

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
Escuela de Administración de Negocios

Seminario de graduación para optar por el grado de
Licenciatura en Contaduría Pública

**“Propuesta de un sistema para la gestión de calidad en un
despacho de Contadores Públicos Autorizados, apoyados
con la Norma de Calidad para firmas”**

Jose Eliu Vargas Rojas
Marjorie Ávila Rodríguez
Martha Hernández Jiménez

Ciudad Universitaria Rodrigo Facio

16 de enero de 2017



UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Acta # 47-16

Acta de la Sesión 47-16 del Comité Evaluador de la Escuela de Administración de Negocios, celebrada el 12 de diciembre de 2016, con el fin de proceder a la Defensa del Trabajo Final de Graduación de **Marjorie María Ávila Rodríguez carné A70737**, **Marta Hernández Jiménez, carné A73152**, y **José Eliú Vargas Rojas carné A76839** quienes optaron por la modalidad de Seminario de Graduación.

Presentes: Carlos Castro Umaña representante del Director de la Escuela de Administración de Negocios, quien presidió; Zaida Araya Vargas, Tutora; Luis Guzmán Gutiérrez y Sergio Espinoza Guido, lectores; Erick Matarrita Ugalde, Representante del Sector Docente de la Escuela de Administración de Negocios, quien actuó como Secretario de la Sesión.

Artículo 1

El Presidente informa que los expedientes de los estudiantes postulantes, contienen todos los documentos que el Reglamento exige. Declara que han cumplido con todos los requisitos del Programa de la Carrera de **Licenciatura en Contaduría Pública**.

Artículo 2

Los estudiantes hicieron la exposición del Trabajo Final titulado **Propuesta de un sistema para la gestión de calidad en un despacho de contadores públicos autorizados apoyados con la Norma de Calidad para firmas**.

Artículo 3

Terminada la disertación, los miembros del Comité Evaluador, interrogaron a los postulantes el tiempo reglamentario. Las respuestas fueron satisfactorias, en opinión del Comité.

(satisfactorias/insatisfactorias)

Artículo 4

Concluido el interrogatorio, el Tribunal procedió a deliberar

Artículo 5

Efectuada la votación, el Comité Evaluador consideró el Trabajo Final de Graduación satisfactorio, y lo declaró Aprobado.

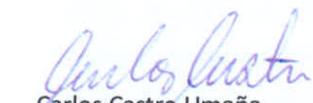
(Satisfactorio /insatisfactorio)

(Aprobado /no aprobado)

Artículo 6

El Presidente del Comité Evaluador comunicó en público a los aspirantes, el resultado de la deliberación y las declaró *Licenciados en Contaduría Pública.*

Se les indicó la obligación de presentarse al Acto Público de Juramentación. Luego se dio lectura al acta que firmaron los miembros del Comité y los estudiantes a las 19:20 horas.

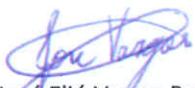

Carlos Castro Umaña
Representante del Director de la Escuela


Marjorie María Ávila Rodríguez
Carné A73152


Zaida Araya Vargas
Tutor del Trabajo


Marta Hernández Jiménez
Carné A70737


Luis Guzmán Gutiérrez
Lector


José Eliú Vargas Rojas
Carné A76839

Sergio Espinoza Guido
Lector


Erick Matarrita Ugalde
Secretario de la Sesión

Según lo establecido en el Reglamento de Trabajos Finales de Graduación, artículo 39 "... En caso de trabajos sobresalientes; si así lo acuerdan por lo menos cuatro de los cinco miembros del Comité, se podrá conceder una aprobación con distinción".

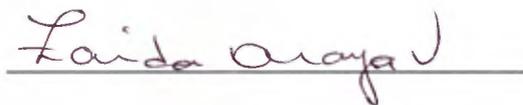
Se aprueba con Distinción

Observaciones: _____

Certificación del Director

Yo Msc. Zaida Araya Vargas, en calidad de tutora del proyecto y en cumplimiento a lo estipulado por el reglamento de trabajos finales de graduación certifico que:

Una vez revisado el trabajo final del tema: "Propuesta de un sistema para la gestión de calidad en un despacho de Contadores Públicos Autorizados, apoyados con la Norma de Calidad para firmas", desarrollado en la modalidad de seminario de graduación por Jose Eliu Vargas Rojas, carné A76839, Marjorie Ávila Rodríguez, carné A70737 y Martha Hernández Jiménez, carné A73152 cumple con todos los requisitos estipulados y doy mi aprobación final.

A handwritten signature in dark ink, reading "Zaida Araya Vargas", is written over a horizontal line.

MSC. Zaida Araya Vargas

Tutora del proyecto

Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, 13 de enero de 2017.

Derechos de Propiedad Intelectual

Esta obra está protegida por los derechos de propiedad intelectual que confiere la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos No.6683 y su Reglamento, así como las modificaciones y reformas de esa Legislación.

Se prohíbe su reproducción parcial o total sin contar con la respectiva autorización de los autores.

Sin embargo, se otorga a la Universidad de Costa Rica (UCR) el derecho no exclusivo de utilizar esta obra para los fines propios de la Institución y de reproducir la misma sin ánimo de lucro, con el único objetivo de ponerla a disposición del público interesado.

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado a todas esas personas que han sido un gran apoyo en esta etapa tan importante en mi vida, cada uno de ustedes representó un papel importante en el desarrollo y éxito de este proyecto.

A mis abuelos Claudio y Teresa, en especial a mi abuela, que ha sido el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, dándome las fuerzas para cumplir mis metas.

A mis padres, Arturo Vargas y Sandra Rojas, que han sido ejemplos de superación y figuras importantes para siempre ser perseverante.

A los representantes del despacho de contadores, por la oportunidad de desarrollar este proyecto tan interesante y la atención recibida durante todo este proceso.

A todos aquellos que me ayudaron compartiendo sus conocimientos en especial a Jeff Rodríguez y la profesora Zaida.

A Glenda Mejías, mi compañera de vida, por darme ese último empujón que necesitaba, y finalmente a mi hija por representar el motor y fuente de inspiración para ser mejor cada día.

Gracias a todos por su apoyo y compañía.

Tabla de Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	6
INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO I: LOS SERVICIOS DE AUDITORÍA, LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN ESTOS, Y LAS HERRAMIENTAS TEÓRICAS DE APLICACIÓN.....	10
1.1. Antecedentes de los servicios de auditoría y su importancia.....	11
1.1.1. Las firmas de servicios profesionales	16
1.1.2. Contexto de la auditoría a nivel nacional.....	21
1.2. La auditoría y la contabilidad en el panorama empresarial actual.....	23
1.3. Marco normativo y herramientas para la gestión de calidad en las firmas de servicios profesionales	27
1.3.1. Normativa vigente de la gestión de calidad para las firmas	38
1.3.2. La Norma Internacional de Control de Calidad.....	41
1.3.3. International Standardization for Organization (ISO 9001-2015).....	44
1.3.4. Otros marcos conceptuales	47
CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO DE LA ENTIDAD EN CUANTO A LA GESTIÓN DE CALIDAD	54
2.1 Diagnóstico de la entidad en cuanto a la gestión de calidad.....	55
2.1.1 Antecedentes del despacho de servicios profesionales.	55
2.1.2 La organización de la firma y los servicios que brinda.....	56
2.1.3 Estructura organizacional.....	58
2.1.3.1 Junta directiva.....	59
2.1.3.2 Administración.....	59
2.1.3.3 Unidades de negocio	60
2.2. Diagnóstico del sistema de gestión de calidad de.....	61
2.2.1. La política de calidad	61
2.2.1. Los procesos del despacho de servicios profesionales	64
Enfoque basado en procesos:.....	65
2.2.1.1 Unidad administrativa	65
a) Ofertas de servicios profesionales.....	66

b) Reclutamiento de personal	68
a) Selección de personal:	68
c) Facturación y cobro de los proyectos.....	70
2.2.1.2 Unidad de Auditoría	70
a) Atención de proyectos	70
Sector privado:	71
Sector público.	71
b) Asignación de trabajos	72
c) Ejecución de los proyectos	72
d) Inspección y seguimiento	74
e) Entrega de resultados.....	76
2.3 Herramientas para un sistema de gestión de calidad.....	76
a) Objetivos de calidad:.....	77
b) Manual de calidad:	77
c) Comité de calidad:.....	77
CAPÍTULO III: ANÁLISIS DE LAS ACCIONES DE LA EMPRESA RELACIONADAS CON LA GESTIÓN DE CALIDAD.....	78
3.1 Misión, visión y aspectos de organización.....	79
3.2 La ética en la función de la empresa	80
3.3 La política de calidad.....	81
3.4 Análisis de los procesos en el despacho de servicios profesionales	82
3.4.1 <i>Unidad administrativa</i>	83
a) <i>Ofertas de servicios profesionales</i>	83
b) <i>Reclutamiento de personal</i>	84
c) Facturación y cobro de los proyectos.....	84
3.4.2 Unidad de auditoría	84
a) <i>Atención de proyectos</i>	85
b) <i>Asignación de trabajos</i>	86
c) <i>Ejecución de los proyectos</i>	86
d) <i>Inspección y seguimiento</i>	87
e) <i>Entrega de resultados</i>	87
CAPÍTULO IV: PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL DESPACHO DE SERVICIOS PROFESIONALES	88

4.1. Justificación del Sistema de Gestión de Calidad para el despacho de servicios profesionales.....	89
4.2. La base del sistema de gestión de calidad.....	90
4.2.1 Visión.....	91
4.2.2 Misión.....	91
4.2.3 Valores organizacionales.....	91
4.2.5 Política de calidad.....	92
4.2.6 Organigrama.....	92
4.2.7 Objetivos de calidad.....	93
4.2.8 Mapa de procesos.....	94
4.2.9 Indicadores.....	96
4.2.7.1 Competencias técnicas y profesionales del personal de la firma.....	96
4.2.7.2 Aumentar la satisfacción de los clientes (Indicador: Mediante encuestas con puntuación de 1 a 5, se deberá obtener un 4 como calificación promedio).....	96
4.2.7.3 Cumplir con los plazos establecidos en la entrega de los informes emitidos por la firma (Indicador: proyectos entregados a tiempo / total de proyectos).....	96
4.2.7.4 Mantener y resguardar la información documentada (Indicador: porcentaje de documentos que incumplen proceso de documentación).....	96
4.2.7.5 Asegurar el cumplimiento de las normas profesionales y los requisitos legales. (Indicadores: Declaraciones anuales de independencia/número de empleados; y estudio de amenaza a la independencia /número de compromisos.....	96
4.2.10 Ficha de proceso de la unidad de negocio de auditoría.....	96
Revisión.....	98
Descripción del Cambio.....	98
ANEXOS.....	108
Apéndice 1A: Herramienta para el cálculo de indicadores.....	108
Apéndice 2A: Declaración anual de la independencia, confidencialidad y confirmación del estado.....	109
Apéndice 2B. Modelos de confirmaciones de compromisos confirmaciones personales	111
Apéndice 2C: Modelos de confirmaciones de compromisos confirmación de independencia – auditoría.....	116
Apéndice 3A: Aceptación de lista de verificación de cita.....	117
Apéndice 3B: Aceptación de cliente y valoración de riesgo de aplazamiento.....	121
Apéndice 3C: Identificación de lista de verificación de clientes.....	130
Apéndice 3D: Las amenazas de independencia identificada y garantías aplicables al resumen.....	135

Apéndice 3E: Aceptación de clientes y continuación.	140
.....	141
Apéndice 4A: Confirmación anual de desarrollo profesional continuo.....	142
Apéndice 4B: Formulario de evaluación	143
Apéndice 4C: Formulario de evaluación personal - asignación de auditoría.....	150
Apéndice 5A: Lista de evaluación del director	153
Apéndice 5B: Lista de evaluación del socio	156
Apéndice 5C: Evaluación técnica de estados financieros	160
Apéndice 6A: Terminación de evaluación de control de calidad del proyecto.....	163
Apéndice 6B: Lista de verificación de evaluación de control de calidad del proyecto	165
Apéndice 6C: Lista de verificación adicional de la evaluación de control de calidad del proyecto - auditorías de grupo.....	170
Capítulo V: Conclusiones Y Recomendaciones.....	173
5.1 Conclusiones.....	173
5.2 Recomendaciones	174
Bibliografía.....	177

Tabla de Figuras

Figura 1: Servicios brindados por las firmas de auditoría	18
Figura 2: Ranking de las firmas de auditoría	19
Figura 3: Distribución porcentual del Producto Interno de los Estados Unidos, por industria (sector privado).....	31
Figura 4: Proceso de las ofertas	67
Figura 5: Organigrama.....	92
Figura 6: Mapa de procesos	95

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo principal de la presente investigación consistió en diseñar una propuesta de gestión de la calidad para el despacho de contadores públicos, con el fin de brindar una guía a la empresa sobre las políticas, procesos, y monitoreo de las mismas en la unidad de negocio de auditoría.

Con ese propósito se examinó acerca de los despachos de contadores públicos, el crecimiento que han tenido tanto a nivel internacional como nacional, especialmente en el área de auditoría, y la expansión a otras áreas como consultoría, impuestos, y servicios financieros. También se investigó sobre las normativas de calidad aplicable a estas entidades.

Se desarrolló un marco teórico y conceptual que permitió ampliar los conocimientos sobre el objeto de nuestro estudio, este segmento se sustenta en los diferentes temas y conceptos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.

Asimismo, se recopiló información acerca del despacho. Es una firma de auditoría internacional, la cual cuenta con una sucursal en Costa Rica, que ofrece varios servicios, principalmente auditoría, y seguidamente, asesoría contable e impuestos.

Con información interna de la organización y con encuestas diarias a los socios y auditores del despacho, se logró identificar la situación actual de la organización,

la política, los procesos realizados. Se analizan también aspectos referentes a los procedimientos y políticas internas que son utilizadas por el despacho en su día a día, lo anterior para examinar qué es lo que la compañía tiene implementado y posteriormente determinar las posibles brechas entre lo que la entidad practica y lo que exige la normativa aplicable.

Con el cuarto capítulo, se presentó a la Firma una propuesta de un sistema de gestión de calidad, que podrá implementar en el proceso de auditoría, y a la vez le servirá de guía para la elaboración y aplicación en los otros procesos que realiza la empresa.

Para el quinto capítulo se establecen las conclusiones y recomendaciones que afianzan la viabilidad del sistema propuesto en este proyecto, a fin de garantizar razonablemente la calidad en los servicios brindados y por ende mejorar la rentabilidad del despacho de servicios profesionales.

INTRODUCCIÓN

La demanda, por asegurar la calidad, ha crecido en los últimos tiempos, antes de llevarse a cabo cualquier trabajo. Lo anterior no es un enfoque nuevo, ya que la calidad desde tiempos antiguos ha jugado un papel fundamental en la captación de nuevos mercados y en mantener los existentes. Y en la actualidad con mercados más competitivos y exigentes, los sistemas de gestión de la calidad se han vuelto indispensables, así como los procesos de la empresa y las competencias que tenga el personal que conforme la organización, ya que se busca ver a la compañía de forma integral para así garantizar la calidad de los productos.

Para que una compañía sea competitiva y se mantenga en el tiempo tiene que reconocer la importancia de la calidad y al mismo tiempo debe tener una estructura organizacional capaz y eficiente, además, de contar con el recurso necesario para satisfacer las necesidades que requieren sus clientes. Es ahí donde nace la opción de implementar un sistema de gestión de calidad, que permitirá a las empresas tener beneficios que le den un valor agregado a sus productos y así se puedan diferenciar de sus competidores, sin dejar de lado que el sistema no asegura el éxito comercial por sí solo.

Sin importar el tamaño de la organización, debe basar sus procesos y procedimientos cada vez más en las herramientas que brinda la normativa de calidad, como la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1), la norma

ISO 9000, entre otras, con el fin de ser eficientes y satisfacer lo requerido por los clientes.

En este seminario de graduación se diseña una propuesta de gestión de la calidad, basado en la NICC 1, para la firma, que le permita establecer una organización basada en procesos, la cual se espera pueda ser implementada a mediano plazo para lograr una mejora continua, ser más competitivos brindando servicios de auditoría, consultoría, impuestos y servicios financieros.

CAPÍTULO I: LOS SERVICIOS DE AUDITORÍA, LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN ESTOS, Y LAS HERRAMIENTAS TEÓRICAS DE APLICACIÓN

1.1. Antecedentes de los servicios de auditoría y su importancia

Aunque se desconocen las fechas exactas de los inicios de la práctica de la auditoría, se puede decir que existe desde tiempos antiguos, ya que prácticamente inició desde que un propietario entregó la administración de sus bienes a un segundo, y se comenzaron a diseñar controles contra el desfalco y el incumplimiento de las normas establecidas por los dueños. Era lo que sucedía principalmente con las familias adineradas de nobles y ricos, a las cuales se les leían los ingresos y gastos en el siglo XV en Europa, en los países como Inglaterra, España, Francia y Holanda. Dichas familias solicitaban revisores debido a la desconfianza de que hubiese fraude en los informes presentados por los lectores.

Después de la revolución industrial del siglo XIX es cuando se crea la primera asociación de auditores en Venecia en 1851, y en 1862 inicia el desarrollo de la profesión como tal, en Inglaterra. Siendo en 1880 que se legalizó el título de la carrera de contadores autorizados en ese mismo país. (Ferrando, Lamorú y Téllez, 2004, pp. 3)¹.

¹ Ferrando L, Lamorú P y Téllez L. *Historia de nuestra profesión*. Obtenido de <http://www.theiia.org/chapters/pubdocs/262/historiaauditoria.pdf>.

En Italia en 1882 se incluye en el código de comercio la función de los auditores. Y en 1896 en New York se nombraron contadores públicos certificados a aquellos que cumplían con la educación y el entrenamiento adecuados para ejecutar las funciones del auditor, creándose además, el Instituto Americano de Contadores.

Posteriormente continúa la expansión de la auditoría en otros países ya que, con su presencia en el manejo de los negocios, la gerencia puede obtener una opinión acerca de la razonabilidad de los datos financieros registrados. Además, con el crecimiento de las empresas, la separación entre propietarios y administradores, y los intereses de terceros se ha hecho necesaria la seguridad razonable sobre la veracidad y confiabilidad de la información económico-financiera suministrada por las empresas. Por lo que ahora la auditoría no solo se limita al principio de evitar errores y fraudes, sino que también ayuda a determinar la eficiencia y eficacia de las funciones administrativas para el cumplimiento de los objetivos. Es decir que la auditoría define razonablemente la situación real de la empresa.

En el ámbito financiero contable, el instrumento con el que se obtiene la información fundamental para realizar una buena administración, es la contabilidad de la entidad, esto porque en ella se encuentra información de interés y utilidad para usuarios internos, como directores generales, directores funcionales, gerentes de área, jefes de departamento, que tienen necesidad de monitorear el desempeño de la entidad y el resultado de su propio trabajo. Así como para usuarios externos, como acreedores, accionista y entidades gubernamentales.

La información presentada en los cuatro estados financieros básicos de la entidad que son el Estado de Situación Financiera, el Estado de Resultados Integral, Estado de Cambios en el Patrimonio y el Flujo de Efectivo; generan muchos datos sobre el comportamiento y funcionamiento de la misma, en un periodo determinado y a una fecha determinada.

Los estados financieros en un inicio eran de uso interno de la administración, propiamente de sus socios, con el objetivo de obtener información ajustada a la realidad, y así ejecutar una adecuada toma de decisiones para beneficio de la compañía. Posteriormente esta información dejó de ser uso exclusivo de las entidades y pasó a ser demandada por entes como Hacienda Pública, Mercados de Valores, Instituciones Financieras, inversionistas, así como analistas financieros y otros agentes sociales interesados.

Cuando se presentó el incremento en la ocurrencia de los fraudes, también aumentó la desconfianza sobre si las cifras presentadas en los estados financieros realmente representan la realidad de la empresa. Adicionalmente se presentaron casos de corrupción a nivel internacional que pusieron en aviso que había que cambiar las regulaciones financiero contables y es ahí justamente cuando se presenta un crecimiento en el uso de los despachos contables que realizan auditorías.

La auditoría en sus inicios se utilizaba principalmente con el fin de evitar errores y fraudes. Sin embargo, conforme ha ido evolucionando se ha hecho necesario garantizar razonablemente la veracidad de la información económico-financiera suministrada por las empresas. Lo que generó la incorporación a las legislaciones existentes de otras normativas específicas.

Posteriormente con el fenómeno de la globalización de la economía, los usuarios de la información financiera se vieron en la necesidad de obtener dicha información, de forma que pudiera ser comparativa con las compañías de distintos países, sin necesidad de ser traducida en cuanto a criterios contables. Por lo que se comenzó con la aproximación con las legislaciones contables. La normativa internacional nace en parte a raíz de dicha globalización, pues la profesión también debió globalizarse para hacer comparable la información financiera y dado la movilidad empresarial a diferentes países.

En 1995 el Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (IASC por su nombre en inglés: International Accounting Standards Committee), que actualmente se llama Junta de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por su nombre en inglés: International Accounting Standards Board), creó las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), aceptadas en los mercados internacionales, cubriendo los vacíos normativos existentes, buscando un mercado único y eficiente.

Se han definido por la Superintendencia de Mercado de Valores lineamientos para determinar cuáles empresas o entidades están obligadas a presentar estados financieros auditados. A continuación, se mencionan algunos de ellos:

- a. Cotización de sus títulos en cualquiera de las Bolsas Oficiales de Comercio.
- b. Emisión de obligaciones en oferta pública.
- c. Dedicación de manera habitual a la intermediación financiera.
- d. Percepción de subvenciones o ayudas con cargo a los presupuestos de las administraciones públicas.
- e. Realización de obras, gestión de servicios públicos, suministros, consultoría y asistencia y servicios a las Administraciones públicas.
- f. Admisión de sus valores a negociación en un mercado regulado de cualquier Estado miembro de la UE.
- g. Las entidades aseguradoras, tanto las cuentas anuales individuales como las consolidadas.
- h. Las cooperativas de ahorro y crédito calificadas como sujetas a dicha supervisión.
- i. Las sociedades de garantía recíproca están obligadas a auditar sus cuentas anuales en cualquier circunstancia.
- j. Las sucursales de entidades de crédito extranjeras.
- k. Las mutualidades de prevención social.
- l. Las instituciones de inversión colectiva y sus sociedades gestoras.
- m. Los fondos de titularización hipotecaria.
- n. Las sociedades anónimas deportivas.

- o. Empresas que desarrollen actividades eléctricas, de gas natural y gases manufacturados por canalización.
- p. Cierta tipo de fundaciones.
- q. Las entidades gestoras de fondos de pensiones deben formular las cuentas anuales de la entidad gestora y el balance, la cuenta de pérdidas y ganancias, la memoria y el informe de gestión de los fondos administrados y deben ser auditados por expertos o sociedades de expertos inscritos.
- r. Las entidades de capital riesgo.
- s. Las entidades y asociaciones declaradas de utilidad pública obligadas a formular cuentas en el modelo normal.
- t. Las cooperativas de financiamiento de viviendas.

Asimismo, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones puede exigir la realización de auditorías externas especiales cuando existan irregularidades contables que dificulten notablemente conocer la verdadera situación patrimonial de la entidad o se trate de entidades sometidas a control especial por dicha Dirección.

1.1.1. Las firmas de servicios profesionales

Durante el siglo XIX, principalmente en Inglaterra y posteriormente en el resto del mundo tuvo gran importancia el desarrollo de la auditoría.

Es por esto que en 1799 varias firmas de contadores públicos comenzaron a ejercer en Inglaterra, lo que más tarde se formalizó con la creación de varias asociaciones de contadores, existiendo la primera en Escocia en 1854. Años más

tarde, 1880 se constituyó la Asociación de Contadores Certificados en los países de Inglaterra y Gales. Y en 1885 se fundó la Sociedad de Contadores Incorporados y Auditores de Inglaterra (Ferrando, Lamorú y Téllez, 2004, pp. 2).

En 1829 llega la tendencia de la auditoría a Estados Unidos. Y hasta 1896 se fundó la Asociación de contadores públicos de Estados Unidos.

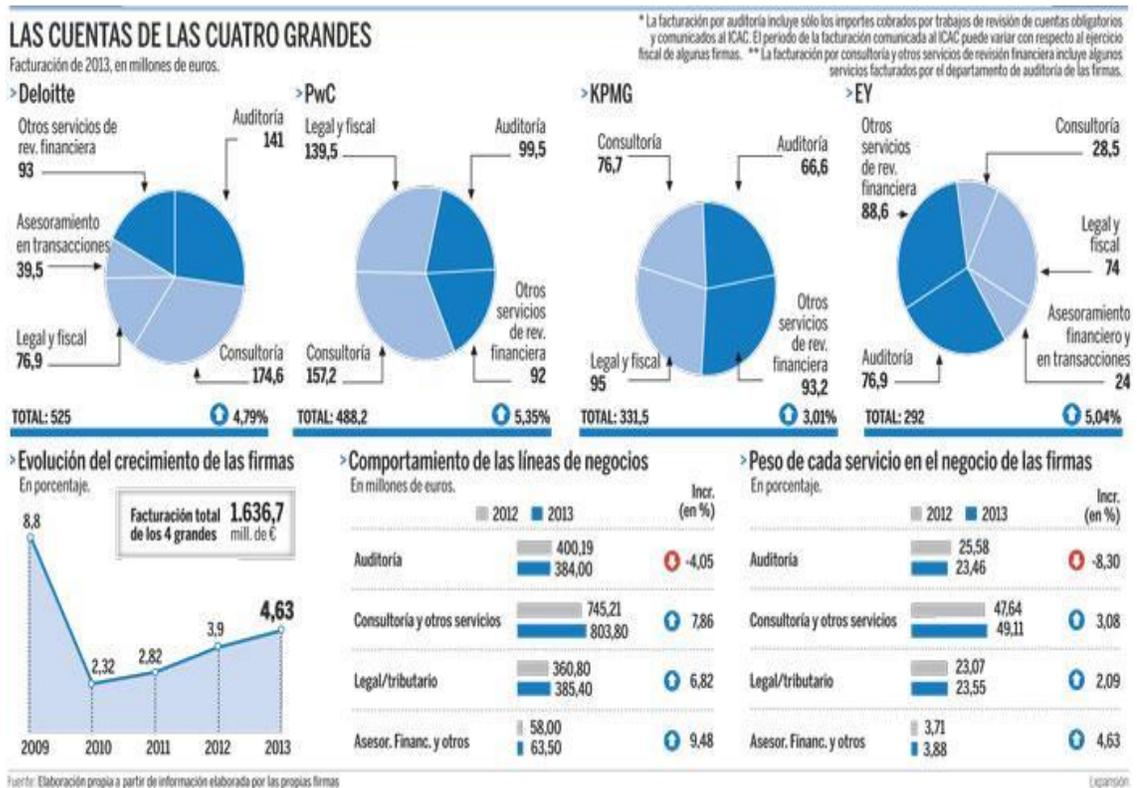
En 1916 se vio la necesidad de estandarizar los procesos utilizados para realizar la auditoría; por lo que la preparación de normas que cumplieran con este propósito, llevó a una contabilidad más analítica, y a la creación de sistemas contables. Así como a la evolución de los métodos y procedimientos anteriormente utilizados.

Debido a la participación u omisión de grandes fraudes financieros a nivel mundial y a las estadísticas de fraudes empresariales en Estados Unidos, la auditoría financiera comenzó a perder credibilidad, por lo que se creó el Instituto de Auditores Internos, pasada la Gran Depresión Económica Mundial, en 1940.

Lo anterior, motivó a las firmas auditoras a trabajar bajo una serie de conductas éticas, sistemas de gestión de calidad, políticas y estándares de revisión que permitan demostrar a los usuarios de los estados financieros auditados, la veracidad de sus servicios, transparencia e independencia. Permitiendo, además, alertar sobre los riesgos a los que están expuestas las compañías, por medio de las observaciones comunicadas a la empresa.

Las grandes firmas de auditoría buscan la fórmula de crecimiento en el mercado, usando ubicaciones estratégicas y aumentando la oferta de sus servicios, como el asesoramiento de transacciones, legal, fiscal y consultorías. Como se muestra en la siguiente figura:

Figura 1: Servicios brindados por las firmas de auditoría

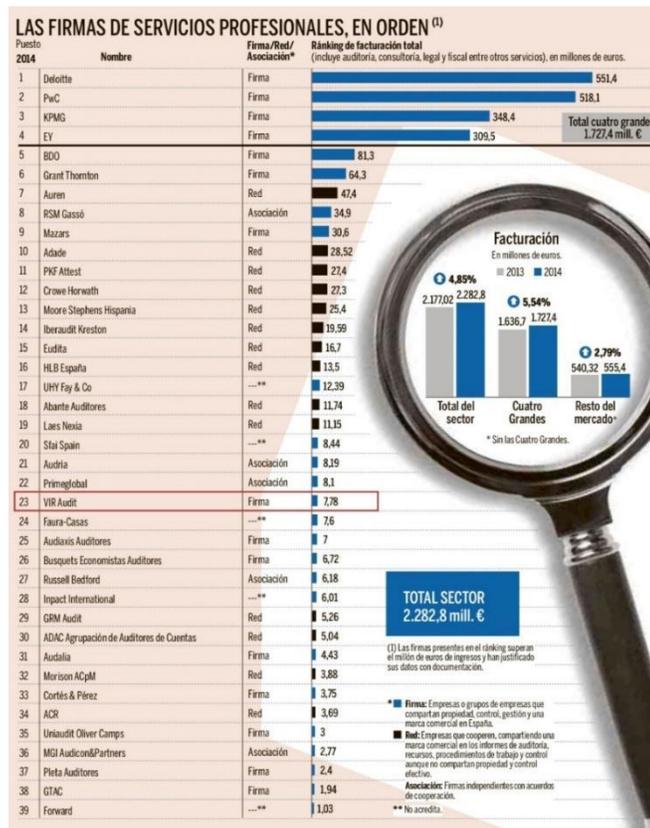


Fuente: Cagliani G. (2014, abril), **Deloitte, PwC, KPMG y EY aceleran su crecimiento gracias a la consultoría**. Recuperado el 13 de mayo de 2015 de <http://www.expansion.com/2014/04/07/juridico/1396896859.html>.

De acuerdo con las tendencias de los últimos años, la venta del negocio de auditoría regulada perdió peso en las grandes firmas, a favor de otros servicios de revisión financiera, como la consultoría y los servicios legales. Sin embargo, las provisiones de crecimiento aumentan para los años siguientes.

En la actualidad cabe mencionar que las cinco firmas con más de 100 años de historia, aún se encuentran en el mercado, Deloitte (Deloitte Touche Tohmatsu) desde 1845, PwC (Price Waterhouse, Coopers & Lybrand) desde 1854, KPMG (Klynveld, Peat, Marwick, Goerdeler) desde 1897, EY (Ernst Young) desde 1906, y Crowe Horwath (Crowe Chizek, Horwath & Horwath) desde 1915, según se puede ver en la siguiente imagen:

Figura 2: Ranking de las firmas de auditoría



Fuente: Bolinches C. G (2015, junio). **El negocio de las firmas medianas remonta un 2,79% tras la crisis.** Recuperado el 13 de mayo de 2015, de <http://www.viraudit.com/wp-content/uploads/2015/04/Ranking-Auditoria-Expansion-2015.pdf>.

Cabe destacar que la auditoría tiene otros ámbitos de acción como la auditoría de cumplimiento y operacional.

La auditoría de cumplimiento tiene por objeto comprobar que las operaciones efectuadas por el ente estén adecuadas a las leyes, normas y procedimientos aplicables a la entidad.

La auditoría operacional o de gestión, tiene como objetivo evaluar el grado de economía, eficiencia y eficacia, lo que se conoce como las 3E, en el manejo de los recursos, con respecto al cumplimiento de las metas programadas y el grado en que se están logrando los resultados o beneficios previstos.

También la profesión ha incursionado en campos como las auditorías forenses, auditorías de desempeño y las auditorías de tecnologías de información, auditoría ambiental y auditoría de calidad.²

² **Auditoría forense:** Consisten en la revisión, y análisis objetivo y crítico de los procesos, hechos y evidencias derivados de la fiscalización, para la investigación y documentación de un presunto ilícito.

Auditoría de desempeño: Se orientan a evaluar el grado de cumplimiento de metas y objetivos de los programas gubernamentales; si estos fueron realizados con eficacia, eficiencia y economía, así como su impacto, -social y económico- y beneficios para la ciudadanía.

Auditoría de tecnologías de información: Se revisan las adquisiciones de sistemas e infraestructura, análisis de la calidad y seguridad de la información de las entidades, así como la evaluación de programas de telecomunicaciones.

Auditoría de ambiental: consiste en evaluar la eficiencia de un sistema de gestión ambiental de una organización.

Auditoría de calidad: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de un sistema de calidad establecido y evaluar la necesidad de manera.

1.1.2. Contexto de la auditoría a nivel nacional

La auditoría en Costa Rica debe sus inicios a la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Costa Rica en el año 1943, una de las más antiguas de América Latina. Luego se dio la creación del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica como ente regulador de la profesión en Costa Rica, el cual tiene como misión promover el desarrollo de la contaduría pública, velando ante la sociedad por la credibilidad de los contadores públicos autorizados (CPA) en su debido ejercicio profesional, y en cumplimiento de los valores, éticos, morales y profesionales.

Los lineamientos específicos para Costa Rica son los siguientes, tomados de la ley DGT-R-46-2014:

- a. Entidades reguladas por alguna superintendencia.
- b. Los clasificados como grandes contribuyentes nacionales o grandes empresas territoriales deben presentar a la administración tributaria los estados financieros auditados.
- c. A quienes se los solicite una entidad bancaria.

Adicionalmente en el caso de Costa Rica existen entes reguladores como el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), órgano responsable de aprobar los reglamentos aplicados al sistema financiero costarricense y las políticas generales que rigen a las cuatro superintendencias: Superintendencia de Pensiones (SUPEN), Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), Superintendencia General de Seguros –SUGESE,

Superintendencia General de Valores (SUGEVAL). Recuperado el 14 de mayo de 2015, de <http://www.conassif.fi.cr/index.html>. Además, se encuentran, El Banco Central de Costa Rica, y la Dirección General de Tributación que exigen a los clasificados como grandes contribuyentes Nacionales o grandes empresas territoriales, a suministrar a la administración tributaria los estados financieros auditados por un contador público autorizado que sea independiente. (artículo 9° de la Ley N° 1038, Ley de Creación del Colegio de Contadores Públicos, del 19 de agosto de 1947 y el artículo 11 del Código de Ética del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica).

Costa Rica no es ajena al proceso de evolución de la auditoría, por lo que, debido a la necesidad generada por el desarrollo económico y la complejidad de la industria nacional, se logra el establecimiento en el país de las cuatro firmas auditoras más grandes a nivel mundial, a saber: Deloitte, PwC (Price Waterhouse Coopers), Ernst & Young y KPMG. Además, otras firmas pequeñas se han instalado en Costa Rica, como Moore Stephens C.R. – Gutiérrez Marín & Asociados, Carvajal, Campos & Jimenez, BDO, JC & asociados, Grand Thornton, Masis & Asociados. Para finales del 2015, el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica registraba 165 despachos, de los cuales 124 se encuentran activos a la fecha de la consulta. La mayoría de estas firmas, aunque se desconoce el número exacto, ejercen funciones adicionales a la auditoría, como procesamientos contables, de planilla, asesoría fiscal, consultoría financiera, consultoría en riesgos y demás.

Por lo tanto, la calidad en estos tiempos para cualquier entidad, máxime si es relacionada a la auditoría, es de fundamental importancia para lograr mantener sus clientes, innovar hacer cosas diferentes, nuevos servicios, de ahí la importancia de analizar algunos aspectos que tienen relación con la gestión de calidad de la firma, y destacar las herramientas teóricas que lo conforman.

1.2. La auditoría y la contabilidad en el panorama empresarial actual

La recopilación de todos los movimientos contables que se llevan a cabo, permite realizar estudios e implementar modelos de control que colaboren a la toma de decisiones.

El utilizar correctamente la contabilidad representa gran importancia en las empresas por varias razones. Una de ellas es que sirve para brindar a la empresa el orden, estabilidad y eficiencia. Desde el mismo momento en el que la empresa nace, es necesario establecer parámetros que le permita conocer a quienes participan en el proceso de toma de decisiones, la real situación financiera de la compañía, mostrando sus posibilidades en el mercado, por medio de sus activos, pasivos, capital, beneficio y gastos. Por lo que se podría decir, que, sin las técnicas ni los análisis contables, no conoceríamos los indicadores financieros necesarios para el giro de los negocios.

Es importante mencionar que actualmente existen diferentes tipos de contabilidades, entre ellas, la contabilidad financiera, práctica que gestiona de forma sistemática, histórica y cronológica la vida económica de una entidad, ya que registra, clasifica y resume las operaciones realizadas. Permitiendo comunicar información que se puede analizar, interpretar, y comparar en forma monetaria, para que los interesados en conocer el funcionamiento de la empresa, tanto internos como externos, puedan tomar decisiones.

Sin importar el enfoque que se le dé a la contabilidad, esta es capaz de brindarnos información que genera grandes ventajas según su aplicación en el mercado, como lo es:

- Conocer las cifras exactas de las cuentas por cobrar, así como las cuentas por pagar.
- Poder identificar los gastos del negocio según sus áreas y las diferentes inversiones.
- Facilitar el conocimiento de los costos de producción de los servicios, los costos del producto en proceso, los costos del producto terminado, datos que permiten determinar el precio de venta adecuado.
- Se pueden observar las pérdidas o ganancias de cada periodo.

Todo lo anterior gracias a los informes contables que resumen el escenario que vive la empresa, por lo que se debería ver como un pilar fundamental en la administración de una empresa.

Además, de las ventajas mencionadas, la contabilidad es una herramienta esencial para la toma de decisiones, ya que esta se adapta cada vez más a las necesidades de cada empresa, según sus demandas de información. Y obtener acciones cada vez más acertadas.

Tomando en cuenta que dentro de la evolución que ha presentado la contabilidad, cada día hay más usuarios interesados en los resultados financieros, ahora la información no está dirigida solamente a los accionistas; los acreedores, los inversionistas y los gestores. Sino también a trabajadores, diversos organismos públicos, sindicatos, investigadores, etc. Es por ello, que la contabilidad da respuestas a todos los usuarios que buscan mejorar y facilitar su toma de decisiones.

Para lo anterior, la normativa existente contempla que la contabilidad se ajuste a características cualitativas, entre las cuales podemos destacar:

- Comprensible: fácil de entender por el usuario.
- Relevante: Que sobresale por su importancia.
- Fiable: ha de estar exenta de errores significativos.
- Oportuna: ha de disponerse de ella en el momento en que sea útil para los usuarios.
- Comparable: ha de ser consistente y uniforme en el tiempo y entre las diversas empresas, y cumplir con el marco de información financiera aplicable.

A pesar de que la contabilidad puede ser utilizada como una herramienta generadora de información para la toma de decisiones en algunos sectores de la economía o empresas es vista solo como obligación para cumplir con la parte tributaria.

Aunado a ese papel de generación de información útil y apegada a la normativa establecida es importante destacar su relación y dependencia con la auditoría. La auditoría es un modelo de revisión de la contabilidad. El objetivo principal de una auditoría financiera es emitir una opinión sobre la presentación información contable de una empresa, apegada a la normativa existente que permita tomar decisiones, ayuda a descubrir o prevenir fraudes y errores de importancia relativa.

No obstante con el paso del tiempo, el avance hacia la era tecnológica, y tomando en cuenta la evolución de la administración, hizo que Porter y Burton (Porter y Burton, 1983, pp. 15)³ agregara tres objetivos a la auditoría:

1. Determinar si existe un sistema que proporcione datos pertinentes y fiables para la planeación y el control.
2. Determinar si existe un sistema que produzca resultados, es decir, planes, presupuestos, pronósticos, estados financieros, informes de control dignos de confianza, adecuados y suficientemente inteligibles por el usuario.

³ W.T. Porter y J.C. Burton, Auditoría: Un enfoque conceptual, 1ª Ed. Limusa, Mexico, 1983.

3. Y, por último, efectuar sugerencias que permitan mejorar el control interno de la entidad.

Dada la importancia de la auditoría financiera en una entidad, existen firmas de auditoría externa o profesionales independientes (auditores), contratados por las entidades para recopilar información contable, analizarla y verificar que se esté cumpliendo con las normas internacionales de contabilidad y las normas internacionales de información financiera para emitir una opinión de acuerdo con la veracidad y calidad de dichos datos contables.

1.3. Marco normativo y herramientas para la gestión de calidad en las firmas de servicios profesionales

La calidad tiene muchas definiciones y es un concepto muy subjetivo, pues cada persona puede tener su propia definición. Para reflejar una definición más aproximada al enfoque de este trabajo, se analizan las definiciones desde varias perspectivas:

La calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria (ISO 9000:2015. p8)⁴

⁴ ISO. (2015). ISO 9000 Sistemas de Gestión de Calidad -Fundamentos y Vocabulario. Traducción libre.

Otra definición, viene del propio Edwards Deming:

*Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente*⁵.

Miguel Udaondo, expone la calidad de una manera más sencilla en su libro *Gestión de Calidad: “El fenómeno estrella del fin del siglo”*⁶. Existen muchas otras definiciones de calidad; sin embargo, para los fines del presente trabajo se limitarán a los supra citados.

La definición de Udaondo se presenta a continuación:

*Conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad; incorporándolo por lo tanto al proceso de gestión, que como traducimos el término inglés <management>, que alude a dirección, gobierno y coordinación de actividades” (ISO 9000:2015. p8)*⁷.

Para efectos del presente trabajo, es trascendental considerar la importancia de un sistema de gestión de la calidad, a pesar de que en el campo de la auditoría se proponen un conjunto de normas y estándares, que deben ser gestionadas para hacer cumplir con la calidad que una empresa requiere, para satisfacer las expectativas de los clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.

⁵ Méndez, Julio. (2013). *Calidad, concepto y filosofías: Deming, Juran, Ishikawa y Crosby*.

⁶ Udaondo, Miguel, *Gestión de calidad*, 1ª Ed. Ediciones Díaz de Santos, Madrid, 1992.

⁷ Ídem.

La misma norma ISO 9000:2015⁸ lo define como:

Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

La gestión de la calidad puede incluir el establecimiento de políticas de la calidad y los objetivos de la calidad y los procesos para lograr estos objetivos de la calidad a través de la planificación de la calidad, el aseguramiento de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad.

La Organización Internacional para la Estandarización o ISO por sus siglas en inglés, en su definición incluye elementos básicos como: Políticas, Objetivos y Procesos.

La calidad, según las definiciones anteriores, es el nivel de cumplimiento de un objeto o servicio con sus características requeridas, para lograr este objetivo es que se crean los sistemas de gestión de calidad. En el caso de los despachos de contadores públicos el objeto es el servicio brindado en los compromisos y los demás elementos que forman parte de la operación, por ello que la gestión de la calidad es fundamental.

⁸ ISO. (2015). ISO 9000 Sistemas de Gestión de Calidad -Fundamentos y Vocabulario. Traducción libre.

El enfoque de la calidad aplicada a la administración fue implementado por Edward Deming, calificado como el padre de la tendencia a la calidad. Sus ideas se desarrollaron en Estados Unidos; sin embargo, en un inicio no tuvo la aceptación de los académicos y administradores de la época.

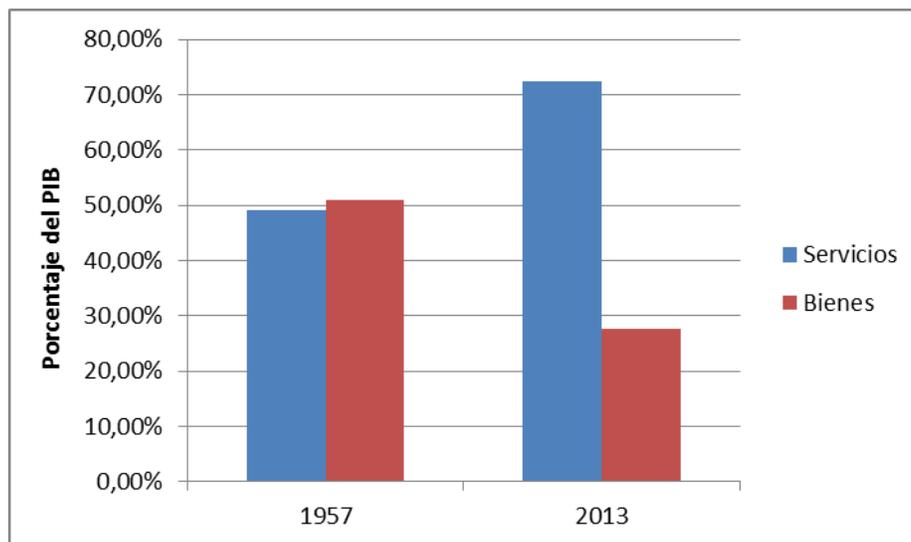
A finales de la década de los cuarenta, Deming fue a Japón a desarrollar sus ideas, para ayudar a la restauración del país posterior a la segunda guerra mundial. Su filosofía consistía en utilizar la estadística para evaluar y mejorar la calidad de, en primera instancia, los bienes de producción industriales. Su doctrina estableció puntos de control en los insumos, en las operaciones y en los productos.

Para el caso de los insumos, estableció un control de calidad inicial, basado en la materia prima entregada por los proveedores, regulando el número de distribuidores y otras guías. Para las operaciones estableció revisiones entre una etapa y otra para disminuir el costo asociado con que un producto defectuoso en la etapa final de producción, aquí es donde desarrolló con más ímpetu el control estadístico de procesos mediante la utilización de métodos y procedimientos cuantitativos para determinar si las operaciones de transformación se desarrollan de forma correcta y encontrar las causas de las desviaciones y eliminarlas. Para los productos estableció variables de medición del control de calidad antes de la entrega del insumo final (Deming, 1966, pp. 383).

Después de observar los resultados de las técnicas de Deming en las industrias japonesas, Estados Unidos y demás países de occidente comenzaron a utilizar la filosofía de calidad el desarrollo y fabricación de sus productos.

Tan pronto como los países desarrollados iniciaron a emigrar su foco de producción de bienes a servicios durante los años ochenta (ver figura 3), las teorías de calidad se adaptaron a estos y así comenzaron otros autores a investigarlas y desarrollarlas desde el ámbito académico.

Figura 3: Distribución porcentual del Producto Interno de los Estados Unidos, por industria (sector privado)



Fuente: Elaboración propia, con datos de U.S. Bureau of Economic Analysis, Value Added by Industry.

Como se aprecia en el gráfico anterior, en la década de los cincuenta los bienes⁹ representan más del 50% de la producción total de los Estados Unidos,

⁹ Representa agricultura, silvicultura, pesca, minería, construcción, manufactura.

considerado el país desarrollado por excelencia, mientras que los servicios¹⁰ representaban, en contraparte, menos de la mitad. Para el año 2013, la producción de servicios triplica la de bienes¹¹, poniendo de manifiesto el enunciado realizado, sobre la migración del foco de producción.

Dicho cambio impacta de manera drástica el manejo de las teorías de calidad de la época, altamente enfocadas en la producción de bienes tangibles. Así el autor Thomas J. Peters en su libro: *En búsqueda de la excelencia*¹², realiza una reseña de las empresas estadounidenses mejor administradas e indica la obsesión a mejorar como su distintivo, haciendo referencia sobre la calidad en los servicios. El autor menciona a *Mac Donald 's* que valora la dimensión de esta particularidad como su tema central, y más que en la calidad de los productos que brinda, centra sus esfuerzos en mejorar los servicios relacionados con el producto y en la estandarización de tiempos de espera y demás procesos, su técnica es denominada “Calidad, Servicio, Transparencia y Valor” (Q.S.C. &V) por sus siglas en inglés.

La calidad en los servicios presenta retos más grandes, ya que las variables de medición no son tan cuantificables como para los productos y evaluar el servicio, aunque esencial, no es tarea fácil.

¹⁰ Representa servicios básicos, comercio, transporte, almacenamiento, finanzas, seguros, alquileres, servicios profesionales, educativos, de entretenimiento y en general todos los servicios, con excepción de los gubernamentales.

¹¹ U.S. Bureau of Economic Analysis, “Table 1. GDP by Industry,” (accedido el 27 de Enero de 2015).

¹² T.J. Peters y R.H. Waterman Jr, *In search of Excellence*, 1ª Ed. Collins Business Essentials, 2006.

El cliente de una empresa manufacturera tiende a interactuar únicamente al final del proceso productivo, el cliente de un servicio normalmente interactúa durante el proceso productivo, convirtiéndolo en personalizado y específico a los requerimientos de la situación, por ejemplo: servicios legales o médicos haciendo que, a diferencia de los productos, los servicios son más intensivos en mano de obra, mientras que la manufactura es intensiva en capital. Esta última situación conlleva al contacto humano y todas las dificultades inherentes al mismo.

Si un producto es defectuoso, su desperfecto es usualmente visto y contado o medido. Así una mejora o un deterioro en la calidad de un producto puede ser cuantificable. Sin embargo, un servicio no es tangible no puede ser tocado, manipulado, almacenado y usado otra vez, el resultado final de un servicio no es siempre tangible, y no es fácil medir defectos en los servicios. Ya es bien conocido que lo que no se puede medir, no se puede controlar.

Las variables de medición, mencionadas anteriormente para los productos, varían para los servicios, se puede encontrar: puntualidad, cortesía, consistencia, precisión, conveniencia, capacidad de respuesta e integridad¹³, todas difíciles de cuantificar más allá de una evaluación subjetiva por parte del cliente; sin embargo, es precisamente esta evaluación la que determina si un producto o servicio tiene poca o mucha calidad.

¹³ Russell & Taylor, Operations Management, 7ª. Ed. John Wiley and Sons. Inc., Estados Unidos, 2011. Traducción libre.

Lo expuesto anteriormente no indica que no existe la posibilidad de mejora en la calidad de los servicios, únicamente señala que tiene un grado de complejidad mayor; sin embargo, en un mundo cada vez más globalizado y orientado a los servicios, se han implementado herramientas para mejorar su calidad.

Las propiedades de la calidad deben ser definidas previas a una eventual mejora, la puntualidad es una dimensión clave y es fácilmente cuantificable, empero, la evaluación es subjetiva en el tanto en que depende del criterio del cliente y de su expectativa. ¿Cuándo tiempo debe esperar una persona por su comida para definir si el servicio fue bueno o malo?

Otra particularidad clave es el servicio al cliente, y que tan placentero resulte para el consumidor, por esta razón muchas de las empresas de productos líderes, tienen programas que miden el rendimiento de los empleados y de capacitación robustos. Las compañías de servicios pierden más clientes, ya sea porque el servicio es deficiente o porque su competidor es mejor, que por otra razón, incluyendo el precio (Taylor y Russell, 2011, pp. 75).

Es su libro Taylor y Russell¹⁴ ilustran, por medio de un ejemplo, una empresa de buena reputación en la administración de servicios de calidad, ¿La compañía? *Mac Donald* 's. Mencionan cómo los gerentes de los restaurantes se reúnen con

¹⁴ Idem.

grupos de clientes frecuentemente para identificar cualquier defecto en la calidad de sus operaciones, se monitorean continuamente todas las fases de sus procesos, se empodera a los empleados para tomar decisiones puntuales para mejorar el servicio, se hace uso de las tecnologías de información para realizar la programación, operaciones de caja, inventario de alimentos, procedimientos de cocción y elaboración, todo con el objetivo de hacer el servicio más rápido. Todas las mejoras a los procedimientos son estandarizadas y con un enfoque similar al que puede ser encontrado en una planta manufacturera.

La contribución de la gestión de la calidad en los despachos es inconmensurable. Durante los años posteriores a los escándalos de Enron – Arthur Andersen, Parmalat y Worldcom entre otros, el foco de atención se volteó hacia las grandes firmas de auditoría y su falta de detección hacia la evasión de controles. El IFAC (Federación Internacional de Contadores Públicos, por sus siglas en inglés) y el IAASB (Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento) se unieron al movimiento y cuestionaron la calidad de las auditorías, para solventar situaciones como las presentadas y asegurar la confiabilidad en el trabajo de contabilidad y auditoría se emitieron normas como la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y la Norma Internacional de Auditoría 240 (NIA 240), con el objetivo de establecer parámetros para permitir a las firmas implementar los procedimientos y requerimientos necesarios respecto a la calidad. Ambas normas se profundizarán posteriormente; sin embargo, es importante recalcar que la NICC 1 identifica los factores que influyen en la calidad

de una auditoría y como mejorarlos, y por consiguiente mejor la gestión de la calidad en los servicios que brinda los despachos.

La versión vigente de la NICC 1 fue emitida en el año 2009, por lo que a la fecha de este trabajo, no se ha encontrado un estudio técnico por un ente autorizado, sobre la cuantificación de la contribución de la NICC 1 a los despachos de auditores externos. Sin embargo, como lo expone en su portal Web, el Instituto Mexicano de Contadores Públicos: “El tener un sistema de control de calidad no es una opción para las firmas de auditoría sino un requerimiento indispensable”.

Basados en lo anterior la orientación de este estudio se enfocará en la implementación de un sistema de gestión de calidad cumpliendo las mejores prácticas internacionales aplicables a los servicios.

Si bien no existe un estudio técnico que cuantifique las contribuciones de la gestión de la calidad en los despachos de auditores externos o de la NICC 1 específicamente, en el portal Web de cada una de las *Big Four*¹⁵, todas afirman estar alineadas a todos los requerimientos solicitados por la norma. La calidad en la auditoría es tan importante que la misma Federación Internacional de Contadores Públicos hace mención en muchos de sus comunicados, a continuación se presentan algunas extracciones:

¹⁵ Big Four o Cuatro Grandes en español, es un término para referirse a los cuatro despachos más grandes del mundo, a saber: Deloitte, Price Waterhouse, Ernst & Young y KPMG.

Los esfuerzos para mantener y mejorar la calidad de la auditoría son fundamentales para servir y proteger al interés público, y esos esfuerzos no deben ser restringidos a segmentos limitados o específicos del mercado de la auditoría, por ejemplo, las entidades registradas. La importancia de la auditoría de alta calidad aplica a todas las auditorías independientes del tamaño, complejidad, o tipo de la entidad que esté siendo auditada.¹⁶

IFAC también reconoce que hay muchas jurisdicciones en todo el mundo que recientemente han examinado o están examinando el tema de la calidad de la auditoría, ya sea directamente o como consecuencia directa de otros programas importantes. Esos programas e iniciativas han sido originados por la profesión, por los reguladores, y por otros stakeholders clave y partes interesadas¹⁷

Una manera crítica mediante la cual se puede promover y mejorar la calidad de la auditoría es mediante aseguramiento y revisión de la calidad robustos, efectivos, y eficientes. La federación considera que las organizaciones que conforman la contaduría profesional juegan, y deben continuar jugando, un rol importante en la regulación de la profesión. Teniendo esto en mente, las prácticas y los programas de revisión de pares de las organizaciones que conforman la contaduría profesional son parte crucial de tal regulación.¹⁸

Es importante en este sentido, tener que claro que la calidad no se limita a la aplicación de una norma. De ahí la necesidad de contar con sistemas de la gestión de la calidad, los cuales permiten un seguimiento de control permanente que favorezcan una mejora continua y la sostenibilidad del sistema.

¹⁶ Traducción libre, realizada del AICPA Discussion Paper, *Enhancing Audit Quality: Plans and Perspectives for the US CPA Profession*.

¹⁷ Ídem.

¹⁸ Ídem.

1.3.1. Normativa vigente de la gestión de calidad para las firmas

La Federación Internacional de Contadores a nivel internacional, ente que integre a más de 175 miembros de 130 países, emite una directriz denominada: Declaraciones de Obligaciones de los Miembros, la declaración número 3, requiere que todos sus miembros adaptan las normas y pronunciamientos emitidos por el IAASB.

Dentro de las reglas emitidas por el IAASB se encuentran las Normas Internacionales de Auditoría y Atestiguamiento, juego de normas que incluyen la NICC 1.

Para el caso de Costa Rica el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, de conformidad con las facultades que le confiere el artículo 14 de la Ley de Regulación de la Profesión de Contadores Públicos y Creación del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica N° 1038, del 19 de agosto de 1947, es el encargado de velar por la adecuada ejecución de la profesión en el país, por lo anterior acordó ratificar la adopción de las Normas Internacionales de Auditoría y Atestiguamiento. (Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, 2005).

En Costa Rica se estipula que cualquier modificación realizada a las normas vigentes en el país, así como cualquier norma que sea incorporada por medio de la Federación Internacional de Contadores, al ser un ente superior, se considerarán incorporadas automáticamente a la normativa de aplicación en Costa

Rica, por lo que esta nueva normativa será de acatamiento obligatorio, aun si el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, en su carácter de ente superior en Costa Rica, no ha realizado observaciones o recomendaciones para la aplicación en el país (Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, 2005).

Para el correcto ejercicio profesional de la contaduría pública en Costa Rica, el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica brinda a los Contadores Públicos Autorizados (CPA) una serie de lineamientos mínimos a cumplir para sus actividades profesionales, ya sea que las realicen de manera independiente, individual o mediante una figura jurídica, con el fin de cumplir adecuadamente con el control de calidad en el ejercicio de su profesión. (Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, 2006).

Dentro de los lineamientos mínimos a cumplir se especifica lo siguiente:

1. Las Normas Internacionales de Auditoría, que sean emitidas por medio de la Federación Internacional de Contadores, se encuentran en vigor en Costa Rica, tal como lo especifica la Circular 07-2005, del Colegio de Contadores de Costa Rica.

2. Para el control de calidad, la norma vigente en la actualidad es la Norma Internacional de Control de Calidad número 220, titulada "Control de Calidad para Auditoría de la Información Financiera Histórica". Además, de esto, también se encuentran vigentes la Norma Internacional de Control de Calidad y la Declaración Internacional de Prácticas de Auditoría 1005, desde el 15 de junio del 2005.

3. Existe una Norma de Control de Calidad, así como un programa modelo de control de calidad, las cuales se implementan con el fin de realizar una estandarización para las actividades relacionadas con el ejercicio de la prestación de servicios profesionales en contaduría pública. Dicha norma y programa modelo fueron emitidos por la Asociación Interamericana de Contabilidad a través de la Comisión Interamericana de Control de Calidad.

Según la circular 03-2014 del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, aprobada en la sesión 28-2014 y emitida el 11 de diciembre de 2014, ratifica la adopción de las Normas Internacionales de Auditoría y Atestiguamiento contenidas en el Manual de Pronunciamientos Internacionales de Control de Calidad, Auditoría, Revisión, Otros Trabajos para Atestiguar y Servicios Relacionados emitidas por el IAASB.

La misma circular brinda un breve resumen del compendio de normas que adopta para Costa Rica, en el caso de la NICC 1 indica lo siguiente: *“NICC 1 (ISQC 1). Control de calidad en las firmas de auditoría que realizan auditorías y revisiones de estados financieros, así como otros encargos que proporcionan un grado de seguridad y servicios relacionados”*. (Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica, 2014).

1.3.2. La Norma Internacional de Control de Calidad.

Esta norma se ocupa de las responsabilidades de una firma por su sistema de control interno que son los procedimientos necesarios para supervisar que los trabajos efectuados por el despacho cumplan con los requerimientos mínimos establecidos en la Norma Internacional de Control de Calidad 1 – NICC 1, o ISQC 1 por sus siglas en inglés.

Esta norma es de acatamiento obligatorio para todos aquellos profesionales que prestan servicios de revisiones de los estados financieros y demás servicios relacionados, esta aplicación dependerá del tamaño y las características propias de la entidad y si es parte de una red de firmas.

Dentro del programa modelo de control, mencionado en los lineamientos mínimos a cumplir, establece una serie de componentes importantes para el seguimiento y desarrollo del control de calidad, los cuales se describen a continuación:

- a) Elementos de un Sistema de Control de la Calidad de la Firma: La entidad debe establecer dentro de sus políticas internas un sistema de control de calidad que esté en un adecuado lineamiento con el plan estratégico para que así tanto la firma como el personal cumplan con las normas internacionales, requisitos legales y regulatorios. Estas políticas deben estar documentadas por escrito, se deben realizar listas o formularios de control que contengan todos los procedimientos, adicionalmente se deberá realizar

actualizaciones regulares, comunicar al personal las recomendaciones encontradas en el monitoreo realizado por los supervisores, publicar los procedimientos en la intranet de la entidad. Lo anterior son actividades que debe realizar la entidad para asegurar que todos los miembros de la firma conozcan y apliquen las políticas implementadas para el adecuado manejo del sistema de calidad.

b) **Requisitos Éticos Pertinentes:** Los procedimientos y políticas de la firma deben estar diseñados para cumplir con los requerimientos de ética e independencia y deben ser de gran alcance y mencionados en el sistema de gestión de la calidad de la firma, y debe cubrir interés público, integridad, objetividad, independencia, confidencialidad, competencia profesional y comportamiento profesional. Estos puntos mencionados anteriormente incluyen a todos los miembros de la firma que intervengan en el proceso de la revisión de los estados financieros, así como las posibles amenazas de la independencia que se pueden presentar en el proceso, para lo anterior debe realizarse un formulario que contemple todo lo anterior.

c) **Responsabilidades de Liderazgo de la Calidad de la Firma:** Toda firma debe tener un compromiso total con la calidad, por lo que debe establecer políticas para asignar recursos para el desarrollo, mantenimiento, documentación y apoyo de sus políticas y procedimientos de calidad como resultado de su compromiso para cumplir y mantener la calidad. Por lo que el desarrollo de líderes dentro de la entidad es fundamental para cumplir todas las políticas.

d) Aceptación y Continuación de las Relaciones con el Cliente y Compromisos Específicos: Los despachos para cumplir con la norma de calidad deben desarrollar un cuestionario donde se contemplen los siguientes puntos: la independencia, capacidad del servicio, revisión del control de calidad del proyecto, y al final con la aprobación donde se define si se continúa o no con el cliente, generalmente esta decisión la toma el socio realizando un análisis de las amenazas que se pueden presentar a la independencia y el riesgo propio del cliente.

e) Recursos Humanos: Este punto trata sobre la responsabilidad del socio de la firma junto con el gerente de recursos humanos en contratar al personal idóneo para cumplir con el trabajo de la oficina y así mismo con el sistema de control de calidad.

f) Realización del Compromiso: Los servicios que brinde la firma deben ser realizados de acuerdo con los estándares que solicita la profesión y que debe cumplir la firma. Por lo que dichos servicios deben llevar una adecuada planificación, supervisión, evaluación, rendimiento de compromiso y por último una ordenada documentación que respalde todo lo mencionado anteriormente.

g) Supervisión: La firma debe requerir establecer una evaluación de control de calidad de los proyectos, pero puede también establecer previamente cuáles proyectos deben ser evaluados de acuerdo con unas características internas como por ejemplo el monto de los honorarios o bien el tamaño de la entidad, adicional a lo anterior puede también ser un factor clave el riesgo se haya incrementado durante la ejecución del trabajo de campo. Un detalle es que la persona que ejecute la revisión de la calidad no puede formar

parte del equipo de trabajo, y un factor importante es que el informe no se puede emitir hasta que la persona a cargo de la revisión de calidad no haya concluido. Esta revisión debe quedar documentada y debe agregarse a la documentación del proyecto.

h) Documentación del Sistema de Control de Calidad: El sistema de calidad debe proporcionar evidencia de la operación de cada elemento y retener la información por un periodo adecuado que permita realizar procedimientos de supervisión de evaluación del cumplimiento del sistema o cumplir con regulaciones.

1.3.3. International Standardization for Organization (ISO 9001-2015)

Emitida por la Organización Internacional de Estandarización por primera vez en 1987 y actualizada por última vez en el 2015. La norma ISO 9001 establece los requisitos para los sistemas de gestión de calidad, los cuales son genéricos y aplicables a las organizaciones a cualquier sistema económico e industrial, que se establecen en la categoría de productos / servicios.

La norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad eficaz en el cumplimiento de las especificaciones del cliente.

La adopción de un sistema de gestión de calidad debería ser una decisión estratégica de la organización, por lo cual, su diseño, documentación e implementación deberán responder a las características, objetivos y necesidades de dicha organización.

La ISO 9001-2015 establece 10 capítulos, de los cuales tres son generalidades de la norma y 7 capítulos con los elementos que un sistema de gestión de calidad debe implementar a continuación, un detalle:

1) Objeto y campo de aplicación: El capítulo hace referencia a que la norma especifica los requisitos de un sistema de gestión de calidad y que es aplicable a empresas tanto de productos o servicios del sector público o privado sin importar el tamaño de la organización.

2) Referencias normativas: Indica el cuerpo normativo indispensable a consultar para aplicación de la norma.

3) Términos y definiciones: Hace referencia a los términos de la ISO 9000.

4) Contexto de la organización: El capítulo menciona la necesidad de que la organización identifique los aspectos positivos y negativos que pueden afectar el sistema de gestión de calidad, lo que a su vez permite definir el alcance, personas involucradas, las políticas y procedimientos.

5) Liderazgo: Este capítulo establece las responsabilidades de la alta dirección y como debe rendir cuentas sobre los aspectos del sistema de gestión de calidad, así como participar activamente en cada una de las etapas del mismo, incluso en las auditorías que se realicen. Es en este capítulo donde la alta dirección debe establecer la política de la calidad y asegurarse de que sea conocida por toda la organización, así como los roles y responsabilidades del sistema de gestión de calidad.

6) Planificación: Según el capítulo la organización debe establecer los objetivos de la calidad necesarios para el sistema de gestión de calidad,

además, de planificar como lograr dichos objetivos. Debe también determinar los riesgos relacionados y la gestión del cambio.

7) Apoyo: Se determinan los requerimientos necesarios de recursos para la implementación, mantenimiento y mejoramiento del sistema de gestión de calidad, estos recursos son las personas, infraestructura y ambiente. Para el recurso humano se debe determinar la competencia necesaria de las personas. En la sección de concientización se establece que los objetivos y contribución del sistema de gestión de calidad deben ser conocidos por el personal. Se debe, adicionalmente planificar los procesos de comunicación con el fin de determinar ¿Qué comunicar? ¿Cuándo comunicarlo? ¿A quién comunicarlo? y ¿Cómo comunicarlo? Finalmente los requisitos de documentación describen los elementos de distribución, acceso de la información, protección y cómo se asegura su elegibilidad.

8) Operación: Para este capítulo la organización debe determinar los requisitos de los productos y servicios, y revisarlos para su continua adecuación. Debe determinar el proceso de diseño y desarrollo del producto. Finalmente debe asegurar que el proceso, los productos y los servicios provistos externamente cumplen con los requisitos.

9) Evaluación del desempeño: El capítulo establece como la organización debe monitorear, medir, analizar y evaluar el sistema de gestión de calidad, debe determinar que necesita seguimiento y medición, los métodos de seguimiento, cuando realizarlo y cuando se deben evaluar los resultados. Así mismo establece la necesidad de la realización de auditorías internas al sistema de gestión de calidad debidamente programadas tanto en el periodo

de evaluación como en los aspectos a evaluar; y las oportunidades de mejora deben ser comunicadas a la alta dirección.

10) Mejora: La organización debe seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados. Establece el manejo de las no conformidades e identificación de las causas. Adicionalmente indica como la eficiencia, conveniencia y adecuación del sistema de gestión de calidad deben ser objetos a mejora continua.

1.3.4. Otros marcos conceptuales

1. **Norma Internacional de Auditoría 220 “Control de Calidad de la Auditoría de Estados Financieros”**, emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento en 2009 y revisada en 2013: Esta norma señala las responsabilidades que tiene el auditor en cuanto a la calidad en las revisiones de los estados financieros, menciona que tanto los sistemas, las políticas y los procedimientos son responsabilidad de la firma auditora. Menciona que la entidad debe brindar una seguridad razonable de que la entidad cumple con lo establecido en la norma NICC 1.

2. **Lean**: Este modelo de gestión se enfoca en la reducción de desperdicios, para entregar al cliente el valor máximo de su servicio o producto, toma en cuenta siete tipos de desperdicios, los cuales son los siguientes: Transporte, Inventario, Movimiento, Espera, Sobre producción, Sobre procesamiento, Defectos.

Si bien es cierto se conoce como *Lean Manufacturing*, enfocado en la mejora continua de los procesos de producción, el concepto *Lean* incluye herramientas que permiten implementar este sistema en los servicios y procesos administrativos, ya que el objetivo de *Lean* es preparar la organización para un sistema de mejora continuo, con el objetivo de conseguir la excelencia del producto o bien el servicio.

3. Gestión de Riesgos en la norma ISO 19011:2011, emitida por la Organización Internacional de Estandarización (ISO; por sus siglas en inglés) en el año 2011: Esta norma menciona los tipos de riesgo según su impacto en la entidad así como la categoría de los mismos ya sean financieros, estratégicos, de crédito y operacionales. Describe el proceso de gestión de riesgos entre los cuales se menciona la identificación de los eventos, evaluación de los eventos, la respuesta al riesgo y el reporte y su adecuada comunicación.
4. Sistemas de gestión de calidad- fundamentos y vocabulario ISO 9000-2015, norma emitida por la Organización Internacional de Estandarización (ISO; por sus siglas en inglés) en el año 1987 y actualizada en 2015: La norma 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de calidad y brinda una especificación de terminología para los sistemas de gestión de calidad. Esta norma se complementa con otras normas pertenecientes a la familia ISO, como las normas ISO 9001, ISO 9004 y la ISO 9011, donde, todas las normas juntas forman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de

calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

Los sistemas de gestión de calidad pueden ayudar a las organizaciones a aumentar la satisfacción de sus clientes. El enfoque que se puede conseguir a través de un sistema de gestión de calidad logra en las organizaciones un análisis más profundo de los requisitos de los clientes, colabora en la definición de los procesos para conseguir productos aceptables, y contribuye a mantener los procesos bajo control. Estos sistemas de gestión de calidad dejan un marco de referencia para mejora continua. Esta norma ISO brinda los fundamentos principales y el vocabulario para poder aplicar correctamente el sistema de gestión de calidad.

5. Gestión para el éxito sostenido de una organización-enfoque de gestión de la calidad. ISO 9004-2009, emitida por la Organización Internacional de Estandarización (ISO; por sus siglas en inglés) en el año 2009: El éxito sostenido de una organización se logra por la capacidad propia de la organización para satisfacer las necesidades y las expectativas de sus clientes y de otras partes interesadas a largo plazo. Esta norma establece la auto revisión como una herramienta importante para la revisión del estado de madurez de la organización.

Esta norma mantiene una relación directa con la norma ISO 9001. Para el desarrollo del éxito sostenido, la alta dirección debe adoptar un enfoque de gestión de la calidad. Para garantizar el éxito sostenido, se deberá realizar una planeación

con perspectiva a largo plazo, así como analizar regularmente y dar un seguimiento constante al entorno de la organización, entre otras acciones que se deben tomar.

Para lograr el éxito sostenido, la alta dirección debe establecer claramente la estrategia y la política de la organización, para que sus partes interesadas apoyen la misión, la visión y los valores.

La gestión de los recursos es un factor importante para determinar los objetivos a corto y largo plazo, así como la determinación de las necesidades financieras actuales y futuras. La mejora en la eficiencia y la eficacia del sistema de gestión puede tener una influencia positiva en los resultados financieros de la organización. La norma también establece la importancia de mantener un control y retroalimentación del personal de la organización, así como los proveedores y aliados.

La infraestructura es un factor importante en el éxito de las organizaciones, es por esto que la norma hace referencia a que se debe planificar, proporcionar y gestionar la infraestructura de manera eficaz y eficiente, que envuelvan todo lo relacionado a la operación de la organización. El ambiente de trabajo sumamente importante para garantizar el éxito de las organizaciones, así como para mantener la competitividad de los productos. En el ambiente de trabajo se debe mantener un equilibrio en la combinación de factores humanos y físicos.

La norma establece la importancia de mantener y gestionar el conocimiento, la información y la tecnología, viendo esos como recursos esenciales. La gestión de los procesos es un paso de gran importancia, ya que la gestión de los procesos de una manera proactiva para asegurar la eficiencia y la eficacia en el cumplimiento de sus objetivos. La planificación y el control de los procesos debe ser una herramienta que se encuentre en constante revisión para poder generar productos que continúen satisfaciendo las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas.

Es importante, que la organización designe a un gestor de proceso, quien asuma un papel de responsable y que tenga la autoridad de mantener, controlar y mejorar los mismos. El seguimiento del desempeño de la organización es una herramienta de gran utilidad en un entorno cambiante. Por lo que la alta dirección es la llamada a establecer y mantener procesos en la organización, así mismo a evaluar el progreso en el logro de los resultados planificados frente a la misión, visión, políticas, estrategias y objetivos. Estas mediciones serían para identificar los factores que son críticos para el desempeño de la organización, por lo que deben generar una escala cuantificable para evaluar los factores críticos.

Para determinar los niveles de cumplimiento, la norma establece el uso de auditorías internas para la revisión, el análisis y la mejora de continua del desempeño de la organización, así mismo la autoevaluación es una herramienta importante que permite evaluar el desempeño de la organización. La mejora la innovación y el aprendizaje, son elementos que pueden generar mucho provecho

en las organizaciones, las cuales pueden llegar a ser necesarias para el éxito sostenido. Todas estas medidas deben estar acompañadas de un análisis de los riesgos en los impactos que estos pueden tener en las organizaciones.

6. Six Sigma: Sus principios están basados en las ideas de Deming, especialmente las de su ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PDCA, por sus siglas en inglés). Es una metodología orientada a proyectos que brinda una serie de herramientas y experiencia para mejorar los procesos, mediante la reducción de las variaciones (defectos) a un nivel cercano a cero y el incremento de la calidad de los productos y servicios y por ende, las utilidades.
7. Despliegue de la Función Calidad: Desarrollado en Japón y utilizado en los Estados Unidos hasta 1983 en la industria automotriz, son una serie de procedimientos para entender las necesidades de los clientes, como satisfacerlos, y que significa “valor” para el cliente. Para después trasladar esa información en el diseño y desarrollo de procesos para un producto o servicio.
8. Cuadros de Control Estadístico de Procesos (SPC): Se utilizan para controlar un proceso en el tiempo y determinar si cualquier variación en el mismo es el resultado de una causa o problema. Están contruidos con una línea central que representa el promedio, y líneas encima y por debajo de la línea central que representan los límites de control estadístico. El cuadro SPC, por sus siglas en inglés, es una de las herramientas clave para el seguimiento y mejora

de la calidad identificada específicamente por Deming y los otros gurús de calidad.

Es importante recordar que sin la aplicación de los procesos estadísticos no hay cabida para la filosofía de la calidad establecida por Deming.

CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO DE LA ENTIDAD EN CUANTO A LA GESTIÓN DE CALIDAD

2.1 Diagnóstico de la entidad en cuanto a la gestión de calidad

2.1.1 Antecedentes del despacho de servicios profesionales.

El despacho internacional fue fundado en Londres en 1907, al momento de realizar este trabajo la red del Reino Unido cuenta con más de 1.500 socios y personal.

La filosofía ha sido desarrollar técnicas prácticas y sencillas para atender a las necesidades de los clientes. El crecimiento de la firma ha sido progresivo y nunca han participado en una gran fusión. Son lo suficientemente pequeños para proporcionar un servicio personalizado, pero lo suficientemente grandes para tener conocimientos especializados en las diferentes áreas que tiene relación con los negocios.

La característica de la firma es su estructura interna, ya que esta se determina por una alta relación entre los socios y el personal de trabajo de campo, lo que permite a los clientes beneficiarse de una respuesta rápida y oportuna del equipo de trabajo.

El despacho International es una de las principales redes internacionales de contabilidad y de consultoría, comprende 630 oficinas en 98 países.

El objetivo de las firmas miembro del despacho International es proporcionar servicios modernos integrales a los clientes a nivel mundial, a través del desarrollo y mantenimiento de una asociación coherente que opera para los altos estándares de profesionalidad y valor en cada país.

2.1.2 La organización de la firma y los servicios que brinda

El despacho en Costa Rica fue fundado en 1993 y desde el año 1999 es una miembro del despacho Intermancional. La entidad cuenta con socios en los siguientes departamentos: Auditoría, impuestos, administración de riesgos y tecnologías de información así como un especialista en empresas ubicadas en zonas francas.

La firma internacional le ha permitido ampliar al despacho su gama de servicios debido a la facilidad de disponer de acceso a tecnología internacional en asuntos de auditoría y contabilidad, tales como: normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), enfoques novedosos de auditoría, evaluación de riesgo, “COBIT” y “business intelligence”

Entre los servicios que brinda la entidad se mencionan los siguientes:

Asesoría Fiscal: Planificación fiscal, auditorías fiscales preventivas y atención de litigios y controversias

Auditorías: Externas, financieras, de cumplimiento y de control interno (a solicitud de organismos internacionales) y regulatorias sobre deberes y

obligaciones de las empresas ubicadas en zonas francas, así como del sector público del país.

Servicios Financieros:

Auditoría interna: Gobierno corporativo, evaluaciones especiales de control interno, evaluación de riesgos: “COSO” y “COBIT” y servicios financieros como contabilidad, planillas y administración.

Adicionalmente la compañía dispone de una amplia experiencia en diversos sectores de negocios:

Industria aseguradora (es la única Firma en Costa Rica con experiencia en la actividad aseguradora).

Sector de entidades gubernamentales e instituciones autónomas

Entidades financieras supervisadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) y la Superintendencia de Pensiones (SUPEN).

Empresas ubicadas en zonas francas.

Empresas industriales y comerciales en general.

Todo lo anterior tanto en actividades de auditoría externa como en asesoría fiscal (cuando fuese aplicable).

En el caso de la oficina en Costa Rica, las principales características de la misma se mencionan a continuación:

Visión: Ser reconocidos en el mercado Nacional, en un plazo de cinco años, como una firma de Consultoría y Auditoría altamente competitiva, con clientes satisfechos y leales, apoyados en colaboradores comprometidos y en permanente proceso de capacitación.

Misión: Prestar a nivel nacional, servicios de Consultoría Gerencial y Auditoría con altos estándares de calidad y eficiencia, contando con un recurso humano calificado, especializado e idóneo para satisfacer las necesidades y las expectativas de nuestros clientes.

Entre los valores corporativos se mencionan los siguientes: altos estándares de conducta personal y profesional, Integridad y confiabilidad, vocación de servicio y compromiso, respeto por la diversidad y responsabilidad social.

Objetivos

Brindar soluciones personalizadas y a la medida de sus necesidades: Impulsamos a nuestros clientes a adoptar una actitud emprendedora positiva, a desarrollar su capacidad de análisis, descubrir oportunidades y tomar decisiones correctas.

Ofrecer experiencia y trato individualizado: el despacho dispone de experiencia y habilidad necesarias para satisfacer las necesidades de la organización.

2.1.3 Estructura organizacional

La entidad no ha realizado un organigrama de todos los departamentos que la conforman, a continuación, se presenta una descripción de la estructura la cual es

producto de la investigación realizada en las entrevistas con cada uno de los departamentos.

La entidad está conformada por cuatro unidades de negocio que son: auditoría, servicios financieros, tecnologías de información (T.I) e Impuestos (Tax), las mismas presentan una estructura formada por un socio, un gerente, el senior y junior.

A continuación, se presenta una breve descripción de las funciones que realizan los departamentos, así como la jerarquía que existe en los mismos.

2.1.3.1 Junta directiva

Está conformada por los socios de la compañía, los cuales tienen cada uno a su cargo un departamento de acuerdo con su experiencia, ellos se encargan de buscar clientes, de diversificar el negocio. Adicionalmente coordinar y dar seguimiento a los trabajos que se están realizando para que sean ejecutados de la mejor forma. Se reúnen de forma semanal para analizar los informes y controles que les envían los gerentes de cada una de las unidades de negocio. Toman decisiones de acuerdo con las mejoras prácticas tomando en cuenta las nuevas metodologías.

2.1.3.2 Administración

Es el encargado de dirigir, coordinar y ejecutar los procedimientos determinados por la junta directiva que rigen todas las unidades de negocio de la organización, está compuesto por 3 colaboradoras y son las responsables de los siguientes procesos: Reclutamiento de personal, creación de ofertas, asistencia a

los socios, recepción y mensajería, facturación, cobros y pagos, planillas, recursos humanos (control de vacaciones, permisos, elaboración de expedientes), comunicación de las políticas realizadas por los socios y gerentes a los colaboradores y elaborar el flujo de caja.

2.1.3.3 Unidades de negocio

Las cuatro unidades de negocio que conforman la compañía: Auditoría, impuestos (Tax), Tecnología de información (TI) y servicios financieros o servicios financieros.

Estas unidades presentan el mismo nivel jerárquico que se describe en la estructura organizacional, seguido se presentan las funciones que realizan cada uno de los colaboradores que participan en los servicios que brinda la organización en sus diferentes unidades de negocio:

El socio: Busca nuevos clientes, realiza las reuniones iniciales con el cliente para determinar el alcance y el personal idóneo para cada uno de los proyectos de acuerdo con las características del mismo, establece el precio del proyecto de acuerdo con la tarifa del colegio profesional correspondiente, participa en la reunión inicial con el personal a cargo del proyecto para brindar indicaciones, revisa los documentos finales (entregables) de los proyectos, participa en las reuniones finales con el cliente y firma los documentos finales

Gerente: Busca nuevos clientes, participa en reuniones iniciales con los clientes, revisa el trabajo de planificación realizada por el senior, participa en la reunión inicial de los proyectos con todo el equipo de trabajo, analiza la ejecución

del trabajo de campo realizado por el senior y el asistente directamente de la herramienta “*Case Ware*” asegurándose que todos los papeles necesarios estén completos y de acuerdo con la planificación, analiza el informe y la carta de gerencia realizadas por el senior, si se presentan cambios estos son solicitados al senior y una vez solventadas las observaciones, estas son enviadas al socio para su aprobación.

Senior: Realiza la planificación del proyecto, la apertura del cliente en la herramienta, distribuye el trabajo con el asistente, revisa las pruebas realizadas y cargadas en la herramienta por el asistente, realiza el informe y la carta de gerencia del proyecto, participa en las reuniones iniciales y finales con el cliente.

Asistente: Ejecuta las pruebas asignadas por el senior del proyecto además, de documentarlas en la herramienta “*Case Ware*”, participa en reuniones con el cliente.

2.2. Diagnóstico del sistema de gestión de calidad de

2.2.1. La política de calidad

La empresa se encuentra en un proceso de establecer un sistema de gestión de calidad, aún no se ha definido ni divulgado la política respectiva formalmente, pero en la práctica diaria se puede identificar criterios que conllevan a este aspecto.

Si es importante destacar que la organización tiene definidas varias políticas internas, de seguido se presenta un listado con el nombre de las políticas que existen actualmente dentro de la en la organización y que rigen a todas las unidades de negocio:

- Política N° 1: Aspectos generales
- Política N° 2: Actualización del control de tiempo
- Política N° 3: Cuidados laborales
- Política N° 4: Utilización de bienes de la firma
- Política N° 5: Control de tiempo por VPN
- Política N° 6: Código de vestimenta MS Latinoamérica
- Política N° 7: Respaldos de información
- Política N° 8: Formulario de vacaciones
- Política N° 9: Evaluación del personal
- Política N° 10: Documentación de papeles de trabajo
- Política N° 11: Elaboración de cartas de gerencia
- Política N° 12: Viáticos
- Política N° 13: Coordinar facturación con los clientes.

Se observa por el nombre de las políticas que las mismas son de procesos operativos y de información general, las únicas que guardan una similitud con un sistema de gestión de calidad son las siguientes, por lo que se va a realizar un resumen de las instrucciones que plasma cada una.

Política N° 7: Respaldos de información

La política cuenta con un alcance, definiciones y una descripción del procedimiento de los 5 pasos que conforman el respaldo de la información de todas las unidades de negocio, donde se menciona que hace falta agregar imágenes de los pasos.

Política N° 9: Evaluación del personal

Es una hoja de Excel donde se evalúan los departamentos de la entidad, como auditoría, contabilidad y administración. El procedimiento establecido según la administradora de la entidad es el siguiente: cada uno de los socios y el jefe directo de la persona ingresan a una oficina donde se comienza a llenar esta hoja de evaluación de forma conjunta, entre los aspectos que se evalúan se mencionan los siguientes: actitud, características personales, relaciones con los clientes, expresión oral y escrita, documentación del trabajo, uso de herramientas informáticas, productividad y eficiencia, conocimientos técnicos, habilidad analítica y juicio profesional y supervisión del personal.

Todos los puntos mencionados anteriormente se califican en los siguientes criterios: Excelente, promedio, aprendiendo y sin Base. Adicionalmente se presenta una política de aumentos salariales que tiene relación directa con el procedimiento mencionado anteriormente.

Esta política tiene como objetivo proporcionar los lineamientos sobre el sistema de aumento salarial aplicable al personal del despacho, de manera que dicho sistema sea claro y consistente para todos los empleados de la firma. Se definen el porcentaje de aumento de acuerdo con las calificaciones obtenidas,

categorización de los puestos y los requisitos para que los funcionarios apliquen a los mismos.

Política N° 10: Documentación de papeles de trabajo

Esta política menciona lo siguiente: Dentro del presupuesto de cada proyecto se estiman horas tanto para la ejecución como para la documentación de papeles de trabajo, es obligación de los auditores completar la labor de documentación de papeles de trabajo en las instalaciones del cliente, por lo tanto, no es aceptable que se dé por terminada la auditoría sin que antes este impresa, indexada y firmada toda la documentación referente a la auditoría. Es decir, la realización de una prueba conforme las Normas Internacionales de Auditoría, implica la ejecución del procedimiento y su documentación (evidencia escrita) ambos aspectos están íntimamente ligados entre sí, por lo que una prueba no está terminada si no está documentada.

2.2.1. Los procesos del despacho de servicios profesionales

En la empresa no se cuenta con un documento que describa los procesos de cada una de las unidades de negocio de la organización; sin embargo, en la cotidianidad del trabajo diario los funcionarios están familiarizados con una serie de procedimientos que aplican, los cuales se describen a continuación según las entrevistas realizadas en este proceso investigativo.

Los procesos que se describen a continuación pertenecen a la unidad administrativa, la unidad que genera los proyectos a desarrollar en las otras

unidades de negocio. Así mismo se determinó describir los procesos realizados en la unidad de negocio de auditoría lo anterior porque es la unidad que más personal tiene dentro de la firma y adicionalmente es la que presenta una mayor facturación de servicios por lo que es de suma importancia para la organización determinar que los procesos realizados por estas dos unidades de negocio son ejecutados de la mejor forma.

Enfoque basado en procesos: En la organización los colaboradores conocen los procesos que deben realizar según el puesto que desempeñan, pero no existe un documento formal donde se recopilen los procesos más importantes dentro de cada una de las unidades de negocio.

2.2.1.1 Unidad administrativa

Esta es una unidad generadora de proyectos para las demás unidades de negocio, por lo anterior es importante describir los procesos fundamentales para la asignación de nuevos proyectos a continuación, se describe el proceso de realización de ofertas de servicios, el reclutamiento de personal, el proceso de facturación y cobro de los proyectos.

a) Ofertas de servicios profesionales

Se presentan a continuación, los procedimientos realizados por la encargada de la unidad y su asistente, en la elaboración de las ofertas del sector público y privado.

1. Búsqueda continua de nuevas oportunidades de negocio en páginas como las de los colegios profesionales, en el diario oficial la gaceta o bien recibe correos electrónicos de clientes potenciales.

2. Cuando se encuentran opciones de acuerdo con el perfil que busca la organización, estas son enviadas al socio a cargo de la unidad de auditoría por medio del correo electrónico para que las valore y de las indicaciones de los pasos a seguir.

3. El socio analiza los posibles proyectos, midiendo la experiencia que puede adquirir la firma si gana el proyecto, el rendimiento económico y el crecimiento profesional y de la marca, se discute en junta de socios. Si el resultado es positivo se da el visto bueno para que se proceda con la elaboración de la oferta ya sea para el sector público o privado.

4. Los puntos anteriores aplican si los clientes son nuevos, ya que si los proyectos son recurrentes se sigue el proceso de verificar los documentos presentados el año anterior, estos son actualizados y se envían al socio para validar la información y este se encarga de enviar la documentación por correo electrónico si es del sector privado si es del sector público se coordina la entrega con el mensajero de la organización.

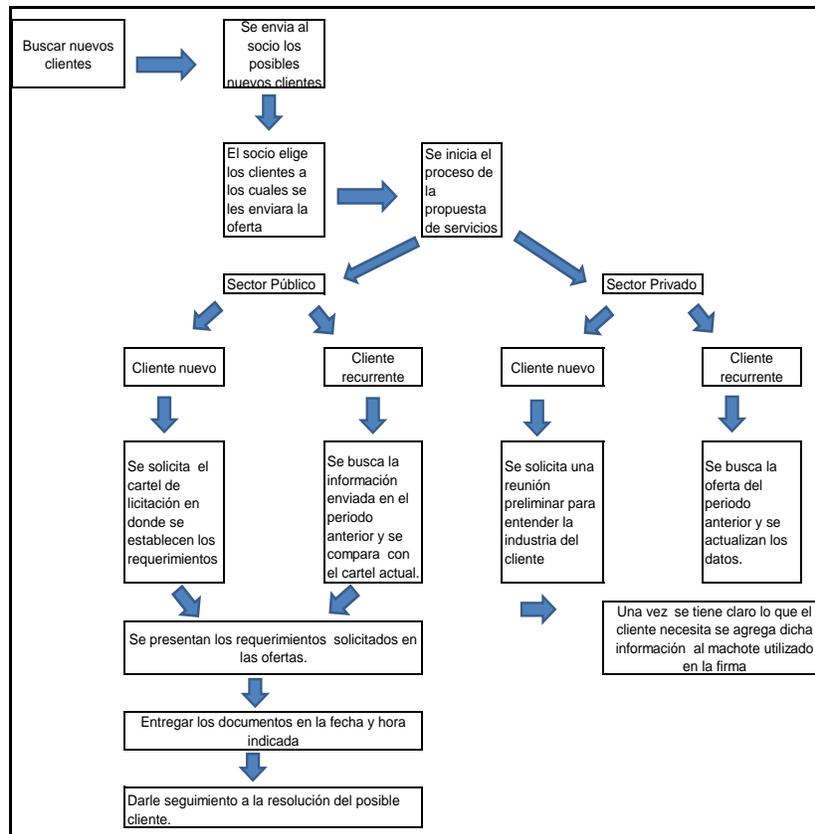
5. Cuando las ofertas que se realizan son nuevas y estas pertenecen al sector público, se toma como base los requisitos que se presentan en el cartel de licitación.

6. Cuando se tiene toda la documentación de las ofertas del sector público o bien del privado, esta es enviada al socio para que la revise y dé el visto bueno para enviar la documentación al cliente.

7. Si el proyecto se gana la encargada del departamento es responsable de coordinar el retiro de la orden de inicio, así como de la elaboración del contrato si corresponde y al finalizar el proyecto, elabora la factura y hace el cobro respectivo.

En la figura 4 “Proceso de las ofertas” se realiza un resumen del proceso de las ofertas tanto del sector público y privado.

Figura 4: Proceso de las ofertas



Fuente: Elaboración propia

b) Reclutamiento de personal

Este proceso realizado dentro de la unidad administrativa es muy importante en un sistema de gestión de calidad, ya que los colaboradores son una parte fundamental en el éxito del mismo, ya que son ellos quienes realizan los procedimientos en los diferentes servicios que brinda la organización. A continuación, se presentan los procesos que se ejecutan:

a) Selección de personal:

1. La encargada de la unidad se encuentra afiliada a una base de datos de candidatos de colegio técnico, de bachilleres universitarios, este

perfil es para los Juniors, cuando se necesita contratar personal Senior se realiza una búsqueda diferente, la cual comprende de avisos en los colegios tanto público y privados de la profesión.

2. Una vez se eligen a los candidatos, se coordina una entrevista con la encargada de recursos humanos y el gerente del área que está solicitando el personal, esto como un primer filtro.

3. Si el candidato para el puesto de asistente cumple las expectativas se le vuelve a solicitar una reunión donde se realiza un examen teórico práctico, lo anterior para evaluar conocimientos básicos en el caso de un asistente.

4. Para el puesto de senior o encargado se realiza una prueba diferente con más dificultad, la misma fue elaborada por los socios.

5. Si los candidatos pasan los dos filtros iniciales se acuerda una nueva entrevista donde interviene el socio del área respectiva, al final elige si el candidato es el adecuado para el puesto.

6. De ser adecuado para el puesto la encargada del departamento de recursos humanos realiza la llamada para coordinar el ingreso a la firma, adicionalmente tiene que iniciar los trámites ante la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), realizar la apertura del expediente, así como coordinar el lugar de trabajo como los implementos necesarios para el mismo.

c) Facturación y cobro de los proyectos

Es responsabilidad del senior de las unidades de auditoría, impuestos y servicios financieros cuando terminan un proyecto, enviar un correo electrónico a la unidad administrativa informando que el proyecto ya se finalizó y por lo anterior se puede dar inicio a la etapa de cobro.

La encargada de la unidad administrativa es la responsable de realizar la factura del proyecto, coordinar con el cliente la entrega de la misma, así como indicar la fecha de cobro, y el proceso finaliza con el seguimiento de la factura hasta que el dinero ingrese a la organización.

2.2.1.2 Unidad de Auditoría

En cuanto a las unidades de negocio que conforman la organización, las cuales son: auditoría. Impuestos (tax), servicios financieros (servicios financieros) y tecnologías de información (TI). A continuación, se presentan los procedimientos realizados por los colaboradores de la organización en la unidad de auditoría, es importante mencionar que los mismos no se encuentran documentados y se deben realizar independientemente el sector al que pertenezca el proyecto.

a) Atención de proyectos

Como la organización no cuenta con procedimientos formales, según la práctica se puede identificar con los pasos que se siguen por las unidades para atender los diferentes proyectos.

Sector privado:

En este sector se pueden presentar dos escenarios, los mismos se describen a continuación:

- El cliente busca a la compañía para cualquiera de los servicios que esta brinda.
- Los socios por referencias buscan a las entidades y les ofrecen una reunión para exponer la historia de la entidad y los servicios que brindan.

Independientemente de lo descrito anteriormente y si el cliente presenta interés el paso siguiente es realizar una reunión para mostrar la descripción de los servicios de forma más detallada que brinda la oficina y consultar el alcance del proyecto en cuestión.

Una vez son finalizados los pasos anteriores, la organización queda a la espera de que el cliente acepte el ofrecimiento de la firma, si el cliente confirma el interés por los servicios ofrecidos el paso a seguir es el de realizar de forma formal una oferta de servicios.

Sector público.

Se pueden presentar de igual forma dos escenarios en este sector, los cuales son:

- El cliente envía una invitación de participación.
- Se obtiene la información por medio del diario oficial La Gaceta.

Independientemente del primero acercamiento el paso que sigue es presentar la oferta de servicios de acuerdo con el cartel de licitación.

b) Asignación de trabajos

La entidad no cuenta con una política para la asignación de los trabajos a los colaboradores, pero el procedimiento realizado es el siguiente: el socio responsable del proyecto adjudicado consulta la planificación del personal al gerente, este le indica cual senior o asistente de acuerdo con el perfil solicitado en la oferta de servicios se encuentra disponible para atender el proyecto, una vez definido el equipo de trabajo, se asignan a la programación.

c) Ejecución de los proyectos

La organización no cuenta con una política de ejecución de procesos, pero todas las figuras (socio, gerente, senior y asistentes) tienen definidos los procedimientos que tienen que realizar, así como los entregables de que los realizaron esto para todos los departamentos de la entidad. Lo que no existe es un documento formal donde se presente un detalle que mencione las responsabilidades y entregables de cada uno de los puestos de la organización.

A continuación, se describen los procedimientos realizados por los colaboradores de la unidad de auditoría en cada uno de los proyectos:

Cronograma de trabajo: Los primeros lunes de cada mes se reúnen los seniors y el gerente de auditoría para discutir la planificación de los proyectos asignados en ese mes, a esta reunión se le da seguimiento quince días después para verificar que las circunstancias no presenten cambios en cada uno de los proyectos.

Planificación del trabajo: Este procedimiento consta de tres etapas la primera está compuesta por la planificación del trabajo que incluye hacer el presupuesto del tiempo asignado para el mismo, acordar las fechas importantes del compromiso como envió de requerimientos, entrega de los estados financieros y notas por parte de la administración, así como las fechas de entrega de los borradores y la versión definitiva de los informes solicitados por el cliente.

La segunda etapa está compuesta por el análisis de los estados financieros entregados por el cliente y en determinar las áreas importantes y los riesgos asociados a ellas, las pruebas a realizar para minimizar los riesgos de errores materiales que afecten de forma material los saldos de las cifras analizadas, así asignarle el trabajo al junior del compromiso.

En la última etapa se presenta la firma del documento de independencia que utiliza la firma, donde todos los integrantes del proyecto firman el documento donde se menciona que no se tienen relaciones ni intereses personales en la institución que ha contratado los servicios, el senior es el encargado de recopilar las firmas y de documentar el archivo.

Reunión de planificación: El senior una vez tiene finalizadas las etapas anteriores convoca a una reunión con el gerente y el socio responsable del proyecto, en esta reunión el senior les expone el trabajo de campo a realizar y los riesgos asociados, de ser necesario se realizan ajustes a la planificación realizada como resultado de los comentarios de los participantes y por último se aprueba la planificación. Cuando se finaliza esta etapa se traslada el equipo de trabajo (senior y junior) al cliente para ejecutar el trabajo de campo planificado.

d) Inspección y seguimiento

La entidad no tiene documentados de forma explícita los procesos que explican los pasos a seguir en cuanto a la inspección y seguimiento de cada uno de los proyectos que realizan, lo anterior fue el motivo fundamental para realizar la compra de la herramienta “*Case Ware*” esto porque permite a los gerentes y socios conectarse de forma remota a los proyectos que se están ejecutando en los diferentes clientes, para realizar la inspección y monitoreo de los documentos generados en el trabajo de campo así como en la parte de planificación y ejecución. Adicionalmente detectan fallas en los proyectos que se están ejecutando en tiempo real lo que agiliza el proceso de toma de acciones correctivas para garantizar el adecuado proceso y la calidad de los documentos

realizados. A continuación, se presentan los pasos a seguir del monitoreo de los proyectos:

1. Como se mencionó en el punto anterior la planificación es la etapa fundamental de cada uno de los proyectos, por lo que los gerentes son los responsables de supervisar que el senior lleve a cabo la planificación de los proyectos, esto se realiza al final de la primera semana en trabajo de campo donde ingresa a la herramienta Caseware y verifica que el senior haya completado la etapa de planificación y se cerciora que la estructura del Caseware esté de acuerdo con lo conversado en la reunión.

2. Cuando se está por terminar la visita del trabajo del campo se coordina una reunión, donde participan los siguientes colaboradores gerente, senior y junior. En esta reunión se revisan los resultados de las pruebas materiales y las áreas de riesgos, una vez esta etapa es finalizada se inicia con la elaboración de la carta de gerencia y el informe auditado.

3. Una vez el senior tiene los borradores de la carta de gerencia y los informes listos para revisión del gerente, este procede a revisarlos y analizarlos con detenimiento, si encuentra aspectos de mejora o consultas solicita una reunión con el senior donde le comunica los cambios a realizar. Cuando los cambios son realizados por el senior, es nuevamente enviado al gerente, este verifica las correcciones y si están aplicados de forma correcta los documentos son enviados al socio a cargo del proyecto. De esta nueva revisión salen consultas o cambios que son enviados al gerente y senior para que los analicen y apliquen. Cuando es

nuevamente corregido por las partes es enviado al socio y este aprueba el mismo para impresión.

e) Entrega de resultados

Cada proyecto tiene un documento final que contiene los resultados de los procedimientos realizados, en la compañía existe una política que menciona los aspectos generales que deben contemplarse en estos archivos, esta política está a disposición de los colaboradores que tienen como función emitir estos informes de resultados. De seguido se presentan los pasos a seguir de los entregables:

1. El senior realiza el documento o informe final con los resultados obtenidos después del trabajo de campo ejecutado de forma conjunta con el asistente.
2. Cuando los documentos son revisados tanto por el gerente como el socio se procede a enviar a los mismos a impresión.
3. El auditor senior brinda las instrucciones de impresión y entrega a los encargados de producción, para que estos coordinen la entrega en el cliente.

2.3 Herramientas para un sistema de gestión de calidad.

Tomando en consideración los elementos de la gestión de calidad mencionados en el capítulo 1, se consultó a los colaboradores por medio de una entrevista sobre el desarrollo de los mismos dentro de la entidad:

a) Objetivos de calidad: Derivado a que la organización no cuenta con una política de calidad tampoco ha establecido los objetivos de calidad.

b) Manual de calidad: La compañía no dispone de un manual de calidad donde se desarrollen todos los procesos ni la relación que existe entre ellos.

c) Comité de calidad: No se tiene un comité de calidad donde se garantice que el sistema de gestión de calidad funcione de acuerdo con las necesidades de la organización.

**CAPÍTULO III: ANÁLISIS DE LAS ACCIONES DE LA EMPRESA
RELACIONADAS CON LA GESTIÓN DE CALIDAD**

El análisis del capítulo 2 “Diagnóstico de la entidad en cuanto a la gestión de calidad” se realiza a la luz NICC 1 “Control de calidad en las firmas de auditoría que realizan auditorías y revisiones de estados financieros, así como otros encargos que proporcionan un grado de seguridad y servicios relacionados”, así como otros componentes que permiten dinamizar un trabajo con calidad, esto considerando que es un modelo adecuado, pues incluye todos los elementos de un sistema de gestión de calidad, al igual que otros modelos incluidos en el capítulo 1 “Los servicios de auditoría, la importancia de la calidad en los mismos y las herramientas teóricas de aplicación”

3.1 Misión, visión y aspectos de organización.

En vista que la organización no cuenta con un plan estratégico de desarrollo ni una visión y misión propias, así como no cuenta con un organigrama ni con valores organizacionales, es importante mencionar que en las entrevistas realizadas se observa que los colaboradores de la compañía quieren perdurar en el tiempo generando relaciones exitosas con sus clientes, pero para esto se deben establecer ciertos parámetros fijos, si bien es cierto que en un mundo globalizado y en constante cambio la entidad debe mantener en movimiento pero su visión, misión, valores no deben cambiar. Lo anterior porque estos conceptos definen la base de la compañía representan el por qué y para qué existe esta firma y las líneas laborales se trazan de acuerdo con ellas.

Adicionalmente es importante que la organización desarrolle un organigrama, ya que es fundamental para agilizar los procesos, esto porque tiene como objetivo presentar de forma clara la estructura jerárquica de la empresa y contribuye a agilizar los procesos y reducir barreras entre la empresa.

Con respecto a la política de calidad que es fundamental a la hora de establecer un sistema de gestión de calidad, la entidad tampoco cuenta con una política que hable sobre este tema fundamental en una compañía y que además, ahora se debe realizar por normativa.

3.2 La ética en la función de la empresa

Los elementos relacionados con la ética en la organización corresponden a los aspectos que tienen relación con la independencia y las amenazas que se pueden presentar en cada uno de los proyectos.

En el capítulo 2 específicamente en el punto de ejecución de los proyectos se menciona el procedimiento desarrollado por la organización, donde se realiza una firma de un documento donde los colaboradores que tienen relación directa con el compromiso firman que no tienen relación con la institución que contrata los servicios, pero de acuerdo con la NICC 1, la firma deberá establecer políticas y procedimientos que generen una seguridad razonable sobre que ni la firma ni los colaboradores presentan circunstancias que afecten a la independencia, esto para garantizar que los procedimientos realizados por sus funcionarios se van a realizar

de la forma más profesional utilizando el escepticismo como lo demanda la profesión.

Este documento debe ser firmado no solo en cada uno de los proyectos sino también se debe firmar un documento anual donde se especifiquen todas las amenazas a la independencia que se pueden presentar, adicionalmente se debe mencionar el impacto que puede generar un incumplimiento de la misma y el impacto que tiene no solo en el proyecto en específico sino a la organización como un todo.

Es importante mencionar la relación que presentan los conceptos como misión, visión y los valores organizacionales con la ética, ya que estos permitirán generar un ambiente de trabajo basado en la ética. Lo anterior a pesar de los elementos éticos que incluyen los códigos y otras normativas relacionadas con las funciones de la profesión de contaduría pública.

3.3 La política de calidad

Si bien es cierto la empresa tiene definidos una serie de políticas que le permite orientar el trabajo que realizan sus colaboradores, aún le hace falta definir su política de calidad, que represente un eje transversal en todas las acciones que realiza, de manera que sus servicios cada día se llevan a cabo de mejor manera. Así mismo esta política debe ser comunicado y compartida con todos los integrantes de la empresa, para que la misma sea integrada y se convierta en un dinamizador de una cultura de calidad.

Este es un elemento fundamental de los sistemas de gestión de calidad, así lo marca tanto la NICC 1, como otros modelos de calidad.

Es importante mencionar que los procesos son un aspecto fundamental dentro de un sistema de gestión de calidad, por lo que es muy importante definir los procesos relevantes dentro de cada una de las unidades de negocio, ya que son la base operativa de la organización, hay que mencionar que la gestión de procesos implica concebir a la compañía como un sistema integral de procesos, en el que estos son la base para los cambios estratégicos en la organización.

Según las opiniones del personal del despacho, la firma no cuenta con una cultura diseñada para promover la calidad y adicionalmente no cuenta con los procesos fundamentales en cada una de las unidades de negocio que conforman la organización. Es por eso que han realizado pequeños esfuerzos para comenzar a promover la importancia de iniciar a implementar los conceptos de calidad en los trabajos que se desarrollan, entre ellos está la creación del presente trabajo.

3.4 Análisis de los procesos en el despacho de servicios profesionales

Se presenta a continuación, el análisis de los procesos que es el resultado de la investigación realizada de las unidades administrativa y de auditoría, descritos en el capítulo 2. El estudio va desde que inicia el proceso de concursar por posibles compromisos hasta llegar a la entrega de los documentos finales al cliente.

3.4.1 Unidad administrativa

Es la unidad generadora de compromisos para las demás unidades de negocio y además, se encarga de la selección del personal y facturación y cobro. Sus principales funciones son:

a) Ofertas de servicios profesionales

Estas ofertas son destinadas a los sectores públicos y privados, la organización y aprobación de los futuros compromisos es realizada por uno de los socios de auditoría, por lo anterior las colaboradoras de la unidad administrativa no pueden proceder a realizar ninguna oferta de servicios hasta que se dé el visto bueno, cuando se da el visto bueno para ejecutar una oferta el mismo socio es el responsable de revisar que la misma se puede enviar al cliente.

Por lo mencionado anteriormente existe una sobrecarga de funciones sobre el socio de auditoría, ya que si este no identifica de forma adecuada una nueva oportunidad de negocio por estar pendiente de los compromisos ya asignados, la organización pierde un posible cliente que puede generar beneficios económicos y de igual forma si el socio se encuentra lejos de la organización y no puede revisar las ofertas y dar el visto bueno para enviar a participar de igual forma se pierde una oportunidad de negocio. Es importante desarrollar una adecuada estructura de procesos y responsabilidades dentro de esta unidad de negocio, para así descentralizar las funciones del socio y agilizar el proceso, con la intención de aumentar el mercado y experiencia de la firma.

b) Reclutamiento de personal

Las colaboradoras de la unidad administrativa son las encargadas de buscar el personal solicitado por los socios de todas las unidades de negocio porque en la organización no existe un departamento de recursos humanos que garantice que los colaboradores cuentan con la competencia, la capacidad y el compromiso con los principios de ética necesarios. Este procedimiento necesita ser realizado por personal capacitado en el área, ya que los colaboradores son los encargados de ejecutar los compromisos.

Como se determinó con las investigaciones sobre las funciones que realiza el personal de administración en el área de recursos humanos, no existe una persona asignada únicamente a este departamento, por lo anterior los temas como las capacidades, desarrollo de carrera, promoción y las necesidades del personal no se realizan dentro de la organización.

c) Facturación y cobro de los proyectos

No se tiene definido dentro de la unidad de administración una persona responsable de realizar este procedimiento, sino que todas ayudan a realizar en diferentes etapas y de acuerdo con disponibilidad en el momento.

3.4.2 Unidad de auditoría

Se presenta a continuación, el análisis de los procesos llevados a cabo en la unidad de negocio de auditoría, a saber:

a) Atención de proyectos

Se inicia por el proceso denominado atención a proyectos, el cual es realizado por la unidad de negocio de administración, es necesario mencionar que este proceso no forma parte de la unidad de auditoría, pero es allí donde se inician los compromisos que serán ejecutados por la unidad de auditoría, en caso de que la compañía resulte ganadora.

La entidad cuenta con dos tipos de clientes como el sector público y el privado, como se mencionó anteriormente no cuenta con un procedimiento que se encuentre documentado de forma escrita, para que los colaboradores pueden buscarlo en caso de que se presenten dudas o consultas de como presentar los documentos, ya que las diferencias de documentación en las ofertas de servicios son muy grandes.

En la actualidad las consultas que se presentan a las colaboradoras de la unidad administrativa son solventadas por el socio de auditoría, este punto no es conveniente, ya que se depende de la disponibilidad que este tenga para atenderlas a tiempo, esto porque en el sector público tienen que establecerse en un periodo establecido sino queda sin derecho a participar. Por todo lo mencionado anteriormente y por la importancia del procedimiento (es donde se generan los ingresos de la compañía) es importante desarrollar un procedimiento detallado que permita participar de forma ágil y completa en las diferentes posibilidades de negocio.

b) *Asignación de trabajos*

En la organización el procedimiento que se establece es el siguiente que los compromisos que son ganados tanto del sector público como el privado, son atendidos de acuerdo con la disponibilidad del equipo de trabajo y de acuerdo con el perfil solicitado y presentado en la oferta de servicios. En el procedimiento mencionado por los colaboradores no se menciona de forma explícita que los compromisos deben ser asignados de acuerdo con la competencia, capacidad y autoridad necesaria para desempeñar su función, lo anterior garantiza emitir informes conforme las normas profesionales, requerimientos legales y demás aspectos que tengan alguna participación en el compromiso.

c) *Ejecución de los proyectos*

Los procedimientos realizados por los colaboradores cumplen un orden lógico como realizar un cronograma de trabajo, planificar el compromiso, comunicar a los superiores tanto el cronograma de trabajo como la planificación para que estos la aprueben o bien realicen los cambios necesarios, lo que no se menciona de forma explícita en el procedimiento de la firma es que los compromisos son realizados de acuerdo con los aspectos técnicos, normativos y demás aspectos relevantes que en su conjunto brindan una seguridad razonable de que los compromisos son realizados de acuerdo en función de las circunstancias particulares. La supervisión es realizada en la reunión que según el procedimiento participan el gerente y el socio responsables del compromiso.

d) *Inspección y seguimiento*

Como se menciona en el cierre del análisis anterior sobre la supervisión del trabajo realizado en cada uno de los compromisos, el procedimiento que se realiza en la firma cuenta con dos visitas del gerente durante el trabajo de campo realizado por los seniors y los asistentes, la primera es para verificar que lo conversado en la reunión de planificación se esté realizando y la segunda es para analizar los resultados de las pruebas. También existe un acompañamiento en la revisión de los borradores de la carta de gerencia y los informes por parte del gerente y por último intervienen los socios. La normativa solicita una supervisión para verificar la congruencia en los procedimientos realizados y la calidad de los mismos, esta parte se ejecuta en la reunión de planificación y en las visitas del gerente durante el trabajo de campo así se garantizan la solicitud de la normativa donde el trabajo de los colaboradores de menos experiencia debe ser revisado por los miembros con más experiencia.

e) *Entrega de resultados*

Según la descripción realizada en el transcurso de la investigación se menciona que los entregables son revisados por el gerente y por el socio responsable del compromiso y una vez finalizado este proceso es enviado a impresión para la entrega del mismo donde el cliente. Lo anterior no cumple con lo que solicita la norma que es una revisión de calidad de los compromisos y que esta debe ser realizada por un tercero que no forme parte del equipo de trabajo.

**CAPÍTULO IV: PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PARA EL DESPACHO DE SERVICIOS PROFESIONALES**

4.1. Justificación del Sistema de Gestión de Calidad para el despacho de servicios profesionales

La investigación sobre los procesos que realiza el despacho, y el análisis de los mismos en el capítulo anterior, determina que la firma no cuenta con la documentación de las tareas realizadas en los diferentes departamentos que la conforman, necesaria para evaluar la calidad de los servicios brindados en el país.

Otros estudios evidencian que muchos de los errores cometidos en las compañías, se dan por que los procesos no se encuentran documentados, son definidos únicamente de forma verbal. El sistema de gestión de calidad documenta elementos como la política, estrategias, objetivos y cada uno de los procedimientos realizados dentro de la estructura operacional. Con el fin de lograr calidad y confianza en los servicios ofrecidos a los clientes y obtener mayor reconocimiento y posicionamiento en el mercado.

Por lo que en el presente capítulo se realiza una propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad.

Un sistema de gestión de calidad incluye los elementos: La política, la misión y visión, que son importantes en el sentido que deben estar en ellos incluidas las intenciones de calidad de la empresa, los objetivos, la organización para apoyar el sistema de gestión de la calidad, el mapa de procesos, los procesos de cada uno de los componentes del mapa, los aspectos de seguimiento y control y el manual de calidad. Dada la complejidad que se presenta, la propuesta que se desarrolla únicamente incluye: la política de calidad, los objetivos de calidad, la misión y

visión de la empresa, el mapa de procesos, se desarrolla en una ficha el proceso de la Unidad de Auditoría, se plantean los elementos de seguimiento y control y se deja establecidos los requerimientos para el manual de calidad. Es importante destacar que se hace necesario que la empresa, proceda con la revisión de la propuesta, realice los ajustes que considere pertinentes y le dé continuidad a la elaboración de la ficha de procesos para las demás unidades, así como los procesos estratégicos y los de apoyo administrativo, además, de la construcción del manual de calidad. Por otra parte, es responsabilidad del Comité de calidad, que se propone, dar el seguimiento y control en la implementación de los procesos, así como la revisión y actualización periódica de los mismos incluyendo el manual de calidad.

4.2. La base del sistema de gestión de calidad

La propuesta se hace con base en los requerimientos de la NICC 1 y se consideran las referencias de otros modelos. Es importante aclarar que el alcance de la propuesta dada su complejidad y su extensión se limita a proponer algunos elementos vitales del sistema de gestión de calidad enfocado a la unidad de Auditoría únicamente.

La empresa debe asumir el compromiso de revisar y ajustar la política de calidad, implementar las estrategias propuestas para la comunicación e información a los funcionarios, evaluar los valores, elaborar un plan estratégico para los próximos 5 años, el cual se integre al sistema de gestión de calidad, valorar la estructura orgánica que se propone y hacer los ajustes si lo considera pertinentes. Además, se debe analizar los procesos propuestos para la unidad de

negocio de Auditoría y determinar si los mismos cumplen con la expectativa o bien identificar qué aspectos del sistema falta por elaborar.

A continuación, se presenta la propuesta realizada sobre ciertos elementos fundamentales en un sistema de gestión de calidad:

4.2.1 Visión

Ser reconocidos en el mercado Nacional, en un plazo de cinco años, como una firma de Consultoría y Auditoría altamente competitiva, con clientes satisfechos y leales, apoyados en colaboradores comprometidos y en permanente proceso de capacitación.

4.2.2 Misión

Prestar a nivel nacional, servicios de Consultoría Gerencial y Auditoría con altos estándares de calidad y eficiencia, contando con un recurso humano calificado, especializado e idóneo para garantizar una relación de confianza y largo plazo con los clientes.

4.2.3 Valores organizacionales

Trabajo en equipo- Se intenta la integración de cada uno de los miembros del grupo laboral buscando mejores resultados en gracias un ambiente positivo.

Confianza- Nuestro trabajo se basa en ser honesto y ético. Nuestro equipo es independiente al cliente.

Calidad enfocada – nuestro servicio está enfocado en la excelencia y en garantizar que los más altos estándares.

Eficiencia y competitividad - El objetivo es establecer una relación calidad-precio.

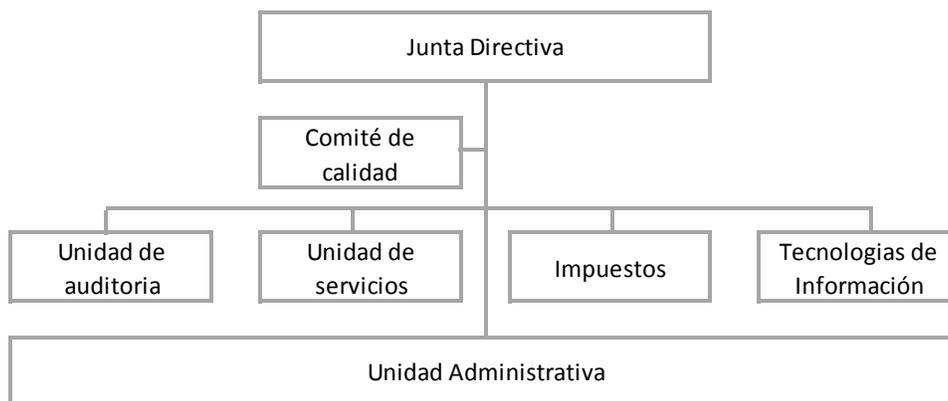
Comunicación: la comunicación con los miembros de la empresa y los clientes debe ser fluida y sincera.

4.2.5 Política de calidad

El despacho se encuentra comprometido en brindar un servicio profesional confiable, transparente, oportuno y eficiente. Para llevarlo a cabo se apoya en un sistema de gestión de la calidad, mediante la integración y mejora continua de procesos además de personal capacitado, con el propósito de alcanzar y superar las expectativas de nuestros clientes

4.2.6 Organigrama

Figura 5:
Organigrama



Elaboración Propia

La figura anterior es una propuesta de cómo debe quedar el organigrama de la entidad, es importante destacar que el comité de calidad tiene un papel fundamental dentro de la compañía, por lo que es necesario mencionar algunas de las funciones que tiene que desempeñar entre ellas se encuentran velar por el levantamiento de los procesos de las demás unidades de negocio, verificar que los mismos se cumplan y se ejecuten de la mejor forma así como garantizar que todos los productos de las unidades cumplen con todos los requerimientos normativos , técnicos y regulatorios a los de todos los procesos de la compañía, adicionalmente debe asegurar que el sistema de gestión de calidad se actualice de forma periódicamente de acuerdo con los cambios en los procesos y normativos, un aspecto muy importante es velar porque cada uno de los colaboradores conozcan sobre la política de calidad y que la cumplan.

4.2.7 Objetivos de calidad

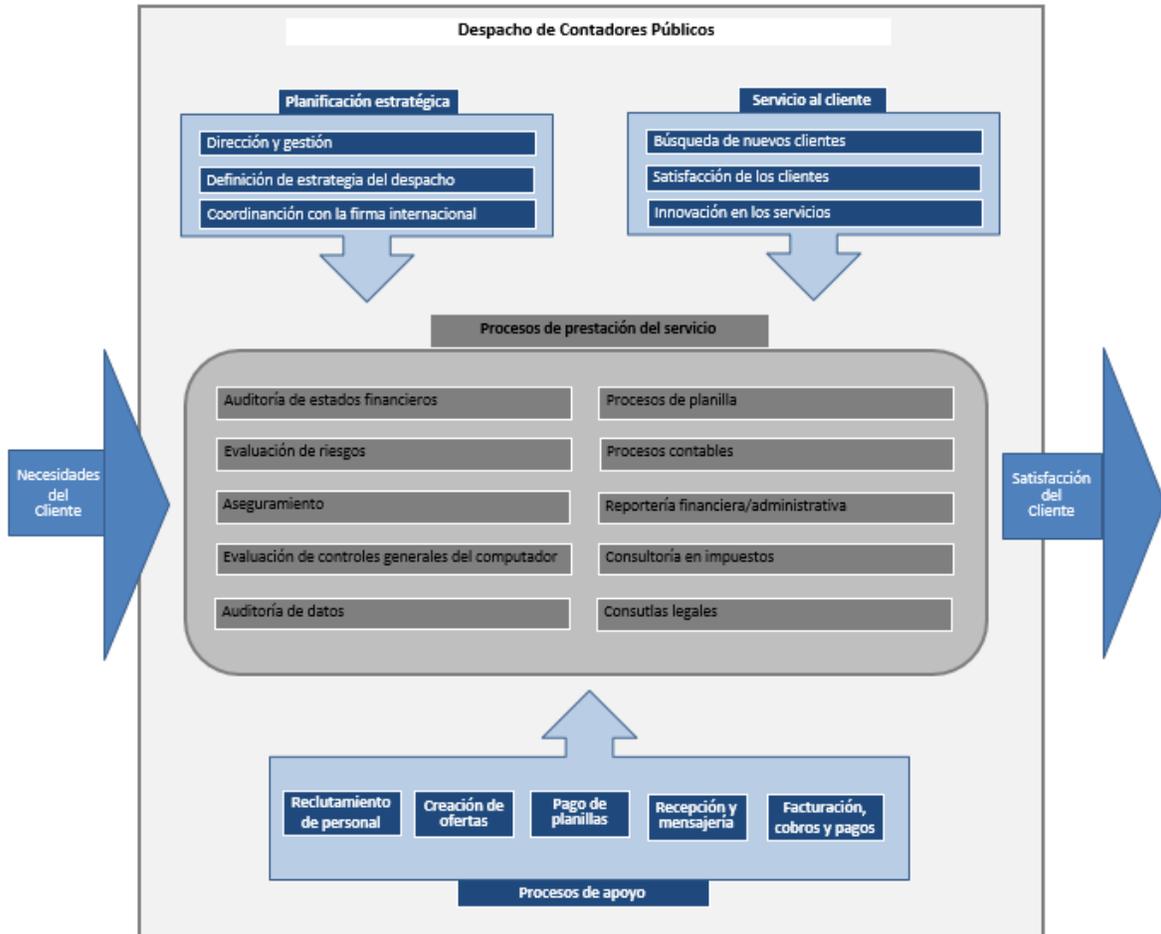
1. Desarrollar y fortalecer las competencias técnicas y profesionales del personal de la firma (Indicador: porcentaje de cumplimiento del programa de capacitación).
2. Asegurar la mejora continua de los procesos (Indicador: Porcentaje de avance de implementación de los modelos de mejora continua).
3. Aumentar la satisfacción de los clientes (Indicador: Mediante encuestas con puntuación de 1 a 5, se deberá obtener un 4 como calificación promedio).
4. Cumplir con los plazos establecidos en la entrega de los informes emitidos por la firma (Indicador: proyectos entregados a tiempo / total de proyectos).

5. Mantener y resguardar la información documentada (Indicador: porcentaje de documentos que incumplen proceso de documentación).
6. Asegurar el cumplimiento de las normas profesionales y los requisitos legales. (Indicadores: Declaraciones anuales de independencia/número de empleados; y estudio de amenaza a la independencia /número de compromisos.

4.2.8 Mapa de procesos

Es relevante para hablar de la importancia del mapeo de los procesos, establecer que los procesos dentro de una organización son un aspecto fundamental y al relacionarlo con el concepto de calidad, que incorpora al cliente como eje fundamental, lo que demuestra es la relación directa que existe entre la calidad de los procesos y la promesa de valor al cliente. A continuación se presenta el mapa de procesos de la organización:

Figura 6: Mapa de procesos



Fuente: Elaboración propia.

Este mapa de procesos es una fotografía del departamento de auditoría a la fecha de su realización; sin embargo, es una herramienta que permite flexibilidad a través del tiempo, ya que puede actualizarse cada vez que la estructura del departamento sufra una modificación para adaptarse al entorno. Esta actualización más que una posibilidad es una obligación de la alta administración, así como aplicarlo a las otras áreas.

4.2.9 Indicadores

4.2.7.1 Competencias técnicas y profesionales del personal de la firma

4.2.7.2 Aumentar la satisfacción de los clientes (Indicador: Mediante encuestas con puntuación de 1 a 5, se deberá obtener un 4 como calificación promedio).

4.2.7.3 Cumplir con los plazos establecidos en la entrega de los informes emitidos por la firma (Indicador: proyectos entregados a tiempo / total de proyectos).

4.2.7.4 Mantener y resguardar la información documentada (Indicador: porcentaje de documentos que incumplen proceso de documentación).

4.2.7.5 Asegurar el cumplimiento de las normas profesionales y los requisitos legales. (Indicadores: Declaraciones anuales de independencia/número de empleados; y estudio de amenaza a la independencia /número de compromisos.

Cada uno de los indicadores se calculará según la periodicidad establecida, la cual no deberá ser mayor a un año.

4.2.10 Ficha de proceso de la unidad de negocio de auditoría

Después de diagnosticar cuáles son los procesos de la unidad de negocio de auditoría y de analizarlos de acuerdo con la normativa NICC 1, se procede a ejecutar una ficha de procesos donde se menciona el objeto, el alcance, definiciones, el responsable del proceso, así como las actividades que lo conforman y los indicadores del proceso, de igual forma se agregan los apéndices o documentos que forman la evidencia de la actividad realizada. Esta herramienta

permite la visualización gráfica del proceso de auditoría para una fácil comprensión de terceras partes no relacionadas con el proceso, así como para la identificación de los roles de las personas o áreas que participación en el proceso y permite darle trazabilidad a las responsabilidades asignadas. Finalmente los indicadores permiten una evaluación del proceso, para asegurar la mejora continua a través del monitoreo de dichos indicadores.



Ficha de proceso

CÓDIGO
(facilita la trazabilidad del documento)

Nombre del proceso

Página 98 de 176

Revisión: 00

Índice

- 1.- Objeto y alcance
- 2.- Definiciones
- 3.- Límites del proceso
- 4.- Propietario y Equipo de proceso
- 5.- Proveedores y Clientes
- 6.- Procesos relacionados
- 7.- Diagrama de actividades del proceso
- 8.- Método operativo
- 9.- Indicadores del proceso

Revisión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
00		Primera edición



Ficha de proceso

CÓDIGO
(facilita la trazabilidad del documento)

Nombre del proceso

Página 99 de 176

Revisión: 00

Copia controlada <input type="checkbox"/> SÍ N° <input type="text"/> <input type="checkbox"/> NO Se distribuyen copias numeradas a los implicados en el proceso	Elaborado por: Fdo.: Fecha:	Revisado por: Fdo.: Fecha:	Aprobado por: Fdo.: Fecha:
---	--	---	---

1. OBJETO Y ALCANCE

OBJETO:

Establecer los pasos a seguir para la realización del proceso de auditoría en el área de Auditoría del despacho, con el fin de garantizar la satisfacción del cliente, así como el cumplimiento de normativo y los objetivos mediante un proceso eficaz y eficiente.

ALCANCE:

Este documento aplica para todos los funcionarios(as) del área de Auditoría del despacho involucrados en el proceso de auditoría, comprende todas las actividades relacionadas con el desarrollo e implementación del servicio, desde la recepción de la solicitud de auditoría hasta la entrega final del informe de auditoría.

2. DEFINICIONES



Ficha de proceso	CÓDIGO (facilita la trazabilidad del documento)
------------------	---

Nombre del proceso

Página 100 de 176	Revisión: 00
-------------------	--------------

Propuesta de servicio: Es la oferta de servicios que se le envía al cliente donde se mencionan las condiciones y características del compromiso.

Carta de requerimientos: Carta con la solicitud los documentos, cartas, reuniones, entrevistas, bases de datos fundamentales sobre el proceso de auditoría.

Control de calidad: Las políticas y los procedimientos adoptados por una firma diseñados para suministrar con seguridad razonable de que la firma y su personal cumplen con las normas profesionales y los requisitos reguladores y legales, y que los informes fueron emitidos por la firma o socios del trabajo son apropiados dadas las circunstancias.

Equipo del compromiso: Son todos los socios, el personal (seniors y Juniors) y otras personas contratadas que realizan los procedimientos del compromiso, para la firma. Excluyendo a los expertos externos contratados por la firma.

3. LÍMITES DEL PROCESO

Inicio	Fin
Para el socio o gerente cuando se procesa la recepción formal del compromiso de auditoría de parte del cliente.	Cuando el gerente: realiza la entrega formal del documento en versión final del "Informe de Auditoría" con las firmas y visto bueno del socio de Auditoría

4. PROPIETARIO Y EQUIPO DE PROCESO

Propietario	Equipo de proceso
Gerente a cargo del compromiso	Equipo del compromiso.

5. PROVEEDORES Y CLIENTES

Proveedores	Clientes
Socio de Auditoría. Gerente de Auditoría. Consultores de Auditoría.	Empresas adquirientes del servicio

6. PROCESOS RELACIONADOS

Antes	Después
Captación de Clientes	Seguimiento al servicio brindado, oferta de nuevos servicios



Ficha de proceso

CÓDIGO
(facilita la trazabilidad del documento)

Nombre del proceso

Página 101 de 176

Revisión: 00

7. DIAGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROCESO			
RESPONSABLES	Diagrama de Actividades	DOCUMENTOS RELACIONADOS	EVIDENCIAS
Cliente		Solicitud de servicio	Reunión con el cliente, envío de correo con la solicitud del servicio
Gerente/Socio de auditoría		Solicitud de servicio	Reunión para revisar la solicitud recibida
Gerente/Socio de auditoría		Propuesta de servicio	Documento "Propuesta de servicio"
Cliente		Propuesta de servicio	Correo de aceptación del documento "Propuesta de servicio"
Gerente/Socio de auditoría		Programación	Memo reunión de planificación con el equipo de compromiso



Ficha de proceso

CÓDIGO
(facilita la trazabilidad del documento)

Nombre del proceso

Página 102 de 176

Revisión: 00

Senior	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Elabora y envía carta de requerimientos </div>	Carta de requerimientos	Correo electrónico enviado al cliente con el documento "Carta de requerimientos"
Senior	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Realiza reunión kick off ↓ </div>	Propuesta de servicios-Carta de requerimientos	Reunión para revisar los requerimientos, fechas de entregables y solicitud general del cliente
Gerente/Consultores /Cliente	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Realiza reunión inicial de la auditoría ↓ </div>	Propuesta de servicios-Carta de requerimientos	Reunión para revisar los requerimientos, fechas de entregables y solicitud general del cliente
Consultores	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Ejecuta auditoría ↓ </div>	Plan de auditoría (Pruebas realizadas en el pack)	Pruebas realizadas en el repositorio de papeles de trabajo
Gerente	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Realiza seguimiento a la ejecución de la auditoría ↓ </div>	Plan de auditoría (revisión pruebas realizadas en el pack)	Pruebas realizadas en el repositorio de papeles de trabajo
Consultores	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Elabora informe de auditoría (versión borrador) </div>	Informe de auditoría (versión borrador)	Realización de informe en borrador según resultados obtenidos en los papeles de trabajo



Ficha de proceso

CÓDIGO
(facilita la trazabilidad del documento)

Nombre del proceso

Página 103 de 176

Revisión: 00

Gerente	↓ Revisa informe de auditoría (versión borrador)	Informe de auditoría (versión borrador)	Revisión del informe y de papeles de trabajo
Consultores/Cientes	↓ Presenta informe de auditoría (versión borrador)	Informe de auditoría (versión borrador) y presentación del informe	Reunión para presentar hallazgos según informe de auditoría (versión borrador)
Consultores	↓ Emite el informe de auditoría (versión final)	Informe de auditoría (versión final)	Aceptación del cliente sobre el borrador presentado
Gerente	Revisa el informe de auditoría (versión final)	Informe de auditoría (versión final)	Revisión del informe según acuerdos obtenidos con el cliente en la revisión del informe en versión borrador
Gerente	Gestiona las firmas respectivas al informe de auditoría (versión final)	Informe de auditoría (versión final)	Solicitud formal de firmas y visto bueno al informe final de parte del socio de auditoría
Gerente/Cliente	↓ Entrega oficial del informe de auditoría	Informe de auditoría (versión final)	Entrega mediante documento físico

8. MÉTODO OPERATIVO				
ACTIVIDADES DEL PROCESO	FECHA	RESPONSABLES	DOCUMENTOS RELACIONADOS	EVIDENCIAS
1. Recepción de requerimiento de auditoría	Cada vez que ocurre	Gerente/Socio Auditoría	Solicitud de servicio	Documento/correo emitido por el cliente con el requerimiento
2. Análisis del requerimiento de auditoría	Cada vez que ocurre	Gerente/Socio Auditoría	Apéndices 2A / 2B Apéndice 3A /Apéndice 3B / Apéndice 3G / 3 E / 3-E-1	Documento/correo emitido por el cliente con el requerimiento
3. Creación de oferta para el cliente	Cada vez que ocurre	Gerente/Socio Auditoría	Propuesta de servicio	Propuesta de servicio
4. Presentación y entrega de oferta al cliente	Cada vez que ocurre	Gerente/Socio Auditoría	Propuesta de servicio	Propuesta de servicio
5. Recepción de respuesta a oferta (Aceptación/Rechazo)	Cada vez que ocurre	Gerente/Socio Auditoría	Propuesta de servicio	En caso de aceptación, propuesta firmada
6. Definición del calendario de la auditoría	Cada vez que ocurre	Gerente/Socio Auditoría	Programación Interna	Actualización de la programación
7. Revisión y programación de recursos de acuerdo con disponibilidad y declaración de independencia actualizada	Cada vez que ocurre	Gerente/Socio Auditoría	Programación Interna / Apéndice 2A - 2B	Correo interno de coordinación
8. Elaboración y envío de la carta de requerimientos.	Cada vez que ocurre	Gerente	Carta de requerimientos	Envío de correo electrónico al cliente

				con el documento "Carta de requerimientos"
9. Reunión de kick off con el equipo seleccionado para realizar la auditoría	Cada vez que ocurre	Gerente/Consultores	Propuesta de servicios / Carta de requerimientos / Apéndice 3C	Reunión revisión de oferta aprobada
10. Reunión inicial ejecución de la auditoría	Cada vez que ocurre	Gerente/Consultores/Cliente	Minuta de reunión	Minuta de reunión
11. Entrega de requerimientos	Cada vez que ocurre	Cliente	Documentos solicitados en la Carta de requerimientos	Entrega de documentos mediante un dispositivo de almacenamiento
12. Ejecución del proyecto	Cada vez que ocurre	Consultores	Plan de auditoría (Pruebas realizadas) / Apéndice 3E	Repositorio de papeles de trabajo
13. Seguimiento a la ejecución del proyecto	Cada vez que ocurre	Gerente	Plan de auditoría (Pruebas realizadas) / Apéndice 4A / Apéndice 4D	Repositorio de papeles de trabajo
14. Elaboración del informe de auditoría (versión borrador)	Cada vez que ocurre	Consultores	Informe final de auditoría (versión borrador)	Repositorio de papeles de trabajo
15. Revisión del borrador del informe de auditoría	Cada vez que ocurre	Gerente	Informe final de auditoría (versión	Correo de gerente a consultor

			borrador)	
16. Presentación del borrador del informe de auditoría	Cada vez que ocurre	Consultores/Cliente	Presentación Informe de auditoría (versión borrador)	Minuta de reunión
17. Atención de dudas y comentarios sobre informe de auditoría	Cada vez que ocurre	Consultores/Cliente	Presentación Informe de auditoría (versión borrador)	Minuta de reunión
18. Definición del informe final	Cada vez que ocurre	Consultores/Cliente	Informe de auditoría (versión final)	Informe de auditoría
19. Emisión de informe final de auditoría para la revisión de calidad	Cada vez que ocurre	Consultores	Informe final de auditoría (versión final) / Apéndice 5A / Apéndice 5B / Apéndice 5C	Carta de entrega de informe a cliente
10. Revisión del informe final de auditoría	Cada vez que ocurre	Gerente	Informe final de auditoría (versión final)	Correo electrónico indicando conformidad
21. Gestión de firmas al documento informe de auditoría informe final	Cada vez que ocurre	Gerente/Socio Auditoría	Informe final de auditoría (versión final)	Informe de auditoría firmado
22. Entrega del informe final de auditoría (versión con firmas)	Cada vez que ocurre	Gerente	Informe final de auditoría (versión final) con las firmas respectivas	Recibido conforme de parte del cliente

23. Evaluación de calidad al compromiso	Cada vez que ocurre	Socio de Calidad	Apéndice 6A / Apéndice 6B /Apéndice 6C	Formularios 6A, 6B y 6C
---	---------------------	------------------	--	-------------------------

9. INDICADORES DEL PROCESO

Para el caso de los indicadores se propone utilizar un documento de Excel, en el que se actualice la información y el archivo automáticamente actualice la clasificación del indicador.

Los indicadores se proponen a continuación

Indicador para Satisfacción de clientes: Mediante encuestas con puntuación de 1 a 5, se deberá obtener un 4 como calificación promedio.

Indicador para entregas a tiempo: proyectos entregados a tiempo / total de proyectos, se deberá obtener un 90% como mínimo.

Indicador para resguardo de documentos: porcentaje de documentos que incumplen proceso de documentación, no podrá ser menor que el 90%.

Indicadores regulatorios: Declaraciones anuales de independencia/número de empleados, no podrá ser menor del 99%.

Estudios de amenaza a la independencia /número de compromisos, no podrá ser menor del 99%.

Ver apéndice 1A, con la hoja de cálculo para la clasificación automatizada de los indicadores.

ANEXOS

Apéndice 1A: Herramienta para el cálculo de indicadores

Indicador para satisfacción del cliente		
Resultado Final =	3	Indicador sujeto a mejora

Indicador para entregas a tiempo		
Resultado Final =	92%	Indicador excelente

Indicador para resguardo de documentos		
Resultado Final =	100%	Indicador excelente

Indicadores regulatorios		
<u>Declaraciones anuales de independencia</u>		
Resultado Final =	100%	Indicador excelente
<u>Estudio amenazas a la independencia</u>		
Resultado Final =	92%	Indicador excelente

Apéndice 2A: Declaración anual de la independencia, confidencialidad y confirmación del estado

De conformidad con las políticas de la firma, todos los socios y personal - con cualquier subcontratistas y consultores involucrado en el trabajo de auditoría - deben decir si tienen:

- a) Cualquier familia o conexiones personales con clientes de auditoría o sus oficiales.
- b) Cualquier participación financiera con algún cliente de auditoría.
- c) Aceptó artículos o servicios, o recibió excesiva hospitalidad de cualquier cliente de auditoría.

Todas estas personas también deben adherirse al principio ético fundamental de la confidencialidad.

Por favor termine este formulario, firmelo y devuélvalo al socio de ética (o persona designada) a más tardar [fecha del compromiso].

Será necesario que actualice esta declaración todos los años. Mientras tanto, cualquier cambio debe ser notificado inmediatamente al socio de ética.

INDEPENDENCIA

SI

NO

Ha tenido usted, o cualquier miembro inmediato de su familia, como beneficiario o como fideicomisario:

¿Interés financiero directo en alguno de los clientes actuales de auditoría de la firma?

¿Interés financiero indirecto material en alguno de los clientes actuales de auditoría de la firma?

De ser así dar mayores detalles.

¿Ha hecho o recibido un préstamo o la garantía de los mismos a o de alguno de los clientes actuales de auditoría de la firma?

De ser así dar mayores detalles.

¿Usted (o cualquier miembros inmediato de su familia) tienen una relación comercial importante con alguno de los clientes actuales de auditoría de la firma o sus directivos?

De ser así dar mayores detalles.

Alguno de los miembros inmediatos o cercados de su familia son directores, oficiales o empleados de alguno de los clientes actuales de auditoría de la firma, de forma que están en la posición de ejercer influencias directas e importantes sobre la preparación de los registros contables o estados financieros de los clientes?

¿sido sujeto de procedimientos disciplinarios por un cuerpo profesional o empleador resultando en una conclusión contra usted?

¿Reprendido, excluido, disciplinado o criticado públicamente por algún cuerpo profesional al que usted pertenece o ha pertenecido?

¿Negada la entrada o excluido de la admisión de cualquier profesión o vocación?

Despedido de alguna oficina (además de auditor) o empleo o se le ha pedido renunciar de alguna oficina, empleo o sociedad?

Reprendido, advertido sobre la futura conducta, disciplinado, o criticado por algún cuerpo regulador públicamente, o cualquier investigación oficial

¿sujeto de una orden judicial en la instigación de cualquier cuerpo regulador, o cualquier investigación oficial en relación a la regulación de

¿Está usted actualmente bajo investigación o procedimiento disciplinario como se describe arriba?

Por favor detalle abajo las circunstancias de cualquier respuesta "Sí"

Confirmación

Soy consciente de la necesidad de guardar los asuntos de clientes confidenciales.

He respondido a las preguntas anteriores sincera y honestamente, de acuerdo a mi leal saber y entender. Si algunas de las circunstancias más arriba cambian, informaré al socio de ética inmediatamente.

Firma:

Socio de ética:

Fecha:

He considerado las respuestas dadas sobre lo declaración de la independencia, la confidencialidad y confirmación del estado apto y correcto. Estoy satisfecho que la persona (arriba) es eligible para llevar a cabo el trabajo de auditoría de esta firma. (Detalle abajo el razonamiento detrás de la declaración anterior, dónde la respuesta a alguna de las preguntas anteriores es "Sí")

Firma:

Socio de ética:

Fecha:

Apéndice 2B. Modelos de confirmaciones de compromisos confirmaciones personales

Nombre del cliente:		Referencia:	
Periodo Contable:		Referencia cliente	

CONFIRMACIONES PERSONALES

(Para las con frontaciones con una fecha de señalamiento en o después de 31 diciembre 2008. las prohibiciones implícitas incluidas en este regreso como ser las únicas garantías disponibles de abordar la amenaza potencial para la independencia aplican a auditoría y a garantía de evaluación los compromisos. Para las otras formas de compromisos de garantía las amenazas potenciales podrían ser salvaguardadas y la referencia debe ser hecha al código de ética relevante - por ejemplo la parte 291 del código de ética de IFAC para contadores pro fesionales).

INDEPENDENCIA

Nombre	Categoría	Participación de la asignación	
		Inicio	Termino

1. General

	SI	NO	Si "No", añadir los comentarios y/o remitir al socio de ética
1.1 Confirmando que todos los miembros de mi familia han suministrado toda la información necesaria para la terminación de esta respuesta.	<input style="width: 50px; height: 30px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 30px;" type="text"/>	<input style="width: 150px; height: 30px;" type="text"/>
1.2 influencia importante sobre decisiones de inversión realizadas por, , o de parte de, la firma o (con respecto a expertos comprometidos) mi empleador.	<input style="width: 50px; height: 30px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 30px;" type="text"/>	<input style="width: 150px; height: 30px;" type="text"/>

Hasta ahora lo que corresponde a la entidad del cliente o cualquier filial, habiendo hecho todas preguntas necesarias, puedo confirmar que durante toda la duración de mi participación en el compromiso:

2. Amenaza potencial para la independencia con respecto a los intereses financieros en clientes de garantía

	SI	NO	Si "No", añadir los comentarios y/o remitir al socio de ética
2.1 Los miembros de mi familia ni yo tenemos interés financiero alguno directo en la entidad.	<input style="width: 50px; height: 30px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 30px;" type="text"/>	<input style="width: 150px; height: 30px;" type="text"/>
2.2 Los miembros de mi familia, ni yo, tenemos algún interés material indirecto financiero en la entidad.	<input style="width: 50px; height: 30px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 30px;" type="text"/>	<input style="width: 150px; height: 30px;" type="text"/>
2.3 Los miembros de mi familia ni yo tenemos acción indirecta (a través de un seguro, la inversión o manager de pensión o similar) en la entidad donde las decisiones de inversión del intermediario pueden ser influidas.	<input style="width: 50px; height: 30px;" type="text"/>	<input style="width: 50px; height: 30px;" type="text"/>	<input style="width: 150px; height: 30px;" type="text"/>

Apéndice 2B. Modelos de confirmaciones de compromisos confirmaciones personales

<p>la capacidad equivalente dónde:</p> <p>(A) Yo, o un miembro de mi familia, son un potencial beneficiario es una beneficiaria potencial de confianza; y</p> <p>(B) El interés financiero en la entidad, o Cualquier filial de la entidad, es material a la confianza; y</p> <p>2.4 (C) La confianza puede ejercer significativa Influencia sobre la entidad o cualquier afiliado de la entidad; y</p> <p>(D) Yo, o un miembro de mi familia, es capaz de ejercer una influencia significativa sobre las decisiones de inversión de confianza en el momento en que se relacionen con la entidad.</p>			
<p>2.5 Los miembros de mi familia ni yo hemos hecho algún préstamo, o ha garantizado los anticipos de, la entidad o cualquier filial de la entidad (eliminar sino aplica - menos las transacciones en un banco o institución de depósito llevando a la institución a un curso corriente de negocio y en los términos normales de la empresa).</p>			
<p>2.6 Los miembros de mi familia ni yo hemos aceptado un préstamo, o hemos tenido anticipos garantizados por la entidad o cualquiera de sus filiales (eliminar sino aplica - menos las transacciones con un banco o el depósito llevando a la institución a un curso corriente de negocio y en los términos normales de la empresa y que no es material para ninguna entidad, la firma, o las filiales de la firma.</p>			
<p>3.1 Amenaza potencial para la independencia con respecto a las relaciones de la empresa con clientes de garantía</p>	SI	NO	Si "No", añadir los comentarios y/o remitir al socio de ética
<p>3.1 Los miembros de mi familia ni yo hemos entrado en cualquier relación de negocio con la entidad o cualquier filial de la entidad (eliminar sino aplica - excepto donde involucra la compra de artículos o los servicios en el curso corriente de la empresa y el valor involucrado no es relevante para la transacción).</p>			
<p>4. Amenaza potencial para la independencia con respecto a una relación de empleo con clientes de garantía</p>	SI	NO	Si "No", añadir los comentarios y/o remitir al socio de ética
<p>4.1 Ningún director u otra persona en una posición de influir en la conducta del compromiso experto, ha estado involucrada con los asuntos de la entidad, o de una filial importante de la entidad, por un período de diez años o más. (clientes identificados: cinco, pero un período de siete años puede ser permitido)</p>			

Apéndice 2B. Modelos de confirmaciones de compromisos confirmaciones personales

<p>No he trabajado para la entidad, o ninguna filial de eso ("Asignación de préstamo de personal") (eliminar sino aplica - excepto donde la entidad en avanzado (a) estaba de acuerdo en que no tendría ningún papel de dirección; y (b) reconoció su responsabilidad para dirigir y supervisar el trabajo que llevé a cabo, que no incluyó tomar las decisiones de dirección o ejercitar la autoridad discrecional de prometer la entidad a una postura especial o al trato contable.</p>			
<p>No he estado empleado por, o tomado un préstamo de asignación a la entidad durante el periodo cubierto por las fechas de terminación citadas en los estados financieros del informe de auditoría o finalización completa de cualquier más temprana de cualquier participación con la asignación (eliminar sino aplica - a menos que no tenga participación en la auditoría de las funciones o las actividades que llevé a cabo o supervisé durante la asignación.</p>			
<p>No he concluido ningún arreglo para una futura relación de empleo con la entidad, o ninguna filial.</p>			
<p>No he tenido negociaciones que pueden resultar en una relación de empleo potencial con la entidad, o ninguna filial.</p>			
<p>posición de ejercer influencias sobre los registros contables o los estados financieros.</p>			
<p>Ningún miembro de mi familia ni yo tienen una cita: (A) en la junta de directores de la entidad; (B) en cualquier subcomité de esa junta; (C) en cualquier puesto de la empresa que exista, directamente o indirectamente, Más de veinte % del Derecho al voto en la entidad, o en los cuáles La entidad contiene directamente o indirectamente Más de veinte % del Derecho al voto.</p>			
<p>(eliminar sino aplica - menos en aquellos roles donde no estaba en posición de ejercer influencias importantes sobre los preparativos de los estados financieros).</p>			
<p>5. Amenaza potencial para la independencia con respecto a las relaciones de familia con clientes de garantía</p>	SI	NO	Si "No", añadir los comentarios y/o remitir al socio de ética
<p>Ningún miembro de mi familia ni yo tenemos relación con la entidad o cualquier filial, eso podría ser percibido, por una tercera parte razonable e informada, ser perjudicial para la objetividad o la independencia de la firma.</p>			

Apéndice 2B. Modelos de confirmaciones de compromisos confirmaciones personales

5.2	Hasta ahora soy capaz de determinar, que ningún miembro de mi familia tiene ninguna relación con la entidad o cualquier filial, eso podría ser percibido, por una tercera parte razonable e informada, ser perjudicial para la objetividad o la independencia de la firma.	<input style="width: 100%; height: 100%;" type="checkbox"/>	<input style="width: 100%; height: 100%;" type="checkbox"/>	
	6. Amenaza potencial para la independencia con respecto al período de asociación, y otras asociaciones, con clientes de garantía	SI	NO	Si "No", añadir los comentarios y/o remitir al socio de ética
6.1.	No he estado involucrado, en una posición que me permita influir el resultado del compromiso de garantía, en los asuntos de la entidad para un período continuo de diez clientes enlistados: cinco un período de 7 años puede ser permitido) los años o más. (Para la participación no debe ser entendido como continuo un período mínimo de la non-participación dos años es requerido)	<input style="width: 100%; height: 100%;" type="checkbox"/>	<input style="width: 100%; height: 100%;" type="checkbox"/>	<input style="width: 100%; height: 100%;" type="checkbox"/>
6.2	(Para clientes enlistados solamente) no he estado involucrado, en una posición que me permita influir el resultado del compromiso de garantía, en los asuntos de la entidad para un período continuo de cinco años (pero un periodo de siete años puede ser permitido) o mayor cantidad. (Para la participación no debe ser entendido como continuo, es requerido un periodo de non- participación de dos años mínimo)	<input style="width: 100%; height: 100%;" type="checkbox"/>	<input style="width: 100%; height: 100%;" type="checkbox"/>	<input style="width: 100%; height: 100%;" type="checkbox"/>
6.3	Confirmo que mi remuneración u otros factores de empleo no son influidos por mis servicios de non- auditoría de venta a la entidad o a cualquier filial .	<input style="width: 100%; height: 100%;" type="checkbox"/>	<input style="width: 100%; height: 100%;" type="checkbox"/>	<input style="width: 100%; height: 100%;" type="checkbox"/>
6.4	No he recibido obsequios (eliminar sino aplica – a menos que tenga un valor evidentemente insignificante) o hospitalidad (elimine sino aplica - a menos que sea razonable en relación con su frecuencia, naturaleza y coste) de la entidad o cualquier filial .	<input style="width: 100%; height: 100%;" type="checkbox"/>	<input style="width: 100%; height: 100%;" type="checkbox"/>	<input style="width: 100%; height: 100%;" type="checkbox"/>
6.5	No he proveído ningún servicio a la entidad, o a ninguna filial, en mi capacidad personal	<input style="width: 100%; height: 100%;" type="checkbox"/>	<input style="width: 100%; height: 100%;" type="checkbox"/>	<input style="width: 100%; height: 100%;" type="checkbox"/>
	Cantidad de períodos como un miembro del equipo del cliente de esta entidad	<input style="width: 100%; height: 100%;" type="checkbox"/>		

Apéndice 2B. Modelos de confirmaciones de compromisos confirmaciones personales

Confirmaciones en la finalización de la participación en la confrontación

	Firma	Fecha
Confirmando que he mantenido la independencia personal necesaria durante toda mi participación en la auditoría	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Con respecto al trabajo para el que he sido responsable:		
(A) No existen diferencias sin resolver de la opinión profesional.	<input type="text"/>	<input type="text"/>
(B) No hay ningún tema importante identificado que no haya sido documentado.	<input type="text"/>	<input type="text"/>
(C) Las notas de sistemas, procesos y controles han sido actualizadas de conformidad con la información obtenida durante la auditoría	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Apéndice 2C: Modelos de confirmaciones de compromisos confirmación de independencia – auditoría

Nombre del cliente:	Referencia:
Periodo Contable:	Referencia cliente

Confirmación de independencia firma de auditoría (Debe ser completado por el socio del compromiso)

1. General	SI	NO	Si "No", añadir los comentarios y/o remitir al socio de ética
1.1 Confirmando que he hecho las preguntas suficientes al personal dentro de la firma, sus filiales y, donde ha sido necesario, firmas miembro de la red, que mantienen información necesaria.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.2 Confirmando que todo personal involucrado en el compromiso de auditoría o en una posición para influir en el resultado, ha demostrado el grado necesario de independencia, vía confirmación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

En relación a la entidad, habiendo hecho todas las preguntas necesarias, puedo confirmar que por toda la duración del compromiso:

2. Intereses financieros en clientes de auditoría	SI	NO	Si "No", añadir los comentarios y/o remitir al socio de ética
2.1 Ni la firma, ni alguna filial de la firma, ni algún miembro de la red, tiene interés financiero directo en la entidad o alguna de sus afiliadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.2 Ni la firma, ni alguna filial de la firma, ni algún miembro de la red tienen algún interés financiero indirecto material en la entidad o en alguna de sus filiales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.3 Ni la firma, ni alguna filial de la firma, ni algún miembro de la red, tienen algún interés financiero indirecto (a través de un seguro, inversión, administrador de pensiones o similar) en la entidad o alguna de sus filiales, donde la firma, o cualquier filial de la firma, puede influir en las decisiones de inversión del intermediario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.4 Ni la firma, ni alguna filial de la firma, ni algún miembro de la red tienen participaciones en un fideicomisario o un equivalente dónde: (A) Son beneficiario potencial del fideicomiso; (B) El interés financiero en la entidad, o alguna afiliada de la entidad, es material para el fideicomiso; (C) El fideicomiso puede ejercer influencia significativa sobre la entidad o cualquier filial de la entidad; (D) Pueden ejercer influencia significativa sobre las decisiones de inversión del fideicomiso en la medida en que se relacionan con la entidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Apéndice 3A: Aceptación de lista de verificación de cita

<i>Nombre del Cliente</i>	<i>Referencia</i>
<i>Periodo contable</i>	<i>Referencia del Cliente</i>
<i>Preparado por:</i>	<i>Fecha:</i>
<i>Revisado por:</i>	<i>Fecha:</i>
<i>Confirmado por:</i>	<i>Fecha:</i>

ACEPTACIÓN DE LA ASIGNACIÓN

Este formulario debe ser completado para todos los trabajos de auditoría, incluyendo re-asignaciones. Debería ser completado lo más cerca posible a la fecha de la Asamblea General Anual (u otra reunión en que la firma sea asignada).

Identidad (solamente nuevas asignaciones de auditoría)

SI	NO	N/A
----	----	-----

1.1 Se obtuvo evidencia satisfactoria de identidad?

Identificación del Cliente [Apéndice 4C] DEBE ser completado si esta parte del formulario aplica, a menos que un formulario equivalente fue completado por otra parte de la Firma que identificó primero el Cliente (en tal caso, indique dónde se puede encontrar ese formulario).

--	--	--

1.2 Hay asuntos pendientes para completar según el formulario de Identidad del Cliente [Apéndice 4C]?

--	--	--

2. Independencia

SI	NO	N/A
----	----	-----

2.1 La Firma, red de firmas o un individuo (incluyendo miembros de familia inmediatos) tiene alguna relación o beneficio respecto a:

- Un interés financiero directo en el cliente?
- Un interés financiero material indirecto en el cliente?

2.2 La Firma o red de firmas o un miembro del equipo de auditoría hizo o recibió un préstamo o garantía de préstamo de o para el cliente?

--	--	--

Apéndice 3A: Aceptación de lista de verificación de cita

- | | |
|---|--|
| 2.3 La Firma o red de firmas o un miembro del equipo de auditoría (incluyendo miembros de familia inmediatos) tiene una relación de negocios material con el cliente o con su gerencia? | |
| El cliente o sus accionistas y directores poseen una parte
2.4 significativa de la Firma o de una Firma relacionada de la misma red? | |
| 2.5 Hay miembros inmediatos o cercanos de familia de los socios o empleados de la firma (incluyendo contratistas y consultores involucrados en el trabajo de auditoría), directores, empleados del cliente que están en una posición para ejercer influencia directa y significativa sobre la preparación de la contabilidad o estados financieros del cliente? | |
| 2.6 Empleados, gerentes, socios o socios anteriores de la firma fueron contratados por el cliente durante los 2 años anteriores? | |
| 2.7 Empleados, socios o socios anteriores de la Firma han notificado su intención de ser contratado por el cliente? | |
| 2.8 Directores anteriores, gerentes o empleados del cliente fueron contratados por la Firma durante los 3 años anteriores? | |
| 2.9 Hay socios o empleados de la firma o una red de la Firma funcionando como gerente o director en la Junta Directiva del cliente? | |
| 2.10. Un socio en la Firma funcionó por [siete] años consecutivos en total como socio del proyecto o revisor de control de calidad del proyecto u otra participación como socio clave del proyecto? | |
| 2.11 Un miembro del personal actuó como gerente de auditoría para el cliente por [siete] años consecutivos en total? | |
| 2.12 La Firma o la red de la firma provee cualquier servicio diferente de auditoría al cliente (incluyendo asignaciones temporales de empleados)?
<i>En el caso que Si, complete el [Check list de Servicios No auditoría– Apéndice 4D].</i> | |

Apéndice 3A: Aceptación de lista de verificación de cita

- 2.13 Los honorarios totales del cliente / grupo de cliente representa una proporción grande del total honorarios de la Firma?

--	--	--

Si es mayor a 5%, menciona el porcentaje

%

- 2.14 Los honorarios legales del cliente / grupo de clientes representan una proporción grande de la base de honorarios del socio del proyecto?

--	--	--

Si es mayor a 5%, menciona el porcentaje

%

- 2.15 Hay honorarios pendientes por pagar, que son discutidos o están pendientes y vencidos respecto a cualquier servicio prestado por la Firma al cliente, mayor a

--	--	--

- 2.16 La Firma, el Socio del proyecto, la revisión de calidad de control (si está asignado) u otro miembro del equipo de auditoría aceptó un regalo o beneficios del cliente de un valor que no es obviamente insignificante?

--	--	--

- 2.17 La Firma está involucrada o es probable que sea involucrada en cualquier litigio con el cliente?

--	--	--

Si una pregunta en la sección 2 fue contestado con Si, complete el resumen de amenazas de independencia y salvaguardas aplicadas [Apéndice 4E].

- 2.18 El formato de independencia y salvaguardas aplicadas [Apéndice 4E] fue completado.

--	--	--

3 Capacidad de Servicio

- 3.1 Una estimación apropiada de tiempo fue asignada al proyecto?

SI	NO	N/A

- 3.2 Se asignó / asignará personal con experiencia adecuada al proyecto?

--	--	--

- 3.3 Tenemos suficiente experiencia en la industria?

--	--	--

- 3.4 Si hay una autoridad regulatoria, tenemos conocimientos adecuados de las normas y regulaciones relevantes?

--	--	--

En el caso que Si, provee el nombre de la entidad regulatoria:

Apéndice 3A: Aceptación de lista de verificación de cita

3.5 Tenemos preocupaciones o dudas importantes sobre la integridad del equipo de gerencia?

--	--	--

3.6 Tenemos preocupaciones o dudas importantes sobre la viabilidad última del negocio?

--	--	--

3.7 El presupuesto del proyecto es apropiado y adecuado?

--	--	--

4 Revisión de control de calidad del proyecto

SI	NO	N/A
----	----	-----

4.1 El cliente está cotizando en Bolsa o tiene planes de ingresar dentro de los 12 meses siguientes o es de interés público?

--	--	--

4.2 Los honorarios del cliente o grupo del cliente sobrepasan [10%] de los honorarios brutos del socio del proyecto ([5%] para clientes de interés público)

--	--	--

4.3 El cliente o grupo del cliente tiene un interés público importante?

--	--	--

4.4 La auditoría requiere de personal especializado por las operaciones especializadas o inusuales del cliente.

--	--	--

4.5 Se identificó un alto nivel de riesgo de negocio o de fraude?

--	--	--

5 APROBACIÓN

Estoy de acuerdo que la Firma puede aceptar el cliente o continuar con el proyecto sin afectar nuestra responsabilidad e independencia o nuestra oportunidad para desarrollar el proyecto.

	Firma	Fecha
Socio del proyecto		
Socio concurrente*		
Socio de Ética		
Socio responsable para el manejo de riesgo		

** La aprobación del Socio concurrente, normalmente es el Socio con la responsabilidad para garantizar la calidad, este requisito se debe cumplir si existen amenazas de independencia identificadas y salvaguardas aplicadas [Apéndice 4E] fueron completados o si la asesoría riesgo de Aceptación o continuación del proyecto [Apéndice 4B] califica el proyecto como Alto Riesgo.*

Apéndice 3B: Aceptación de cliente y valoración de riesgo de aplazamiento

<i>Nombre del Cliente</i>	<i>Referencia</i>
<i>Periodo contable</i>	<i>Referencia del Cliente</i>
<i>Preparado por:</i>	<i>Fecha:</i>
<i>Revisado por:</i>	<i>Fecha:</i>
<i>Confirmado por:</i>	<i>Fecha:</i>

ACEPTACIÓN O CONTINUACIÓN DEL PROYECTO: ASESORAMIENTO DE RIESGO

Factores de Riesgo		Riesgo alto		Riesgo Medio		Riesgo Bajo	
		SI		SI		SI	
1 El tipo de entidad	Entidad cotizante o anticipada a cotizar dentro de doce meses			Entidad media sin ánimo de lucro		Honorarios de aseguramiento debajo de []	
	Entidad regulada			Asociación		Compañía privada, manejada por el dueño	
	Perfil alto o entidad grande sin ánimo de lucro			Honorarios de aseguramiento entre [] y []		Entidad pequeña sin ánimo de lucro	
	Compañía recién puesta en marcha						
	Honorarios de aseguramiento mayores a []						

Apéndice 3B: Aceptación de cliente y valoración de riesgo de aplazamiento

Factores de Riesgo		Riesgo alto		Riesgo Medio		Riesgo Bajo	
		Si		SI		SI	
2	Los usuarios anticipados de los estados financieros	Potencial eminente de venta		Compañía privada con accionistas que no son gerencia.		Propietario – gerente solamente	
		Planes para la emisión pública de títulos o valores.		Deuda significativa mantenida por terceros		No deuda significativa con terceros	
		Una adquisición o desinversión significativa planeada.		Venta esperada dentro de [] años		No se anticipa un cambio en usuarios	
		Un plan de compra de la mayoría de las acciones					
		Financiamiento nuevo significativo					
		Una gran cantidad de partes interesadas – sobre []					
3	Concepto del negocio y la complejidad de la estructura o de transacciones	Negocio especializado o de alto riesgo		Algunos aspectos especializados del negocio		Negocio normal / común	
		Alta tasa de crecimiento o disminución		Crecimiento inconstante		Ingresos estables	
		Alta complejidad en la estructura, concepto de transacciones o sistemas		Alguna complejidad en la estructura, concepto de transacciones o sistemas.		Complejidad mínima	

Apéndice 3B: Aceptación de cliente y valoración de riesgo de aplazamiento

Factores de Riesgo		Riesgo alto		Riesgo Medio		Riesgo Bajo	
		SI		SI		SI	
4	Condición financiera del	Alta deuda comparada con el patrimonio		Nivel moderado de deuda		Deuda mínima	
		Covenants de banco incumplidos o anticipado a ser incumplidos		Pérdidas incurridas sobre los últimos [] años		Flujo de efectivo positivo	
		Historia de pérdidas significativas		Algunos recursos de efectivo		Recursos sanos de efectivo	
		Inversiones mayores planeadas		No renovación pendiente de facilidades de financiamiento			
		Recursos de efectivo mínimos					
		Renovación pendiente de facilidades significativas de financiamiento					
		Indicaciones de condición financiera empeorando o liquidez disminuyendo					

Apéndice 3B: Aceptación de cliente y valoración de riesgo de aplazamiento

Factores de Riesgo		Riesgo alto		Riesgo Medio		Riesgo Bajo	
		SI		SI		SI	
5	Integridad de la gerencia y/o directores	Personal clave percibido como altamente controlante y resistente a responsabilidad		Personal clave no conocido por los socios o el personal		Personal clave son bien conocidos por los socios y el personal.	
		Respuestas negativas de terceros a investigaciones o contienen advertencias o comentarios inusuales.		Personal clave son considerados como controversiales en la comunidad de negocios.		Personal clave tiene una reputación de integridad y son considerados bien en la comunidad de negocios.	
		Historia pasada o sospechas de fraude o fallos de integridad		No cobertura adversa por los medios de personal clave		No cobertura adversa por los medios de personal clave	
		Cobertura adversa por los medios de personal clave					

6	Cultura de la entidad y actitud hacia control	Tomadores de riesgo altamente agresivos		Gerencia dominante		Fuerte compromiso a controles internos	
		Remuneración de gerencia sustancialmente basado en ganancias		Controles mínimos sobre decisiones mayores		Planeación de negocio preparado por lo menos anualmente	
		Existen controles internos mínimos		En el control interno falta segregación de funciones		Política de ética implementada	

Apéndice 3B: Aceptación de cliente y valoración de riesgo de aplazamiento

6	Cultura de la entidad y actitud hacia control	Mala actitud hacia el control o buena ética		No planeación de negocio a largo plazo		Rotación de personal mínima	
		No planeación de negocio a corto o largo plazo		Rotación de personal moderada			
		Alta rotación de personal					

7	Reputación y experiencia previa	Mala reputación pública		Algún pasado de no obediencia a controles por parte de la gerencia		Buena reputación	
		Pasado de interpretaciones inoportunas de normas de reportaje financiera, parcialidad material en estimaciones o manejo de ingresos.		Algún pasado de parcialidad material en estimaciones o manejo de ingresos, pero no material para los estados financieros.		No asuntos conocidos con el conducto de la gerencia.	
		Pasado de frecuente no obediencia a controles por parte de la gerencia				No asuntos observados de comunicaciones con consultores profesionales predecesores.	
		Comunicaciones con consultores profesionales predecesores.				cooperación con el equipo del proyecto	
		La gerencia no coopera con el equipo del proyecto					

Apéndice 3B: Aceptación de cliente y valoración de riesgo de aplazamiento

Factores de Riesgo		Riesgo alto		Riesgo Medio		Riesgo Bajo	
		Si		SI		SI	
8	Cambios en el modelo de negocios, sistemas o equipo senior de gerencia	Cambios grandes anticipados u ocurridos recientemente		Cambios pequeños anticipados u ocurridos recientemente		No cambios	
9	La experiencia y habilidades de la firma necesario para efectuar el proyecto	El sector de negocios está fuera de la experiencia actual de la firma		Experiencia está disponible dentro de la firma pero puede ser sobrecargado en los tiempos requisitos por el plan de proyecto		El sector de negocio está dentro de la experiencia de la firma	
		Las habilidades especialistas requeridas no son disponibles dentro de la firma y los recursos externos necesarios pueden ser indisponible cuando son requeridos por el plan de proyecto		Las habilidades especialistas requeridas son disponibles afuera de la firma		Las habilidades especialistas requeridas son disponibles dentro de la firma	

Apéndice 3B: Aceptación de cliente y valoración de riesgo de aplazamiento

Factores de Riesgo		Riesgo alto		Riesgo Medio		Riesgo Bajo	
		Si		SI		SI	
10	Tiempo requisito para completar el proyecto	Presupuesto de tiempo irreal impuesto por el cliente o cuerpo regulatorio		El presupuesto de tiempo es exigente pero logable		No presiones de tiempo significativas	
		El cliente no produce información a tiempo					
		Especialistas o Revisor debe control de calidad del proyecto no pueden ser disponibles en momentos requeridos por el plan del proyecto					
11	Involucramiento de otros auditores o especialistas	Habr� dependencia sustancial del trabajo de otros auditores o especialistas		Habr� dependencia moderado del trabajo de otros auditores o especialistas		No se involucraran otros auditores o especialistas o solamente habrá dependencia mínima de su trabajo	
		Otros auditores o especialistas no conocidos por la firma o que tienen una reputación cuestionable.					

Apéndice 3B: Aceptación de cliente y valoración de riesgo de aplazamiento

Factores de Riesgo		Riesgo alto		Riesgo Medio		Riesgo Bajo	
		Si		SI		SI	
12	Amenazas a la independencia o conflictos de interés	Asuntos identificados tal como una amenaza de familiaridad significativa		Asuntos identificados pero hay salvaguardas disponibles		No asuntos identificados	
		Conflicto de potencial interés u amenaza ciertos eventos futuros si ocurren					
13	Cotizaciones fijas de honorarios	La cotización o los honorarios fijos son significativamente más bajos que los costos de tiempo esperados a ser incurridos		La cotización o honorarios fijos son marginalmente suficiente para cubrir los costos de tiempo y los gastos.		La cotización o honorarios fijos son suficientes para cubrir los costos de tiempo y gastos.	
		No hay honorarios fijos pero se basan en siguientes costos de tiempo y/o gastos irre recuperables en proyecto.					
14	Otros (especificar)						

Apéndice 3B: Aceptación de cliente y valoración de riesgo de aplazamiento

Número de factores de riesgo identificados basados en la asesoría anterior, este cliente debería ser considerado como (seleccione uno)	Alto riesgo		Medio Riesgo		Bajo Riesgo	

Si [] o más factores de Alto Riesgo fueron identificados, se requiere una Revisión de Control de Calidad del Proyecto.

Asuntos identificados como Alto Riesgo en el asesoramiento anterior deben ser considerados explícitamente en el plan inicial de auditoría y documentado en los papeles de trabajo para explicar cómo fueron manejados.

Sumaria de riesgos identificados como significante para la ejecución de la auditoría

Factor (como arriba)	Actividades planeadas de proyecto para mitigar el riesgo (agregue filas si es necesario)	Referencia de Papel Trabajo

APROBACIÓN

Estoy satisfecho con que suficientes procedimientos de proyecto fueron planeados y efectuados para mitigar todos los factores de alto riesgo identificados.

Firma

Fecha

Socio del proyecto

Socio concurrente*

Socio de Ética

Socio responsable para el manejo de riesgos

** La aprobación de un Socio concurrente, normalmente el Socio con la responsabilidad para la calidad o el Revisor de Calidad del Proyecto designado, es requisito si el proyecto está calificado como Alto Riesgo.*

Apéndice 3C: Identificación de lista de verificación de clientes

<i>Nombre del Cliente</i>	<i>Referencia</i>
<i>Periodo contable</i>	<i>Referencia del Cliente</i>
<i>Preparado por:</i>	<i>Fecha:</i>
<i>Revisado por:</i>	<i>Fecha:</i>
<i>Confirmado por:</i>	<i>Fecha:</i>

Identificación de la lista de verificación del cliente

Este formato debe ser completado por todos los clientes y, para clientes que no son personas individuales, donde ha habido cambios importantes para los controladores o administración (o equivalente) de continuar clientes que no son personas individuales.

1	Adjunto Si/No	Referencia	Iniciales y Fecha
Todos Posibles Clientes			
1,3 Si la firma está reemplazando a un contador existente			
1.3.1 Nombre:			
1.3.2 Verificar el contador			
1.3.3 Considere las pruebas dada por la correspondencia con el predecesor contador (una copia de cuál deber ser añadido a esta formato)			
1.3.4 Considere formular la opinión previa, si lo hubiera, emitido por el contador predecesor			
1,4 Como mínimo, y sólo donde la introducción o la referencia es de una firma de profesionales o institución financiera regulados a la regulación al menos estricta a la firma con respecto a la verificación de identidades de los clientes potenciales (una "fuente confiable"):			
1.4.1 1.4.1 Registrar la evaluación de la regulación aplicable al introductor o referentes			
1.4.2 Obtener copias de la verificación de identificación obtenidos por la "fuente confiable".			
1.4.3 Obtener la confirmación por escrito de la "fuente confiable" que nada ha llegado a su conocimiento que es indicativo de la preocupación por la identidad o la conducta del cliente potencial.			

Apéndice 3C: Identificación de lista de verificación de clientes

1,5 Considerar si la información obtenida en el punto 1.4 anterior es suficiente y adecuada para la verificación de la identidad del cliente potencial, teniendo en cuenta la naturaleza del cliente y la naturaleza de los servicios futuros, también la jurisdicción involucrada

1,6 Cuando la información se valora como insuficiente en el 1,4 arriba, llevar a cabo como mínimo los siguientes procedimientos de acuerdo a la categoría de cliente

2 Clientes Corporativos

2.1 Obtener el certificado original de constitución y hacer una copia de la misma, u obtener una copia de un notario en caso que la copia no es factible cuando el certificado original se proporciona

2.2 Si hay duda sobre la identidad de la compañía o sus directores, hacer una búsqueda de referencia de crédito con una agencia

2.3 Si la empresa está constituida en el extranjero la obtención de documentos comparables a los de una empresa incorporada nacionalmente, por ejemplo, un certificado de validez legal de los abogados de la compañía. (Sin embargo, las normas de control varían entre los diferentes países y se debe prestar atención el lugar de origen de los documentos y el contexto en el que se producen).

Adjunto Si/No	Referencia	Iniciales y Fecha

Apéndice 3C: Identificación de lista de verificación de clientes

2,4 Registro de la identidad de los directores y los propietarios de la empresa y obtener una prueba satisfactoria de su identidad. Copias adicionales de la sección 4 de esta forma se puede utilizar como evidencia de cada individuo. (Prueba satisfactoria en general, comprenderá las pruebas necesarias para un individuo en el caso de los ejecutivos y cuando sea apropiado, los gerentes, otros altos funcionarios, propietarios también de control).

--	--	--

3 Síndico, el candidato y el custodio y clientes similares

Adjunto Si/No	Referencia	Iniciales y Fecha
---------------	------------	-------------------

3,1 Obtener los documentos originales que constituyen el fideicomiso, el candidato, custodio o un acuerdo similar.

3,2 Registro de la identidad de los fideicomisarios o las partes mencionadas y obtener pruebas satisfactorias de su identidad. Si dichas partes son personas jurídicas, será necesario registrar la identidad de los directores y / o los dueños de las entidades empresariales y obtener una prueba satisfactoria de su identidad como individuos. Copias adicionales de la sección 4 de esta forma se puede utilizar para comprobar.

Cuando prestarán servicios en nombre de un menor de edad o un terceros, por ejemplo, como administrador o representante, todas las partes deben ser identificados

Apéndice 3C: Identificación de lista de verificación de clientes

Donde la actuación de un fideicomiso, proporcionando contabilidad, secretariado o servicios de asesoramiento fiscal, los custodios y el fideicomitente deben ser identificados y los componentes de las clases de los beneficiarios deben ser comprendidos y si es necesario identificar de manera activa. Cuando se recibe dinero por un fideicomiso es importante asegurarse de que la fuente de la recepción está correctamente identificado, la naturaleza de la transacción comprendida y los pagos se realizan únicamente en conformidad con los términos de confianza y estén debidamente autorizadas por escrito

Cuando el negocio se lleva a cabo a través de un intermediario regulado por separado, verificar la identidad de ese intermediario. Generalmente no es necesario mirar más allá de la intermediación en este caso, donde se considera que como intermediario de confianza y sujetos a una regulación creíble, que pruebe que no existen asuntos que den lugar a inquietudes.

4 Clientes personales (y los individuos, tales como directores o accionistas de control de clientes corporativos, fiduciarios, etc.)

4,1 Para cada individuo, obtenga el nombre real o nombre usados y verifique (inserte nombre)
Siempre que sea posible, fecha y lugar de nacimiento también se debe obtener y registrar. Obtener un certificado de nacimiento original o su equivalente es preferible

Adjunto Si/No	Referencia	Iniciales y Fecha

Apéndice 3C: Identificación de lista de verificación de clientes

La verificación debe incluir un documento que llene la fotografía obtenida de una fuente confiable. Siempre que sea posible un pasaporte válido o documento nacional de identidad se debe obtener, el número de referencia registrada y, cuando lo permita la legislación aplicable, una copia.

- 4,2 Obtener y verificar la dirección actual permanente (incluyendo código postal, donde sea posible). Uno o más de los siguientes procedimientos de verificación se recomienda:
 Comprobar el registro electoral o registro público similar
- Hacer una búsqueda de referencia de crédito con una agencia para verificar el nombre y dirección;
- Solicitar una factura reciente proyecto de ley de impuestos, o estado de cuenta bancaria (los originales de dichos documentos)
- Comprobación de un directorio telefónico local;
- Una visita a la casa de un cliente potencial (teniendo en cuenta o no de acceso proporciona una prueba de residencia).

APROBACIÓN

Estoy satisfecho con que suficientes procedimientos de proyecto fueron planeados y efectuados para mitigar todos los factores de alto riesgo identificados.

Firma

Fecha

Socio del proyecto

Socio concurrente*

Socio de Ética

Socio responsable para el manejo de riesgos

Apéndice 3D: Las amenazas de independencia identificada y garantías aplicables al resumen

<i>Nombre de cliente</i>	<i>Referencia</i>
<i>Período contable</i>	<i>Cliente de referencia</i>
Preparado por:	Fecha:
Examinado por:	Fecha:
Confirmado por:	Fecha:

Amenazas identificadas y Salvaguardias aplicadas

Este formulario debe ser usado para describir cualquier amenazas potenciales que han sido identificadas, referenciar cuando sea necesario a la documentación de soporte relevante (por ejemplo la aceptación de la lista de verificación asignada [apéndice 4A], la lista de verificación de servicios sin aseguramiento [apéndice 4D]. Las garantías aplicadas para mitigar esas amenazas para un nivel aceptable también deben ser descritas. *(Las hileras adicionales deben ser añadidas como necesarias).*

Ref.	Amenaza potencial identificada	N/ A o salvaguardia no aplicable <i>(detalle)</i>
Amenazas para la independencia		
1	Interés Propio - la amenaza de que un financiero u otro interesado influirá inapropiadamente en el criterio profesional de contabilidad y el comportamiento	
1,1	Un miembro del equipo de aseguramiento tiene material de interés financiero directo o indirecto del cliente de aseguramiento	
1,2	Una firma tener excesiva dependencia sobre honorarios totales de un cliente	
1,3	Un miembro del equipo de aseguramiento tiene una relación empresarial importante con cliente de aseguramiento	
1,4	Una firma esta preocupado por la posibilidad de perder un cliente importante	

Apéndice 3D: Las amenazas de independencia identificada y garantías aplicables al resumen

1,5	Un miembro del equipo de auditoría entra en las negociaciones de empleo con el cliente de auditoría	
1,6	Una firma entra dentro un honorario contingente relacionado a un compromiso de aseguramiento	
1,7	Un contador profesional descubre un error importante al valorar los resultados previo llevar a cabo el servicio profesional por un miembro de la firma del contador profesional	
1,8	Otra amenaza identificada bajo esta categoría <i>(detalle)</i>	
2	Auto- evaluación- <i>la amenaza que un contador profesional no valorará apropiadamente los resultados de una sentencia previa o el servicio llevado a cabo por el contador profesional, o por otra persona individual dentro de la firma del contador profesional o organización empleando, sobre la que el contador dependerá, cuando se forme una sentencia como parte de proveer un servicio actual</i>	
2,1	Una firma emite un informe de aseguramiento sobre la eficacia de la operación de sistemas financieros después de diseñar o implementar los sistemas	
2,2	Una firma prepara los datos originales usados para generar registros que son el tema del compromiso de aseguramiento	
2,3	Un miembro en esencia del equipo de aseguramiento, o haber sido recientemente, un director o oficial del cliente	

Apéndice 3D: Las amenazas de independencia identificada y garantías aplicables al resumen

2,4	Un miembro en esencia de equipo de aseguramiento, o haber sido recientemente, empleado por el cliente en una posición para ejercer influencias importantes sobre el tema del compromiso	
2,5	La firma lleva a cabo un servicio para un cliente de aseguramiento que afecta la información de tema del compromiso de garantía directamente	
2,6	Otra amenaza identificada bajo esta categoría (<i>detalle</i>)	
3	La defensa - la amenaza de que un contador profesional promocionará una posición para el cliente o empleador al punto que la objetividad del contador profesional es comprometida	
3,1	La firma promociona acciones en un cliente de auditoría	
3,2	Un contador profesional actúa como un defensor de parte de un cliente de auditoría en el litigio o las disputas con terceros	
3,3	Otra amenaza identificada bajo esta categoría (<i>el detalle</i>)	
4	El conocimiento - la amenaza que debido a una relación larga o íntima con un cliente o empleador, un contador profesional estará demasiado comprensivo a sus intereses o demasiado tolerante de su trabajo	
4,1	Un miembro del equipo de confrontación tiene un miembro de la familia cerca o inmediato que es un director o oficial del cliente	
4,2	Un miembro del equipo de confrontación tiene un miembro de la familia cerca o inmediato que es un empleado del cliente que esta en la posición de ejercer influencias importantes sobre el tema del compromiso	

Apéndice 3D: Las amenazas de independencia identificada y garantías aplicables al resumen

4,3	Un director o oficial del cliente o un empleado esta en la posición de ejercer influencias importantes sobre un tema de confrontación sirviendo como socio.	
4,4	Un contador profesional acepta obsequios o trato preferencial de un cliente, a menos que el valor lo es trivial o insignificante	
4,5	Personal senior tiene una asociación larga con el cliente de compromiso	
4,6	Otra amenaza identificada bajo esta categoría (<i>el detalle</i>)	
5	La intimidación - la amenaza sobre la que un contador profesional será disuadido interpretar objetivamente debido a las presiones verdaderas o percibido, incluyendo los intentos para ejercitar excesivas influencias al Contador profesional	
5,1	Una firma esta amenazado con el despido de un cliente del compromiso	
5,2	Un cliente de auditoría indica que no otorgará un contrato sin aseguramiento a la firma si la firma continúa en desacuerdo con el trato de contabilidad del cliente para una transacción especial.	
5,3	Una firma esta amenazado con la litigación por el cliente	
5,4	Una firma esta presionado a reducir inapropiadamente la extensión del trabajo realizado para reducir honorarios.	
5,5	Un contador profesional se siente presionado por coincidir con el criterio de un empleado del cliente, porque el empleado tiene más pericia sobre el tema en cuestión.	

Apéndice 3D: Las amenazas de independencia identificada y garantías aplicables al resumen

5.6	Un contador profesional esta informado por un socio de la firma que un ascenso no ocurrirá, al menos que el contador acepte una auditoria inapropiada.	
5.7	Otra amenaza identificada bajo esta categoría (<i>el detalle</i>)	
Otras amenazas		
6	Pérdida de aseguramiento del personal con experiencia relevante, como de experiencia en industria	
7	Las dudas relacionadas a la integridad y/o la pericia de administración clave en el cliente.	
8	La extensión geográfica de las actividades del cliente no corresponden a el alcance de la firma o las firmas miembro de la red con el conocimiento necesario.	

Aprobación

Estoy satisfecho que las salvaguardias están disponibles para mitigar todas amenazas identificadas para un nivel aceptable y que ninguna amenaza impide el [la aprobación o] la retención del cliente [potencial].

	Firma	Fecha
Socio de compromiso		
Socio concurrente*		
Socio de ética		
Socio con la responsabilidad para la prevención de gestión de riesgos		

***La aprobación de un socio concurrente, normalmente el socio con la responsabilidad para la calidad o el socio de ética, es requerida si amenaza independencia y salvaguardias aplicadas [apéndice 4E] está completo o la aceptación o continuación de asesoramiento de riesgos [apéndice 4B] clasifica el compromiso como alto riesgo.*

Apéndice 3E: Aceptación de clientes y continuación.

Completado por	Revisado	Gerente	Socio

Cierre de ejercicio: diciembre 31, 2015

Nuevo proyecto - Aceptación

Objetivo: Determinar si el nivel de riesgo del proyecto es aceptable para la firma, si la firma cuenta con las competencias

Evaluación de riesgos del proyecto	Respuestas y	Por	Ref.
1. Manual de control de calidad			
¿La aceptación de este proyecto infringiría alguna de las políticas de garantía de calidad pertenecientes a la firma?			
2. Historial			
¿Usted o sus amigos o colegas de confianza conocen al futuro cliente? En caso negativo, asegurarse de que no exista un historial de problemas buscando información en Internet u obteniendo un permiso del futuro cliente para ejecutar un control crediticio y para efectuar consultas a banqueros, otros asesores, reguladores, etc.			
3. Integridad de la gerencia			
¿Consultar sobre hechos o circunstancias que			
<ul style="list-style-type: none"> • Condenas y sanciones regulatorias. • Sospecha de actos ilegales o fraude. • Las membresías de la gerencia en organizaciones • Investigaciones en curso. • Publicidad negativa. • Relación cercana con personas/empresas de ética dudosa. 			
4. Auditores/contadores anteriores			
a. ¿Qué motivos ha tenido el posible cliente con			
b. Consultar si algún otro auditor/contador se ha			
c. ¿Hemos contactado al auditor/contador anterior			
d. ¿Hemos revisado los papeles de trabajo del			
En caso negativo, explicar el motivo. En caso afirmativo, describir cualquier asunto identificado que pueda tener un impacto sobre la aceptación del proyecto.			
5. Factores de riesgo del proyecto			
¿Existen riesgos que pudiesen impactar sobre la			
<ul style="list-style-type: none"> • Los usuarios de los estados financieros y sus • Tendencias negativas en la industria. • Participación en negocios de alto riesgo. • Sistemas y registros contables pobres. • Gran interés de los medios en la entidad y en la • Limitaciones de alcance impuestas por la gerencia. • Esquemas de tiempo no realistas. • Ambiente de control débil. • Directorio o comité auditor ineficaz o inexperto. • Historial de incumplimientos de regulaciones de la • Operaciones o estructuras operativas/corporativas • Cantidad significativa de operaciones con partes • Dudas sobre la capacidad de la entidad para • Capacidad de pago un honorario razonable. 			

Apéndice 3E: Aceptación de clientes y continuación.

Evaluación de riesgos del proyecto	Respuestas y	Por	Ref.
6. Competencias de la firma			
¿La firma cuenta con los recursos disponibles			
a. Personal de la firma con:			
• Nivel de experiencia apropiado;			
• Conocimiento relevante de la industria y del tema;			
• Requerimientos de entes reguladores y			
b. Personal/recursos para completar el proyecto			
c. Auditores expertos externos (de ser requeridos).			
d. Una revisión de control de calidad del proyecto (RCCP), de ser requerido por la política de la firma.			
<hr/>			
7. Restricciones a la independencia			
¿Estamos satisfechos en cuanto a la no existencia de			
a. Intereses financieros en el cliente.			
b. Préstamos y garantías para/del cliente.			
c. Relaciones comerciales cercanas con el cliente.			
d. Relaciones personales o familiares con el			
e. Empleo futuro o reciente en el cliente como			
f. Provisión de servicios como finanzas			
g. Desempeño de funciones gerenciales para el			
h. Ingreso de asientos o clasificaciones contables			
i. Aceptación de regalos y hospitalidad del cliente			
j. Cotización de servicios para el proyecto			
k. Provisión de servicios legales.			
l. Preparación de la documentación fuente.			
m. Provisión de servicios financieros corporativos.			
Nota: Las restricciones a la independencia			
<hr/>			
8. Amenazas a la independencia			
¿Estamos satisfechos en cuanto a la no existencia de			
a. Interés propio (cuando la pérdida de honorarios			
b. Revisión propia (naturaleza/alcance de los			
c. Defensa (por ej. actuar como un abogado en			
d. Familiaridad (ser demasiado comprensivo con			
e. Intimidación (es decir, impedimentos para			
<hr/>			
9. Condiciones previas del proyecto			
a. ¿Es apropiado el marco de informes financieros a			
b. ¿Ha reconocido la gerencia su entendimiento y			
• Preparación de los estados financieros de			
• En base a lo determinado por la gerencia para el			
• Para proporcionar a los auditores:			
– Acceso a toda la información relevante para la			
– Información adicional que podamos solicitar a la			
– ¿Acceso no restringido a personal de la entidad que			
c. Si el proyecto va a ser aceptado, ¿se ha enviado			

Conclusión

El proyecto debería ser calificado de la siguiente

Riesgo bajo Riesgo moderado Riesgo alto No aceptado

Comentarios:

He leído las respuestas a las preguntas anteriores y:

- Conciliar con la conclusión.
- Declaro que no poseo conocimiento alguno

Socio/Profesional del proyecto

Fecha _____

Apéndice 4A: Confirmación anual de desarrollo profesional continuo

Para: Socio responsable de Calidad

DESARROLLO PROFESIONAL CONTINUO - Hasta [la fecha]

Confirmando que he completado para el requerido de [120] horas de desarrollo profesional continuo ("CPD") durante el período de tres años finalizando [la fecha], por lo menos [20] horas realizadas en el año terminado con esa fecha de conformidad con las políticas de la firma y que he terminado el resumen de actividad de CPD documentando este hecho.

Firma

Nombre

Fecha

Examinado por socio responsable de la calidad

Firma

Fecha

Apéndice 4B: Formulario de evaluación

Formulario de evaluación

Nombre:	Puesto:	Período del Puesto :
Período de Prueba:		
La evaluación hecha por:	Fecha:	

Las políticas y los procedimientos respecto a evaluaciones del personal son establecida en la Sección 5 del manual de calidad de la firma. El proceso de evaluación para el personal es elemental para el compromiso para la calidad de la firma.

El proceso de evaluación proporciona tanto para el personal como para evaluador una oportunidad de revisar:

- Desempeño del trabajo;
- El mantenimiento y el realce de la capacidad y la habilidades, particularmente en respecto a:
 - Conocimientos técnicos;
 - Habilidades Analíticas y de juicio;
 - Capacidad de Comunicación;
 - Habilidades de Liderazgo y entrenamiento; - Cualidades personales;
 - Relaciones con Clientes.
- Necesidad de entrenamiento y desarrollo;
- Preferencia de asignación;
- Objetivos futuros de la firma y individuo;
- Oportunidades Profesionales

También permite que al evaluador y al evaluado acepten un programa de trabajo, entrenamiento y soporte para el próximo período.

Este formulario provee las pautas para discusión, para asegurar que la firma cumpla con los requerimientos de NICC1. Se solicita comentar sobre los resultados más sobresalientes y esos menos satisfactorios y considerar las razones de dicha ejecución. También se solicita dar su consideración a futuro y cómo podría desarrollarse dentro de la firma. Sus comentarios sobre aspectos generales de su trabajo en la firma también son bienvenidos.

Por favor completar sección 1 y 2 del formulario adjunto y copiar al evaluador al menos una semana antes de la fecha de su entrevista. El evaluador completara sección 3 y juntos se discutirá durante la entrevista de evaluación. Después de la entrevista tendrá la oportunidad de añadir sus propios comentarios a la sección3.

Sección1: Descripción de trabajo

Nombre:

Puesto:

Responsabilidades:

Responsable de (personal):

Responsabilidades Claves:

Otras obligaciones y Responsabilidades:

Apéndice 4B: Formulario de evaluación

Sección2: Auto- evaluación

- 2.1 ¿Cuáles eran sus responsabilidades claves durante el período en prueba?
¿Cuáles eran las prioridades principales durante el período en revisión?
- 2.2 ¿Qué aspectos de la ejecución de sus responsabilidades claves le agradaron más (detalle razones)?
- 2.3 ¿Qué aspecto de la ejecución de sus responsabilidades claves fue menos agradables (detalle razones)?
- 2.4 ¿Existen responsabilidades claves incluidas en su descripción de trabajo que ya no son apropiadas o que debe ser añadidas? Por favor especifique.
- 2.5 ¿Todas las necesidades de entrenamiento identificadas en la última evaluación han sido dirigidas adecuadamente?
- 2.6 ¿Está satisfecho con el nivel de la capacitación que usted ha recibido durante el período de prueba?
- 2.7 ¿Ha conseguido el nivel requerido de Continuación de Desarrollo Profesional durante el período de prueba?
- 2.8 ¿Piensa usted que ha mejorado en el rendimiento general durante este período?
- 2.9 ¿Qué desafíos principales confrontó durante el período de prueba?
- 2.10. ¿Qué aspectos de su trabajo encuentra fueron más sobresalientes?
- 2.11 Por favor listar sus metas en respecto a sus responsabilidades claves que usted desea lograr en el próximo período.

Meta	Fecha final

- 2.12 Describa cualquier ayuda o soporte especial que usted siente que necesita para lograr sus metas.
- 2.13 ¿Qué entrenamiento y desarrollo adicional siente que le ayudaría a lograr sus metas?
- 2.14 Describa cómo le gustaría que su trabajo se desarrollara y cómo podría desarrollarse dentro de la firma.

Apéndice 4B: Formulario de evaluación

Sección 3: las capacidad y las competencia

	Comentario del Evaluador	Respuesta del evaluado
3,1 Conocimientos técnicos		
Los conocimientos técnicos del evaluado tanto aprobado para el desempeño del trabajo como actualizado.		
Identificar las mejoras para los conocimientos técnicos y cómo estas se pueden lograr?		
3,2 Habilidades Analíticas y de Juicio		
¿Las habilidades analíticas y de juicio del evaluado son apropiadas para el puesto actual?		
¿Sus capacidades se han desarrollado durante el año?		
Identifique las mejoras en base a las habilidades analíticas y de juicio particularmente para permitir el avance dentro de la firma.		
3,3 Habilidad de comunicación		
¿Las habilidades de comunicación verbal y comunicación verbal y escrita del evaluado son apropiadas para el puesto actual?		
¿Sus habilidades de comunicación verbal y escrita se han desarrollado durante el año?		
Identifique las mejoras para las habilidades de comunicación verbal o escrita particularmente para permitir el avance dentro de la firma.		

Apéndice 4B: Formulario de evaluación

3,3 Habilidad de comunicación

	Comentario del Evaluador	Respuesta del evaluado
<p>¿Las habilidades de comunicación verbal y escrita del evaluado son apropiadas para el puesto actual?</p>		
<p>¿Sus habilidades de comunicación verbal y escrita se han desarrollado durante el año?</p>		
<p>Identifique las mejoras para las habilidades de comunicación verbal o escrita particularmente para permitir el avance dentro de la firma.</p>		

3,4 Habilidades de liderazgo y entrenamiento

<p>Fueron relevantes para el puesto dentro de la firma, el evaluado ha demostrado que sus habilidades de liderazgo y entrenamiento son apropiadas al tratar con los miembros iúnior?</p>		
<p>¿El evaluado ha desarrollado sus habilidades de liderazgo y entrenamiento durante el año?</p>		
<p>Identifique las mejoras en torno a las habilidades de liderazgo y entrenamiento particularmente para permitir el avance dentro de la firma.</p>		

Apéndice 4B: Formulario de evaluación

3.5 Requisitos formales

¿El evaluado tiene los requisitos formales apropiados para el puesto dentro de la firma y para llevar a cabo su trabajo?

Comentario del Evaluador	Respuesta del evaluado

¿El ha evaluado avanzado en la estructura de examen profesional durante el año?

Identifique las metas que deben lograr dentro del próximo año en relación a los requisitos formales

3,6 Relación con Clientes

¿El evaluado interactúa con clientes de una manera apropiada?

¿El evaluado es un buen embajador para la firma?

3,7 Cualidades personales

¿El evaluado es un trabajador diligente y consiente?

¿El evaluado puede trabajar sin supervisión?

El evaluado tiene habilidades apropiadas de administración del tiempo?

¿El evaluado tiene habilidades apropiadas de la materia en gestión?

¿El evaluado demuestra un compromiso hacia los principios fundamentales de éticas?

¿El evaluado tiene capacidad de delegar y supervisar el trabajo apropiado?

Apéndice 4B: Formulario de evaluación

	Comentario del Evaluador	Respuesta del evaluado
¿El evaluado demuestra sensibilidad comercial apropiada?		
¿El evaluado desea desarrollarse dentro de la firma y tener responsabilidades adicionales / trabajo más comprometido?		
¿El evaluado tiene una relación profesional apropiada con el personal y socios?		
¿El evaluado favorablemente trabaja en equipo?		
Identifique las mejoras en torno a las cualidades del personal particularmente para permitir el avance dentro de la firma.		

Sección4: requisitos adicionales para entrenamiento

Necesidad de entrenamiento	Métodos para satisfacer necesidad	Fecha (s) del entrenamiento relevante	¿La necesidad de entrenamiento realizada?

Sección5: Las metas y los objetivos para el futuro

Meta	Fecha final (s)	La fecha(s) en que logro la meta

Apéndice 4B: Formulario de evaluación

Sección 6: Revisión y informe de Evaluación

Nombre:

Período cubierto:

Puesto:

Fecha de la entrevista de evaluación:

Evaluado por:

Revisado por:

Resúmenes y comentarios (incluyendo el progreso hecho hacia las metas previas)

Evaluador

Firma

Fecha

Evaluado

Firma

Fecha

Socio responsable de la calidad

Firma

Fecha

Apéndice 4C: Formulario de evaluación personal - asignación de auditoría
Formulario de Evaluación Personal - asignación de auditoría

Parte A – debe ser completado por la persona

Detalles individuales

Nombre
Categoría
Departamento / sección

Cliente detalles

Nombre de Cliente
Actividades de Cliente
Fechas de auditoría

Papel en la asignación de auditoría

La descripción del trabajo a realizar
Período de la participación
Máximo número de personal supervisado
Los comentarios generales sobre la asignación y las oportunidades de capacitación

Parte B – debe de ser completado por supervisor (generalmente el socio o director supervisor, dependiendo de la persona examinada)

Detalles individuales

Nombre
Categoría
Departamento / sección

Apéndice 4C: Formulario de evaluación personal - asignación de auditoría

Habilidades técnicas

Conocimientos y aplicación de técnicas de auditoría	Considerar: la habilidad de llegar a una conclusión, la validez de las conclusiones, la habilidad de trabajar sin la supervisión ininterrumpida
Conocimiento y solución de asuntos de contabilidad	Considerar: la habilidad de llegar a una conclusión, la validez de las conclusiones, la habilidad de trabajar sin la supervisión ininterrumpida
Habilidades de comunicación	Considerar: claridad, tiempo y eficacia de las presentaciones orales y escritas, la legibilidad, la exactitud, la velocidad de preparativos

Habilidades de dirección

Disciplinas y habilidades	Considerar: la habilidad de planear, dar prioridad y delegar eficazmente la reacción constructiva para el imprevisto y presión
Cualidades de liderazgo	Considerar: la supervisión y el desarrollo de ayudantes, la capacitación, proactivo y constructivo

Habilidades personales

Actitud	Considerar: la madurez, el criterio, la apariencia profesional, la confianza, la energía, la iniciativa, la participación de
Relaciones con el cliente	Considerar: el tacto el respeto mutuo
Relaciones con colegas	Considerar: el respeto mutuo, la cooperación, el soporte, el ta

Comentarios adicionales

Áreas para la mejora potencial					
Recomendación de clientes					
Otro					
La valoración en general (dé vueltas) (vea abajo)	I	II	III	IV	V
Futura asignación (circule respuesta)	Solicitar a esta persona		Acepte a esta persona		No acepte a esta persona

Apéndice 4C: Formulario de evaluación personal - asignación de auditoría

<i>Rango II</i>	<i>Exhibe un estándar muy alto del rendimiento profesional. Requiere supervisión mínima, responde positivamente a cualquier crítica y rara vez comete los errores.</i>
<i>Rango III</i>	<i>Exhibe el rendimiento profesional competente. Responde positivamente a cualquier crítica y aprende de cualquier error. Esto es el estándar esperado del personal y representa completamente un nivel satisfactorio de rendimiento. La justificación</i>
<i>Rango IV</i>	<i>Exhibe el rendimiento irregular que está debajo del nivel de altura normalmente esperado, pero el título de competencia demuestra la capacidad para la mejora necesaria teniendo en cuenta el esfuerzo adicional, la experiencia y el entrenamiento.</i>
<i>Rango V</i>	<i>Exhibe uno inaceptable nivel de rendimiento como consecuencia falta de aptitud o compromiso.</i>

Apéndice 5A: Lista de evaluación del director

Lista de evaluación del director

Nombre del cliente

Período contable

Cliente referencia

Lista de evaluación del director

(Si la respuesta a alguna pregunta es "No" o "No aplicable" esta debe contener una nota)

	<i>Iniciales</i>	<i>Fecha</i>
Confirmo que he examinado todos los trabajos de auditoría basados en la formación de la opinión de auditoría.		

Nota:

Confirmo que todos los riesgos, incluyendo el riesgo de fraude, contribuyendo al riesgo de auditoría han sido documentados en parte D y han sido mitigados por controles eficaces operando durante todo el período o han sido direccionados por otros procedimientos de auditoría suficientes para reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptablemente bajo.		
--	--	--

Nota:

Confirmo que todos los requisitos de los estándares de auditoría aplicables han sido obedecidos y debidamente acatados demostrados dentro del archivo <i>(por ejemplo el uso de B / 17A)</i>		
---	--	--

Nota:

Confirmo que todos los puntos sobresalientes han sido aclarados satisfactoriamente		
--	--	--

Nota:

Confirmo que los estados financieros han sido la revisados, leídos y de acuerdo con programas principales		
---	--	--

Nota:

Apéndice 5A: Lista de evaluación del director

Confirmando que los registros contables han sido mantenidos y los estados financieros están de acuerdo a estos registros.

--	--

Nota:

Confirmando que los estados financieros han estado preparados de acuerdo con los estándares financieros reportados aplicables al marco de contabilidad relevante y a usar políticas contables que son apropiadas al negocio de la entidad.

--	--

Nota:

Confirmando que los estados financieros obedecen todos los requisitos de legislación relevante y reglas aplicables a la constitución y las actividades de la entidad.

--	--

Nota:

Confirmando que la visualización presentada de los resultados de las operaciones, el estado de los asuntos financieros y todo que la otra información incluía en los estados financieros son compatibles con el negocio de la entidad.

--	--

Nota:

Confirmando que hay revelación suficiente de todas las situaciones necesarias en los estados financieros para dar una visualización verdadera y justa.

--	--

Nota:

Confirmando que la información contenida en los estados financieros es clasificada y presentada de tal una manera que sea informativa y proporcional para la interpretación apropiada.

--	--

Nota:

Confirmando que ninguna distorsión de los estados financieros ha ocurrido debido al escarapateo o la presencia de los ítems de la hoja de desbalances.

--	--

Nota:

Apéndice 5A: Lista de evaluación del director

Confirmando que las conclusiones planteadas de las pruebas llevadas a cabo, junto con los resultados de una evaluación en conjunto de los estados financieros, permiten que existe una opinión respecto a si los estados financieros dan una visualización verdadera y justa.

--	--

Nota:

Confirmando que las rentabilidades correctas han sido recibidas de accesos no visitados y que éstos van de acuerdo con los estados financieros.

--	--

Nota:

Confirmando que toda información necesaria para llevar a cabo la auditoría ha sido recibida.

--	--

Nota:

Confirmando que cualquier señal del fraude, perjuicio de dirección o debilidad de material ha sido debidamente asesorada y direccionada dentro de los procedimientos de auditoría.

--	--

Nota:

Confirmando que el título de dependencia sobre los estados financieros del período previo, donde éstos no han sido asignados para auditar o han sido auditados por otra firma, ha sido considerado como documentado en / de E7.

--	--

Nota:

Confirmando que las incertidumbres inherentes fundamentales son reveladas en las notas a los estados financieros e incluidas en el informe de auditoría.

--	--

Nota:

Examinado por:

Firma	Fecha
-------	-------

Apéndice 5B: Lista de evaluación del socio

Lista de evaluación del director

Nombre del cliente

Período contable

Cliente referencia

Lista de evaluación del director

(Si la respuesta a alguna pregunta es "No" o "No aplicable" esta debe contener una nota)

<i>Iniciales</i>	<i>Fecha</i>
------------------	--------------

Confirmando que he examinado todos los documentos de trabajo de auditoría relacionados la opinión de auditoría que considero necesario dadas las circunstancias, incluyendo cada aplicable Sección de Completación de Memorandum.

--	--

Nota:

Confirmando que todos los riesgos, incluyendo el riesgo de fraude, que contribuye al riesgo de auditoría han sido documentados *en la parte D* y han sido mitigados por controles eficaces operando durante todo el período o han sido direccionados por otros procedimientos de auditoría suficientes para reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptablemente bajo.

--	--

Nota:

Confirmando que todos los requisitos de los estándares de auditoría aplicables han sido obedecidos y tal acatamiento es demostrado dentro del archivo (por ejemplo el uso de B / 17A)

--	--

Nota:

Confirmando puntos sobresalientes han sido aclarados satisfactoriamente, incluyendo la lista de evaluación del director. / de B14.

--	--

Nota:

Confirmé que los estados financieros habían sido leídos, revisados y están de acuerdo a los programas principales.

--	--

Nota:

Confirmando que los registros contables correctos han sido mantenidos y los estados financieros van de acuerdo con esos registros.

--	--

Nota:

Confirmando que los estados financieros han estado preparados de acuerdo con los estándares de señalamiento financiero aplicables al marco contable relevante y a usando políticas contables que son apropiadas para el negocio de la entidad.

--	--

Nota:

Confirmando que los estados financieros obedecen todos los requisitos de legislación relevante y regulaciones aplicables a la constitución y actividades de la entidad.

--	--

Nota:

Confirmando que la visualización presentada de los resultados de las operaciones, el estado de los asuntos financieros y toda la otra información incluida en los estados financieros son compatibles con el negocio de la entidad.

--	--

Nota:

Confirmando que hay una adecuada exposición de todos los temas necesarios para los estados financieros para dar una visualización verdadera y justa.

--	--

Nota:

Confirmando que la información contenida en los estados financieros es clasificada y presentada de tal manera para ser informativo y propicio para la interpretación apropiada.

--	--

Nota:

Confirmando que ninguna distorsión de los estados financieros ha ocurrido debido a la exposición o la presencia de artículos de hojas de desbalances.

--	--

Nota:

Confirmando que las conclusiones citadas de las pruebas realizadas, junto con los resultados de una evaluación en conjunto de los estados financieros, permiten que a una opinión sea constituida respecto a si los estados financieros dan una visualización verdadera y justa.

--	--

Nota:

Confirmando que cualquier reunión necesaria ha sido emprendida y respondida de una manera apropiada.

--	--

Nota:

Confirmando que las rentabilidades correctas han sido recibidas de accesos no visitados y que éstos van de acuerdo con los estados financieros.

--	--

Nota:

Confirmando que toda información necesaria para llevar a cabo la auditoría ha sido recibida.

--	--

Nota:

Confirmando que cualquier señalamiento del fraude, de perjuicio de dirección o de debilidad de material ha sido suficientemente asesorado y direccionado dentro de los procedimientos de auditoría.

--	--

Nota:

Confirmando que el impacto de cualquier requisito o de cualquier modificación en el informe de auditoría del período previo han sido considerados.

--	--

Nota:

Confirmando que el título de dependencia sobre los estados financieros del período previo, donde éstos no han sido tema para auditar o han sido auditados por otra firma, ha sido documentado. / de E7.

--	--

Nota:

Confirmando que las incertidumbres inherentes fundamentales son expuestas apropiadamente en las notas a los estados financieros e incluidas en el informe de auditoría.

--	--

Nota:

Confirmando que la entidad continúa cubriendo los requisitos de la firma con respecto a la aprobación y la retención del cliente.

--	--

Nota:

Confirmando que, si una evaluación de control de calidad de compromiso fuera requerida por las políticas de control de calidad y los procedimientos de la firma, o por la regulación, ha sido terminado antes de la fecha del informe de auditoría y documentado en / 16 de B y programas de soporte (donde son considerados necesarios).

--	--

Nota:

Examinado por:

Firma	Fecha
-------	-------

Apéndice 5C: Evaluación técnica de estados financieros

<i>Nombre del cliente</i>	<i>Agenda de referencia</i>
---------------------------	-----------------------------

<i>Periodo contable</i>

EVALUACION TECNICA DE ESTADOS FINANCIEROS (a ser completado por un especialista designado)

	<i>Iniciales</i>	<i>Fecha</i>
1 Especificar la categoría del requerimiento de la evaluación técnica del cliente previa al informe de auditoría. <i>A. Entidad enlistada</i> <i>B. Entidad que exige un reporte especializado de acuerdo con la legislación y regulación.</i> <i>C. Otros intereses públicos de la entidad.</i> <i>D. Entidad donde lo apropiado no es cuestionado.</i> <i>E. Entidad donde la calificación de la opinión de auditoría esta bajo consideración.</i> <i>F. Otra entidad conteniendo un alto índice de riesgo (especificar la razón)</i>		
2 Considerar la aceptación (primer tiempo de compromiso) del cliente o la retención (compromisos recurrentes) del cliente y confirmar que la relación del cliente es apropiada y que todos los procedimientos de la firma han sido observados.		
3 Leer el Memorándum de Estrategia de Auditoria y el Memorándum de Planeación de Auditoria y confiere lo riesgos identificados que han sido satisfactoriamente resueltos y direccionados en el Memorándum de Competición de Auditoria.		
4 Leer el Memorándum de Competición de Auditoria, fundamental la Sección de Competición de Memorándum junto con los papeles de trabajo relevantes en juicio crítico de contabilidad y recursos de significante estimación de duda. Confirmar los problemas de significancia en la presentación de los estados financieros que han sido identificados y resuelto de la manera más apropiada.		

Apéndice 5C: Evaluación técnica de estados financieros

<p>5 Revisar el plan de los estados financieros, los Estados Financieros de Programas de Auditoría, la Exposición de la Lista de Verificación y otra información para ser presentada con los estados financieros auditados y tal información contenida en el archivo de auditoría considerada como apropiada en las circunstancias y que confirma que los estados financieros no contienen exposición aparente de omisiones y presenta una visualización verdadera y justa de la información financiera relevante.</p>		
<p>6 Confirmar las políticas de contabilidad aplicadas de acuerdo a la práctica contable generalmente aceptada, el marco contable relevante, así como los marcos aplicados a las entidades en el sector de negocios.</p>		
<p>7 Confirmar que la representación de la carta del cliente ha sido adaptada para cubrir todos los aspectos donde las representaciones específicas son requeridas, y si ha sido recibido por el cliente en un tiempo definido y fechado apropiadamente teniendo en consideración la fecha de la opinión de la auditoría.</p>		
<p>8 Confirmar que una evaluación de eventos consecuentes ha sido completada en la fecha previa al problema del informe de la auditoría y esta evidenciado</p>		
<p>9 Comunicaciones evaluadas con el director y aquellos cargados con gobernación y confirmar que estos son suficientes y apropiados en las circunstancias de compromiso.</p>		
<p>10 Especificar cualquier procedimiento adicional considerado necesario a ser llevado a cabo como parte de las evaluaciones técnicas de procesos.</p>		

Basado en los procedimientos evidenciados previamente con respecto a los problemas de auditoría, estoy complacido que los estados financieros son compatibles con la opinión de auditoría propuesta.

Especialista técnico designado

Firma	Fecha

Revisado por:

Director

Socio

<i>Firma</i>	<i>Fecha</i>

Apéndice 5D: Lista de evaluación del director

Lista de evaluación del director

Nombre del cliente

Período contable

Cliente referencia

REUNION CON EL EXPERTO DEL TEMA

Reunión inicial con el experto en el tema

Detalles de tema	Referencia de papel de trabajo
------------------	--------------------------------

Experto del tema consultado

Nombre
Rol
Requisitos
Detalles de experiencia de tema
Fecha de la consulta

El material de referencia consultado

Detalles

Miembros de equipo involucrados en la consulta

Nombre	Papeles dentro de la asignación
--------	---------------------------------

Resultado de la consulta

--

Confirmación del experto en el tema

Confirmo que éste es un registro exacto de la conducción de la reunión

Firma
Fecha

Apéndice 6A: Terminación de evaluación de control de calidad del proyecto

Nombre del cliente:		Referencia:	
Periodo Contable:		Referencia cliente:	

Hoja de terminación de la evaluación de control de calidad del proyecto

En general, la evaluación de control de calidad del proyecto involucra:

Checklist

	SI	NO
Discusión con el socio del proyecto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La evaluación realizada por el equipo de trabajo sobre la independencia de la firma en relación al proyecto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Revisión de los estados financieros u otra información en la materia y el dictamen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los asuntos a ser comunicados a la administración y los encargados del gobierno y, donde sea aplicable, otras partes correspondientes, tales como organismos reguladores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Considerar si el informe es apropiado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Revisión de algunos documentos de trabajo relativos a los juicios significativos hechos por el equipo del trabajo y las conclusiones que alcanzaron	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Apéndice 6A: Terminación de evaluación de control de calidad del proyecto

Procedimiento realizado en el curso de la revisión de control de calidad

Los siguientes procedimientos se llevaron a cabo en el transcurso de la Revisión de Control de Calidad del Proyecto:

Procedimiento	Referencia

Confirmación de que la evaluación de control de calidad del proyecto ha sido terminada antes de que el informe de auditoría haya sido emitido:

Confirmando que:

- La evaluación de control de calidad del proyecto ha sido terminada a mi satisfacción;
- El informe de auditoría no ha sido emitido todavía;
- No soy consciente de ningún tema sin resolver que pudiera causar que yo crea que los juicios significativos que el equipo de auditoría hizo y las conclusiones a las que llegaron no son apropiadas.

Revisor de Control de Calidad del Proyecto

Firma

Fecha

Apéndice 6B: Lista de verificación de evaluación de control de calidad del proyecto

Nombre del cliente:	
Periodo Contable:	

Referencia:	
Referencia cliente:	

Lista de verificación de la evaluación de control de calidad del proyecto

	SI	NO	Si "No", añadir los comentarios
Confirmando que dentro de los papeles de trabajo hay evidencia de que la evaluación sobre la aceptación o continuidad del cliente se llevó a cabo y fue documentado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Confirmando que las políticas contables aplicadas se encuentran de conformidad con las prácticas de contabilidad generalmente aceptadas y dentro del marco regulatorio financiero que son aplicables a entidades del sector empresarial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Confirmando que he examinado los estados financieros, y la terminación de la lista de verificación de revelaciones, y no he identificado ningún asunto relevante que requiera algún cambio o revelación adicional en los estados financieros, incluyendo las revelaciones cualitativas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Confirmando que he leído el informe de terminación de auditoría, junto con aquél material que consideré apropiado dadas las circunstancias, y confirmo que aborda los riesgos significativos identificados en la etapa de planeación y otros asuntos importantes surgidos durante el trabajo de auditoría emprendido y es un resumen satisfactorio del soporte para la opinión de auditoría.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Confirmando que el memorándum de terminación de auditoría y los papeles de trabajo relevantes documentan con la extensión necesaria de: (a) los juicios contables críticos (b) las fuentes principales de incertidumbre de las estimaciones realizadas y confirmo que parados asunto de importancia para la emisión de los estados financieros han sido identificados y resueltos de una manera apropiada, incluyendo las revelaciones necesarias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Confirmando que he examinado la planeación de la auditoría presentada y considero que identifica los riesgos significativos y es apropiada a la entidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Confirmando que he examinado la carta compromiso del proyecto presentada y considero que el alcance del trabajo especificado todo sí es apropiado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Confirmando que los requerimientos de las normas de auditoría aplicables han sido cumplidos y tal cumplimiento es evidenciado dentro del archivo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Confirmando que los procedimientos de auditoría emprendidos para las áreas de alto riesgo identificadas son suficientes para respaldar las conclusiones de auditoría alcanzadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Apéndice 6B: Lista de verificación de evaluación de control de calidad del proyecto

Confirmando que cualquier consulta necesaria ha sido llevada a cabo durante el curso de la auditoría y está registrada apropiadamente en el archivo.

--	--	--

Confirmando que la evaluación de eventos subsecuentes, incluyendo consideración de negocio en marcha y disponibilidad de futuras finanzas, han sido actualizadas a una fecha inmediata antes de la fecha prevista del informe de auditoría y no se han identificado asuntos que no han sido reconocidos en los estados financieros.

--	--	--

Confirmando que he examinado la carta de declaraciones de la administración presentada y la considero apropiada.

--	--	--

Confirmando que he discutido el memorándum de terminación de auditoría archivado y la conducción general de la auditoría con el director y el socio del proyecto para llegar a mis conclusiones.

--	--	--

Confirmando que la independencia necesaria ha sido mantenida durante la duración de la auditoría por el personal relevante, incluyendo los expertos utilizados por el auditor, y hay evidencia de ello.

--	--	--

Confirmando que se han realizado todas las comunicaciones necesarias con la administración y los encargados del gobierno, incluida la resolución de los indicadores de sesgo de la administración en las estimaciones, reservas y provisiones.

--	--	--

Confirmando que estoy de acuerdo con la decisión respecto de aceptar o no la designación del proyecto, después de tener en cuenta los asuntos relacionados con la independencia necesaria y la pericia requerida, y los requerimientos actuales de la firma con respecto a la aprobación y la retención del cliente.

--	--	--

Confirmando que he emprendido todos los procedimientos de evaluación adicionales que consideré necesario dadas las circunstancias.

--	--	--

Revisado por:	Firma	Fecha
Revisor de Control de Calidad del Proyecto		
Socio del Proyecto		

Apéndice 6C: Lista de verificación adicional de la evaluación de control de calidad del proyecto - auditorías de grupo

Nombre del cliente:	
Periodo Contable:	

Referencia:	
Referencia cliente:	

Lista de verificación de la evaluación de control de calidad del proyecto- auditorías de grupo que involucran otras firmas

	SI/NO	Referencia	Comentarios
<p>1 ¿El trabajo de los otros auditores cae dentro del alcance de ISA 600? por ejemplo, ¿el otro auditor está informando a la dirección sobre los estados financieros o sobre el paquete de información? y ¿los arreglos han sido especificados por escrito?</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>2 ¿Las confirmaciones de independencia han sido recibidas con respecto a otra (s) firma (s), socio (s) del proyecto y demás personal clave capaz influir en la opinión?</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>3 ¿Se han recibido las confirmaciones de todos los socios y personal involucrados en la auditoría? ¿Están "En forma y correctos"? (esto debe incluir a expertos, subcontratistas y empleados temporales y el personal comisionado por firmas miembros de MSIL)?</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>4 El archivo de auditoría por lo menos contiene las instrucciones a seguir en auditoría de grupo que cubren por lo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Programa de entrega de informes · Para todos y cada uno de los componentes dentro del grupo con el alcance requerido del trabajo, los arreglos para la coordinación del trabajo en la etapa de planeación y durante la auditoría, incluyendo la participación del auditor en el proyecto. · Partes relacionadas conocidas que no son compañías del grupo. · Guías para el cálculo y consideración de la materialidad. · Los riesgos significativos a nivel grupo y la identificación de los riesgos significativos a nivel local. · Riesgo del fraude a nivel grupo. · Necesidad de discutir el riesgo de fraude a nivel grupo. · La normatividad financiera, normas de auditoría y cualquier otra responsabilidad estatutaria, políticas contables del grupo, leyes y regulaciones aplicables · Los resultados de los procedimientos analíticos preliminares que dirigen a los auditores a áreas clave sobre la base de los resultados consolidados preliminares. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>5 Al considerar que la participación de la firma es suficiente para actuar como el auditor principal, se ha considerado lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Materialidad de la parte de los estados financieros que la firma audita · El grado de conocimiento de la firma respecto al negocio de las filiales (o componentes) · El riesgo de errores materiales en los estados financieros de los componentes auditados por otra(s) firma (s) · Qué procedimientos adicionales respecto a los componentes auditados por otra firma (s) se llevarán a cabo para asegurar que la firma tiene participación importante en tales Auditorías 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<p>Consideración de la competencia profesional del otro auditor: · Donde la firma sea miembro de MSIL se han obtenido y examinado los MSQ 1, 2, 4 y 11 · Donde no lo sea, se ha solicitado, recibido y revisado la información equivalente.</p>			
<p>¿Fueron enviados los cuestionarios de auditoría a filiales (MSQ12 o los variantes y MSQ12P)? ¿La fecha esperada de recepción permitía el tiempo suficiente para su evaluación y llevar procedimientos adicionales si hubiera sido necesario antes de la fecha de terminación? En los casos de que un MSQ12 no ha sido enviado, ¿Se realizaron procedimientos alternativos suficientes para asegurar que parada la información requerida fue obtenida?</p>			
<p>En los casos en los que no sea el primer año para la firma como auditor principal, hubo una evaluación de las auditorías de períodos previos, considerando asuntos éticos (integridad, objetividad, competencia profesional, y conducta profesional) así como también de la conducción de la auditoría, así como de la manera en que se trataba los asuntos y juicios importantes.</p>			
<p>El memorándum de planeación del grupo trata todos los asuntos planteados en todos los memorándums de planeación de los componentes o hace referencia a los mismos en el resumen y está referenciado con el memorándum de planeación del componente?</p>			
<p>¿Hubo acceso apropiado a los papeles de trabajo de la(s) otra(s) firma(s).</p>			
<p>¿Se realizaron evaluaciones sobre las implicaciones de las diferencias entre las normas de auditoría aplicables entre los países principales?</p>			
<p>¿Se realizaron los procedimientos suficientes para abordar las diferencias entre normas de auditoría aplicables?</p>			
<p>¿Hubo hallazgos importantes encontrados por la(s) otra(s) firmas, por los cuales se evaluaron las implicaciones para la informe de auditoría del grupo?</p>			
<p>Se realizó una evaluación formal sobre la suficiencia y propiedad del trabajo que fue realizado por otra(s) firma (s)?</p>			
<p>¿El archivo contiene los registros apropiados de todas las comunicaciones con otra (s) firma (s) relevantes para la auditoría de grupo?</p>			

16 ¿El archivo contiene copias de las comunicaciones emitidas por otra firma (s) con respecto al control interno y otras deficiencias identificadas?

17 ¿Fueron llevados procedimientos alternativos apropiados donde la participación de otra (s) firma (s) no fue terminada como se planeó?

18 Fueron llevados procedimientos apropiados para abordar cualquier opinión modificada emitida por otra(s) firma(s)?

19 Hubo una evaluación apropiada sobre la opinión modificada emitida por otra(s) firma(s) sobre los estados financieros consolidados?

20 Se llevaron a cabo procedimientos apropiados para abordar cualquier instancia donde otra firma no cooperó completamente?

Revisado por:	Firma	Fecha
Revisor de Control de Calidad del Proyecto		
Socio del Proyecto		

Capítulo V: Conclusiones Y Recomendaciones

El presente capítulo contiene las principales conclusiones obtenidas de realizar la Propuesta de un sistema para la gestión de calidad en un despacho de Contadores Públicos Autorizados, apoyados con la Norma de Calidad para firmas, para el despacho. Adicionalmente se brindan una serie de recomendaciones que de implementarse efectivamente apoyarán al funcionamiento del sistema de gestión de calidad de forma oportuna.

5.1 Conclusiones

1. El que los servicios brindados por un despacho de contadores sea de calidad, es de interés público, ya que asegura la veracidad de la información financiera revelada, evitando que se presentes frauden en las empresas.
2. La implementación del control de Calidad en una firma de auditoría, generan seguridad de que la firma y su personal cumple con las normas profesionales y legales de regulación aplicable. Por lo que el Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica ha comenzado a solicitar que las firmas del país cuenten un sistema de gestión de calidad.
3. La importancia de cumplir las expectativas de los clientes y de un efectivo Sistema de Gestión de Calidad es primordial para cualquier empresa, máxime si es una empresa que presta servicios en un esquema de independencia absoluta y en una industria altamente competitiva.

4. El Sistema de Gestión de la Calidad del despacho propone las herramientas adecuadas según los marcos de referencia internacional, de acuerdo con el tamaño, complejidad y estructura de la firma que brindarán oportunidades de mejora continua.
5. La presencia de un comité de calidad previene la aparición de no conformidades, establece y da seguimiento a los planes anuales de auditoría interna de la calidad y gestiona las mejoras de los procesos de calidad cuando deben ser aprobados para asegurar el éxito sostenido del sistema.

5.2 Recomendaciones

Con base en las conclusiones se plantean las siguientes recomendaciones:

1. Aprobar y trabajar bajo la política de calidad planteada en este trabajo final de graduación, basada en objetivos, indicadores de desempeño y procesos, lo cual le permitirá a la Firma, analizar periódicamente sus resultados y realizar una toma de decisiones, asegurando mejoras estratégicas.
2. Comunicar formalmente a todos los miembros de la organización la decisión de implementar el Sistema de Gestión de Calidad, y la fecha esperada de inicio de su aplicación.
3. Establecer un Manual de calidad como guía para los miembros de los equipos de trabajo, con base en los componentes descritos en este trabajo.
4. Una vez que la firma implemente el Sistema de Gestión de Calidad propuesto, deberá realizarse un seguimiento permanente, como se plantea

en el presente trabajo, con el fin de realizar los ajustes necesarios periódicamente para garantizar que las acciones tomadas sean correctas y eficientes.

5. Completar el Sistema de Gestión de la Calidad para las otras áreas de negocio que componen el despacho de contadores públicos, con base la propuesta del área de auditoría e implementarlo.
6. Se recomienda formar un Comité de Calidad con cada uno de los socios de las Áreas de Negocio, y un reglamento para dicho Comité donde se establezca una periodicidad para sesionar. Así como implementar los indicadores clave, enunciados en los objetivos, y darle un seguimiento periódico a los mismos.
7. Realizar jornadas de capacitación a todo su personal, en las que se exponga la importancia de un Sistema de Gestión de la Calidad, los requerimientos normativos, y los beneficios de tener dicho sistema implementado y que permanezca a través del tiempo, como un medio y no como un fin.
8. Se deben crear políticas y procedimientos para el manejo de la documentación de los procesos, que deben estar acorde con el Sistema de Gestión de la Calidad, para que se complementen unas a otras y garantizar la integridad y oportunidad de la información.
9. La comunicación de los resultados del Sistema de Gestión de la Calidad debe ser tanto internamente, por lo que se recomienda que en su página de intranet la firma exponga los esfuerzos realizados, para cumplir con las mejores prácticas internacionales, y su impacto positivo para el despacho.

10. Se recomienda el apoyo de la junta directiva para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, y para el comité de calidad al momento de realizar los ajustes necesarios para la mejora continua.

Bibliografía

B. W. Taylor y R. S. Russell, *Operations Management*, 5^a Ed., John Wiley & Sons, Nueva York, 2006, pp. 77-130.

Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica. (14 de noviembre de 2005). *Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica*. Obtenido de www.ccpa.or.cr

Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica. (20 de diciembre de 2006). *Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica*. Obtenido de www.ccpa.or.cr

Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica. (13 de octubre de 2014). *Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica*. Obtenido de www.ccpa.or.cr

D. A. Floyd, "Statistical process control", *IIE Transactions*, 37, 2005, pp. 1086-1088.

D. Hellriegel, S.E. Jackson y J.W. Slocum, *Administración: Un enfoque basado en competencia*, 11^a Ed. Cengage Learning, Mexico, 2009

Ferrando L, Lamorú P y Téllez L. *Historia de nuestra profesión*. Obtenido de <http://www.theiia.org/chapters/pubdocs/262/historiaauditoria.pdf>.

Fierro, A. M, *Contabilidad General*, 4^a Ed. Ecoe Ediciones, Bogota D.C., Colombia, 2011.

IASB, C. d. (2009). *Control de calidad a las firmas que realizan auditorías y revisiones de estados financieros y otros compromisos de aseguramiento y de servicios relacionados*.

ISO. (2015). *ISO 9000 Sistemas de Gestión de Calidad -Fundamentos y Vocabulario*.

ISO. (2015). *ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad*.

ISO. (2009). *ISO 9004 Gestión para el Éxito Sostenido en una organización-Enfoque de Gestión de la Calidad*.

Méndez, julio. (2013). Calidad, concepto y filosofías: Deming, Juran, Ishikawa y Crosby. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>

Udaondo, Miguel, *Gestión de calidad*, 1ª Ed. Ediciones Díaz de Santos, Madrid, 1992.

U.S. Bureau of Economic Analysis, "Table 1. GDP by Industry," (accedido el 27 de enero de 2015).

T.J. Peters y R.H. Waterman Jr, *"In search of Excellence"*, 1ª Ed. Collins Business Essentials, 2006.

W.E. Deming, *"Quality, Productivity and Competitive Position"*, MIT Center for Advanced Engineering, Cambridge, MA, 1982.

W.E. Deming, *"Some Theory of Sampling"*, 1ª Ed. Dover, 1966.

W.T. Porter y J.C. Burton, *Auditoría: Un enfoque conceptual*, 1ª Ed. Limusa, Mexico, 1983.