAD	CODIGO: MC
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 24 de 28

- d) Considerar los siguientes factores para el logro de un equilibrio de los requerimientos de fuerza laboral para auditorias, habilidades personales, desarrollo individual y utilización:
- I. Tamaño y complejidad de la auditoria.
 - II. Disponibilidad de personal
 - III. Habilidad especial requerida
 - IV. Control de tiempo del trabajo que se va a desempeñar.
 - V. Continuidad y rotación periódica del personal
 - VI. Oportunidades de capacitación en el propio trabajo.
- 2) Asignar una persona o personas apropiadas para ser responsables de asignar personal a las auditorias.
- a) Considerar lo siguiente al hacer asignaciones de individuos.
 - I. Requerimientos de dotación de personal y de control de tiempo de la auditoria especifica.
 - II. Evaluación de las calificaciones del personal respecto de experiencia, puesto, antecedentes y habilidad especial.
 - III. La supervisión planeada y la involucracion del personal de supervisión.
 - IV. Disponibilidad proyectada de tiempo de los individuos asignados.
 - V. Situaciones donde pueden existir posibles problemas de independecia y conflictos de interés, tales como asignación de personal a auditorias para clientes que sean patrones anteriores, o son patrones de cierta clase.
 - b) Identificar oportunamente los requerimientos de dotación de personal de auditorias especificas.

MMN Y CIA	MANUAL CALIDAD	CODIGO: MC
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 25 de 28

RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

Responsabilidad y Autoridad

La Dirección de la firma MMN Y CIA, a través del socio director, es la responsable de establecer las políticas y procedimiento relativas a la ejecución de las asignaciones, las cuales deben realizarse de acuerdo con los estándares profesionales, requerimientos regulatorios y legales apropiados, establecidos por la firma MMN Y CIA..

Comunicación

Las políticas y procedimientos relativas a la ejecución de la asignación, debe ser explicada a los empleados y difundida mediante reuniones, panfletos, manuales, boletines, carteleras.

La firma MMN Y CIA, debe de dar a conocer las políticas y procedimientos con una periodicidad que puede ser mensual, trimestral, anual, etc. La periodicidad con que se le informe al personal sobre las políticas y procedimientos, permite evaluar si el personal conoce o no las políticas y procedimientos, lo recomendable es difundirlas por lo menos una vez al año, si es antes mejor.

MMN Y CIA	MANUAL CALIDAD	CODIGO: MC
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 26 de 28

MONITOREO

OBJETO

El objeto es poner de manifiesto el compromiso del Socio Director de la Firma MMN y Cia, de establecer políticas y procedimientos para proveer una seguridad razonable que las políticas y procedimientos relacionados con el control de calidad son relevantes, adecuados, y si operan efectivamente en el ejercicio profesional.

La dirección de la firma MMN y Cia, es la responsable por la implantación y revisión del cumplimiento de dichas políticas.

POLÍTICA DE MONITOREO

Política

Se deberá suministrar la adecuación y efectividad operacional de las políticas y procedimientos de control de calidad.

Procedimientos

- 1) Definir el alcance y contenido del programa de monitoreo de la firma.
 - a) Determinar los procedimientos de monitoreo necesarios para proporcionar seguridad razonable de que las otras políticas y procedimientos de control de calidad de la firma están operando en forma efectiva:
 - I. Determinar objetivos y preparar instrucciones y revisar programas para uso en la conducción de actividades de monitoreo.
 - II. Dar lineamientos para la extensión del trabajo y criterios para selección de trabajos para revisión.
 - III. Establecer la frecuencia y programación de tiempos de las actividades de monitoreo.

MMN Y CIA	MANUAL CALIDAD	CODIGO: MC
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 27 de 28

- IV. Establecer procedimientos para resolver desacuerdos que puedan surgir entre quienes revisan y el personal del trabajo o de la administración.
 - b) Establecer niveles de competencia, etc., para que el personal participe en actividades de monitoreo y el método para su selección.
 - I. Determinar criterios para seleccionar personal para monitoreo, incluyendo niveles de responsabilidad en la firma y requisitos de conocimiento especializado.
 - II. Asignar responsabilidad para la selección de personal para monitoreo.
 - c) Conducir actividades de monitoreo
 - I. Revisar y comprobar el cumplimiento de las políticas y procedimientos generales de control de calidad de la firma.
 - II. Revisar trabajos seleccionados sobre el cumplimiento de estándares profesionales y de las políticas y procedimientos de control de calidad de la firma.

- 2) Prever el reporte de resultados a los niveles apropiados de la administración, el monitoreo de acciones realizadas y planeadas, y la revisión global del sistema de control de calidad de la firma.
 - a) Discutir los resultados generales con el personal apropiado de la administración.
 - b) Discutir resultados sobre trabajos seleccionados con el personal de administración del trabajo.
 - c) Reportar tanto los resultados del trabajo en general como de los trabajos seleccionados, y las recomendaciones a la administración de la firma junto con acciones correctivas realizadas o planeadas.
 - d) Determinar que se realizaron las acciones correctivas planeadas.
 - e) Determinar la necesidad de modificación de las políticas y procedimientos de control de calidad en vista de los resultados de las actividades de monitoreo y de otros asuntos importantes.

MMN Y CIA	MANUAL CALIDAD	CODIGO: MC
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 28 de 28

REGISTROS DE LA CALIDAD

La firma MMN Y CIA, debe establecer y mantener procedimientos para identificar, recabar, acceder, archivar, almacenar, mantener y desechar los registros de calidad, ya que estos son una evidencia de que se cumplen con los requerimientos especificados y que el sistema de calidad opera efectivamente.

También se debe especificar el tiempo de retención de los documentos y debe asegurarse la legibilidad y el buen estado de los mismos.

- **Archivos de la calidad de la firma MMN Y CIA.**

- ✓ Manuales de control de calidad de la firma.
- ✓ Reporte del cumplimiento de los requisitos éticos, firmado por el personal de la firma (por ejemplo, Declaración de independencia).
- ✓ Reportes de los clientes que posee la firma y reporte de clientes que no han sido aceptados por la firma.
- ✓ Manuales de puesto.
- ✓ Reportes de revisión de las políticas de calidad.
- ✓ Reporte de las decisiones sobre mejora de la eficiencia del sistema del control de calidad.

Las personas o departamentos encargados de generar estos reportes serán los responsables de controlar los registros de ellos, asimismo de mantenerlos en buen orden.

- **Tiempo de retención de los documentos**

La documentación debe ser archivada por un periodo de tiempo suficiente para permitir la realización de los procedimientos de supervisión y una revisión para evaluar el grado de cumplimiento de la firma de sus políticas y procedimientos de control de Calidad. El periodo de tiempo quedara a discreción de la firma.

MMN Y CIA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO: MP
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 1 de 10

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR

MMN Y CIA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO: MP
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 2 de 10

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

La firma debe poseer políticas y procedimientos que establezca la elaboración de un manual de procedimientos que contendrá como mínimo, los siguientes puntos:

I. GENERALIDADES.

OBJETIVO:

El manual de procedimientos de la firma MMN y cia tiene como objeto describir las actividades, que debe realizar la firma, para desarrollar un trabajo de calidad.

ALCANCE:

Este manual describe las principales actividades que la firma desarrolla para la prestación de los servicios de auditoria.

CAMPO DE APLICACIÓN:

Este manual aplica a todas las actividades que pueden afectar la calidad del servicio de auditoria.

II. PLANIFICACION ESTRATEGICA.

Política:

Desarrollar una planificación, que le permita a la firma prestar un servicio de acuerdo a los estándares de calidad exigidos.

Procedimientos:

1. Formar el comité encargado de la planificación estratégica
2. Establecer fechas de reuniones del comité para elaborar el plan estratégico como mínimo de forma anual.

MMN Y CIA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO: MP
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 3 de 10

3. Planear cada trabajo de auditoria de tal forma que cumpla con las especificaciones de calidad requerida.
4. Evaluar el cumplimiento de los planes, según lo establecido por el comité.

III. REVISION POR LA DIRECCION.

La dirección es el primer responsable por el control de calidad dentro de la firma, por lo que es importante que este pendiente en cada una de las etapas del desarrollo del trabajo, para cerciorarse que todo esta siendo desarrollado, de acuerdo a lo planificado.

Política:

La dirección de la firma MMN y cia debe revisar cada etapa del desarrollo del trabajo para asegurar la calidad de los servicios que presta.

Procedimientos:

1. La dirección de la firma debe conocer los planes de cada equipo de trabajo.
2. Tener reuniones periódicas con los equipos de trabajo, para evaluar el logro de los objetivos en cada etapa del desarrollo del trabajo.
3. Corregir desviaciones de los objetivos de trabajo, cuando sea necesario.
4. Cerciorarse que el servicio prestado esta de acuerdo a lo solicitado, y cumple con los estándares de calidad requeridos por la firma.

IV. SOLICITUD DE SERVICIOS.

En este procedimiento, se debe identificar el cliente y el tipo de servicio que solicita, para asegurarse que solo acepta trabajos en los que puede desempeñar con altos estándares de calidad.

MMN Y CIA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO: MP
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 4 de 10

Política:

Al firma debe aceptar solo aquellos trabajos para los que cuente con los recursos, personal y tiempo necesarios para desarrollar un trabajo de calidad.

Procedimientos:

1. Identificar clientes y tipo de servicio que solicita.
2. Determinar si se acepta o no el trabajo, atendiendo a la disponibilidad de recursos de la firma y los requisitos éticos de la misma.
3. Si el trabajo no se acepta, responder al posible cliente, porque no se puede aceptar, si se acepta se deberá determinar el equipo que se asignara a este trabajo.
4. Hacer la carta compromiso y discutirla con el cliente, para ponerse de acuerdo y entregarle una copia.

V. DESARROLLO DEL TRABAJO.

En este procedimiento se debe corroborar que el proceso que se sigue para desarrollar los trabajos cumpla con los estándares de calidad requeridos.

Política:

La firma debe desarrollar el trabajo de auditoria de acuerdo a lo establecido en la carta compromiso, cerciorándose que cumpla con los estándares de calidad requeridos.

1. El equipo de trabajo asignado debe determinar los objetivos y alcance del trabajo, y otros datos necesarios para la carta compromiso.
2. Después de revisar con el cliente la carta compromiso y haber sido aprobada por este último se debe iniciar el proceso de auditoria, especificado en el programa de auditoria.
3. Verificara que se este cumpliendo con los objetivos propuestos.

MMN Y CIA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO: MP
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 5 de 10

- Después de finalizado el trabajo, cerciorase que sea de acuerdo a lo solicitado por el cliente y que cumpla con los estándares de calidad requeridos.

VI. ENTREGA DEL TRABAJO.

Es necesario asegurase que la calidad del servicio prestado, es acorde a lo especificado en las políticas y procedimientos de control de calidad.

Política:

La firma debe entregar un trabajo, siempre y cuando este seguro que se ha cumplido con lo especificado por el cliente, y que ha cumplido con la calidad requerida.

Procedimientos:

- Asegurarse que el informe emitido sea de acuerdo a los hallazgos encontrados en el trabajo.
- Revisar que todo el trabajo que se le presentara al cliente sea de calidad.
- entregar el trabajo hasta que se este seguro que es lo que fue solicitado por el cliente.
- Buscar y cerciorarse de la satisfacción del cliente con el trabajo entregado.

VII. SELECCIÓN Y CAPACITACION DEL RECURSO HUMANO.

Para prestar un servicio de calidad es necesario seleccionar y contratar aquel personal que cumpla con perfiles de puesto elaborados, de tal forma que la persona contratada sea la más apta para el puesto, que nos ayude en el cumplimiento de los objetivos de calidad. Además, es necesario capacitar al personal en aquellos temas que le ayuden a desempeñar de una mejor manera su trabajo.

MMN Y CIA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO: MP
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 6 de 10

Política:

La firma debe contratar al personal que cumpla con los estándares técnicos y profesionales requeridos para el puesto, además de capacitar constantemente a su personal para asegurar la mejora continua.

Procedimientos:

1. Tener perfiles de puesto actualizados.
2. seleccionar y contratar al personal que tenga la formación técnica y profesional necesarios para desempeñar un trabajo de calidad.
3. propiciar la educación continua del personal de la firma.
4. proveer capacitación constante a su personal, en los temas básicos que ayuden a realizar un trabajo de calidad.

VIII. MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE.

La firma debe asegurarse que los requisitos del cliente son determinados y cumplidos y que este queda satisfecho con el servicio prestado.

Política:

Buscar la satisfacción máxima del cliente en la prestación de los servicios.

Procedimientos:

1. Llenar encuesta de satisfacción del cliente
2. Analizar la información obtenida de la encuesta de satisfacción del cliente
3. determinar si es necesario realizar acciones correctivas
4. si no es necesario realizar acciones correctivas, crear un informe de quejas y sugerencias.
5. si la acción correctiva es necesaria, llenar formulario correspondiente y enviarlo al responsable de implementar la acción correctiva
6. el responsable gestiona para realizar la acción correctiva
7. después de realizada la acción correctiva satisfactoriamente, elaborar el informe de quejas y sugerencias.

MMN Y CIA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO: MP
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 7 de 10

FORMULARIO DE SATISFACCION DEL CLIENTE.

MMN Y CIA.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES.

Objetivo: medir la satisfacción de los clientes y tomar parámetros para establecer planes de mejora.

Indicaciones:

A continuación se muestra una serie de preguntas, seleccione la respuesta que crea conveniente. De antemano gracias.

Fecha: _____

Cliente: _____

1. Como considera la calidad de nuestros servicios:

Regular

Buena

Excelente

2. Considera que los tiempos de entrega cumplen con lo establecido.

Si

No

¿Por qué? _____

3. Como evalúa la atención prestada por el personal de MMN Y CIA.

Regular

Buena

Excelente

4. El servicio que usted recibió es de acuerdo a lo solicitado.

Si

No

¿Por qué? _____

MMN Y CIA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO: MP
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 8 de 10

5. se cumplió lo establecido en la carta compromiso

si

no

¿Por qué? _____

Si tiene alguna observación sobre sus respuestas,

explique: _____

Recomendaciones o

sugerencias. _____

NOTA:

Realizar esta encuesta cada vez que se entregue un trabajo, se puede hacer vía teléfono o personalmente cuando se entregue el servicio solicitado.

MMN Y CIA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	CODIGO: MP
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 9 de 10

FORMULARIO DE QUEJAS O SUGERENCIAS DEL CIENTE.

FOR XX.X	QUEJAS O SUGERENCIAS DEL CLIENTE	
M MMN Y CIA.		
Fecha:	Hora:	
Queja o sugerencia recibida		
Por:	Teléfono <input type="checkbox"/>	Internet <input type="checkbox"/> Carta <input type="checkbox"/>
De:	Gerente <input type="checkbox"/>	Socio <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>
Persona que presenta la queja o sugerencia		
Nombre: _____	Teléfono: _____	
Dirección: _____	Recibido por: _____	
Queja o sugerencia: _____ _____		
Realizado por: _____	F. _____	
Aprobado por: _____	F. _____	

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

FORMULARIO DE ACCIONES CORRECTIVAS

FOR XXX	ACCIONES CORRECTIVAS			
MMM Y CIA				
APROBADO POR: _____				
REVISADO POR: _____				
Nº	Estado	Descripción de inconformidad	Causa posible	Fecha

MMN Y CIA	MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES	CODIGO: MPF
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 1 de 5

MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR

MMN Y CIA	MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES	CODIGO: MPF
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 2 de 5

OBJETIVO:

El manual de puestos y funciones de la firma MMN y Cia tiene como finalidad describir los diferentes cargos del personal de la firma.

ALCANCE:

Todo el personal involucrado dentro de las actividades de prestación de servicios de auditoria de la firma.

MMN Y CIA	MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES	CODIGO: MPF
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 3 de 5

INTRODUCCION.

En el presente manual de puestos y funciones describe el contenido de cada uno de los cargos de los miembros de la firma MMN y Cia, incluyendo sus actividades, responsabilidades, autoridad, etc.

Así mismo, informa a los miembros de la firma como se relacionan los diferentes departamentos o secciones en forma sencilla y general. Sirve de guía para definir responsabilidades y evitar duplicidad de funciones.

El responsable de la elaboración e implementación de los manuales de puestos recae en el departamento de recursos humanos o quien sea responsable de la contratación del personal.

CONTENIDO DE CADA PUESTO
<p>NOMBRE DEL PUESTO</p> <p>Departamento al que pertenece:</p> <p>Numero de plazas disponibles:</p> <p>Dependencia:</p> <p>Autoridad:</p> <p>DESCRIPCION GENERICA DEL PUESTO.</p> <p>Principales atribuciones:</p> <p>REQUISITOS MINIMOS PARA EL PUESTO.</p> <p>Educación:</p> <p>Habilidades:</p> <p>Experiencia:</p> <p>Edad:</p>

Para nuestro caso, elaboramos una descripción general de cada puesto.

MMN Y CIA	MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES	CODIGO: MPF
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 4 de 5

NOMBRE DEL PUESTO: SOCIO ASIGNADO.

Responsable por el compromiso y su actuación, y por el informe que se emita en nombre de la firma, así mismo, la aprobación de las políticas y procedimientos de control de calidad.

NOMBRE DEL PUESTO: GERENTE ADMINISTRATIVO.

Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar los procesos de personal, logística, presupuestos, contables y financieros para atender las necesidades del plan operativo y desarrollo de la firma MMN y Cia en concordancia con los objetivos, estrategias y políticas de la firma.

NOMBRE DEL PUESTO: GERENTE DE AUDITORIA.

Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades para el control interno posterior en forma objetiva, sistemática y permanente, de los procesos técnicos y administrativos de todas las áreas y actividades comprendidas en el presupuesto de la firma MMN y Cia, informando de sus resultados a la Junta General de Socios; efectuar seguimientos a la implantación de las acciones correctivas derivadas de las acciones de control y asesorar a la Junta General de Socios, respecto del mejoramiento de los procesos, prácticas e instrumentos de control interno.

NOMBRE DEL PUESTO: JEFE DE CONTABILIDAD:

Coordinar y desarrollar el proceso de registro e integración contable; elaborar los Estados Financieros e información complementaria de modo tal que refleje la situación económica y financiera de la institución.

MMN Y CIA	MANUAL DE PUESTOS Y FUNCIONES	CODIGO: MPF
EDICION 1		REVISION:
		FECHA:
		PAGINA: 5 de 5

NOMBRE DEL PUESTO: SUPERVISOR DE AUDITORIA.

Ejecutar las acciones de control contenidas en el plan anual de control interno aprobado, a fin de evaluar la gestión de la firma MMN y Cia, comprobando la veracidad y el grado de eficiencia con que fueron ejecutados los procesos técnicos y administrativos de la firma.

NOMBRE DEL PUESTO: REVISOR DE CONTROL DE CALIDAD.

Responsable del aseguramiento de la calidad, debe efectuar una revisión del sistema de control de calidad con el objeto de verificar si continua siendo eficaz y adecuado para alcanzar los objetivos de calidad establecidos.

NOMBRE DEL PUESTO: ASISTENTE DE AUDITORIA.

Asistir al desarrollo oportuno y eficiente del plan anual de control, desde su formulación hasta su ejecución.

NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR CONTABLE.

Mantener la información contable actualizada, automatizada, e interactiva para su utilización de las diferentes áreas.

NOMBRE DEL PUESTO: SECRETARIA.

Prestar apoyo a las gerencias en la redacción, registro, archivo y control de la correspondencia y documentos de las áreas a su cargo, velando por su confidencialidad y seguridad; así como atender y coordinar las agendas de trabajo de los gerentes.

CAPITULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

CONCLUSIONES

Los beneficios que la implementación de políticas y procedimientos de control de calidad brindan a una firma que presta servicios de auditoria son los siguientes:

- Como resultado de la investigación de campo y las entrevistas realizadas, se puede afirmar que son pocas las firmas que poseen políticas y procedimientos de control de calidad, de acuerdo a los lineamientos que establece la Norma Internacional de Control de Calidad No 1- IFAC, la Norma Internacional de Auditoria (Sección 220R) y el Código de Ética Profesional para Contadores Públicos de El Salvador.
- Es importante que las firmas comuniquen a su personal de forma oportuna las políticas y procedimientos, sobre todo lo relacionado con el desempeño de sus funciones, además de comunicar cuando surjan cambios en las políticas y procedimientos.
- Proveerle a la firma una seguridad razonable de que tiene suficiente personal con las capacidades, competencias y el compromiso hacia los principios éticos necesarios para desempeñar sus trabajos de acuerdo con las normas profesionales y los requisitos reguladores y legales.
- Proporcionan a la firma una seguridad razonable de que tanto la firma como su personal cumplen con los requerimientos éticos relevantes como lo son la integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y conducta profesional.
- Ayudan a desempeñar un trabajo que cumpla con las normas profesionales, los requisitos regulatorios y legales.

- El aplicar políticas y procedimientos de control de calidad, permite que una firma este organizada y opere de tal manera que cumplan con las normas de la profesión. Además, es de vital importancia que esas políticas y procedimientos de control de calidad estén documentadas debidamente.
- Para que una firma pueda implantar sus políticas y procedimientos, se diseño una guía de control de calidad, con la que se pretende proporcionar a las firmas los lineamientos necesarios para establecer dichas políticas o procedimientos, o en su caso, crear el sistema de control de calidad, de acuerdo con los requisitos que establece la diferente normativa técnica actual vigente

RECOMENDACIONES.

- En la investigación de campo se encontró que no todas las firmas encuestadas conocen lo establecido en la Norma Internacional de Auditoría 220R, Norma Internacional de Control de Calidad N° 1 IFAC y Código de Ética Profesional para Contadores Públicos de El Salvador, por lo que recomendamos que se de una actualización en cuanto a la normativa técnica y legal vigente, por que el desconocimiento es una de las causas del incumplimiento de la normativa.
- La firma debe comunicar oportunamente al personal sus políticas y procedimientos, sobre todo lo relacionado con el trabajo que desarrollan, para lograr que este sea desempeñado de acuerdo a los lineamientos de control de calidad.
- La firma debe propiciar la educación continua de su personal, ya que en la profesión contable, es importante la actualización y la capacitación, para poseer personal con aptitudes y competencia profesional.
- Que la firma determine procedimientos correctivos para el personal que incumple lo establecido en el Código de Ética Profesional para Contadores Públicos de El Salvador, para asegurar a los clientes el fiel cumplimiento de la ética en nuestro trabajo.
- La Dirección de la firma es responsable de actualizar las políticas y procedimientos de control de calidad, para adecuarlo a lo que establecen las normativas técnicas y legales vigentes y que estas respondan a los desafíos actuales.
- La normativa establece que se debe documentar las políticas y procedimientos de control de calidad, por lo tanto les recomendamos a las

firmas que atiendan a esta disposición ya que esto les ayudará para mantener un historial actualizado en cuanto a control de calidad.

- A pesar de que muchas de las firmas objeto de estudio, poseen políticas y procedimientos, determinamos que muy pocas poseen un sistema, por lo que les recomendamos el uso de esta guía para dar el primer paso en el establecimiento de un sistema de control de calidad, que contribuya a que en la firma la calidad sea esencial en la prestación del servicio.

BIBLIOGRAFIA

- Calidad Total y Productividad
Humberto Gutiérrez Pulido
Editorial McGraw Hill. Edición Revisada
- Manual de Aseguramiento de Calidad ISO 9000
Desarrollo e Implementación de un Sistema de Calidad de Acuerdo a la Norma ISO 9000
Marco A. Jáuregui H.
McGraw – Hill Interamericana Editores S.A. de CV
- ISO 9000 – 2000 Calidad en los Servicios
Andrés Senlle
Eduardo Martínez;
Nicolás Martines
Gestión 2000. Impreso por Talleres Gráficos Vigor S.A.- Sant Feliu de Llobregat (Barcelona), año 2001.
- NS Norma Salvadoreña
Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos
Editada por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT)
- Metodología de la Investigación
Roberto Hernández Sampieri
Carlos Fernández Collado
Pilar Baptista Lucio
Tercera Edición. McGraw Hill Interamericana
- Ley Reguladora del Ejercicio de la Contaduría Pública
Fecha de vigencia: 01 de abril de 2000, por Decreto Legislativo 828 Publicado en el Diario Oficial No 42, Tomo numero 346 del 29 de febrero de 2000.

- TESIS Universidad Modular Abierta “Diseño para Estructurar Medianos y Pequeños Despachos de Contaduría Pública”
Lic. Francisco Idalecio Somoza Tomasino
Agosto 2002
- Norma de Educación Continuada
Fecha de Vigencia: 01 de enero de 2004.
- Código de Ética para Contadores Públicos
Fecha de vigencia: 06 de mayo de 2005, según acuerdo No 01 de Acta No 10/2005.
- Norma Internacional de Control de Calidad No 1 (Según IFAC)
Norma aprobada en febrero de 2004 y fecha de vigencia a partir de 15 de junio de 2005.
- Norma de Control de Calidad No 1 (Según AIC)
Fecha de vigencia del 01 de enero de 2004.
- Norma Internacional de Auditoria (Sección 220)
Norma que entro en vigencia el 15 de junio de 2005.

GLOSARIO DE TERMINOS TECNICOS

- **Asignación de revisión de control de calidad:**

Un proceso diseñado para proveer una evaluación objetiva, antes que el informe sea emitido, de los juicios importantes que hizo el equipo de trabajo y las conclusiones que alcanzaron en la formulación del informe.

- **Auditor.**

Persona capacitada y designada por parte competente, para examinar determinadas cuentas e informar o dictaminar acerca de ellas.

- **Auditoría:**

Procedimiento de revisión de resultados, de los sistemas administrativos y contables de una empresa a fin de verificar que estas funcionen conforme a normas y principios generalmente aceptados y que los estados financieros presentados reflejan fehacientemente la situación financiera de esta.

- **Calidad:**

Conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente”.

- **Carta compromiso:**

Instrumento que documenta y confirma la aceptación del nombramiento por parte del auditor, el objetivo y alcance de la auditoría, el grado de responsabilidades del auditor hacia el cliente y la forma de cualesquier informes.

- **Código:**

Conjunto de reglas y preceptos sobre una materia.

- **Consumidor:**

Todo agente económico que demanda bienes y servicios de consumo para satisfacer alguna necesidad específica.

- **Contabilidad:**

Es un sistema de información basado en el registro, clasificación, medición y resumen de cifras significativas que expresadas básicamente en términos monetarios, muestra el estado de las operaciones y transacciones realizadas por un ente económico contable.

- **Contador Público:**

Es la persona natural profesional que se encuentra facultada por la ley, para dar fe pública acerca de hechos relativos a su profesión, dictaminar estados financieros y realizar todas las gestiones que se derivan del ejercicio de la ciencia contable.

- **Costes relacionados con la calidad.**

Gasto incurrido en la prevención de defectos y actividades de estimación, mas pérdidas debidas a los fallos internos y externos.

- **Eficacia:**

La medida de la producción en relación a los recursos humanos y otro tipo de recursos. Capacidad de producir el efecto esperado. Este término aparece, a veces, confundido con el de eficiencia.

- **Eficiencia:**

Relación entre el producto actual y el producto potencial.

- **Equipo de trabajo:**

Las personas involucradas en la ejecución de una asignación, incluyendo cualesquiera expertos contratados por la firma en relación con esa asignación.

- **Equipo comprometido:**

Personal que realiza un compromiso, incluyendo a cualquier experto.

- **Ética:**

Conjunto de valores y normas morales que deben respetarse en una profesión o actividad y aun en la misma vida diaria de relación. Todas las profesiones tienen sus reglas de ética que procuran encerrar, en un número más o menos reducido de principios y disposiciones, normas que, en rigor de verdad, no necesitarían ser escritas, porque la propia conciencia nos diría, en cada caso, si estamos o no procediendo correctamente.

- **Firma:**

Un solo practicante o profesional independiente, sociedad, corporación u otra entidad de contadores profesionales.

- **Hipótesis:**

Un supuesto o interrogante de algo que el investigador cree que sucede en la realidad y que se propone a investigar; a continuación presentamos nuestra hipótesis de investigación:

- **Independencia:**

Capacidad de actuar con integridad y objetividad. La independencia es una característica fundamental de los auditores.

- **Inspección:**

En relación con una asignación concluida, procedimientos diseñados para proveer evidencia de cumplimiento por parte del equipo de trabajo con las políticas y procedimientos de control de calidad de la firma.

- **Integridad:**

Es un elemento de carácter, representado por la firmeza del principio moral, rectitud y honradez.

- **Ley:**

Es una declaración de la voluntad soberana, dictada por el Congreso de la República, por medio de la cual se ordena, permite o prohíbe una cosa. Debe ser sancionada por el Presidente de la República.

- **Monitoreo:**

Un proceso que comprende una consideración y evaluación continua de los sistemas de control de calidad de la firma, incluyendo un monitoreo periódico de una selección de asignaciones concluidas, diseñadas para permitir a la firma a obtener seguridad razonable que su sistema de control de calidad esta operando efectivamente.

- **Norma:**

Ordenamiento imperativo de acción que persigue un fin determinado con la característica de ser rígido en su aplicación.

- **Objetividad:**

Representa la capacidad de mantener una actitud imparcial y manejar de modo libre de desviaciones todos los asuntos bajo su revisión.

- **Personal:**

Se consideran a los socios, gerentes y empleados de una firma.

- **Personal asistente (Staff):**

Profesionales, que no sean socios, incluyendo cualesquier expertos que contrate la firma.

- **Política:**

Criterio o directriz de acción elegida como guía en el proceso de toma de decisiones al poner en práctica o ejecutar las estrategias, programas y proyectos específicos del nivel institucional.

- **Revisor de control de calidad:**

Un socio, u otra persona dentro de la firma, o una persona externa apropiadamente calificada o un equipo constituido por este tipo de personas, con experiencia suficiente y apropiada y autoridad para evaluar objetivamente, antes de que el informe sea emitido, los juicios importante que el equipo de trabajo realice y las conclusiones alcanzadas en la formulación del informe.

- **Revisión de control de calidad del trabajo:**

Un proceso diseñado para dar antes de emitir el informe, una evaluación objetiva de los juicios importantes hechos por el equipo del trabajo y las conclusiones a que llegaron al formular el informe.

- **Seguridad razonable:**

Un alto, pero no absoluto, nivel de convicción a aseveración.

- **Sistema:**

Objeto consistente de elementos mutuamente relacionados o que actúan entre si.

- **Socio:**

Cualquier individuo con la autoridad para comprometer a la firma con respecto a la ejecución de un compromiso o servicios profesionales.

- **Socio asignado:**

El socio u otra persona con experiencia y autoridad suficiente y apropiada en la firma, que tiene la responsabilidad por la asignación y su ejecución, por emitir el informe en nombre de la firma, y quien, donde sea requerido, tiene la apropiada autoridad emanada por ley, regulación o asociación profesional.

- **Técnicas:**

Métodos prácticos de investigación a utilizar para lograr obtener la información necesaria para poder emitir opiniones y recomendaciones objetivas, la elección de

estas técnicas e instrumentos de análisis obedecerá a la factibilidad de su aplicación.

- **Variable:**

Propiedad, característica o atributo que puede darse en ciertos sujetos o pueden darse en grados o modalidades diferentes y que influyen en el problema planteado

GLOSARIO DE SIGLAS

- **IFAC:** International Federation of Accountants
- **AIC:** Asociación Internacional de Contabilidad
- **CVPCPA:** Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría
- **NIAS:** Normas Internacionales de Auditoría
- **NICC 1:** Norma Internacional de Control de Calidad, número uno

ANEXOS

ANEXO 1

Respetables Señores:

Presente.



Le saludamos cordialmente, esperando culmine sus actividades satisfactoriamente.

Somos estudiantes egresados de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública en la **Universidad Don Bosco**, motivo por el cual nos encontramos realizando nuestro **Trabajo de Graduación**, el cual consiste en el **“Diseño de una Guía de Control de Calidad para las firmas que prestan servicios de auditoría inscritas en el Consejo de Vigilancia de la Profesión de Contaduría Pública y Auditoría”**

Actualmente estamos en la etapa de la investigación de campo, y como la firma en la cual usted labora reúne las características de nuestro universo de investigación, y por ser usted la persona encargada de dirigir el área sujeta de nuestro estudio, le pedimos si por favor nos pueda colaborar completando el cuestionario que a continuación se presenta.

El cuestionario que se presenta a continuación ha sido elaborado de acuerdo a los lineamientos establecidos por la normativa (Norma Internacional de Control de Calidad No 1, Norma Internacional de Auditoría sección 220), por lo cual se ha segmentado de acuerdo a los elementos que integran un Sistema o Procedimientos de Control de Calidad, los cuales son los siguientes:

1. Responsabilidad de la Dirección.
2. Requisitos Éticos
3. Aceptación y continuidad de las relaciones del cliente y los compromisos específicos.
4. Recurso Humano.
5. Actuación de Compromiso.
6. Monitoreo.

Aprovechamos también para recordarle la importancia de que se realice este tipo de estudios, ya que las condiciones actuales nos obligan a buscar la mejora continua, para asegurar la calidad en la prestación de los servicios.

Agradeciendo su fina atención y aporte a nuestro estudio.

Atentamente,

Manuel Acencio

Mayra Lizbeth Fuentes Santamaría

Nelson Iván Mejía Serrano

CUESTIONARIO

Indicaciones:

Conteste las siguientes preguntas, marque con una "X", la opción que considere correcta (La información que usted proporcione será de uso confidencial).

Objetivo General:

Conocer si las firmas que prestan servicios de auditoría inscritas en el Consejo de Vigilancia de Profesión de la Contaduría Pública y Auditoría; aplican políticas y procedimientos de control de calidad con apego a la normativa técnica y legal actual.

Datos Generales:

- Nombre de la firma:

- Numero de socios o accionistas:

- Numero de personal profesional y administrativo por categoría:

Directores

Gerentes

Supervisores

Señior

Encargados y Asistentes

- Antecedentes generales de la firma:

Información a obtener:

Parte I: Responsabilidad de la Dirección

1. ¿Poseen políticas y procedimientos actualizados respecto de la independencia, integridad, objetividad, confidencialidad y conducta profesional?

SI

NO

2. ¿Conoce su personal de todos los niveles las políticas y procedimientos respecto de la independencia, integridad, objetividad, confidencialidad y conducta profesional?

SI

NO

3. ¿Que medios utiliza para dar a conocer a su personal las políticas y procedimientos respecto de la independencia, integridad, objetividad, confidencialidad y conducta profesional?

- Reuniones
- Panfletos
- Manuales
- Boletines Informativos
- Carteleras

4. ¿Sobre que base técnica han sido elaboradas las políticas y procedimientos respecto de la independencia y conducta profesional?

- NIA 220
- Código de Ética de El Salvador
- Norma de Control de Calidad - AIC
- NICC – IFAC
- Norma de Educación Continuada

Parte II: Requisitos Éticos

5. ¿Conoce y aplica el personal de todos los niveles de la firma los principios fundamentales contenidos en el Código Ética para Contadores Públicos de El Salvador?

SI

NO

6. ¿Se ha obtenido del personal confirmación escrita sobre el cumplimiento de las políticas de independencia?

SI

NO

7. ¿ Existen procedimientos correctivos en caso que un empleado de la firma incumpla con los requisitos establecidos en el Código de Ética para Contadores Públicos de El Salvador?

SI

NO

Parte III: Aceptación y continuidad de las relaciones del cliente y los compromisos específicos

8. ¿Poseen procedimientos de evaluación de clientes prospectos y de su aceptación como clientes?

SI

NO

9. ¿Conoce su personal sobre las políticas y procedimientos para la aceptación y continuidad de clientes?

SI

NO

10. ¿Se elabora una carta compromiso que determine la responsabilidad del contador público y el alcance del trabajo a realizar?

SI

NO

11. ¿Se obtiene copia firmada por parte del cliente en señal de aceptación de lo estipulado en la carta compromiso?

SI

NO

12. ¿Poseen políticas y procedimientos para efectuar una evaluación de los clientes existentes a fin de determinar si continuar o no con la relación?

SI

NO

Parte IV: Recurso Humano

13. ¿Poseen y aplican políticas actualizadas para la contratación de personal y disponen de perfiles de puesto para los diferentes niveles de la firma?

SI

NO

14. ¿Se dispone de una política para la asignación del personal a los clientes?

SI

NO

15. ¿La firma cuenta con personal que posee estándares técnicos y la competencia profesional requeridos para cumplir sus responsabilidades con el debido cuidado?

SI

NO

16. ¿Con que frecuencia informa a su personal, tanto nuevo como antiguo sobre las políticas y procedimientos que sean importantes para ellos?

Mensual

Trimestral

Semestral

Anual

Bianual

17. ¿Establecen lineamientos y requisitos para la educación profesional continua de su personal?

SI

NO

18. ¿Ponen a disposición del personal información sobre los desarrollos actuales en los estándares técnicos y profesionales?

SI

NO

19. ¿Evalúan el desempeño del personal y le comunican sus avances?

SI

NO

20. ¿Proporciona asesoría periódicamente a su personal respecto de su avance y oportunidades de carrera?

SI

NO

Parte V: Actuación de Compromiso

21. ¿Se asigna una persona con mayor experiencia para trabajar en equipo con empleados nuevos?

SI

NO

22. ¿Tiene la firma un procedimiento para asegurar la comprensión de los objetivos del trabajo y el cumplimiento de las normas legales?

SI

NO

23. ¿Ha establecido la firma políticas y procedimientos encaminados a asegurar el compromiso de los equipos de trabajo con los controles de calidad en la emisión de informes y la realización de una evaluación objetiva en juicios significativos?

SI

NO

Parte VI: Monitoreo

24. ¿Controlan el cumplimiento de políticas y procedimientos relativos a la independencia, integridad, objetividad, confidencialidad y conducta profesional?

SI

NO

25. ¿Controlan los programas de educación profesional continua y mantienen registros apropiados tanto a nivel de firma como individual?

SI

NO

26. ¿Existe adecuada dirección, supervisión y revisión del trabajo a todos los niveles para proporcionar certidumbre de que el trabajo desempeñado cumple con los estándares de calidad?

SI

NO

27. ¿Comunican a los socios y al equipo de auditoria sobre las deficiencias encontradas en los procesos de monitoreo y las respectivas recomendaciones y planes de acción?

SI

NO

28. ¿Poseen por escrito políticas y procedimiento de control de calidad de los siguientes puntos: Liderazgo y responsabilidad por calidad al interior de la firma, requerimientos éticos, aceptación y continuación de las relaciones con clientes y asignaciones específicas, recurso humano, ejecución de la asignación, monitoreo? ¿Si lo posee podría mostrarlo?

SI

NO

Anexo 2

FIRMAS ENCUESTADAS

NUMERO	NRP	FIRMAS QUE PRESTAN SERVICIOS DE AUDITORIA
1	71	SERVICIOS PROFESIONALES ASOCIADOS, MEJIA Y ALVARENGA
2	143	PORTILLO, NOVOA, LOPEZ BERTRAND Y CIA.
3	175	MORENO, PORTILLO Y ASOCIADOS, S.A DE C.V
4	215	FIGUEROA JIMENEZ & CO, S.A
5	275	GUZMAN ELIAS Y ASOCIADOS
6	303	ESQUIVEL Y ESQUIVEL, ASOCIADOS
7	332	ORELLANA MIXCO LOPEZ Y ASOCIADOS
8	421	RIVERA MENENDEZ Y COMPAÑÍA
9	430	MEJIA, AGUIRRE Y ASOCIADOS
10	477	ROSALES-FLORES Y ASOCIADOS
11	507	MELARA GONZALES Y ASOCIADOS
12	665	CERRITOS CERRITOS Y COMPAÑIAS
13	748	RIVERA, RAMIREZ ORTIZ Y ASOCIADOS
14	797	DESPACHO PEREIRA DELGADO Y ASOCIADOS.
15	941	NAVARRO GUEVARA Y ASOCIADOS
16	1103	PARKER ECHEVERRIA Y ASOCIADOS.
17	1219	FERNANDEZ SOLORZANO Y ASOCIADOS
18	1306	MURCIA Y MURCIA Y ASOCIADOS
19	1328	MORAN MENDEZ Y ASOCIADOS S.A DE C.V
20	1514	ALVAREZ FLORES Y COMPAÑÍA
21	1556	LIRA PASASIN Y COMPAÑÍA
22	1704	VASQUEZ SALMERON Y ASOCIADOS
23	1830	MENA RODRIGUEZ Y ASOCIADOS
24	1930	A.B. DE CISNEROS Y COMPAÑÍA
25	1987	JOSE REYES MENDEZ Y ASOCIADOS
26	2086	J. A . VENTURA SOSA, S.A DE C.V
27	2104	J. CISNEROS Y COMPAÑÍA
28	2170	MELENDEZ Y MELENDEZ Y ASOCIADOS
29	2300	JEREZ GONZALEZ Y ASOCIADOS
30	2398	QUIÑONES HENRIQUEZ Y COMPAÑÍA
31	2402	RIVAS NUÑEZ Y ASOCIADOS
32	2406	RECINOS, RECINOS Y COMPAÑÍA
33	2425	OSCAR MORALES Y ASOCIADOS
34	2440	QUIJANO MORAN Y COMPAÑÍA
35	2499	MARTINEZ GARCIA Y COMPAÑÍA
36	2503	ZELAYA RIVAS, ASOCIADOS Y COMPAÑÍA
37	2507	HUMBERTO ANTONIO MOLINA Y COMPAÑÍA
38	2568	MORALES PEREZ Y ASOCIADOS
39	2572	A. BLANCO Y ASOCIADOS
40	2622	MEJIA HERNANDEZ Y COMPAÑÍA
41	2676	PEREZ HERNANDEZ Y ASOCIADOS
42	2680	R. MESTIZO Y ASOCIADO
43	2788	PIMENTEL CARRANZA & ASOCIADOS
44	2856	DURAN PONCE Y COMPAÑÍA
45	2860	FERNANDO ROMERO Y ASOCIADOS
46	2922	LOPEZ, SOLITO Y ASOCIADOS
47	2944	CONSULTORES PROFESIONALES TRIBUTARIOS, S.A DE C.V
48	3007	GARCIA LAZO Y COMPAÑÍA

49 3148 J. PEREZ-AUDITORES Y CONSULTORES ASOCIADOS S.A DE C.V
50 3175 MEMBREÑO VASQUEZ Y ASOCIADOS
51 3205 DAMAS COCAR Y COMPAÑÍA
52 3287 CORNEJO & UMAÑA LIMITADA DE CAPITAL VARIABLE