



**UNIVERSIDAD TÉCNICA
PARTICULAR DE LOJA**
La Universidad Católica de Loja

ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA

**ANÁLISIS DE LOS TIPOS DE AUDITORÍAS Y SU APLICABILIDAD
EN LAS PYMES DEL SECTOR INDUSTRIAL VINÍCOLA. CASO
PRÁCTICO: BODEGAS JULIÁN CHIVITE, S.L. PROPIEDAD DE
ARINZANO AÑO 2010**

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN

TÍTULO DE LICENCIADA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUDITOR

Autora: Ivanova Maribel Suquilanda Yaguachi

Directora: Dra. Liz Anabelle Valle Carrión

CENTRO UNIVERSITARIO LOJA

2011

Dra. Liz Anabella Valle Carrión DOCENTE DE LA ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA

CERTIFICA:

Que el presente trabajo de práctica profesional, realizado por la estudiante Ivanova Maribel Suquilanda Yaguachi, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por lo tanto autorizo su presentación.

Loja, 30-04-2011

f. .....

Dra. Liz Anabelle Valle Carrión

Ivanova Maribel Suquilanda Yaguachi, declaro ser autora del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Técnica particular de Loja, y a sus representantes legales de posibles reclamos y acciones legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del artículo 67 del estatuto orgánico de la Universidad Técnica particular de Loja, que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos, técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad.”

f. 

Ivanova Maribel Suquilanda Yaguachi

AUTORÍA

Las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad del autor.

Ivanova Maribel Suquilanda Yaguachi.

DEDICATORIA

Primeramente a Dios todo poderoso, fuente de inspiración en mis momentos de angustia, esmero, aciertos, reveses, alegrías y tristezas que caracterizaron el tránsito por este camino que hoy veo realizado.

A mi madre quien siempre con su ejemplo me motivo para la culminación de mis estudios, a mi esposo y mi hijo que me dan la fuerza para seguir adelante, a mis hermanos/as y a todas las personas que han hecho posible la realización de este trabajo.

Ivanova Maribel Suquilanda Yaguachi.

AGRADECIMIENTO

Son numerosas las personas a las que debo agradecer por ayudarme a la culminación de mi carrera, es demasiado poco, decir gracias, pero en el fondo de mi ser estaré eternamente agradecida y presto a tenderles mi ayuda cuando así lo requieran. Sin embargo resaltare algunas de estas personas sin las cuales no hubiese hecho realidad este sueño tan anhelado.

Especial reconocimiento a los distinguidos Catedráticos de la Escuela de Ciencias Contables y Auditoria, mención especial a la Dra. Lupe Espejo quien me supo guiar, motivar e incentivar para la realización de este trabajo.

A la Dra. Liz Anabelle Valle Carrión, Directora de este proyecto, quién me brindo su ayuda oportuna para la realización y culminación del mismo.

A la Dra. Grace Tamayo, Dra. Isabel Robles por su información acertada al iniciar este proyecto fin de carrera, por su apoyo y motivación que me brindaron.

Al Sr. Leo Vicente Fernández, Director de La Bodega Julián Chivite, S.L., (Propiedad de Arinzano) en la Ciudad de Estella (Navarra), por permitir la realización del proyecto, y la colaboración del personal al proporcionar la información necesaria.

A todas las personas, que de alguna u otra manera me brindaron la colaboración oportuna.

La Autora.

INDICE DE CONTENIDOS

Certificación	II
Declaración y cesión de derechos	III
Autoría	IV
Dedicatoria	V
Agradecimiento	VI
Índice de contenido	VII
Resumen ejecutivo	XI

CAPITULO I

1. MARCO REFERENCIAL TEÓRICO Y CONCEPTUAL	14
1.1 MARCO TEÓRICO	15
1.1.1 Antecedentes históricos de la auditoría.....	15
1.1.2 Conceptualización de auditoría.....	17
1.1.3 Objetivos generales de la auditoría.....	19
1.1.4 Finalidad de la auditoría.....	20
1.1.5 Tipos de auditorías	20
1.1.5.1 Auditoría interna	21
1.1.5.2 Auditoría Externa	22
1.1.5.3 Auditoría de Cumplimiento.....	25
1.1.5.4 Auditoría Administrativa o de gestión	25
1.1.5.4.1 Objetivos de la auditoría administrativa.....	27
1.1.5.4.2 Principios de auditoría administrativa.....	28
1.1.5.5 Auditoría a Distancia	31

1.1.5.5.1 Ventajas.....	32
1.1.5.5.2 Desventajas	32
1.1.5.6 Auditoría Ambiental.....	33
1.1.5.7 Auditoría de sistemas.....	34
1.1.5.8 Auditoría Financiera	34
1.1.5.9 Auditoría de Calidad.....	36
1.1.5.10 Auditoría de Gestión y resultados	36
1.1.5.11 Auditoría Operativa	37
1.1.6 Las normas de auditoría alcance y aplicación.....	37
1.1.6.1 Conceptualización de las normas en auditoría	38
1.2 CONTROL EXTERNO	40
1.2.1. Cualidades principales referentes a esta norma.....	40
1.2.2. Normas de ejecución del trabajo.....	41
1.2.3. Técnicas, Procedimientos, Herramientas y Criterios de Auditoría.....	44
1.2.4. Características de la labor de Auditoría.....	46
1.2.5. Control Externo y Revisoría Fiscal Sinónimo de Auditoría Integral.....	47
1.3 CONTROL INTERNO.....	48
1.3.1 El control interno por ciclos de operación.....	48
1.3.2 Sistemas de control interno.....	49
1.3.3 Elementos del control interno.....	50
1.3.4 Oficina de control interno	51
1.3.5 Tipos de controles.....	52
1.3.6 Supervisión de los Controles.....	52
1.4 MANUALES DE AUDITORÍA.....	56

CAPITULO II

2 ANÁLISIS DOFA DE LAS VARIABLES QUE TIENEN INCIDENCIA EN LA AUDITORIA FINANCIERA Y DE CALIDAD EN LAS PYMES DEL SECTOR INDUSTRIAL VINÍCOLA, CASO PRÁCTICO: BODEGAS JULIÁN CHIVITE, S.L., (PROPIEDAD DE ARINZANO) 59

2.1. ANÁLISIS DOFA.....	60
2.2. ESTRATEGIAS FO... ..	63
2.2.1 Cruce de variables y formulación de estrategias FO	65
2.3. ESTRATEGIAS FA	66
2.3.1 Cruce de variables y formulación de estrategias FA	67
2.4. ESTRATEGIAS DO	68
2.4.1 Cruce de variables y formulación de estrategias DO	69
2.5. ESTRATEGIAS DA.....	70
2.5.1 Cruce de variables y formulación de estrategias DA.	71
2.6. CONCLUSIÓN DEL ANÁLISIS DOFA.....	72

CAPITULO III

3 ANÁLISIS DE LOS ELEMENTOS Y NORMAS DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD Y FINANCIERA APLICABLES AL SEGMENTO DE PYMES OBJETO DE ESTUDIO.....73

3.1 Auditoría interna y gestión de calidad.....	75
3.2 Elementos y Normas de Auditoría Financiera.....	83

CAPITULO IV

4 FORMULACIÓN DE UN MANUAL DE AUDITORIA DE CALIDAD APLICADO A PYMES DEL SECTOR INDUSTRIAL VINÍCOLA, CASO PRACTICO: BODEGAS JULIAN CHIVITE, S.L., (PROPIEDAD DE ARINZANO).....	93
4.1 MANUAL DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD	95
4.1.1 Procedimiento para el desarrollo del manual de auditoria interna de calidad.	97
4.1.2 Revisión De Contratos	101
4.1.3 Control De La Documentación.	101
4.1.4 Control de otros Documentos :.....	104
4.1.4.1 Control de la Distribución de Documentos	104
4.1.4.2 Modificación de los Documentos	105
4.1.5 Control De Diseño.....	106
4.1.6 Recepción de pedidos.....	106
4.1.7 Modificación de pedidos.....	106
4.1.8 Control de los procesos	114
4.1.9 Control de equipos de inspección, medición y ensayo.	116
4.1.10 Control de productos no conformes.	119
4.1.11 Control de los registros de la calidad.	120
CONCLUSIONES	126
RECOMENDACIONES.....	129
GLOSARIO.....	131
BIBLIOGRAFIA.....	134

RESUMEN EJECUTIVO

Es importante destacar que la auditoría existe desde tiempos remotos, aunque no como herramienta de control de la gestión empresarial, como lo es en la actualidad, puesto que cuando esta se inició no existían relaciones económicas complejas con sistemas contables como los que se manejan hoy en día en las pequeñas y medianas empresas. Si se tiene en cuenta que la realidad empresarial se caracteriza por un proceso dinámico y continuo de adaptación a un entorno cambiante, donde la competencia y los cambios tecnológicos son la expresión de una creciente complejidad que presentan los mercados en los que cada una de estas interviene, implicando que deban ser cada día más competitivas, su gestión debe ser constantemente evaluada con el fin de poder verificar si se están cumpliendo sus objetivos tanto de calidad como financieros para lo cual se requiere contar con una adecuada herramienta de auditoría que pueda evaluar la necesidad de una mejora o de una acción correctiva.

Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, a través de este estudio se realiza un análisis de los tipos de auditoría y su aplicabilidad en las PYMES del sector industrial vinícola tomando como estudio de caso la empresa Bodegas Julián Chivite, S.L, (Propiedad de Arinzano) y con base en los aspectos teóricos y prácticos analizados formular un manual de auditoría de calidad que pueda ser utilizado en las PYMES de este sector.

Por lo tanto, en el primer capítulo de este estudio se realiza el marco teórico en el cual se esbozan las teorías y conceptos relacionados con la auditoría, los cuales sirven para fundamentar el tema objeto de investigación.

En el segundo capítulo, teniendo en cuenta los fundamentos teóricos de auditoría reseñados en el capítulo anterior, se realiza un análisis DOFA de las variables que inciden en la estructuración de las auditorías definidas como elementos componentes de la auditoría interna en las PYMES de la industria vinícola, teniendo en cuenta que el DOFA es un valioso instrumento para ayudar a la empresa a encontrar las estrategias para desenvolverse en un medio de acuerdo a sus capacidades y recursos.

En el tercer capítulo, se realiza un análisis de los elementos, normas y procedimientos de auditoría interna de Calidad y Financiera aplicables al Segmento de PYMES del sector vinícola.

Es importante tomar en cuenta que existen diversas formas de gestionar la calidad. En primer lugar, puede entenderse la Calidad Total como una filosofía para alcanzar la excelencia. Por otro lado, los modelos de la excelencia permiten poner en práctica los principios de la Calidad Total, sirviendo como modelo de la autoevaluación de las empresas. Y finalmente, los esquemas normativos especifican todos los elementos que son requeridos para poder implementar un Sistema de Calidad. La principal característica y ventaja de estos últimos es que sirven para demostrar a terceros la calidad del sistema con las correspondientes ventajas comerciales que ello conlleva.

Estas formas de gestionar la calidad pueden ser mejoradas mediante numerosas metodologías y herramientas, que inciden sobre los principios de la Calidad Total consiguiendo mejores resultados para la empresa. Entre estas metodologías de mejora destacan la gestión por procesos seis sigma - Kaizen y la mejora continua.

Hay que subrayar que las excelencias en las organizaciones se alcanzan mediante un proceso de mejora continua, que implica una mejora de la calidad del producto, esto equivale a la satisfacción del consumidor. Si realmente deseamos la mejora continua debemos considerar el ciclo PDCA como la esencia del sistema, de tal modo que todas las acciones desarrolladas tengan como orientación básica el cumplimiento del ciclo: Planificar, Hacer, Controlar y Actuar.

En el cuarto capítulo, se formula con base en los elementos y normas de auditoría definidos, un manual de Auditoría de Calidad, que sirva de herramienta para orientar y organizar el trabajo del auditor para el segmento de PYMES del sector industrial vinícola objeto de estudio.

Finalmente se elaboran las conclusiones y recomendaciones del trabajo realizado, en las cuales se destaca la importancia que tiene la utilización de las herramientas de auditoría, en la planificación y control de la pequeña y mediana empresa industrial, como es el caso de la empresa vinícola Bodegas Julián Chivite, S.L. (Propiedad de Arínzano)

CAPITULO I

1. MARCO REFERENCIAL TEÓRICO Y CONCEPTUAL

1.1 MARCO TEÓRICO

Teniendo en cuenta el tema objeto de esta investigación, (orientado a realizar un análisis de los tipos de auditoría de gestión, con el fin de poder determinar con base en los fundamentos teóricos esbozados en el presente capítulo), analizaremos cuál de estos o la combinación de varios, tiene mayor importancia en la aplicabilidad, en un mejor control de la gestión de las PYMES del sector industrial vinícola y en el logro de una mayor competitividad.

Por lo tanto, es importante tener en cuenta que la observación, descripción, y explicación de la realidad a investigar, está fundamentada y ubicada en la perspectiva de los lineamientos de carácter teórico. Este aspecto exigirá un análisis de los conceptos y teorías, que se desarrollen al respecto por parte del investigador del tema, con el fin de que este estudio se halle sustentado en el conocimiento científico, y que al mismo tiempo sirva de instrumento para precisar en qué corriente del pensamiento se inscribe, y en qué medida puede este estudio significar algo nuevo o complementario del tema en mención, para lo cual en los ítems subsiguientes se bosquejan los fundamentos teóricos relacionados con este tema.

1.1.1 Antecedentes históricos de la auditoría.

Históricamente la importancia de la auditoría es reconocida desde los tiempos más remotos, teniéndose conocimiento de su existencia, ya en las lejanas épocas de la civilización sumeria, y aunque el concepto de auditoría está presente desde la misma aparición de la contabilidad no obstante inicialmente el término auditor evidenciando el título del que practica esta técnica, apareció a finales del siglo XVIII, en Inglaterra durante el reinado de Eduardo I.

Es por esto, que desde el Medioevo hasta la Revolución Industrial, el desarrollo de la Auditoría ha estado estrechamente vinculada a la actividad puramente práctica y desde el carácter artesanal de la producción el auditor se limitaba a hacer simples revisiones de

cuentas por compra y venta, cobros y pagos y otras funciones similares con el objetivo de descubrir operaciones fraudulentas.¹

Pero es durante la Revolución Industrial, que aparecen y se desarrollan las grandes empresas y por ende la contabilidad la cual se hace más compleja con el fin de poder atender el crecimiento de las empresas, se hace necesario un control más eficiente de la gestión, y es en la primera mitad del siglo XX donde se observa la transformación de una Auditoría dedicada solo a descubrir fraudes a una cualitativamente superior. Por lo que la Auditoría pasa a dictaminar los Estados Financieros, es decir, conocer si la empresa está dando una imagen recta de la situación financiera, de los resultados de las operaciones y de los cambios en la situación financiera. Así la Auditoría daba respuesta a las necesidades de millones de inversionistas, al gobierno, a las instituciones financieras².

En 1949, Billy E. Goetz declara el concepto de auditoría administrativa, que es la encargada de descubrir y corregir errores de administrativos. Seis años después, en 1955, Harold Koontz y Ciry l O'Donnell, también en sus Principios de Administración, proponen a la auto-auditoría, como una técnica de control del desempeño total, la cual estaría destinada a "evaluar la posición de la empresa para determinar dónde se encuentra, hacia dónde va con los programas presentes, cuáles deberían ser sus objetivos y si se necesitan planes revisados para alcanzar estos objetivos³." El interés por esta técnica llevan en 1958 a Alfred Klein y Nathan Grabinsky a preparar El Análisis Factorial, obra en cual abordan el estudio de "las causas de una baja productividad para establecer las bases para mejorarla" a través de un método que identifica y cuantifica los factores y funciones que intervienen en la operación de una organización⁴. Y en 1962, William Leonard incorpora los conceptos fundamentales y programas para la ejecución de la Auditoría Administrativa. A finales de 1965, Edward F. Norbeck da a conocer su libro Auditoría Administrativa, en donde define el concepto, contenido e instrumentos para aplicar la auditoría. Así mismo, precisa las diferencias entre la

¹ ALONSO FERRANDO. Lamorú Pablo o Torres. TÉLLEZ SÁNCHEZ Lino. Desarrollo histórico de la Auditoría en el Mundo. Disponible en <http://www.ilustrados.com/publicaciones/EpyZykFVVyOBAsqwms.php> (Consulta: Nov 20 2009).

² *Ibíd.*

³ KOONTZ, Harold y Ciry l O'Donnell, Elementos de Administración, 11ª. Ed. (México, Mc. Graw Hill, 1998), Cap. 7.

⁴ KLEIN ALFRED W. y GRABINSKY Nathan. El análisis factorial. Banco de México, S.A. Investigaciones industriales. Séptima edición, 1990

auditoría administrativa y la auditoría financiera, y desarrolla los criterios para la integración del equipo de auditores en sus diferentes modalidades⁵.

En 1975, Roy A. Lindbergh y Theodore Cohn desarrollan el marco metodológico para instrumentar una auditoría de las operaciones que realiza una empresa; y Gabriel Sánchez Curiel 1987 aborda el concepto de Auditoría Operacional, la metodología para utilizarla y la evaluación de sistemas. En 1989, Joaquín Rodríguez Valencia analiza los aspectos teóricos y prácticos de la auditoría administrativa, las diferencias con otra clase de auditorías, los enfoques más representativos, incluyendo su propuesta y el procedimiento para llevarla a cabo.

En la actualidad debido a los cambios tecnológicos, las empresas han sufrido una revolución en los aspectos organizativos empresariales y viceversa, lo cual ha ocasionado que en la actualidad la auditoría haya penetrado en la gerencia de las empresas, y hoy se interrelacione de forma determinante con la administración, haciendo que esta amplíe su objeto de estudio motivado por las exigencias sociales y de la tecnología en su concepción más amplia pase a ser un elemento vital para la gerencia a través de la cual puede medir la eficacia, eficiencia y economía.

Además, es importante destacar que la Auditoría de Gestión surgió de la necesidad de medir y cuantificar los logros alcanzados por la empresa en un período de tiempo determinado y al mismo tiempo como una manera efectiva de poner en orden los recursos de la empresa para lograr un mejor desempeño, productividad y competitividad.

1.1.2 Conceptualización de auditoría.

Teniendo en cuenta los fundamentos históricos de la Auditoría y con base en autores como (Wittington 1999) se podría conceptualizar, que es una recopilación, acumulación y evaluación de evidencia sobre información de una organización, con el fin de determinar e informar el grado de cumplimiento entre la información y los criterios establecidos para esta⁶.

⁵ NORBECK, Edward F. Auditoría Administrativa. Thierauf, Editorial Limusa, 2002

⁶ WITTINGTON, O. Ray. Auditoría - un enfoque integral- Mc. Graw Hill, Bogotá 1999.

Por otra parte, ampliando lo anterior la auditoría se caracteriza por una sistemática evaluación de las diversas operaciones y controles de una organización, para determinar si se siguen políticas y procedimientos aceptados, si se siguen las normas establecidas, si se utilizan los recursos eficientemente y si se han alcanzado los objetivos de la organización⁷.

Además, otro concepto que tiene validez con relación al tema de auditoría, se halla relacionado con un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva, las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otras situaciones que tienen una relación directa con las actividades que se desarrollan en una entidad ya sea pública o privada. Por lo tanto, la auditoría es un proceso que consiste en determinar el grado de precisión del contenido informativo con las evidencias, que le dieron origen, así como determinar si dichos informes, se han elaborado observando principios establecidos para el caso.

Del anterior concepto, se desprenden algunos aspectos importantes y que vale la pena analizar, con el fin de determinar que la auditoría es un proceso que reúne varias características, que son indispensables para una ejecución completa y correcta de cada organización, las cuales se sintetizan de la siguiente forma:

- Es un proceso sistemático, esto quiere decir que en toda auditoría debe existir un conjunto de procedimientos lógicos y organizados que el auditor debe cumplir para la recopilación de la información, que necesita para emitir su opinión final. Sin embargo, cabe destacar que estos procedimientos varían de acuerdo a las características, que reúna cada empresa, pero esto no significa, que el auditor no deba dar cumplimiento a los estándares generales, establecidos por la profesión.
- También en esta definición, se indica que la evidencia se obtiene y evalúa de manera objetiva, esto quiere decir que el auditor debe realizar su trabajo con una actitud de independencia neutral, frente a su trabajo.
- La evidencia que debe obtener el auditor consiste en una amplia gama de información y datos que lo puedan ayudar a elaborar su informe final. Esta definición, no es estricta en cuanto a la naturaleza de la evidencia que se ha revisado, más bien indica que el auditor

⁷ HOLMES, Arthur W: Auditoría: principios y procedimientos. W Arthur Holmes. Editorial Hispanoamérica. México.1992

debe usar su criterio profesional para saber cual de toda la evidencia que posee es la apropiada para el trabajo que está ejecutando, él debe considerar cualquier elemento o dato que le permita realizar una evaluación objetiva y expresar un dictamen profesional.

- Los informes a los cuales hace mención la definición, no solo se refiere a las actividades económicas, es decir, informes financieros de la empresa, sino que también al ser una definición general se puede aplicar criterio profesional para poder relacionarlo con otras actividades de interés personal⁸.

1.1.3 Objetivos generales de la auditoría.

El objetivo de la Auditoría consiste en apoyar a los miembros de la empresa en el desempeño de sus actividades⁹. Para ello la auditoría les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas.

Los miembros de la organización a quien la auditoría apoya, incluye a directorio, y la gerencia.

El acopio de evidencia de auditoría, por ejemplo para decidir la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría,

La extracción de conclusiones basadas en la evidencia de auditoría reunida, por ejemplo, evaluar la razonabilidad de las estimaciones hechas por la administración al preparar los estados financieros.

Verificar la confiabilidad o grado de razonabilidad de la información contable y extracontable, generada en los diferentes niveles de la organización.

Suministrar información objetiva que sirva de base a las entidades de información y clasificación crediticia.

⁸ *Ibíd.*, p.56

⁹ ARENDS ALVIN.. Auditoría. Un Enfoque Integral. Editorial Prentice Hall, México. 2002

Servir de punto de partida en las negociaciones para la compraventa de las acciones de una empresa.

Preparar informes de auditoría acerca de las irregularidades que pudiesen encontrarse como resultado de las investigaciones, expresando las recomendaciones que se juzguen adecuadas y de esta manera reducir y controlar riesgos accidentales, fraudes y otras actuaciones anormales.

- Liberar implícitamente a la gerencia de sus responsabilidades de gestión.
- Realizar investigaciones especiales solicitadas por la dirección

1.1.4 Finalidad de la Auditoría.

Los fines de la auditoría, son los aspectos bajo los cuales su objeto es observado. Con base en los siguientes aspectos:

1. Indagaciones y determinaciones sobre el estado patrimonial
2. Indagaciones y determinaciones sobre los estados financieros.
3. Indagaciones y determinaciones sobre el estado de las utilidades.
4. Descubrir errores y fraudes.
5. Prevenir los errores y fraudes
6. Estudios generales sobre casos especiales, tales como:

- a. Exámenes de aspectos fiscales y legales
- b. Examen para compra de una empresa (cesión patrimonial)¹⁰.

1.1.5 Tipos de auditorías.

En el ámbito de la administración, la auditoría es una función asesora - técnica al servicio de la gerencia de la empresa, y su misión fundamental es apoyar la gestión empresarial en lo relativo a las necesidades de información, evaluación y control para el proceso de toma de decisiones, tanto internas como externas a la organización. Por lo tanto inicialmente y a nivel general existen dos tipos de auditoría interna y externa las cuales se describen a continuación:

¹⁰ MEIGS, WALTER.. Principios de Auditoría. Editorial Diana, México. 1991

1.1.5.1 Auditoría interna.- Evalúa la efectividad de los registros contables y/o demás mecanismos o procedimientos que posee una empresa, con la intención de prever modificaciones en los mismos para hacerlos más confiables y seguros, y de esa manera evitar al máximo las posibles irregularidades motivadas por un deficiente control interno de la empresa¹¹.

Para Cashin, Neuwert y Levy (1995), "El objetivo de la Auditoría Interna es el asistir a los miembros de la organización en el efectivo descargo de sus responsabilidades. Hasta este punto, la Auditoría Interna les proporciona análisis, valoraciones, recomendaciones, consejo e información de las actividades revisadas."

Según Hevia (1991), "Los objetivos de una Auditoría Interna deberían ser: mantener un eficaz Control Interno, conseguir un buen funcionamiento de la organización, de sus sistemas operativos y de la adecuada utilización de sus recursos, asegurar el cumplimiento de las políticas, normas e instrucciones de la dirección, mejorar constantemente la gestión de la empresa, mantener a la dirección informada de cuantas excepciones se detecten, proponiendo las acciones correspondientes para subsanarlas, asegurar el cumplimiento por los distintos órganos y centros de la empresa de sus recomendaciones y sugerencias, promover los cambios que sean necesarios, mentalizando a sus empleados para la adaptación de los nuevos sistemas, supresión de fraudes e irregularidades y salvaguardar los activos de la compañía."

- **Funciones:** Tiene por objeto verificar los diferentes procedimientos y sistemas de control interno establecidos por una empresa, con objeto de conocer si funcionan como se había previsto y al mismo tiempo ofrecer a la dirección posibles cambios o mejoras en los mismos.

Es una pieza fundamental de control en grandes empresas y se estructura, dentro de las mismas, como un departamento que funciona independientemente y depende directamente de la gerencia.

¹¹ ECHEVERRÍA Hernández, Rogelio. La Auditoría Interna. Rogelio Echevarria Hernández. Ministerio de Finanzas y Precios; 1994.

Es una función independiente de evaluación establecida dentro de una organización, para examinar y evaluar sus actividades como un servicio a la misma organización. Es un control cuyas funciones consisten en examinar y evaluar la adecuación y eficiencia de otros controles.

La auditoría interna proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente con las actividades revisadas. Es objeto de la auditoría interna la promoción de un efectivo control a un costo razonable, igualmente apoyar a los miembros de las organizaciones en el desempeño de sus actividades.

Todas las empresas, se preocupan de la salvaguarda de los activos; esto pertenece al control interno. También pertenecen al mismo las normas para cumplir los objetivos.

La auditoría interna verifica si el control interno es eficaz (si se cumplen los objetivos) y propone mejoras para el control interno.

Igualmente, es importante destacar que el alcance de la auditoría interna debe abarcar el examen y evaluación de la adecuación y efectividad del sistema de control interno y la calidad de la ejecución en la realización de las responsabilidades asignadas¹².

1.1.5.2 Auditoría Externa.- Es desarrollada por auditores externos independientes, los cuales centran su trabajo principalmente en el análisis de los estados financieros u otra situación determinada que desee revisar la empresa que solicita este servicio, así como en la verificación muy general de sus operaciones en un ejercicio determinado.

Todas las organizaciones deben presentar en algún momento sus informes financieros a otros usuarios externos, tales como bancos, financieras, proveedores, acreedores, accionistas, inversionistas y otros. En cada uno de estos casos los usuarios externos necesitan que la información contable presentada por la empresa, tenga la seguridad necesaria que ellos necesitan, por lo tanto estos informes deben cumplir en plenitud con los principios de contabilidad generalmente aceptados¹³.

¹² PORTER, T. W. y BURTON, J. C. Auditoría: un análisis conceptual. (1ª. ed). México: Diana S.A. (1991).

¹³ BAILEY, Larry y HOLZMANN, Oscar., Guía de Auditoría, Harcourt Brace de España, 1998.

Aunque los auditores internos, son independientes de los otros empleados de la empresa, siempre se puede presentar la posibilidad que los usuarios externos puedan dudar de la información financiera presentada por estos, esta desconfianza se presenta dado que estos auditores internos deben revisar el trabajo de sus mismos compañeros de empresa, es por eso que los usuarios externos siempre solicitan que la información contable sea revisada por auditores externos, a quienes se les puede contratar como a cualquier otro profesional, ya que por no pertenecer a la planta de la empresa, sus informes representan una mayor confianza.

Por consiguiente, una de las características principales de los auditores externos es que realizan su trabajo con una actitud mental de integridad y objetividad, es decir, libre de todo prejuicio.

De los anteriores tipos de auditorías, se destacan las siguientes diferencias:

La auditoría externa, se puede definir como un servicio público prestado por profesionales calificados en contaduría, que consiste en la realización según normas y técnicas específicas de una revisión de los estados financieros de la empresa, con el fin de expresar su opinión independiente sobre si tales estados presentan adecuadamente la situación económica - financiera de determinada empresa en un momento dado, sus resultados y cambios habidos durante un periodo determinado de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

De igual manera, tal como se ha venido reseñando la auditoría interna se lleva a cabo con personas pertenecientes a la misma plantilla, mientras que la externa exige, como condición esencial a la misma y de su credibilidad, que los profesionales que la realizan no formen parte de la empresa auditada, es decir, que sean totalmente independientes de ella y de sus cuadros directivos.

El objetivo de la auditoría externa es expresar una opinión sobre los estados financieros de la empresa auditada, referida a un ejercicio determinado, mientras que los objetivos de la auditoría interna son múltiples y variados, no limitándose al área económica – financiera, porque la función de auditoría interna contempla todo el campo de operaciones y actividades de dicha empresa.

Igualmente, la realización de los trabajos de auditoría externa se desarrolla de acuerdo con normas y procedimientos internacionales homologados que no suelen ser substancialmente alterados ni modificados, mientras que los procedimientos de auditoría interna son mucho más flexibles y dependen, en cada caso, de la empresa, sus dirigentes y de los propios responsables de auditoría interna.

A continuación, se presenta un cuadro comparativo de las diferencias existentes entre estos dos tipos de auditorías. (Ver Figura 1).

Figura 1. Auditoría externa e interna



Fuente: BAILEY, Larry y HOLZMANN, Oscar., Guía de Auditoría, Harcourt Brace de España.

Adicional a esta división general de la auditoría existen otros tipos de auditorías de las cuales se realiza un análisis a continuación:

1.1.5.3 Auditoría de Cumplimiento.- Es la comprobación o examen de operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias y de procedimientos que le son aplicables.

Esta auditoría, se practica mediante la revisión de documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad¹⁴.

1.1.5.4 Auditoría Administrativa o de gestión.- Es el revisar y evaluar si los métodos, sistemas y procedimientos que se siguen en todas las fases del proceso administrativo aseguran el cumplimiento de políticas, planes, programas, leyes y reglas que puedan tener un impacto significativo en operación de los reportes y asegurar que la organización los esté cumpliendo y respetando. Además es el examen metódico y ordenado de los objetivos de una empresa de su estructura orgánica y de la utilización del elemento humano a fin de informar los hechos investigados.

Su importancia, radica en el hecho de que proporciona a los ejecutivos de una organización un panorama sobre la forma que está siendo administrada esta labor por los diferentes niveles jerárquicos y operativos, señalando aciertos y desviaciones de aquellas áreas cuyos problemas administrativos detectados exigen una mayor o pronta atención¹⁵.

Por otra parte se podría definir la auditoría administrativa como el examen integral o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y oportunidades de mejora.

Según Williams P. Leonard la auditoría administrativa se define como: “Un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de la empresa, institución u organismo gubernamental; o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que se dé a sus recursos humanos, materiales y financieros”.

Por otra parte, Fernández Arena J.A., sostiene que es la revisión objetiva, metódica y completa, de la satisfacción de los objetivos institucionales, con base en los niveles

¹⁴ RODRIGUEZ VALENCIA, Joaquín, Sinopsis de la Auditoría Administrativa, Edit. Trillas, México, 1987

¹⁵.Ibíd.

jerárquicos de la empresa, en cuanto a su estructura, y a la participación individual de los integrantes de la institución¹⁶.

Según Taylor y Fayol, En su obra "Administración General e Industrial", hablaba de las seis funciones básicas que se realizan en cualquier organización. En ella, el autor definió que "el mejor método para examinar una organización y determinar las mejoras necesarias es el estudio de su mecanismo administrativo", lo que en la actualidad se conoce como auditoría administrativa¹⁷.

En 1935, James McKinsey, considerado como otro de los pioneros de esta disciplina, escribió que toda empresa "debe realizar una auto auditoría periódica de su funcionamiento", lo cual constituyó la primera referencia formal sobre el tema, en la cual se observan dos elementos importantes. Por un lado, se habla de la revisión del desempeño como una tarea intrínseca en las empresas, y por otro lado, señala que ésta debe hacerse con alguna regularidad¹⁸.

Theodore J. Kreps, a en 1940 estableció, basándose en lo dicho por McKinsey pocos años atrás, que la revisión del funcionamiento debía hacerse en seis áreas organizacionales, a saber: empleo, producción, consumidores, ventas, nómina y dividendos e intereses. La importancia de su opinión radica en que así se comenzaron a estructurar los procesos de revisión administrativa en áreas particulares o específicas del negocio.

Williams P. Leonard en 1962 la Auditoría Administrativa (La Auditoría de Gestión también se conoce con los términos Auditoría Administrativa y Auditoría Operativa) se define como: "examen comprensivo y constructivo de una estructura organizacional de una empresa", o cualquier componente de las mismas, tales como una división o departamento, así como de sus planes y objetivos, sus métodos de operación y la utilización de los recursos físicos y humanos¹⁹.

En síntesis se podría conceptuar, que la Auditoría de Gestión evalúa en el nivel empresarial el cumplimiento exitoso de los objetivos, antes mencionados, viendo a la organización

¹⁶ FERNÁNDEZ ARENA, J.A. (1996). La Auditoría Administrativa (2a ed.). México: Jus.

¹⁷ TAYLOR Y FAYOL "Administración General e Industrial. Limusa 1991

¹⁸ MCKINSEY James. En Norbeck, E.F. (1970). Auditoría Administrativa. México: Técnica, S.A.

¹⁹ WILLIAMS P. Leonard en la Auditoría Administrativa. 1962.

empresarial como un gran sistema que todas sus partes se encuentran en una estrecha relación funcional.

1.1.5.4.1 Objetivos de la auditoría administrativa.- Los objetivos principales de este tipo de auditoría se hallan fundamentados con base en los siguientes aspectos:

- **De control.-** Destinados a orientar los esfuerzos en su aplicación y poder evaluar el comportamiento organizacional en relación con estándares preestablecidos.
- **De productividad.-** Encauzan las acciones para optimizar el aprovechamiento de los recursos de acuerdo con la dinámica administrativa instituida por la organización.
- **De organización.-** Determinan que su curso apoye la definición de la estructura, competencia, funciones y procesos a través del manejo efectivo de la delegación de autoridad y el trabajo en equipo.
- **De servicio.-** Representan la manera en que se puede constatar que la organización está inmersa en un proceso que la vincula cuantitativa y cualitativamente con las expectativas y satisfacción de sus clientes.
- **De calidad.-** Disponen que tienda a elevar los niveles de actuación de la organización en todos sus contenidos y ámbitos, para que produzca bienes y servicios altamente competitivos.
- **De cambio.-** La transforman en un instrumento que hace más permeable y receptiva a la organización.
- **De aprendizaje.-** Permiten que se transforme en un mecanismo de aprendizaje institucional para que la organización pueda asimilar sus experiencias y las capitalice para convertirlas en oportunidades de mejora.
- **De toma de decisiones.-** Traducen su puesta en práctica y resultados en un sólido instrumento de soporte al proceso de gestión de la organización²⁰.

²⁰AMAYA Sánchez, C.E. (1976). Auditoría Administrativa (2a ed.). México: Ediciones Contables y Administrativas.

1.1.5.4.2 Principios de auditoría administrativa.- Es importante tener en cuenta, lo referente a los principios básicos en las auditorías administrativas, los cuales vienen a ser parte de la estructura teórica de ésta, por lo tanto se deben subrayar los principios que se hallan fundamentados de la siguiente forma:

- **Sentido de la evaluación:** La auditoría administrativa no intenta evaluar la capacidad técnica de ingenieros, contadores, abogados u otros especialistas, en la ejecución de sus respectivos trabajos. Más bien se ocupa de llevar a cabo un examen y evaluación de la calidad tanto individual como colectivo, de los gerentes, es decir, personas responsables de la administración de funciones operacionales y ver si han tomado modelos pertinentes, que aseguren la implantación de controles administrativos adecuados y asegurar: que la calidad del trabajo sea de acuerdo con normas establecidas, que los planes y objetivos se cumplan y que los recursos se apliquen en forma económica.

- **Importancia del proceso de verificación:** Una responsabilidad de la auditoría administrativa es determinar qué es lo que se está haciendo realmente en los niveles directivos, administrativos y operativos; la práctica nos indica que ello no siempre está de acuerdo con lo que el responsable del área o el supervisor piensan que está ocurriendo. Los procedimientos de auditoría administrativa respaldan técnicamente la comprobación en la observación directa, la verificación de información de terrenos, y el análisis y confirmación de datos, los cuales son necesarios e imprescindibles²¹.

- **Campo de aplicación de la auditoría administrativa.** En cuanto a su campo, la auditoría administrativa puede instrumentarse en todo tipo de organización, sea ésta pública, privada o social.
 - o En lo que respecta al Sector Público se emplea en función de la figura jurídica, atribuciones, ámbito de operación, nivel de autoridad, relación de coordinación, sistema de trabajo y líneas generales de estrategia.

²¹CERVANTES ABREU, S. (1977). Dinámica de la Auditoría Administrativa. México: Ediciones Contables y Administrativas.

- En el Sector Privado se utiliza tomando en cuenta la figura jurídica, objeto, tipo de estructura, elementos de coordinación y relación comercial de las empresas, sobre la base de las siguientes características:
 - a. Tamaño de la empresa
 - b. Sector de actividad
 - c. Naturaleza de sus operaciones

En conclusión se podría considerar que la aplicación de una auditoría administrativa en las organizaciones puede tomar diferentes cursos de acción, dependiendo de su estructura orgánica, objeto, giro, naturaleza de sus productos y servicios, nivel de desarrollo y, en particular, con el grado y forma de delegación de autoridad.

La conjunción de estos factores, tomando en cuenta los aspectos normativos y operativos, las relaciones con el entorno y la ubicación territorial de las áreas y mecanismos de control establecidos, constituyen la base para estructurar una línea de acción capaz de provocar y promover el cambio personal e institucional necesarios para que un estudio de auditoría se traduzca en un proyecto innovador sólido.

En síntesis se podría conceptuar que la auditoría de gestión se caracteriza por realizar una evaluación del grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos previstos por la organización, y con los que se han manejado los recursos, vigila la existencia de políticas adecuadas, comprueba la confiabilidad de los controles. Por lo tanto las evaluaciones pueden ser rutinarias dentro del ciclo operativo.

Además, es importante destacar las diferencias existentes entre una auditoría de gestión y financiera. (Ver Tabla 1).

Tabla 1. Diferencias existentes entre una auditoría de gestión y financiera

CARACTERÍSTICAS	AUDITORÍA FINANCIERA	AUDITORÍA DE GESTIÓN
Objetivo	Expresar una opinión sobre los estados financieros	Analizar y proponer mejoras en los controles de gestión y sus resultados.
Alcance	Registros contables y financieros	Eficiencia, efectividad y economía en el logro de los objetivos y metas.
Orientación	El pasado	El presente y el futuro
Precisión	Absoluta	Relativa
Normas	PCGA, NAGAS	No existe
Opinión	Se requiere	No se requiere
Enfoque	Financiero	Gerencia
Criterio de éxito	Opinión sin salvedades	La entidad adopta recomendaciones.

Fuente: Cervantes Abreu, S. Dinámica de la Auditoría Administrativa.

De lo anterior se desprende que el auditor de gestión debe evaluar:

- Estrategias y controles internos para alcanzar los objetivos gerenciales
- Indicadores de gestión y riesgos existentes
- Evaluar el grado de cumplimiento de misión, metas, objetivos, etc.
- Evaluar la productividad, eficiencia, efectividad y economía de los procesos

Por otra parte existen dificultades para realizar una auditoría de gestión las cuales se resumen en los siguientes aspectos:

- Falta de estándares
- Objetivos verbales o semiescritos
- Ausencia de indicadores de gestión
- Formación académica de los auditores
- Metodología en proceso de desarrollo

- Manejo político
- Procesos operativos obsoletos
- Recursos ociosos o faltantes

En este orden de ideas, se podría concluir que la auditoría de gestión es un nuevo enfoque de la auditoría que está contribuyendo poderosamente en la administración eficaz de los recursos. Ésta auditoría actúa como sensor que detecta problemas en los sistemas y permite la retroalimentación necesaria para determinar la oportunidad de la corrección.

– **Estrategia organizacional**

Además, se dice de cualquier actividad o decisión que tome una empresa o institución, pública o privada, se ejecuta, con la finalidad de lograr algo dentro de un cierto contexto; el lograr algo está relacionado con la operación, y el contexto está relacionado con la estrategia.

Se observa, que sería importante trazar un mapa de ruta que permita ponderar el proceso de toma de decisiones y convertir el rumbo y el objetivo, en un mensaje común para toda la empresa y para todos participantes externos, de forma tal de que empujen todos para el mismo lado; reconocer cual es el impacto del entorno, y más allá del día a día, revisar mercados en los que se podría entrar y perfilar a los competidores aun antes de que tengan nombre y apellido.

1.1.5.5 Auditoría a Distancia.- Es el proceso de verificación del cumplimiento de ciertos estándares preestablecidos de manera remota a través de medios informáticos. Este tipo de proceso cumple con la definición genérica de auditoría.

Este tipo de auditoría es aplicable cuando:

- La organización se encuentra dividida geográficamente (divisiones, sucursales, oficinas, etc.), aunque también podría llevarse a cabo en una organización sin sucursales pero de gran tamaño.

- Existe una estructura informática que permite que las distintas unidades se encuentran conectadas informáticamente a través de redes o de alguna manera se tiene acceso de manera centralizada a los registros de las operaciones efectuadas por las sucursales²².

La auditoría a distancia se ha desarrollado con objeto de poder controlar a las unidades físicamente lejanas sin la necesidad de desplazarse a dichas áreas. Permite una importante disminución de los tiempos empleados en auditar estas unidades y los costos asociados.

1.1.5.5.1 Ventajas

- Permite control permanente y expedito de las variables que requieren supervisión.
- No es necesario desplazarse físicamente al lugar en que se encuentra el objeto auditado.
- Importante ahorro de costos, tanto financieros como humanos.
- Entrega señales de alerta respecto de las unidades con problemas.
- Es posible tener una visión panorámica de la organización respecto de las variables controladas.
- Las unidades son conscientes de la supervisión central por lo que debiera mejorar el desempeño.

1.1.5.5.2 Desventajas

- Existen aspectos que pueden ser auditados a distancia, por lo que no se puede efectuar una auditoría integral.
- Se produce una dependencia absoluta de los sistemas informáticos.
- Sensación de control permanente puede incomodar al personal de las sucursales.
- Se suprime el contacto cara a cara (auditor – auditado que muchas veces facilita la auditoría), por lo que se pierde la riqueza de las relaciones humanas (o al menos se disminuye).

²² HOLMES, Arthur W: Auditoría: principios y procedimientos.. Editorial Hispanoamérica. México.1992

Este tipo de auditoría puede aplicarse con los siguientes objetivos: Efectuar auditorías: formales, periódicas y sistemáticas a las sucursales, filiales, etc.

Puede determinarse un programa (anual, semestral, mensual, etc.) de auditoría a distancia que implique la revisión de aspectos específicos respecto a patrones preestablecidos. Se deben elaborar los resultados de estas revisiones.

Obtener información sobre el desempeño de las distintas unidades para determinar cuáles de éstas serán visitadas. El seguimiento de determinadas variables consideradas claves puede entregar información que sirva como entrada a la matriz de riesgo que determina que unidades serán consideradas para una visita a terreno.

Monitorear aspectos operativos, contables, normativos, etc. de todas las sucursales, que desean ser mantenidos dentro de ciertos límites establecidos. Para conocer el desempeño de las distintas unidades, se puede efectuar un monitoreo periódico (diario por ejemplo) de determinadas variables, sin la necesidad de implicar una auditoría formal y solicitando de manera inmediata explicaciones respecto a desviaciones o excesos y acciones para su regularización.

1.1.5.6 Auditoría Ambiental.- La creciente necesidad de controlar el impacto ambiental que generan las actividades humanas, ha provocado que en muchos sectores industriales se produzca un incremento de la sensibilización respecto al medio ambiente. Debido a esto, las empresas para asegurar el cumplimiento legislativo, han dado paso a nuevos sistemas de gestión medioambientales que permiten estructurar e integrar todos los aspectos involucrados en sus procesos productivos, coordinando los esfuerzos que se realizan para lograr los objetivos planificados.

Es entonces necesario analizar y conocer en todo momento los factores de contaminación que generan las actividades de la empresa, y por este motivo será necesario que dentro del equipo humano se disponga de personas calificadas para evaluar el posible impacto negativo en el medio ambiente y la sociedad. La aplicación permanente del concepto mejora continua, es un referente que en el campo medioambiental tiene una incidencia

práctica constante, y por este motivo la revisión de todos los aspectos relacionados con la minimización del impacto ambiental tiene que ser una acción realizada sin interrupción²³.

1.1.5.7 Auditoría de sistemas.- En la actualidad este tipo de auditoría presenta una gran importancia debido al incremento de las telecomunicaciones, lo cual ha llevado a que las comunicaciones, líneas y redes de instalaciones informáticas, se auditen por separado, aunque formen parte del entorno general de sistemas de información (SI) de la empresa.

El objetivo de esta auditoría está orientado a examinar y analizar los procedimientos administrativos y los sistemas de control interno de la empresa auditada, fundamentado en el contexto de la organización moderna, en donde la información puede ser definida como los datos que han sido recogidos, procesados, almacenados y recuperados con el propósito de tomar decisiones financieras y económicas o para el soporte de una producción y distribución eficientes de bienes y/o servicios.

Por lo tanto, la información tiene que ser considerada como un recurso básico en una organización, junto con los humanos, el capital, materias primas y equipos.

1.1.5.8 Auditoría Financiera.- Es un proceso cuyo resultado final es la emisión de un informe, en el que el auditor da a conocer su opinión sobre la situación financiera de la empresa, este proceso solo es posible llevarlo a cabo a través de un elemento llamado evidencia de auditoría, ya que el auditor hace su trabajo posterior a las operaciones de la empresa.

Para que el auditor esté en condiciones de emitir su opinión en forma objetiva y profesional, tiene la responsabilidad de reunir los elementos de juicio suficientes que le permitan obtener una certeza razonable sobre:

1. La autenticidad de los hechos y fenómenos que reflejan los estados financieros.
2. Que son adecuados los criterios, sistemas y métodos utilizados para captar y reflejar en la contabilidad y en los estados financieros dichos hechos y fenómenos.

²³ *Ibíd.* P.98

3. Que los estados financieros estén preparados y revelados de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, las Normas de Contabilidad y la normativa de contabilidad gubernamental vigente.

Para obtener estos elementos, el auditor debe aplicar procedimientos de auditoría de acuerdo con las circunstancias específicas del trabajo, con la oportunidad y alcance que juzgue necesario en cada caso, los resultados deben reflejarse en papeles de trabajo que constituyen la evidencia de la labor realizada.

▪ **Objetivos:**

Objetivo General: La auditoría financiera tiene como objetivo principal, dictaminar sobre la razonabilidad de los estados financieros preparados por la administración de las entidades públicas.

▪ **Objetivos específicos:**

1. Examinar el manejo de los recursos financieros de un ente, de una unidad y/o de un programa para establecer el grado en que sus servidores administran y utilizan los recursos y si la información financiera es oportuna, útil, adecuada y confiable.

2. Evaluar el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos para la prestación de servicios o la producción de bienes, por los entes y organismos de la administración pública.

3. Verificar que las entidades ejerzan eficientes controles sobre los ingresos públicos.

4. Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables en la ejecución de las actividades desarrolladas por los entes públicos.

5. Propiciar el desarrollo de los sistemas de información de los entes públicos, como una herramienta para la toma de decisiones y la ejecución de la auditoría.

6. Formular recomendaciones dirigidas a mejorar el control interno y contribuir al fortalecimiento de la gestión pública y promover su eficiencia operativa.

1.1.5.9 Auditoría de Calidad.- Una auditoría de calidad debe enfocarse en criterios claramente definidos y documentados.

La auditoría solamente se lleva a cabo si, luego de consultar con el cliente, es opinión del auditor líder que:

- Existe información suficiente y apropiada sobre el tema de la auditoría.
- Existen recursos adecuados que respalden y avalen el proceso de la auditoría.
- Existe una cooperación adecuada por parte del auditado.

Las responsabilidades y actividades del auditor deben:

- a) Planear y desarrollar las tareas asignadas, objetiva, efectiva y eficientemente,
- b) Recopilar y analizar las evidencias de auditorías relevantes y suficientes para determinar los resultados de la auditoría.
- c) Preparar los documentos de trabajo.
- d) Documentar los resultados individuales de la auditoría.
- e) La redacción del informe de auditoría.

Como esta normalizado, a cada miembro del equipo auditor se le deben asignar tareas específicas, o actividades por auditar. Estas designaciones deben ser realizadas por el auditor líder, en consulta con los miembros del equipo auditor correspondiente.

1.1.5.10 Auditoría de Gestión y resultados.- Tiene por objeto, el examen de la gestión de una empresa, con el propósito de evaluar la eficacia de sus resultados con respecto a las metas previstas, los recursos humanos, financieros y técnicos utilizados, la organización y coordinación de dichos recursos y los controles establecidos sobre dicha gestión.

Es una herramienta de apoyo efectivo a la gestión empresarial, donde se puede conocer las variables y los distintos tipos de control que se deben producir en la empresa y que estén en condiciones de reconocer y valorar su importancia como elemento que repercute en la competitividad de la misma. Se tiene en cuenta la descripción y análisis del control estratégico, el control de eficacia, cumplimiento de objetivos empresariales, el control operativo o control de ejecución y un análisis del control como factor clave de competitividad.

1.1.5.11 Auditoría Operativa.- Es el examen posterior, profesional, objetivo y sistemático de la totalidad o parte de las operaciones o actividades de una entidad, proyecto, programa, inversión o contrato en particular, sus unidades integrantes u operacionales específicas.

De igual forma, su propósito es determinar los grados de efectividad, economía y eficiencia alcanzados por la organización y formular recomendaciones para mejorar las operaciones evaluadas. Relacionada básicamente con los objetivos de eficacia, eficiencia y economía.

1.1.6. Las normas de auditoría alcance y aplicación.

La ejecución de un trabajo de auditoría, conforme a las directrices debe organizarse y documentarse de forma apropiada, con el fin de que pueda delegarse entre los colaboradores del equipo, de forma que cada uno de ellos conozca detalladamente qué debe hacer y a qué objetivo final debe dirigir su esfuerzo. Que el trabajo quede registrado de manera que permita su revisión, evaluación y obtención de conclusiones en las que fundamentar una opinión sobre la información contable sujeta a auditoría.

La necesidad de planificar, controlar y documentar el trabajo es independiente del tamaño del cliente. Los objetivos perseguidos con la planificación y control son; mejorar el nivel de eficiencia, con la consiguiente reducción de tiempo necesario, y mejora del servicio al cliente, garantizar que la auditoría se ejecutará adecuadamente, mejorar las relaciones con los clientes y permitir al personal un mayor grado de satisfacción en el trabajo.

Habitualmente es necesario preparar alguna forma de plan escrito antes de iniciar cualquier trabajo de auditoría. No obstante su grado de detalle y formalización dependerá de muchos factores, por ejemplo, del número de personas involucradas y si están o no ubicadas en la misma oficina o el mismo país. Las normas de auditoría incluyen la estipulación de que el trabajo ha de ser adecuadamente planeado.

Las normas de auditoría controlan la naturaleza y alcance de la evidencia que ha de obtenerse por medio de procedimientos de auditoría, una norma es un patrón de medida de los procedimientos aplicados con aceptabilidad general en función de los resultados obtenidos.

1.1.6.1 Conceptualización de las normas en auditoría.- Las normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS), son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

Las NAGAS tienen su origen en los boletines (Statement on Auditing Estándar-SAS) emitidos por el comité de Auditoría del Instituto Americano de Contadores públicos de los estados Unidos de Norteamérica en el año 1948.

Estas normas por su carácter general se aplican a todo el proceso del examen y se relacionan básicamente con la conducta funcional del auditor como persona humana y regula los requisitos y aptitudes que debe reunir para actuar como Auditor

De igual manera, la auditoría debe ser efectuada, por personal que tiene el entrenamiento técnico y pericia como auditor, como se aprecia de esta norma, no solo basta ser contador Público, para ejercer la función de auditor, sino que además se requiere tener entrenamiento técnico adecuado y pericia como auditor. Es decir, además de los conocimientos técnicos obtenidos en la universidad, se requiere de la aplicación práctica en el campo de una buena dirección y supervisión. Este adiestramiento, capacitación y práctica constante forma la madurez del juicio del auditor, a base de la experiencia acumulada en sus diferentes intervenciones, encontrándose recién en condiciones de ejercer la auditoría como especialidad. Lo contrario sería negar su propia existencia por cuanto no garantizará calidad profesional a los usuarios, esto a pesar de que se multiplique las normas para regular su actuación

Se analiza, que en todos los asuntos relacionados con la Auditoría, el auditor debe mantener independencia de criterio. La independencia, puede concebirse como la libertad profesional, que le asiste al auditor para expresar su opinión libre de presiones (políticas, religiosas, familiares, etc.) y subjetividades (sentimientos personales e intereses de grupo).

Se requiere entonces objetividad imparcial en su actuación profesional. Si bien es cierto, la independencia de criterio, es una actitud mental, el auditor no solamente debe "serlo", sino también "parecerlo, es decir, cuidar su imagen ante los usuarios de su informe, que no sólo es el cliente que lo contrató sino también los demás interesados (bancos, trabajadores, estados, pueblo, etc.).

Normas de auditoría, son los requisitos mínimos de calidad relativos a la personalidad del auditor, al trabajo que desempeña y la información que rinde como resultado de este trabajo.

De acuerdo con lo anterior, las normas de la auditoría se agrupan en:

– **Normas personales**

Se refiere a las cualidades, que el auditor debe tener para poder asumir las exigencias, el carácter profesional, que la auditoría impone en un trabajo de este tipo. Existen cualidades que el auditor debe tener pre adquiridas antes de poder asumir un trabajo profesional de auditoría y cualidades, que deben de mantener durante toda su vida profesional.

- 1- Entrenamiento y capacidad profesional: El trabajo de auditoría debe ser desempeñado por personas que, teniendo título profesional legalmente expedido y reconocido, tenga entrenamiento técnico adecuado y capacidad profesional como auditores.
- 2- Independencia: El auditor, está obligado a mantener una independencia mental, en todos los asuntos relativos a su trabajo profesional.
- 3- Cuidado o esmero profesional: El auditor, está obligado a ejercitar cuidado y diligencia razonable en la realización de su examen y en la preparación de su dictamen o informe.

El trabajo de auditoría, debe ser realizado por persona o personas que, teniendo formación técnica adecuada, puedan demostrar experiencia y capacidad profesional como auditores. La formación técnica, se obtiene, generalmente, en la universidad, escuelas técnicas e institutos profesionales.

La Octava Directiva de la UE, establece que la formación profesional de los auditores, requiere el poseer un nivel universitario, seguido por un curso de enseñanza especializada avanzada y pasar un examen de competencia profesional. Personas con formación educativa diferente a la universitaria, pueden tener acceso al examen de competencia profesional, siempre que demuestren que tienen 15 años de experiencia, o bien 7 años, pero

en este caso, deberán pasar por una experiencia práctica de 3 años, con un auditor profesional.

Experiencia profesional: la Octava Directiva, exige una experiencia práctica de tres años, dos de los cuales al cargo de otro auditor autorizado, para practicar la profesión, habiendo quedado igualmente establecido en nuestra Ley de Auditoría.

Capacidad profesional: la formación técnica es un fundamento indispensable de la capacidad profesional; sin embargo, ésta última requiere una madurez de juicio, que no se logra simplemente con la formación técnica.

El auditor o auditores, están obligados a mantener una posición de independencia en su trabajo profesional, con objeto de lograr imparcialidad y objetividad en sus juicios.

Si una auditoría ha de ser efectiva y digna de confianza, debe ser realizada por alguien que tenga la suficiente independencia, con respecto a las personas cuya labor está examinando, y por tanto, puede emitir una opinión totalmente objetiva.

El auditor, deberá evitar cualquier relación con su cliente, que haga dudar a un tercero de su independencia.

1.2 CONTROL EXTERNO

Comprende principalmente el control financiero, el control de la eficiencia y el control jurídico.

1.2.1. Cualidades principales referentes a esta norma:

- **Conducta:** La conducta del auditor externo, debe ser tal que no permita que se exponga a presiones, que lo obliguen a aceptar o silenciar hechos que alterarían la corrección de su informe.

- **Ecuanimidad:** La actitud del auditor externo, debe ser totalmente libre de prejuicios. Debe colocarse en una posición imparcial respecto al cliente, a sus directivos y accionistas.
- **Parentesco y amistad:** El auditor externo, debe evaluar si por razones de parentesco o amistad puede verse afectada su posición de independencia.
- **Independencia económica:** El auditor externo no debe tener intereses comunes con su cliente. No puede tener relación de dependencia ni ser directivo del ente examinado, ni tampoco ser accionista, deudor, acreedor o garante del mismo por importes significativos en relación al patrimonio de la compañía o del suyo propio, que comprometan su libertad de opinión.

En la realización de su examen y preparación de su informe el auditor deberá ejercer una adecuada responsabilidad profesional.

Esta norma requiere que el auditor desempeñe su trabajo con el máximo de atención, diligencia y cuidado que pueda esperarse de una persona con sentido de la responsabilidad.

Exige al auditor la obligación de cumplir con las normas relativas a la realización del trabajo y preparación del informe y a cumplir con los códigos de ética profesional establecidos por la profesión.

1.2.2 Normas de ejecución del trabajo.- El trabajo de auditoría, debe planificarse y ejecutarse adecuadamente y en el caso de que existan ayudantes, se les debe supervisar de forma satisfactoria.

El trabajo de auditoría, exige una correcta planificación de los métodos y procedimientos a aplicar así como de los papeles de trabajo, que servirán de fundamento a las conclusiones del examen.

Es importante destacar, que no es posible, ni sería conveniente, que la totalidad del trabajo sea realizado personalmente por el auditor. Existen labores rutinarias, que no requieren la capacidad profesional del auditor y que pueden ser realizadas por ayudantes; por ejemplo,

un arqueo de caja, comprobación de operaciones matemáticas, etc. Sin embargo, esta delegación de funciones en los ayudantes no libera al auditor de la responsabilidad personal, que tiene en todo el trabajo.

El auditor deberá estudiar, comprobar y realizar el sistema de control interno existente en la empresa para conocer dos aspectos fundamentales:

- a. La confianza que le merece como medio de generar información fiable.
- b. Determinar el alcance, la naturaleza y el momento de aplicación de los diferentes procedimientos de auditoría.

Se analiza, que las condiciones de la empresa, su forma de operar, la manera de tramitar interiormente los asuntos, las medidas que tiene para controlar la exactitud de las operaciones y su pase a los libros y a los estados financieros son circunstancias particulares de cada empresa que modifican la naturaleza de las pruebas de auditoría que se van a realizar y la extensión y oportunidad con que esas pruebas pueden realizarse.

Por lo tanto, se hace que sea absolutamente necesario que el auditor para poder realizar un trabajo satisfactorio, deba tomar en cuenta esas particularidades de la empresa cuyos estados financieros está examinando.

Por ello es necesario que el auditor estudie y evalúe el control interno de la empresa, a cuyos estados financieros vaya a examinar, éste estudio tiene por objeto conocer cómo es dicho control interno no solamente en los planes de la dirección, sino en la ejecución real de las operaciones cotidianas.

El trabajo de auditoría requiere obtener, mediante la aplicación de los procedimientos de auditoría, elementos de juicios válidos y suficientes, tanto en cantidad como en calidad, que permitan obtener una opinión objetiva sobre los estados financieros.

Los elementos de juicio para poder opinar deben ser objetivos y ciertos, deben fundamentarse en la naturaleza de los hechos examinados, habiéndose llegado al conocimiento de los mismos con una seguridad razonable; el juicio definitivo sobre el trabajo

de auditoría consiste en decidir si el mismo ha suministrado al auditor material suficiente para fundamentar su opinión profesional.

El material o los elementos de juicio a los referidos se llaman evidencia comprobatoria, y debe ser suficiente en cantidad y calidad.

La evidencia es suficiente en cantidad cuando, por los resultados de una sola prueba, o por la concurrencia de varias, el auditor puede llegar a adquirir la certeza moral de que los hechos que se están tratando de probar o los criterios cuya corrección se está juzgando han quedado satisfactoriamente comprobados.

Existe un grado de seguridad en el que se pueden afirmar hechos y cosas con plena confianza de que no se está haciendo una declaración arriesgada, aun cuando no se tenga la certeza absoluta de ellas. A este grado de seguridad se le llama certeza moral. Ésta es la certeza que el auditor debe lograr para que le sea posible dar su opinión profesional de una manera objetiva y cumpliendo con los deberes de su profesión.

La calidad de la evidencia depende de las circunstancias en que se obtiene:

- a. La evidencia que se obtiene de fuentes externas a la empresa proporciona una confianza superior a la obtenida dentro de la empresa.
- b. La evidencia que surge de un sistema de control interno fiable es mayor que la que resulta de un sistema de control deficiente.
- c. El conocimiento personal que el auditor obtiene de forma directa a través de exámenes físicos, inspecciones, cálculos, etc., es más persuasivo que la información que se obtiene de forma indirecta.
- d. En la realización del trabajo, el auditor siempre debe guiarse por los criterios de importancia relativa y riesgo probable.
- e. El auditor debe enfocar su examen conforme a la importancia de las diferentes partidas.

- f. Por otra parte, el auditor debe aplicar sus procedimientos según el riesgo relativo de error que corre en cada uno de los grupos sometidos a examen.

Al tratar las normas personales, se señala que el auditor está obligado a ejecutar su trabajo con cuidado y diligencia. Aunque es difícil definir, lo que en cada tarea puede representar un cuidado y diligencia adecuados, existen ciertos elementos que por su importancia deben ser cumplidos. Estos elementos básicos son fundamentales en la ejecución de trabajo, que constituyen la especificación particular, por lo menos al mínimo indispensable, de la exigencia de cuidado y diligencia, son los que constituyen las normas denominadas de ejecución del trabajo.

1. Planeamiento y supervisión: El trabajo de auditoría, debe ser planeado adecuadamente y, si se usan ayudantes, estos deben ser supervisados en forma apropiada.
2. Estudio y evaluación del control interno: El auditor, debe efectuar un estudio y evaluación adecuados del control interno existente, que le sirvan de base para determinar el grado de confianza, que va a depositar en él, asimismo, que le permita determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar los procedimientos de auditoría.
3. Evidencia suficiente y competente: Mediante sus procedimientos de auditoría, el auditor debe obtener evidencia comprobatoria suficiente y competente en el grado, que requiera para suministrar una base objetiva para su opinión.

1.2.3 Técnicas, procedimientos, herramientas y criterios de auditoría:

- **Técnicas:** Se definen las técnicas de auditoría, como los métodos prácticos de investigación y prueba que utiliza el auditor, para obtener la evidencia necesaria que fundamente sus opiniones y conclusiones, su empleo se basa en su criterio o juicio, según las circunstancias.

De igual manera, es un método o detalle de procedimiento, esencial en la práctica acertada de cualquier ciencia o arte. En la auditoría, las técnicas son métodos asequibles, para obtener material de evidencia.

Las técnicas y los procedimientos, están estrechamente relacionados. Si las técnicas son desacertadas, la auditoría no alcanzará las normas aceptadas de ejecución.

- **Clases de Técnicas**

Las técnicas, se clasifican generalmente con base en la acción que se va a efectuar. Estas acciones verificadoras pueden ser oculares, verbales, por escrito, por revisión del contenido de documentos y por examen físico. Siguiendo esta clasificación las técnicas de auditoría se agrupan específicamente de la siguiente manera:

1. Ocular
2. Verbal
3. Escrita
4. Documental
5. Inspección Física

- **Procedimientos**

Son el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos y circunstancias relativas a los estados financieros sujetos a examen mediante los cuales el contador público obtiene las bases para fundamentar su opinión.

Es la combinación de dos o más técnicas, mientras que la conjugación de dos o más procedimientos de auditoría deriva los programas de auditoría, y al conjunto de programas de auditoría se le denomina plan de auditoría.

- **Criterios de Auditoría**

Los criterios de Auditoría Financiera se definen entonces, como las normas y principios de contabilidad prescritos por la Contaduría general de la Nación, que viene a ser el conjunto de postulados, conceptos y limitaciones que fundamentan y circunscriben la información contable.

1.2.4 Características de la labor de auditoría

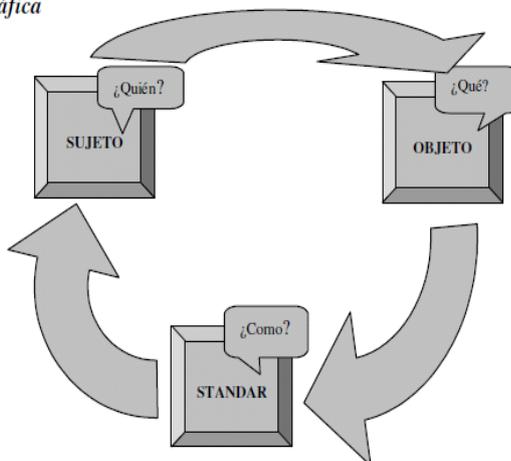
En este orden de ideas, el auditor mantiene una actitud de independencia mental e imparcialidad, respecto a su labor y debe ostentar un grado de profesionalismo muy alto, donde su diligencia es factor clave de éxito, debe ser reconocida su integridad e idoneidad, la rectitud ética y profesional, la competencia y pericia que debe poseer el auditor, al ser un experto no sólo por sus conocimientos, sino también por la experiencia en el campo del ejercicio profesional de la auditoría. En este sentido el auditor para obligarse al encargo de labores de auditoría debe tener capacidad y competencia avalada por órganos profesionales de la contaduría pública; tales características lo convierten en una persona en la que se puede depositar plena confianza. Debido a lo anterior, es que le confieren la capacidad de ser fedatario, facultad concedida por la sociedad para que salvaguarde sus intereses y los de sus organizaciones.

El trabajo de auditoría, se desarrolla con una metodología técnica o científica, que asegura que el trabajo propiamente dicho sea realizado a cabalidad y que se pueda brindar en él plena confianza, tanto en su desarrollo como en su producto final.

Los resultados del trabajo de auditoría, son aportes de verdadera utilidad y conocimiento profundo acerca del objeto de revisión, resultado del talento del auditor y de una formulación y ejecución apropiada del trabajo, dependiendo del enfoque o tipo de auditoría, que se realice tales aportes se convierten en el puente que ayuda a pasar de la incertidumbre a la certeza relativa, acerca del objeto a revisión en el que se tiene interés, determinando confianza en dicho objeto de estudio y posibles propuestas para mejorarlo en todo sentido, razón por la que la asesoría brindada en la auditoría, es de gran importancia e invaluable aporte al objeto de estudio en el que se tiene interés. (Ver Figura 2).

Figura 2. Auditoría en forma gráfica

Auditoría en forma gráfica



Fuente: BAILEY, Larry y HOLZMANN, Oscar., Guía de Auditoría, Harcourt Brace de España.

1.2.5 Control externo y Revisoría Fiscal Sinónimo de Auditoría Integral

La revisoría fiscal, es un órgano de fiscalización que en interés de la comunidad, bajo la dirección y responsabilidad del revisor fiscal y con sujeción a las normas de auditoría generalmente aceptadas, le corresponde dictaminar los estados financieros, revisar y evaluar sistemáticamente los componentes y elementos que integren el control interno, en forma oportuna e independiente en los términos que señala la ley, los estatutos y los pronunciamientos profesionales. De conformidad con el artículo 207 del código de comercio, la revisoría fiscal tiene como objetivos: el examen de la información financiera del ente a fin de expresar una opinión profesional independiente sobre los estados financieros y la evaluación y supervisión de los sistemas de control, con el propósito de que estos le permitan:

- El cumplimiento de la normatividad del ente
- El funcionamiento normal de las operaciones sociales
- La protección de los bienes y valores de propiedad de la sociedad y los que tenga en custodia a cualquier título
- La regularidad del sistema contable
- La eficiencia en el cumplimiento del objeto social
- La emisión adecuada y oportuna de certificaciones e informes
- La confianza de los informes que se suministran a los organismos encargados del control y vigilancia del ente.

1.3 CONTROL INTERNO

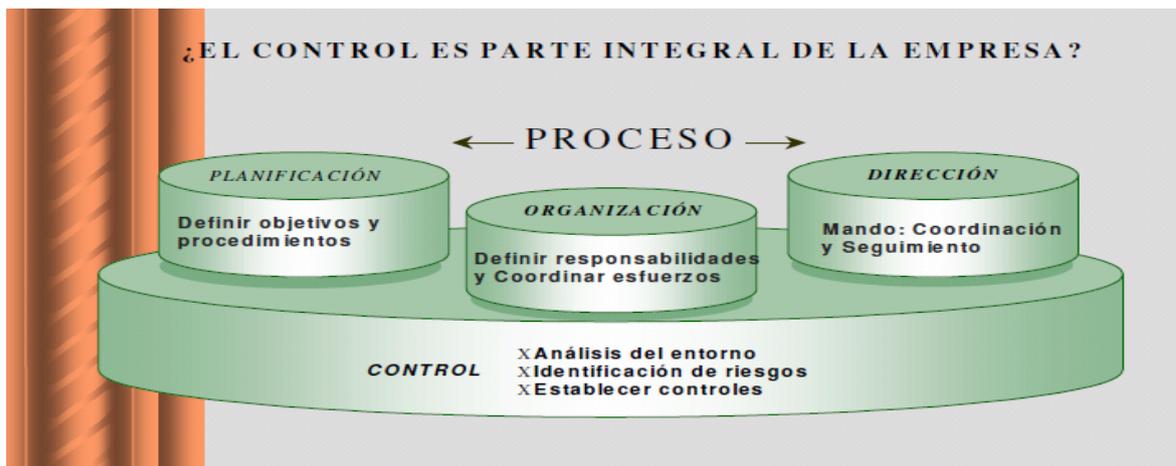
1.3.1 El control interno por ciclos de operación.

El estudio y evaluación del control interno, se efectúa con el objeto de cumplir con la norma de ejecución del trabajo, que se requiere que "el auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuados del control interno existente, que le sirva de base para determinar el grado de confianza, que va depositar en él; así también que le permita determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoría"

Es conveniente señalar con precisión los objetivos del control interno, y ejemplificar los ciclos en que se puedan agrupar las operaciones de una empresa. No es ocioso repetir y hacer hincapié que los objetivos básicos del control interno son:

- a. La protección de los activos de la empresa.
- b. La obtención de información financiera veraz, confiable y oportuna.
- c. La promoción de la eficiencia operativa del negocio.
- d. Que la ejecución de las operaciones se adhiera a las políticas establecidas por la administración de la empresa. (Ver Figura 3).

Figura 3. El Control como proceso administrativo



Fuente: HOLMES, Arthur W: Auditoría: principios y procedimientos. Editorial Hispanoamérica. México

1.3.2 Sistemas de control interno.

Comprende los siguientes ítems:

1. Es el plan de trabajo adoptado dentro de una empresa, para salvaguardar sus activos y asegurar el adecuado registro de las transacciones comerciales.
2. El trabajo, basándose en el análisis de los circuitos administrativos y contables, que se dirigen a la evaluación de dicho sistema, verificando que los controles funcionen y cumplan con su objetivo.
3. Conjunto de normas, métodos, medidas prácticas adecuadas y procedimientos incorporados en cada fase de la operación que adopta una organización con el fin de permitir el logro de los objetivos y resultados presupuestados por la administración.
4. Es cualquier acción que lleva a cabo la administración para aumentar la probabilidad de que se logren las metas y los objetivos.

Por lo tanto, este sistema de control, es un instrumento de gestión que comprende el plan de la empresa, conjuntos y procedimientos adoptados para salvaguardar su patrimonio, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular las políticas y comprender el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Algunas de sus herramientas son los organigramas, manuales de funciones, manuales o normas de procedimientos internos, matriz de autorizaciones, entre otros.

Por consiguiente, el control interno no tiene el mismo significado para todas las personas, lo cual genera confusión y hace que se opte, por diferentes mecanismos que ayuden a que este sea más efectivo, en consecuencia se originan problemas de comunicación y varias alternativas para cumplir con las expectativas que se ha propuesto la empresa.

Según las definiciones anteriores, la finalidad del control interno es permitir el logro de los objetivos y resultados presupuestados por la administración, es decir, que se cumplirá a través del logro de los siguientes objetivos intermedios:

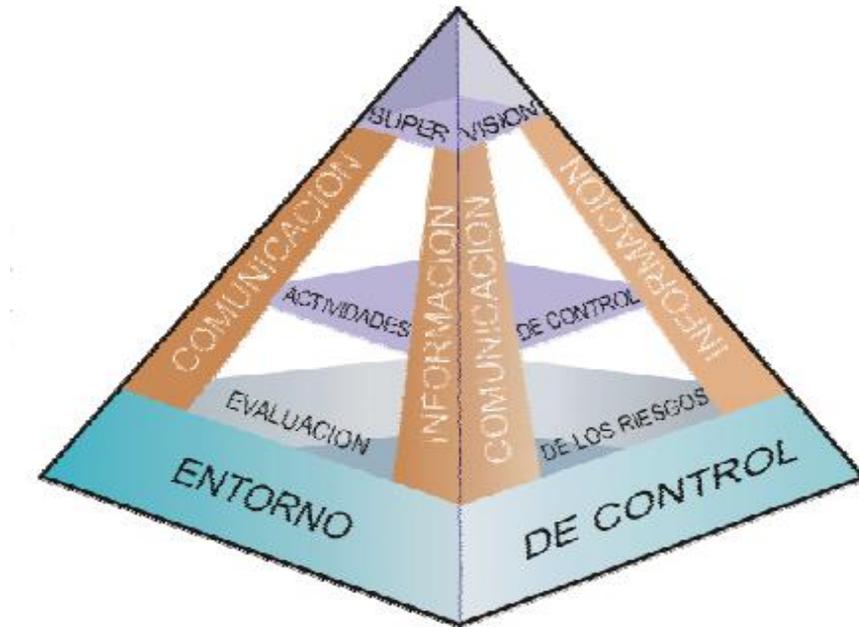
- El logro de la protección de los activos; la seguridad de los activos supone que los bienes de la organización, sean utilizados de forma normal en el cuadro del objetivo social, que sus derechos sean salvaguardados y que la empresa no corra riesgos anómalos. Es decir, proteger los activos contra cualquier situación no deseable.
- La obtención de información adecuada; el control interno tiene el objetivo de permitir que toda la información, particularmente la contable y de gestión, sea veraz, oportuna y que no ha sido alterada por errores o negligencias, permitiendo de este modo, una adecuada toma de decisiones y preparación de estados financieros de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados o cualquier otro criterio aplicable, a fin de mantener activos y obligaciones debidamente contabilizados.
- Promover la eficiencia operativa; esto implica establecer acciones o controles, que tiendan a hacer más eficientes los procesos, como por ejemplo, evitar pérdidas de existencias por compras mal planificadas, evitar el mantenimiento de una estructura fija obsoleta, entre otros.
- Estimular la adhesión a las políticas de la dirección; igualmente asegurar la aplicación de las instrucciones de la dirección. Para ello el sistema de control interno, debería asegurarse que el objetivo de las instrucciones, esté bien definido y que las mismas son claras, apropiadas y comprensibles, dirigidas a las personas adecuadas, asegurándose además, que dichas instrucciones sean aplicadas.

1.3.3 Elementos del control interno.

Se analiza, que dentro del marco integrado, se identifican los cinco elementos de control interno, que se relacionan entre sí, ayudando así a dirigir la empresa de mejor forma, sus objetivos ayudan a integrar a todo el personal en el proceso. Aunque estos elementos son aplicables a todas las empresas, las pequeñas y medianas pueden implementarlo de forma distinta que las grandes, haciendo menos formal y estructurado resultando eficaz.

También se pone de manifiesto, que la estructura de control abarca las tres categorías de objetivos de una entidad; explotación eficiente, información financiera exacta, y cumplimiento de la normativa, para que se pueda generar un efectivo control interno en las empresas. (Ver Figura 4).

Figura 4. Los cinco elementos del control interno



Fuente: HOLMES, Arthur W: Auditoria: principios y procedimientos.. Editorial Hispanoamérica. México.1992.

1.3.4. Oficina de control interno.

Es uno de los componentes del Sistema de Control Interno, de nivel gerencial o directivo, encargado de medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles, asesorando a la dirección en la continuidad del proceso administrativo, la reevaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos.

Los elementos de control interno pueden agruparse en cuatro categorías:

- a. Organización.
- b. Procedimientos.
- c. Personal.
- d. Supervisión.

1.3.5 Tipos de controles.

Se observa, que existen varios tipos de controles como:

- **Controles directivos:** Son todos aquellos procedimientos, estructuras funcionales, directrices, políticas y normas estratégicas, emanados desde la más alta gerencia de la empresa con el fin de delimitar la gestión estratégica de la organización y que dicha gestión esté sincronizando con los objetivos del negocio.
- **Controles preventivos:** Son todos aquellos procedimientos administrativos y/o automatizados orientados a prevenir antes de su ocurrencia o materialización, riesgos que puedan afectar la seguridad física y lógica de las áreas impactando negativamente en la continuidad de las operaciones de negocio.
- **Controles detectivos:** Son todos aquellos procedimientos administrativos y/o automatizados orientados a detectar la ocurrencia o materialización, de los riesgos o acciones indeseadas que puedan afectar la seguridad física o lógica de las áreas impactando negativamente en la continuidad de las operaciones del negocio.
- **Controles correctivos:** Son todos los procedimientos administrativos y/o automatizados, orientados a corregir o restaurar un objeto, que haya sufrido la ocurrencia o materialización, de los riesgos o acciones indeseadas, que afectaron la seguridad física o lógica, de las áreas impactando negativamente en la continuidad de las operaciones del negocio. Controles de recuperación; son todos aquellos procedimientos administrativos y/o automatizados orientados a recuperar la capacidad de operación, servicio y gestión de negocio frente a la materialización, de los riesgos o acciones indeseadas que afectaron la seguridad física o lógica de las áreas impactando negativamente en la continuidad de las operaciones del negocio

1.3.6 Supervisión de los Controles.

Se observa, que los sistemas de control interno, requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones

periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones.

El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados.

“Todo el proceso debe ser supervisado, introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se estime necesario. De esta forma el sistema puede reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo a las circunstancias”.

Es importante, supervisar continuamente los controles internos para asegurarse de que el proceso funciona según lo previsto. Esto es primordial porque a medida que cambian los factores internos y externos, controles que una vez resultaron idóneos y efectivos, pueden dejar de ser adecuados y de dar a la dirección la razonable seguridad que ofrecían antes.

Alcance y frecuencia de las tareas de supervisión; el alcance y frecuencia de las actividades de supervisión dependen de los riesgos a controlar y del grado de confianza que inspira a la dirección el proceso de control. La supervisión de los controles internos puede realizarse mediante actividades continuas incorporadas a los procesos empresariales y mediante evaluaciones separadas por parte de la dirección, de la función de auditoría interna o de personas independientes. Las actividades de supervisión continua destinadas a comprobar la eficacia de los controles internos incluyen las actividades periódicas de dirección y supervisión, comparaciones, conciliaciones, y otras acciones de rutina.

El sistema de control interno, está entrelazado con las actividades operativas de la entidad y existe por razones empresariales fundamentales. Está es más efectivo cuando los controles se incorporan en la infraestructura de la sociedad y forman parte de la esencia de la empresa, mediante los controles incorporados, se fomenta la calidad y las iniciativas de la delegación de poderes, se evitan gastos innecesarios y se permite una respuesta rápida ante las circunstancias cambiantes.

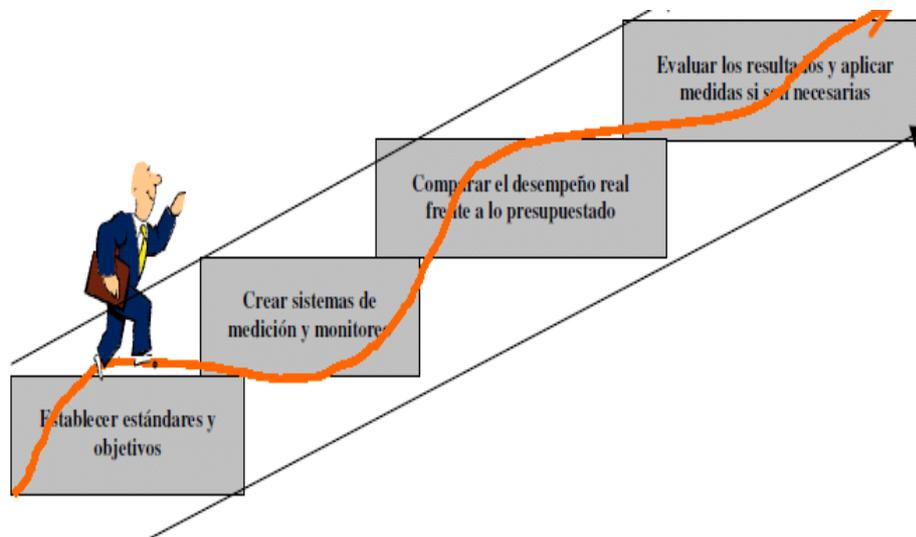
- **Mejoras en los controles internos.** En varias organizaciones la alta dirección, debe adoptar una actitud proactiva a efectos de la evaluación y reestructuración de los controles internos. Para tener éxito en la tarea, se tendrán que reinventar los controles internos a la luz de la nueva definición más amplia del control. Un aspecto a tomar en cuenta al principio del proceso, es cómo se compara la empresa con otras similares o diferentes. Varios de los atributos que se analizan a continuación pueden ayudar a las organizaciones a conocer mejor los controles.
 - a. Competencia y responsabilidad: Deben establecerse claramente, definiéndolas para todos, desde la cabeza de la empresa hasta último empleado. Deben identificarse las competencias específicas de control y comunicarlas claramente de manera que cada empleado conozca su papel en el proceso de control y en el logro de los objetivos.
 - b. Debe pedirse a todos los empleados, que rindan cuentas de cómo han cumplido sus obligaciones en lo relativo a control interno. Las evaluaciones de los empleados, deben permitir valorar y retribuir a los empleados en parte, según la eficacia demostrado en el desempeño de tales obligaciones.
 - c. Valores y reglas; la cultura cotidiana y las reglas de la organización deben apoyar la integridad, el compromiso ético y el control. Las políticas y procedimientos indican las intenciones de la dirección, por lo tanto, la cultura de la empresa determina lo que ocurre efectivamente y las reglas que son obedecidas, deformadas o ignoradas. En todas las comunicaciones de la empresa y actividades de recursos humanos, hay que adoptar una posición visible y absoluta.
 - d. Evaluación del riesgo: Es una tarea fundamental de la organización y en parte natural de la gestión del negocio. La identificación y evaluación de los riesgos y el desarrollo de controles para solventarlos debe formar parte del proceso de dirección tanto a nivel individual como de la organización. Este nuevo enfoque enseñará a los directores a gestionar el riesgo aplicando los controles adecuados. Los directores necesitan tener objetivos claros y conocer realmente los riesgos en su área del negocio, en muchos casos actualmente los riesgos se evalúan de manera informal y se supone que los controles son adecuados. Los directores deben responder más por su gestión en tal sentido.

- e. Controles incorporados a los procesos de la empresa: Los controles deben estar efectivamente incorporados a los procesos empresariales sin inhibir la eficacia de los mismos. Los controles internos que retardan la ejecución son pasados por alto en muchos casos, lo que puede ser más perjudicial que la inexistencia de controles, debido a que crean una falsa sensación de seguridad.

Los controles deben estar tan incorporados a los procesos empresariales, que quienes los sigan no tengan constantemente presente que están ahí.

- a. Controles internos flexibles y de costo eficaz; los controles deben estar en función dependiendo el grado de riesgo y de lo que expone la empresa en cada caso. Por consiguiente, los beneficios a obtener si se cumple el objetivo deben ser mayores que el costo de aplicar en el control. Al mismo tiempo, los controles deben ser lo suficientemente flexibles y adaptables para poder adecuarlos a los cambios continuos, que se producen en el entorno, de manera que sigan siendo eficaces.
- b. Auditoría interna, cumplimiento de la normativa y aseguramiento de la calidad; los departamentos de auditoría interna y de cumplimiento de la normativa prestan un servicio de valor añadido al ayudar a las organizaciones y sus directivos a cumplir sus obligaciones relativas a control interno. Con frecuencia, los departamentos de auditoría interna y/o cumplimientos de la normativa terminan asumiendo una carga mayor de responsabilidad de la que les corresponde en relación con los controles internos. Esto en realidad puede debilitar la responsabilidad global de la empresa en materia de control interno porque permite a los directivos abdicar de su responsabilidad en la materia para atender a otros asuntos. (Ver Figura).

Figura 5. Supervisión de los Controles



Fuente: HOLMES, Arthur W: Auditoría: principios y procedimientos.. Editorial Hispanoamérica. México.

1.4 MANUALES DE AUDITORÍA.

Un manual es un folleto, libro, carpeta, etc., en los que de una manera fácil de manejar (manuable) se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se presenta entre cada grupo humano en la empresa". (Reyes, 1992)

En sentido general el objetivo que se persigue con los manuales es el de instruir a las personas acerca de aspectos tales como objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc., precisar las funciones y relaciones para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones, coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal, y propiciar la uniformidad en el trabajo, servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, entre otras.

En este orden de ideas, se resume que en esta recopilación de información en la que se observan las diferentes clases de auditorías, control interno y externo, el control como proceso administrativo, la supervisión de controles, todos tienen mucha importancia en la correcta ejecución de responsabilidades y funciones a nivel global en la empresa. Por

consiguiente, la auditoría financiera y la auditoría de calidad que son el objeto de este estudio, igualmente son de gran importancia ya que la primera examina a los estados financieros y a través de ellos las operaciones financieras realizadas por el ente contable, con la finalidad de emitir una opinión técnica y profesional.

Según las disposiciones legales vigentes que regulan las actividades de la Contraloría General del Estado, definen a la Auditoría Financiera así:

"Consiste en el examen de los registros, comprobantes, documentos y otras evidencias que sustentan los estados financieros de una entidad u organismo, efectuado por el auditor para formular el dictamen respecto de la razonabilidad con que se presentan los resultados de las operaciones, la situación financiera, los cambios operados en ella y en el patrimonio; para determinar el cumplimiento de las disposiciones legales y para formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procedimientos relativos a la gestión financiera y al control interno".²⁴ La segunda es un proceso de control llevado a cabo por un auditor externo de la empresa, es importante que los resultados de una auditoría sean completamente objetivos.

Es importante destacar, que son muchas las empresas que ignoran la importancia de cumplir con todos los requisitos que una auditoría de calidad exigente requiere, ya que, la mayoría de ellas prefieren producir productos, sin importar la calidad de los mismos, por ello es prioritario, tener una auditoría de calidad, llevada a cabo por una persona altamente capacitada para este tipo de trabajo. La Auditoría, consiste en realizar un estudio previo sobre una empresa "X" que se haya elegido para proceder con la auditoría de calidad correspondiente en donde se realiza un informe detallando los recursos, que la misma utiliza para el proceso de sus actividades; el área comercial a la que se dedican; qué tipo de productos industrializan y comercializan; los recursos humanos de los que disponen, tanto los empleados operativos como los administradores, gestores y ejecutivos; el ambiente laboral y las condiciones de trabajo en las cuales se desarrollan las actividades correspondientes; los presupuestos de los que disponen, entre muchos otros factores. De igual forma, y en base a este análisis y evaluación realizada por el auditor, se crea una

²⁴ OVIEDO SOLTELO, Patricia Beatriz. Auditoría financiera. 2007.

especie de perfil, acerca de la función que cumple la empresa y el nivel operacional que posee, y una vez armado el perfil se procede a realizar la auditoria de calidad.

CAPITULO II

2 ANÁLISIS DOFA DE LAS VARIABLES QUE TIENEN INCIDENCIA EN LA AUDITORÍA FINANCIERA Y DE CALIDAD EN LAS PYMES DEL SECTOR INDUSTRIAL VINÍCOLA, CASO PRÁCTICO: BODEGAS JULIÁN CHIVITE S.L., (PROPIEDAD DE ARINZANO)

2.1 ANALISIS DOFA

Teniendo en cuenta los fundamentos teóricos de auditoría, reseñados en el capítulo anterior, se realiza un análisis DOFA, de las variables que inciden en la estructuración de las auditorías definidas como elementos componentes de la auditoría interna en las PYMES de la industria vinícola. Si se tiene en cuenta que el DOFA es un valioso instrumento para ayudar a la empresa a encontrar las estrategias para desenvolverse en un medio de acuerdo a sus capacidades y recursos, también se considera como una herramienta fundamental para detectar las variables internas y externas que afectan las finanzas, la producción y los recursos humanos aspectos importantes en un sistema de gestión y de calidad unificado.

Por otra parte hay que destacar que a través de un análisis DOFA de la auditoría se puede evaluar la situación presente de la organización respecto a las demás empresas en materia de competencia. Las condiciones y tendencias del medio externo a la organización, que comprenden Oportunidades y Amenazas, junto a los aspectos internos que definen las Fortalezas y Debilidades y el cruce de las anteriores variables pueden servir para el desarrollo de indicadores de gestión. Estos indicadores contribuyen en la estructuración de un modelo de evaluación o auditoría (en este caso en las áreas financiera y de calidad en las PYMES del sector vinícola), si se tiene en cuenta la fuerte competencia entre fabricantes de diferentes partes del mundo dentro de los cuales se cuenta Vinos de Pago de Arinzano en España. Este hecho hace imprescindible la implantación de adecuados sistemas de evaluación, de calidad y financiera con base en un esquema de auditoría interna que realice un seguimiento constante tanto de la calidad de los productos y el proceso, como de la estructura financiera de cada una de estas PYMES. De ésta manera puede lograrse la solidez económica que requieren y con un enfoque basado en los procesos.

Aunque es importante destacar que la empresa vinícola Bodegas Julián Chivite S.L., (Propiedad de Arinzano) ha venido trabajando en el logro de productos de altísima calificación en el mercado vinícola a nivel español (Denominación Origen Navarra). Ha conseguido con Pago de Arinzano la máxima calificación concedida por España en vinos. Para conseguir esta distinción ha sido necesario cumplir infinidad de requisitos, en cuanto a la calidad, el cultivo, la elaboración y crianza, y es por ello que solo unos pocos vinos tienen el privilegio de lucir en sus etiquetas este título. La empresa vinícola Bodegas Julián Chivite S.L., (Propiedad de Arinzano) es una de las contadas bodegas de España con esta

calificación y la primera de Navarra en conseguir el preciado distintivo, Este hecho hace que deba contar cada vez más con un riguroso sistema de gestión, y auditorías (calidad y financiera). (Ver Tabla 2).

Tabla 2. Análisis Interno y externo

ANALISIS INTERNO		ANALISIS EXTERNO	
F1 La empresa presenta solides financiera y presupuesto adecuado para la implementación de una estructura financiera que le sirva para proyectarse a futuro.	D1 Falta un mejor manejo de la estructura financiera.	O1 La orientación de la empresa al mejoramiento de la calidad en los procesos, ha hecho que esta tenga un crecimiento en el mercado y por ende tenga un mejor manejo organizacional y financiero.	A1 Falta de la receptividad de los asociados a las expectativas de mejoramiento de la estructura organizacional de la empresa.
F2 En la actualidad su gestión es manejada en forma adecuada a pesar de sus falencias.	D2 La empresa presenta debilidades en cuanto a la falta de infraestructura de procesos de calidad.	O2 El mejoramiento en el diseño de la estructura financiera es una herramienta que sirve para lograr un mejor desempeño de la empresa en el mercado.	A2 Al manejo actual de la empresa le hace falta dinamismo.
F3 El recurso humano ha logrado un nivel de eficiencia de la gestión financiera a pesar de la falta de capacitación para los cargos.	D3 Falta de una estrategia orientada al mejoramiento de la estructura de gestión de calidad.	O3 La estructura de una auditoría de gestión de calidad y financiera que se ajuste a las necesidades de mejoramiento de los procesos, es una oportunidad como instrumento dinámico y de control dentro de la estructura organizacional.	A3 El recurso humano con que cuenta le hace falta una mayor adaptación de control de la empresa.

F4 La estructura financiera y de gestión de calidad actual es susceptible a los cambios.	D4 De las labores que desarrollan los funcionarios objeto de estudio no cumplen todos los objetivos del cargo.	O4 El desarrollo de un nuevo organigrama dentro de la estructura organizacional es una oportunidad que tiene la empresa para ser más competitiva y eficiente.	A4 Vulnerabilidad ante los cambios de la estructura.
F5 El recurso humano aunque no está capacitado adecuadamente tiene un conocimiento acorde a las necesidades de la empresa.	D5 La estructura organizacional actual no cumple con las expectativas del crecimiento futuro.	O5 La necesidad que tiene la empresa de contar con ser reestructurada organizacionalmente.	A5 Falta de conocimientos y experiencia en el cargo.
F6 En la actualidad no hay rechazo por parte del recurso humano para la implementación de una nueva estructura de la empresa.	D6 La falta de capacitación del recurso humano hace que la estructura organizacional presente falencias.	O6 Hay falencias que pueden ser subsanadas con la implementación de una nueva estructura organizacional.	A6 Falta de supervisión y control de las funciones y procedimientos que lleva a cabo el recurso humano.
F7 Los asociados de la empresa apoyan las decisiones de mejoramiento de la gestión de calidad de la empresa.	D7 Hace falta una reestructuración de auditoría financiera y de calidad.	O7 El recurso humano del fondo está de acuerdo con los cambios y el mejoramiento que pueden producir.	A7 No existe aparte de una bien definida estructura organizacional, un manual de funciones y procedimientos que describa las funciones específicas de cada puesto de trabajo ni el procedimiento a seguir en cada actividad.

F8 Estructura financiera básica necesaria para desarrollar nuevas estrategias de mejoramiento.	D8 Hay informalidad en algunos procesos de gestión de calidad en la empresa.	O8 Se pueden desarrollar o adquirir nuevas estrategias organizacionales de auditoría de gestión de calidad y financiera.	A8 Organigrama vertical y tramos largos
F9 Organigrama que puede ser estructurado con facilidad.	D9 Falta de supervisión de las funciones de la gestión de calidad y financiera.	O9 El estudio de la estructura financiera y de gestión de calidad sirve para determinar las necesidades que se tienen de una adecuada auditoría en estas áreas.	A9 Falta de un mejor control en los procesos de calidad y financiera.

Fuente: Técnica propuesta por Albert HUMPHREY. Instituto De investigaciones de Stafford .1970.
 Autor: Ivanova Maribel Suquilanda Yaguachi

Teniendo en cuenta las anteriores variables analizadas a continuación se realiza el cruce de estas, con el fin de poder determinar las estrategias más recomendables, que le sirvan a la empresa que se ha tomado como estudio de caso y que puede servir de marco de referencia para un análisis más profundo del tema de auditoría financiera y de calidad. (Ver Tabla 3).

2.2. ESTRATEGIAS FO

Tabla 3. Generación de Estrategias FO

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
F1 La empresa cuenta con presupuesto adecuado para la implementación de una estructura de gestión de calidad organizacional y financiera que le sirva para proyectarse a futuro con una gestión eficaz.	O1 La orientación de la empresa al mejoramiento de la calidad del producto, hace que esta tenga un crecimiento y por ende tenga un mejor manejo financiero y del producto.

F2 En la actualidad su gestión es manejada de forma adecuada a pesar de sus falencias.	O2 El diseño de un nuevo manual de auditoría es una herramienta que sirve para lograr un mejor desempeño de los recursos financieros y de los procesos de producción orientados a la calidad.
F3 A través de la implementación de estrategias de auditoría se espera poder analizar si los procedimientos, controles contables y administrativos son adecuados para lograr máxima eficiencia y productividad.	O3 El manual de auditoría es una herramienta de control dinámico dentro de la estructura organizacional de la empresa vinícola Bodegas Julián Chivite S. L., (Propiedad de Arinzano)
F4 El diseño de un manual de auditoría financiera busca el logro de eficiencia en las operaciones eficacia en la administración y busca productividad a costos razonables a través de recomendaciones que son las que interesan al cliente y no solo emitir un dictamen.	O4 El Desarrollo de un manual de auditoría sirve para proporcionar procedimientos, cuestionarios y guías de trabajo para la ejecución de las auditorías internas - integrales a ejecutar por el ente de control de la empresa vinícola Bodegas Julián Chivite S. L., (Propiedad de Arinzano)
F5 La auditoría financiera debe asesorar a la gerencia en los aspectos más importantes detectados en el proceso de su trabajo.	O5 El cumplimiento de cada una de las actividades y tareas definidas en cada fase de la auditoría deberá ser controlada por quien ejerza la supervisión de las actividades.
F6 La auditoría debe investigar y evaluar a la empresa en todas sus áreas con énfasis en su parte administrativa, contable, financiera, de sistemas y calidad.	O6 Hay falencias que pueden ser subsanadas con la implementación de una nueva auditoría de calidad y financiera.
F7 los asociados apoyan las decisiones de mejoramiento de la gestión de fondo.	O7 La implementación de nuevas estrategias de auditoría generan oportunidades de mejoramiento de los procesos de la empresa.
F8 A través de una eficiente auditoría financiera los estados y datos financieros deben ser verificables.	O8 Se pueden desarrollar o adquirir nuevas estrategias de auditoría.
F9 El auditor a través de una adecuada auditoría de sistemas y calidad evidencia su labor ante el cliente, complementa su diagnostico, hace recomendaciones y emite un dictamen.	O9 El estudio de la estructura financiera sirve para la implementación de una nueva estructura.

Fuente: Técnica propuesta por Albert HUMPHREY. Instituto De investigaciones de Stafford .1970.
Autor: Ivanova Maribel Suquilanda Yaguachi

2.2.1 Cruce de variables y formulación de estrategias FO

Tabla 4. Cruce de variables y formulación de estrategias FO

COMBINACIÓN	ESTRATEGIA
F1O1O2O3	FO1 La implementación de una estructura de auditoría puede contribuir en el control de la gestión de calidad y financiera.
F2O4O5O7	FO2 La reestructuración de la auditoría interna de la empresa en las áreas de gestión calidad y financiera contribuye a un mejor control de la gestión en la empresa.
F3O4O7O9	FO3 La reestructuración en el área de la auditoría puede conducir a un mejoramiento integral de la empresa.
F4O2O5O8O9	FO4 Es importante tener en cuenta diseñar un manual de auditoría cuyo objetivo este orientado a realizar un examen metódico e independiente para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones previamente.
F5O3O7	FO5 La delimitación de las funciones del recurso humano debe ser una de las prioridades de la nueva estructura organizacional.
F6O2O4O5	FO6 Se debe contemplar, implementar una nueva auditoría que compruebe y controle tanto el proceso de producción, calidad y gestión financiera.
F7O1O2O9	FO7 Se debe diseñar la estrategia integral de auditoría que satisfaga las expectativas de mejoramiento existentes.
F8O9	FO8 El estudio realizado sirve para crear una estrategia de mejoramiento de la estructura de gestión de calidad y financiera.
F9O6O9	FO9 Se debe reestructurar el organigrama para lograr una mayor eficiencia en la gestión de calidad de la empresa.

Fuente: Técnica propuesta por Albert HUMPHREY. Instituto De investigaciones de Stafford .1970.
 Autor: Ivanova Maribel Suquilanda Yaguachi

En la anterior tabla, con base en el análisis de combinación de variables FO, se plantean las estrategias de crecimiento. Estas estrategias están orientadas a superar las debilidades importantes que tiene la empresa, en lo referente a la auditoría financiera y de calidad, y convertirlas en fortalezas. Así cuando se vea enfrentada a amenazas graves, podrá tener herramientas para evitarlas y concentrarse más en las oportunidades existentes.

2.3. ESTRATEGIAS FA

Tabla 5. Generación de Estrategias: FA

FORTALEZAS	AMENAZAS
F1 La empresa cuenta con presupuesto adecuado para la implementación de una estructura de gestión de calidad organizacional y financiera que le sirva para proyectarse a futuro con una gestión eficaz.	A1 Falta de la receptividad de los asociados a las expectativas de mejoramiento de la estructura organizacional de la empresa.
F2 En la actualidad su gestión es manejada de forma adecuada a pesar de sus falencias.	A2 Al manejo actual de la empresa le hace falta dinamismo.
F3 A través de la implementación de estrategias de auditoría se espera poder analizar si los procedimientos, controles contables y administrativos son adecuados para lograr máxima eficiencia y productividad.	A3 El recurso humano con que cuenta le hace falta una mayor adaptación de control de la empresa.
F4 El diseño de un manual de auditoría financiera busca el logro de eficiencia en las operaciones eficacia en la administración y busca productividad a costos razonables a través de recomendaciones que son las que interesan al cliente y no solo emitir un dictamen.	A4 Vulnerabilidad ante los cambio de la estructura.
F5 La auditoría financiera debe asesorar a la gerencia en los aspectos más importantes detectados en el proceso de su trabajo.	A5 Falta de conocimientos y experiencia en el cargo.
F6 La auditoría debe investigar y evaluar a la empresa en todas sus áreas con énfasis en su parte administrativa, contable, financiera, de sistemas y calidad.	A6 Falta de supervisión y control de las funciones y procedimientos que lleva a cabo el recurso humano.
F7 los asociados apoyan las decisiones de mejoramiento de la gestión de fondo.	A7 No existe aparte de una bien definida estructura organizacional, un manual de funciones y procedimientos que describa las funciones específicas de cada puesto de trabajo ni el procedimiento a seguir en cada actividad.
F8 A través de una eficiente auditoría financiera los estados y datos financieros deben ser verificables.	A8 Organigrama vertical y tramos largos
F9 El auditor a través de una adecuada auditoría de sistemas y calidad evidencia su labor ante el cliente, complementa su diagnostico, hace recomendaciones y emite un dictamen.	A9 Falta de un mejor control en los procesos de calidad y financiera.

Fuente: Técnica propuesta por Albert HUMPHREY. Instituto De investigaciones de Stafford .1970.
 Autor: Ivanova Maribel Suquilanda Yaguachi

2.3.1 Cruce de variables y formulación de estrategias FA

Tabla 6. Cruce de variables y formulación de estrategias FA

COMBINACIÓN	ESTRATEGIA
F1A1A2A9	FA1 Con base en el diagnostico realizado diseñar un manual de auditoría financiera y de calidad.
F2A3A4A6	FA2 Estructurar un organigrama que sirva para lograr una mayor eficiencia en las funciones que desarrolla la auditoría.
F3A3A5A9	FA3 Falta de supervisión y control de las funciones y procedimientos que lleva a cabo la auditoría actual.
F4A4A7	FA4 Se deben realizar los ajustes pertinentes a la auditoría actual.
F5A4A7	FA5 Lograr un mejoramiento de la estructura organizacional con un mejor manejo de las funciones.
F6A3A5A9	FA6 Lograr un mejoramiento de los canales de comunicación con una adecuada asignación de funciones y capacitación.
F7A1A3A5	FA7 Se debe desarrollar una estrategia de auditoría adecuada, tanto al área financiera como de procesos.
F8A2A4A7	FA8 Se debe romper la resistencia al cambio con el desarrollo de una auditoría efectiva y eficiente.
F9A8A9	FA9 Es fundamental para el adecuado desarrollo de las funciones del recurso humano estructurar una auditoría que se adapte a las necesidades actuales y futuras de la empresa.

Fuente: Técnica propuesta por Albert HUMPHREY. Instituto De investigaciones de Stafford .1970.
Autor: Ivanova Maribel Suquilanda Yaguachi

Para la formulación de estrategias FA, las cuales son de supervivencia, se tuvo en cuenta como criterio fundamental de planteamiento la utilización de las fortalezas de la empresa, para evitar o reducir el impacto de las amenazas externas, hacía la estructura organizacional. Los objetivos que se persiguen con estas estrategias consisten en aprovechar las fortalezas que en la actualidad se han detectado y así poder reducir a un mínimo las amenazas externas.

2.4. ESTRATEGIAS DO

Tabla 7. Generación de Estrategias: DO

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
D1 Falta un mejor manejo de la estructura financiera.	O1 La orientación de la empresa al mejoramiento de la calidad en los procesos, ha hecho que esta tenga un crecimiento en el mercado y por ende tenga un mejor manejo organizacional y financiero.
D2 La empresa presenta debilidades en cuanto a la falta de infraestructura de procesos de calidad.	O2 El mejoramiento en el diseño de la estructura financiera es una herramienta que sirve para lograr un mejor desempeño de la empresa en el mercado.
D3 Falta de una estrategia orientada al mejoramiento de la estructura de gestión de calidad.	O3 La estructura de una auditoría de gestión de calidad y financiera que se ajuste a las necesidades de mejoramiento de los procesos, es una oportunidad como instrumento dinámico y de control dentro de la estructura organizacional.
D4 De las labores que desarrollan los funcionarios objeto de estudio no cumplen todos los objetivos del cargo.	O4 El desarrollo de un nuevo organigrama dentro de la estructura organizacional es una oportunidad que tiene la empresa para ser más competitiva y eficiente.
D5 La estructura organizacional actual no cumple con las expectativas del crecimiento futuro.	O5 La necesidad que tiene la empresa de contar con ser reestructurada organizacionalmente.
D6 La falta de capacitación del recurso humano hace que la estructura organizacional presente falencias.	O6 Hay falencias que pueden ser subsanadas con la implementación de una nueva estructura organizacional.
D7 Hace falta una reestructuración de auditoría financiera y de calidad.	O7 El recurso humano del fondo está de acuerdo con los cambios y el mejoramiento que pueden producir.
D8 Hay informalidad en algunos procesos de gestión de calidad en la empresa.	O8 Se pueden desarrollar o adquirir nuevas estrategias organizacionales de auditoría de gestión de calidad y financiera.
D9 Falta de supervisión de las funciones de la gestión de calidad y financiera.	O9 El estudio de la estructura financiera y de gestión de calidad sirve para determinar las necesidades que se tienen de una adecuada auditoría en estas áreas.

Fuente: Técnica propuesta por Albert HUMPHREY. Instituto De investigaciones de Stafford .1970.
 Autor: Ivanova Maribel Suquilanda Yaguachi

2.4.1. Cruce de variables y formulación de estrategias DO

Tabla 8. Cruce de variables y formulación de estrategias DO

COMBINACIÓN	ESTRATEGIA
D1O2O5O7	DO1 La capacitación del recurso humano de auditoría es importante para que este pueda formular las recomendaciones a los cambios que se propongan.
D2O2O6O8O9	DO2 La implementación de auditoría es la oportunidad para que el fondo logre una mayor competitividad en el manejo administrativo y del servicio al cliente.
D3O1O2O4O6O8	DO3 La nueva estructura organizacional y el diseño de un nuevo manual de auditoría sirve para que el recurso humano encargado de estas funciones desarrolle de forma más eficaz y adecuada el control del área financiera de calidad y de procesos.
D4O3O4O7	DO4 Iniciar y mantener un plan de indicadores de gestión para el control interno de las funciones de cada cargo.
D5O2O5O8O9	DO5 La implementación de una nueva estructura de auditoría es un factor determinante para el logro de una mejor gestión en el fondo de empleados.
D6O3O7O9	DO6 Se debe capacitar al recurso humano de auditoría en el área específica donde está desempeñando sus labores con el fin de lograr una mayor eficiencia y eficacia
D7O3O7	DO7 Se debe diseñar un nuevo organismo de control que se ajuste a las expectativas del crecimiento de la empresa.
D8O3O5O9	DO8 Generar los procedimientos para estabilizar los objetivos de cada cargo y los requerimientos mínimos de los funcionarios.
D9O7O9	DO9 Iniciar y mantener un plan de indicadores de gestión para el control interno de las funciones de cada cargo.

Fuente: Técnica propuesta por Albert HUMPHREY. Instituto De investigaciones de Stafford .1970.
Autor: Ivanova Maribel Suquilanda Yaguachi

Las estrategias DO, también estrategias de supervivencia, se orientan a la mejora de las debilidades internas, que tiene el Fondo y que le impiden aprovechar las oportunidades externas, que puede tener este para el logro de una mejor estructura organizacional, y por ende una mejor delimitación de los procesos y funciones.

2.5 ESTRATEGIAS DA

Tabla 9. Generación de Estrategias: DA

DEBILIDADES	AMENAZAS
D1 Falta un mejor manejo de la estructura financiera.	A1 Falta de la receptividad de los asociados a las expectativas de mejoramiento de la estructura organizacional de la empresa.
D2 La empresa presenta debilidades en cuanto a la falta de infraestructura de procesos de calidad.	A2 Al manejo actual de la empresa le hace falta dinamismo.
D3 Falta de una estrategia orientada al mejoramiento de la estructura de gestión de calidad.	A3 El recurso humano con que cuenta le hace falta una mayor adaptación de control de la empresa.
D4 De las labores que desarrollan los funcionarios objeto de estudio no cumplen todos los objetivos del cargo.	A4 Vulnerabilidad ante los cambio de la estructura.
D5 La estructura organizacional actual no cumple con las expectativas del crecimiento futuro.	A5 Falta de conocimientos y experiencia en el cargo.
D6 La falta de capacitación del recurso humano hace que la estructura organizacional presente falencias.	A6 Falta de supervisión y control de las funciones y procedimientos que lleva a cabo el recurso humano.
D7 Hace falta una reestructuración de auditoría financiera y de calidad.	A7 No existe aparte de una bien definida estructura organizacional, un manual de funciones y procedimientos que describa las funciones específicas de cada puesto de trabajo ni el procedimiento a seguir en cada actividad.
D8 Hay informalidad en algunos procesos de gestión de calidad en la empresa.	A8 Organigrama vertical y tramos largos
D9 Falta de supervisión de las funciones de la gestión de calidad y financiera.	A9 Falta de un mejor control en los procesos de calidad y financiera.

Fuente: Técnica propuesta por Albert HUMPHREY. Instituto De investigaciones de Stafford .1970.
 Autor: Ivanova Maribel Suquilanda Yaguachi

2.5.1. Cruce de variables y formulación de estrategias DA

Tabla 10. Cruce de variables y formulación de estrategias DA

COMBINACIÓN	ESTRATEGIA
D1A1A5A9	DA1 La falta de receptividad y conocimiento tanto del recurso humano como de los asociados, es uno de los motivos fundamentales para que se deba realizar un control más riguroso.
D2A2A7A9	DA2 Crear una solida estructura organizacional con base en el trabajo humano.
D3A3A9	DA3 Incentivar al personal a un mejor desempeño de sus funciones con la implementación del manual.
D4A3A6A8	DA4 Aumentar la comunicación interna y externa de la empresa.
D5A2A4A6A7	DA5 Incrementar a través de la nueva estructura de auditoría los lineamientos y recomendaciones para un mejor manejo de la empresa.
D6A3A5A6A9	DA6 La capacitación y estructuración del manual de auditoría es una herramienta que sirve para solucionar esta amenaza.
D7A2A4A9	DA7 La auditoría debe tener en cuenta que la información contable presentada en los estados financieros debe contener en forma clara y comprensible todo lo necesario para poder hacer una evaluación real de la empresa.
D8A2A4	DA8 Con la implementación de una nueva estructura de auditoría se podrían solucionar los problemas de informalidad en la gestión administrativa.
D9A3A6	DA9 Se debe a través de la nueva estructura administrativa controlar tanto la gestión como el desarrollo de las gestiones del recurso humano.

Fuente: Técnica propuesta por Albert HUMPHREY. Instituto De investigaciones de Stafford .1970.
Autor: Ivanova Maribel Suquilanda Yaguachi

El planteamiento de las estrategias DA propuestas, tienen como objeto derrotar las debilidades internas y eludir las amenazas ambientales por las cuales pueda atravesar la empresa en la actualidad. Por lo tanto, a través de estas, se intenta minimizar debilidades y amenazas mediante estrategias de carácter defensivo, pues un gran número de amenazas externas y debilidades internas pueden llevar a la empresa a una posición muy inestable. Al estar enfrentada a una situación como la descrita, tendrá que luchar por su supervivencia, logrando un mejoramiento de su gestión con la implementación de una adecuada estructura organizacional, financiera y de calidad, para así, poder ofrecer una mejor atención al cliente a través de una gestión más competitiva.

2.6 CONCLUSIÓN DEL ANÁLISIS DOFA

En síntesis, del cruce de las variables de la matriz DOFA, se puede concluir que el fondo de empleados a través de la implementación de una adecuada estructura organizacional y manual de funciones, tiene un alto porcentaje de probabilidades de lograr un mejoramiento en su gestión, especialización de funciones y servicio al cliente. De esta manera la empresa logrará ser más competitiva, eficiente, efectiva y estar preparada para los cambios que se presenten en el futuro.

CAPITULO III

3. ANÁLISIS DE LOS ELEMENTOS Y NORMAS DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD Y FINANCIERA APLICABLES AL SEGMENTO DE PYMES OBJETO DE ESTUDIO.

Teniendo en cuenta los aspectos estudiados en el marco teórico y análisis DOFA tomando como estudio, la empresa Bodegas Julián Chivite S.L., (Propiedad de Arínzano), Podemos evaluar las variables que inciden en la auditoría, para ello se han determinado las falencias que presentan este tipo de empresas, y posteriormente poder formular soluciones al respecto en cuanto a la adecuada implementación de una auditoría interna financiera y de calidad. Teniendo en cuenta los objetivos de lograr altos estándares de calidad del producto y un adecuado manejo de los costos y demás aspectos financieros; Igualmente, se podría conceptualizar que este tipo de auditorías a nivel interno, deben estar orientadas a ser una función al servicio tanto de la gestión, como del área financiera, de producción y de apoyo a toda la organización.

Por otro lado, el hecho de que la calidad sea un factor fundamental en la estrategia, objetivo y éxito empresarial obliga a diseñar sistemas de información y de control adecuados. Así la auditoría interna de calidad y financiera puede convertirse en una actividad esencial dentro de las organizaciones independientemente de su tamaño.

Además, los requisitos de las normas de auditoría obligan a que las empresas posean una supervisión continuada del desempeño del sistema de gestión de la calidad, y del área financiera como aspecto fundamental en la planificación y desarrollo de las mismas.

Con el análisis DOFA realizado y tomando como estudio de caso la a Bodegas Julián Chivite S.L., (Propiedad de Arínzano) se ha podido observar, que existen variables que presentan falencias que requieren soluciones para el logro de un mejor manejo de la auditoría interna tanto de calidad como financiera En la actualidad las auditorías no deben considerarse como un simple apoyo ad-hoc de la gestión, sino que el área de auditoría de la empresa o el auditor debe pensar como gestor de la empresa, según lo prescrito por [Chambers (1998), Hevia (1999), Moeller y Witt (1999), Morais (2001), Sawyer (2003)], y los auditores internos son un apoyo importante en toda la organización [Sawyer (1988), Pickett (1997), Hammer (1998), Barbier (1999), Solomon (2005)].

Por lo tanto, consideramos a la auditoría interna, como una función independiente y objetiva, de garantía, consultoría y apoyo, establecida con el objetivo de añadir valor y mejorar el funcionamiento de la organización. Además, ayuda a la organización a alcanzar sus objetivos, a través de una orientación sistemática y disciplinada, para evaluar y mejorar

la eficacia de los procesos de la gestión de riesgo, control y gobernabilidad. Según (IIA, 1999,1) Este concepto se halla sustentado en la investigación llevada a cabo por un grupo de trabajo internacional, en colaboración con el IIA- Research Foundation y la Universidad de Sydney-Australia desde 1999 hasta 2007, con el título CFIA – Competency Framework for Internal Auditing, cuyos resultados permiten afirmar (Ridley, 1999):

- La profesión de auditoría interna, se destacará en función de la calidad del desarrollo de sus servicios y no de quien los realiza, o de aquello que son.
- Para ser viable, la profesión de auditoría interna tiene que ser entendida como algo que añade valor a las organizaciones.
- Los auditores internos deben tener en cuenta toda la cadena de valor.
- La estructura conceptual de la auditoría interna, deberá ir más allá de sus propios procesos, reflejando las orientaciones organizacionales en su servicio.
- Las normas, y otras orientaciones profesionales deben, no sólo, servir para guiar la profesión, sino también, para dar una imagen de diferente calidad al mercado.²⁵

Esta concepción está lejos de la orientación inicial de la función de auditoría interna que nació como un segmento, a partir del concepto amplio de auditoría. A pesar de un origen muy centrado en la verificabilidad de las informaciones financieras, su desarrollo ha estado ligado a la evolución experimentada por los sistemas de control interno, como consecuencia del crecimiento de las organizaciones y de la complejidad de su gestión.

3.1 AUDITORÍA INTERNA Y GESTIÓN DE CALIDAD.

En lo que respecta al caso específico de las PYMES del sector vinícola, es importante destacar con base en los aspectos teóricos analizados y las variables definidas en la matriz DOFA, que en realidad para este tipo de empresas y específicamente en Bodegas Julián Chivite S.L., (Propiedad de Arínzano) empresa productora, elaboradora y embotelladora de vino, la preocupación por la calidad es algo que está presente en la mayoría de sus organizaciones, independientemente de su tamaño o actividad, sin limitarse de forma

²⁵ CFIA – Competency Framework for Internal Auditing. 2007.

exclusiva a los productos y servicios ofrecidos, sino también a la forma en que las operaciones y actividades son realizadas.

Es importante subrayar que el concepto de calidad ha estado asociado en su origen al producto, y ha ido evolucionando, de forma que en estos momentos es una dimensión asociada a los servicios, a los procesos, a la actuación y a todo tipo de competencias en general.

Además, siendo la calidad un factor fundamental en la gestión, en la misma medida ha de serlo en el planteamiento del trabajo de los auditores internos. Así lo reconoce (Mills, 1997), al defender que cualquier auditoría llevada a cabo en un área, función o proceso dentro de la organización, es en realidad una auditoría de calidad. Por lo tanto, en lo que respecta a la calidad que debe tener el producto de Bodegas Julián Chivite S.L., (Propiedad de Arínzano) y en aras de estar siempre orientado a un mejoramiento continuo de la calidad, el auditor interno de calidad, puede desempeñar una doble función en el programa de la calidad total de organización. Por una parte, ya que la gestión de la calidad se ha identificado con un área operacional dentro de la organización, el auditor interno necesita conocer y someter la gestión de la calidad a los mismos tipos y revisiones operacionales, que se hacen en muchas otras áreas (Moeller y Witt, 1999). Por otra parte, al ser la calidad una dimensión que afecta al conjunto de sistemas, procedimientos, mecanismos de control establecidos a lo largo de la organización, evidentemente, el trabajo de auditoría interna realizado en cualquier área operativa implica considerar la gestión de calidad a la hora de evaluar dicha área. El sistema de gestión de calidad es el instrumento básico para la modulación de la calidad y las auditorías sean internas o externas, constituyen el elemento fundamental en la evaluación de la eficacia del mismo.

Otro aspecto que es importante destacar es que la función de auditoría interna se desarrolla en paralelo a la importancia que la calidad adquiere en las organizaciones, en la medida en que tiene que hacer frente a nuevos retos, nuevas competencias y capacitaciones aplicadas al área de calidad. En la misma medida, las necesidades internas de desarrollar, implementar, controlar y mejorar adecuados sistemas de gestión de calidad ha propiciado que la auditoría interna deba esforzarse en ponerse a la altura de las exigencias de la gestión de calidad. El enfoque actual de la auditoría y su papel en las organizaciones, es el resultado de la propia evolución de éstas.

Así mismo, la auditoría interna juega un papel fundamental en lo relacionado al cumplimiento de los requisitos de la certificación de calidad. Puesto que las normas internacionales ISO 9001 destacan la importancia de las auditorías internas como una herramienta de gestión para supervisar, verificar y mejorar la eficacia de la implantación de la política de calidad y medioambiente, (ISO, 2000). Las referidas normas de calidad surgen por la necesidad de:

- Responder a la fuerte y creciente competitividad en los mercados internacionales; Satisfacer imperativos y expectativas de los clientes y de la organización en general; Unificar especificaciones para garantizar que los requisitos de los clientes se cumplan; Promover y desarrollar una cultura común de calidad a nivel internacional; Apoyar a las organizaciones en la implantación y manutención de un sistema de calidad; Facilitar las relaciones, de manera que cada organización suministre productos, o servicios, que satisfagan a los clientes, los cuales, serán a su vez, suministradores de productos, o servicios, con garantía de calidad y protección medioambiental.

Para obtener el reconocimiento de la certificación de calidad, la empresa Bodegas Julián Chivite, S.L., (Propiedad de Arínzano) tiene que ser evaluada externamente por organismos certificadores autorizados, cumpliendo con los requisitos constantes de las normas de calidad a las que se adherirá voluntariamente. Uno de esos requisitos de las normas ISO 9001:2000 se refiere a la implementación de dispositivos de supervisión y medición como son las auditorías internas. En concreto se podría resumir lo anterior en los siguientes aspectos:

La organización debe realizar auditorías internas en intervalos planeados para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- a) Está de acuerdo con las disposiciones planeadas, con los requisitos de esta norma y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad por la organización.
- b) Está implementado y se mantiene eficazmente que las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones emprendidas, siendo necesario remitir los resultados de verificación (ISO, 2000, p.23).

El sistema de calidad debe ser evaluado, según las normas ISO, por la propia organización, utilizando técnicas de auditoría interna. El trabajo será realizado por personas cualificadas, que sean independientes y que no tengan responsabilidades sobre las áreas o actividades auditadas, pero no necesariamente pertenecientes a la misma empresa. La función de auditoría interna consigue así un respaldo social importante de la mano de unas normas de certificación de gran reconocimiento a nivel organizativo, así como del área de producción de la empresa, con actividades de seguimiento como el follow-up que integra el desarrollo del trabajo de un auditor interno y que marca la diferencia respecto a la auditoría externa.

Al mismo tiempo, las ISO 19011:2002 regula las directrices para las auditorías de sistema de gestión de la calidad y o medioambiental, pudiendo ser aplicada a otros tipos de auditoría, incluyendo sistemas de gestión.

Además la empresa vinícola Bodegas Julián Chivite S.L. Propiedad de Arínzano, cuenta con auditorías externas de calidad y sistemas de gestión de la seguridad alimentaria como:

APPCC: Análisis de peligros y puntos de control crítico en Seguridad Alimentaria, siendo este un elemento clave de la Gestión de la Calidad Total (GCT). El Sistema de APPCC se basa en la existencia de sistemas de gestión de la calidad sólidamente implantados, como las buenas prácticas de fabricación (BPF), las buenas prácticas de higiene (B.P.H), las buenas prácticas agrícolas (B.P.A) y las buenas prácticas de almacenamiento (B.P.A.L).

Aunque el sistema de APPCC s concibió como un método para asegurar la inocuidad de los alimentos tanto en el sector agrícola como en el de elaboración, hasta ahora se ha aplicado sobre todo en este último.

BRC, IFS: Certificación de Calidad y Seguridad Alimentaria, Estas normas de calidad y seguridad alimentaria son publicadas por grupos de distribución alimentaria. Cualquier empresa que quiera suministrar sus productos de alimentación a dichos distribuidores tienen que cumplir estas normas.

La demanda de seguridad alimentaria es cada día mayor. Los consumidores y las autoridades exigen cada vez más que los alimentos que consumimos ofrezcan unos altos niveles de calidad y seguridad. Si surge algún problema, es necesario identificar sus causas rápidamente y solucionarlo lo antes posible. Normalmente las demandas se suelen dirigir en primer lugar al comercio minorista, aunque la responsabilidad alcanza a toda la cadena productiva, desde los productores de alimentos, proveedores de materias primas y los transportistas.

Las Auditorías, Organismos de Certificaciones y control de calidad externos para el vino una vez elaborado son:

ORGANISMO: ICAN (Instituto de Calidad Agroalimentaria de Navarra), Este organismo pertenece al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente del Gobierno de Navarra. Esta institución se encarga directamente de la inspección y control de:

- Auditorías a bodegas.
- Inspección de producción.
- Inspección del producto.
- Inspección de puntos de venta.
- Toma de muestras y analíticas.
- Certificación de vinos por: analítica y características sensoriales.
- Crianza y Envejecimiento.
- Comercialización y Etiquetado.
- Grabación de datos y procesado informático.
- Emisión de informes.
- Emisión y mantenimiento de certificados de conformidad.

Además se encarga de ejecutar lo siguiente:

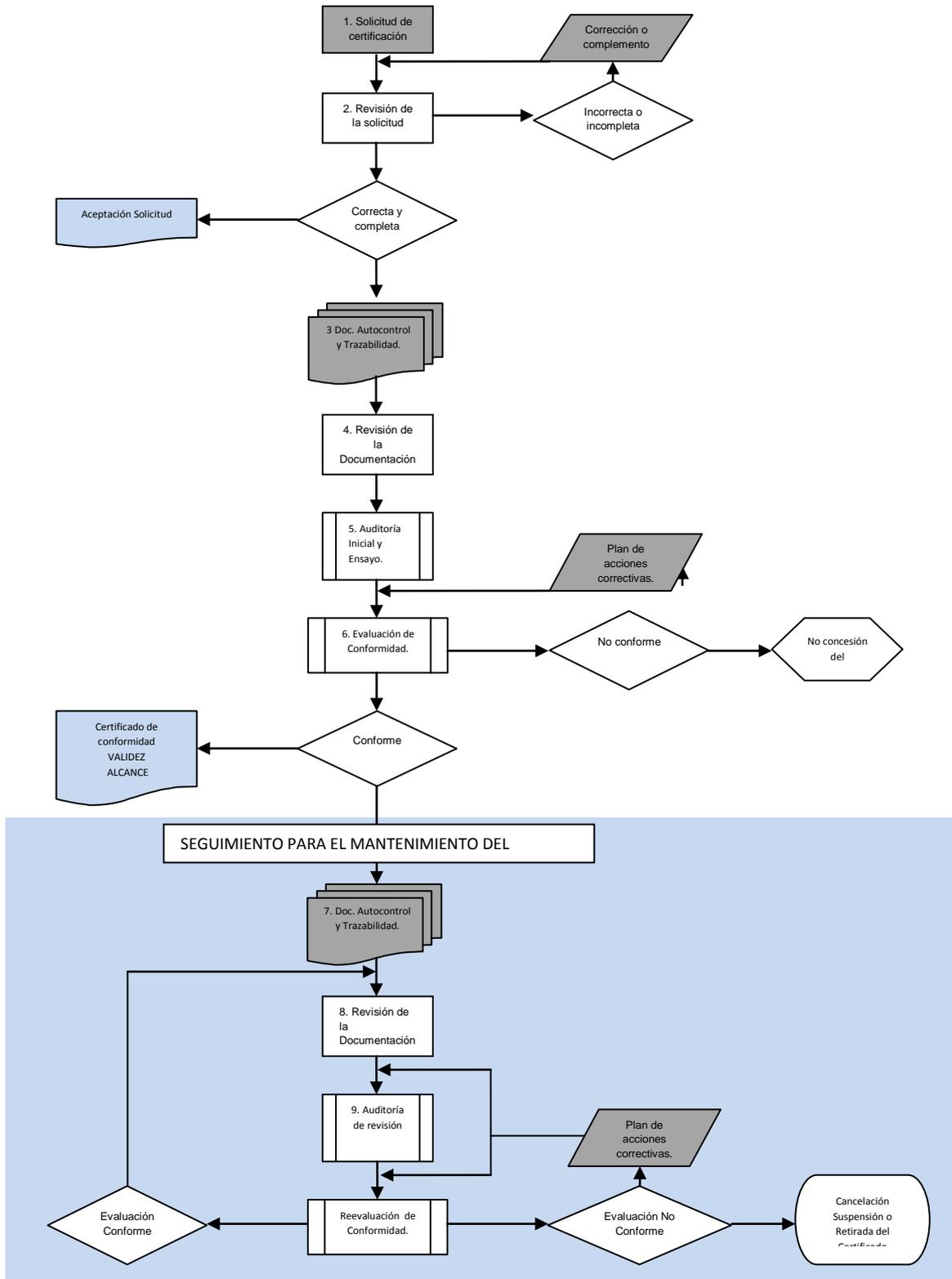
- Inspección y Control: Navarra al ser denominación de Origen protegida para el vino, dispone de un Consejo Regulador, constituido por viticultores, elaboradores y administración. Dicho organismo regula:
 - La orientación y vigilancia de la producción.
 - El establecimiento de rendimientos.
 - Certificación de añadas.
 - Funcionamiento interno y gestiones.
 - Defensa y vela del prestigio de la Denominación de Origen.
 - Gestión patrimonio del consejo.
 - Registros.
 - Calificación de partidas: Contra-etiquetas.
 - Potestad Sancionadora.
 - Promoción.
 - Subcontratación.

CPAEN. (Consejo de Producción Agraria Ecológica de Navarra), cuyas funciones son las siguientes:

- Cumplimiento Normativo Europeo.
- Aplica Sistemas de Control.
- Certificación de vinos de la producción agraria ecológica.

Representación gráfica del proceso de evaluación para la obtención de la certificación de calidad en Bodegas Denominación de Origen Navarra. (Ver figura 6)

Figura 6. Proceso de Evaluación Bodegas Denominación de Origen “Navarra”



Fuente: ICAN (Instituto de Calidad Agroalimentaria de Navarra)

Cabe señalar que a partir del año 2011, el Organismo que se encargará de las Certificaciones de Calidad del Vino a nivel General será:

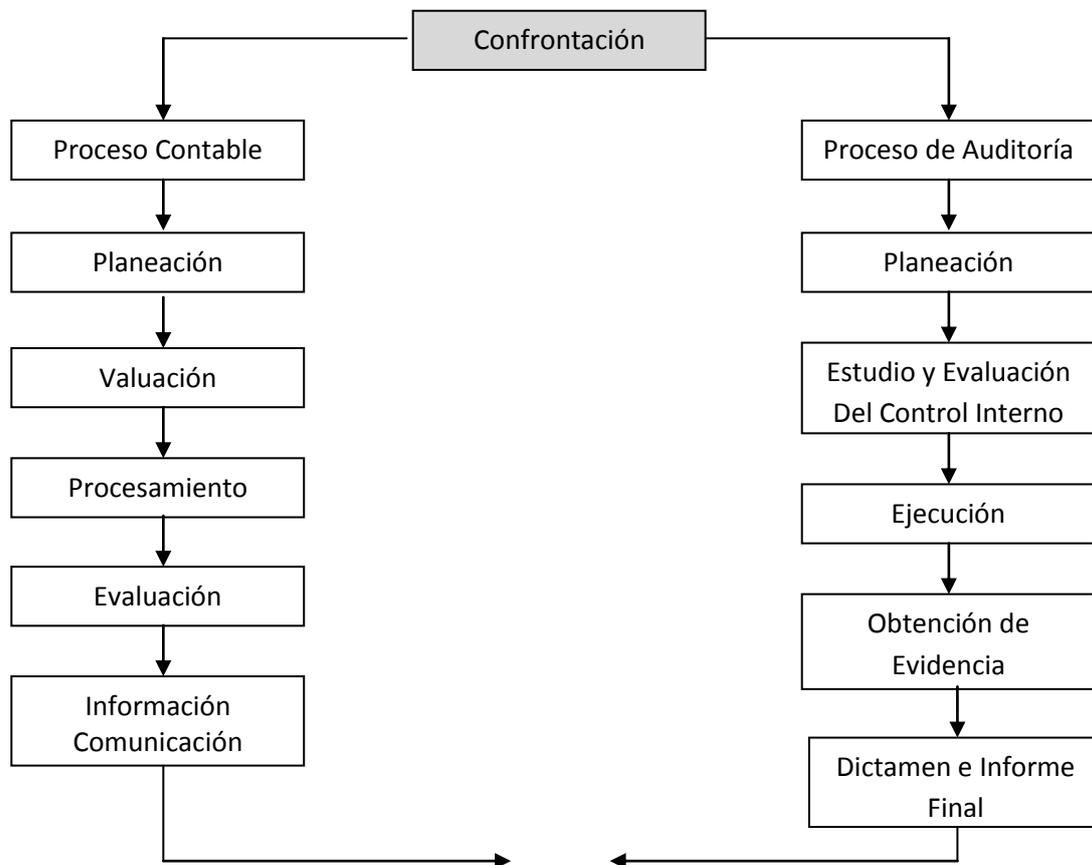
ENAC (Entidad Nacional de Acreditación): éste organismo vigilará mediante evaluaciones periódicas que las entidades acreditadas continúen cumpliendo los requisitos de acreditación. En caso que se incumplan las normativas de acreditación ENAC podrá suspender la certificación temporalmente hasta que se demuestre de nuevo su cumplimiento con los requisitos.

La acreditación no será resultado de un proceso puntual. ENAC evaluará regularmente a las entidades acreditadas, comprobando que mantienen su competencia técnica mediante visitas de seguimiento y auditorías de reevaluación, que serán realizadas por organismos que designe esta institución. La frecuencia de las visitas se establecerá en función de los resultados previos.

3.2 Elementos Y Normas de Auditoría Financiera

La auditoría financiera es una herramienta de control para el proceso de contabilidad por medio de la cual se investiga y evalúa a la empresa en esta área, con el fin de realizar recomendaciones adecuadas a las circunstancias. También se describen deficiencias o irregularidades y se proponen los posibles correctivos. Esta herramienta frente al proceso contable se puede describir con base en el siguiente diagrama de flujo: (Ver Figura 7)

Figura 7. Elementos y normas de auditoría financiera



Fuente: LAZCANO Sales, J.M. (1995). El manejo de las organizaciones y su auditoría interna. México: McGraw-Hiel Interamericana.

Para poder llevar a cabo un adecuado proceso de auditoría financiera se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

a. Estudio General de los estados financieros de la empresa con el fin de conocer de manera general la empresa que se va a auditar.

b. Análisis y Revisión de todos los documentos del área financiera para lo cual se deben tener en cuenta lo siguiente:

- La organización.
- Los procedimientos.
- Los movimientos.
- Los saldos en las cuentas.

c. Análisis. Consiste en la evaluación de los componentes de un todo y con base en ello sacar conclusiones.

d. Inspección. Verificación física de los pasos materiales que sustentan las operaciones del negocio. Aplicable al examen de documentos y activos fijos.

e. Confirmación. Ratificación por parte de terceras personas sobre la autenticidad de un saldo, la ejecución de una operación o hecho similar en la que tomó parte, lo cual le da plena capacidad para informar válidamente sobre lo ocurrido.

f. Investigación y confrontación de los estados financieros y balances. Proceso mediante el cual el auditor trata de descubrir una verdad útil a su trabajo. Se aplica (recopilando información ya sea por entrevista, cuestionarios o prácticas con el personal de la empresa) especialmente para estudiar y evaluar el control interno en su fase inicial.

g. Certificaciones dadas por auditoría. Obtención escrita de afirmaciones y conceptos que formalizan la investigación. Se materializa a través de documentos en los que se asegura la verdad de un hecho por parte de personas responsables.

h. Observación. Examen atento que permite apreciar y concluir como se realizan las operaciones en la práctica. Ejemplo: observar la elaboración del inventario físico.

i. Cálculo. Verificación de la exactitud aritmética de operaciones que deben ser precisas. Ejemplo: El cálculo de depreciación mensual por el método de línea recta.

j. Indagación. Averiguación sobre políticas, pasivos contingentes y otros aspectos por entrevistas y consultas que se hagan a personas responsables de tales actividades.

Teniendo en cuenta que la "Auditoría es un proceso mediante el cual se investiga revisa y evalúa a la empresa" entonces varias técnicas que se aplican en la investigación científica pueden aplicarse en el campo de la Auditoría las cuáles complementaran las tradicionalmente conocidas; estas técnicas del método científico son:

– Observar: Utilizando al máximo los sentidos.

- Medir: Estableciendo comparaciones entre los eventos, procedimientos y operaciones ejecutadas en la empresa.
- Clasificar: Agrupando datos, procedimientos operativos y problemas según su similitud con el propósito de plantear soluciones razonables.
- Inferir: Esto se explica el porqué de un problema con base en las observaciones, antes y después con el objeto de comprobar y no hacer simples suposiciones.
- Comunicar: Estableciendo intercambio de ideas y conceptos, analizando problemas con los implicados.
- Experimentar: Esto es verificar las hipótesis formuladas en los problemas. Con la experimentación se integran las demás técnicas.
- Formular conclusiones: resultantes de la observación y experimentación, con ello se tratará de explicar el comportamiento de los hechos evaluados y hacer recomendaciones que dejen satisfecho al cliente.

Normas de Auditoría. Estas son pautas mínimas exigibles a quien realiza el trabajo. Se clasifican en:

- a. Personales. (Ver Figuras 7 y 8)

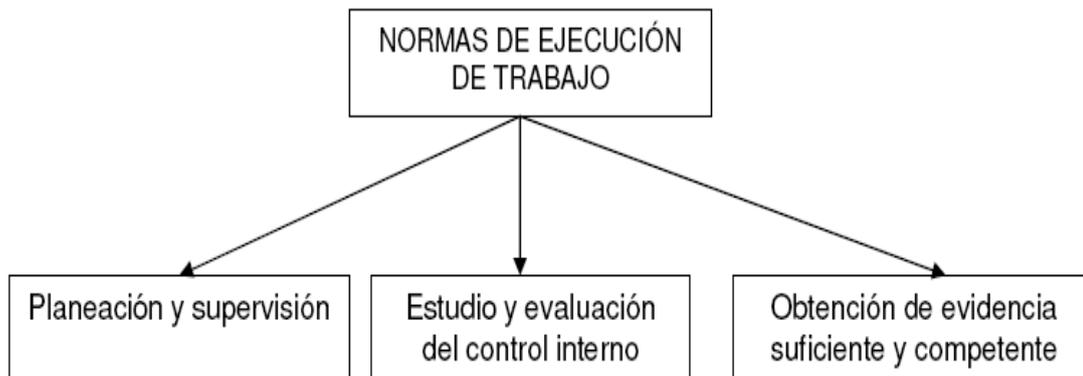
Figura 8. Normas Personales



Fuente: LAZCANO Sales, J.M. (1995). El manejo de las organizaciones y su auditoria interna. México: McRae -Hiel Interamericana.

- b. De ejecución del trabajo. (Ver Figura 9)

Figura 9. Normas de ejecución de trabajo



Fuente: LAZCANO Sales, J.M. (1995). El manejo de las organizaciones y su auditoría interna. (La ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

c. Del dictamen.

Norma No 1: “Siempre que el nombre de un Auditor se vea asociado con la elaboración de estados financieros, éste deberá expresar de manera clara e inequívoca la naturaleza de su relación con tales estados. Si practicó un examen de ellos, el auditor deberá expresar clara y distintamente el carácter de su examen, su alcance y el grado de responsabilidad que asume”

Norma No 2: “El informe debe contener indicación sobre si los estados financieros están presentados de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados”.

Norma No 3: “El informe debe contener indicación sobre si tales principios han sido utilizados en forma consistente en el periodo corriente en relación con el período anterior”.

Norma No 4: “A no ser que se haga explícito lo contrario en el informe, las informaciones explicativas contenidas en los estados financieros han de considerarse razonablemente adecuadas”

Norma No 5: “Cuando el Auditor considere necesario expresar salvedades a alguna de sus afirmaciones genéricas de su informe u opinión deberá hacerlo de manera clara e inequívoca, indicando a cuál de tales afirmaciones se refiere, los motivos y la importancia de la salvedad en relación con los estados financieros tomados en conjunto”

Norma No 6. "Cuando el Auditor considere no estar en condiciones de expresar una opinión sobre los estados financieros en conjunto, deberá manifestarlo explícita y claramente, aun cuando después de tal declaración decida hacer los comentarios parciales que considere prudentes".

Así mismo es importante destacar que la auditoría financiera, examina a los estados financieros y a través de ellos las operaciones financieras realizadas por el ente contable, con la finalidad de emitir una opinión técnica y profesional al respecto.

Por lo tanto, para que el auditor esté en condiciones de emitir su opinión en forma objetiva y profesional, tiene la responsabilidad de reunir los elementos de juicio suficientes, que le permitan obtener una certeza razonable con base en los siguientes aspectos:

- La autenticidad de los hechos y fenómenos, que reflejan los estados financieros de la empresa.
- Que son adecuados los criterios, sistemas y métodos utilizados para captar y reflejar en la contabilidad y en los estados financieros, dichos hechos y fenómenos.
- Que los estados financieros, estén preparados y revelados de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, las normas de contabilidad vigentes.

Para obtener estos elementos, el auditor debe aplicar procedimientos de auditoría de acuerdo con las circunstancias específicas del trabajo, con la oportunidad y alcance que juzgue necesario en cada caso, los resultados deben reflejarse en papeles de trabajo, que constituyen la evidencia de la labor realizada.

Por lo tanto, la auditoria consistirá en una revisión de los procedimientos donde los análisis de eficiencia y control internos proporcionen la base principal de evaluación de esos procedimientos. Los argumentos en favor de ese cambio se dan por:

- El incremento en los honorarios del Contador Público y el énfasis que se le da a la economía y efectividad de sus servicios.
- Las continuas exigencias por mayor información tanto de la gerencia como de otro.

- La complejidad en la administración de las empresas exigiendo cada día nuevas y modernas técnicas de control de sus operaciones y sus datos.
- El desarrollo de otros sistemas de información comunicación y la introducción del P E D como herramienta básica del procesamiento de la información contable, que plantea la necesidad de preparación adicional, al Contador Público para prestar eficientemente sus servicios.

Objetivos:

- Analizar si los procedimientos y los controles contables y administrativos son adecuados para lograr máxima eficiencia y productividad.
- Buscar eficiencia en las operaciones, eficacia en la administración y buscar productividad a costos razonables a través de recomendaciones, que son los que interesan al cliente, y no sólo emitir una opinión sobre los estados financieros.
- Averiguar información adicional, tanto para la administración como para los propietarios y otros.
- Asesorar a la gerencia, en los aspectos más importantes detectados en el proceso de su trabajo.

- **Fases:**

La auditoría financiera se fundamenta en las siguientes fases:

- **Fases de Planeamiento.**

- Planeamiento general de la auditoría.
- Comprensión de las operaciones de la organización.
- Aplicación de procedimientos de revisión analítica.
- Diseño de pruebas de materialidad.
- Identificación de cuentas y aseveraciones significativas de la administración.
- Ciclos de operaciones más importantes.

- Normas aplicables en la auditoría de los estados financieros.
 - Restricciones presupuestarias.
 - Comprensión del sistema de control interno.
 - Ambiente de control interno.
 - Comprensión del sistema de contabilidad.
 - Identificación de los procedimientos de control.
 - Evaluación del riesgo inherente y riesgo de control.
 - Efectividad de los controles sobre el ambiente SIC (Sistema de información computarizada).
 - Evaluación del riesgo inherente y riesgo de control.
 - Otros procedimientos de auditoría.
- **Memorándum de planeamiento de auditoría.**
- Visión general.
 - Evidencia y procedimientos de auditoría.
 - Pruebas de controles.
 - Muestreo de auditoría en pruebas de controles.
 - Pruebas sustantivas.
 - Pruebas sustantivas de detalles.
 - Procedimientos analíticos sustantivos.
 - Actos ilegales detectados en la entidad auditada.
 - Papeles de trabajo.
 - Aplicación de TAACs-Técnicas de auditoría asistida por computador.
 - Desarrollo y comunicación de hallazgos de auditoría.
- **Proceso de la Auditoría Financiera**

El proceso que sigue una auditoría financiera, se puede resumir en lo siguiente: inicia con la expedición de la orden de trabajo y culmina con la emisión del informe respectivo, cubriendo todas las actividades vinculadas con las instrucciones impartidas por la jefatura, relacionadas con el ente examinado.

Las Normas Técnicas de Auditoría Gubernamental determinan que: "La autoridad correspondiente designará por escrito a los auditores encargados de efectuar el examen a un ente o área, precisando los profesionales responsables de la supervisión técnica y de la jefatura del equipo".

La designación del equipo constará en una orden de trabajo que contendrá los siguientes elementos:

- Objetivo general de la auditoría.
- Alcance del trabajo.
- Presupuesto de recursos y tiempo.
- Instrucciones específicas.

Para cada auditoría se conformará un equipo de trabajo, considerando la disponibilidad de personal de cada unidad de control, la complejidad, la magnitud y el volumen de las actividades a ser examinadas.

El equipo estará dirigido por el jefe de equipo, que será un auditor experimentado y deberá ser supervisado técnicamente. En la conformación del equipo se considerará los siguientes criterios:

- Rotación del personal para los diferentes equipos de auditoría.
- Continuidad del personal hasta la finalización de la auditoría.
- Independencia de criterio de los auditores.
- Equilibrio en la carga de trabajo del personal.

Una vez recibida la orden de trabajo, se elaborará un oficio dirigido a las principales autoridades de la entidad, proyecto o programa, a fin de poner en conocimiento el inicio de la auditoría.

De conformidad con la normativa técnica de auditoría vigente, el proceso de la auditoría comprende las fases de:

- Planificación

- Ejecución del trabajo
 - Comunicación de resultados.
- **Planificación:** Constituye la primera fase del proceso de auditoría y de su concepción dependerá la eficiencia y efectividad en el logro de los objetivos propuestos, utilizando los recursos estrictamente necesarios.

Esta fase debe considerar alternativas y seleccionar los métodos y prácticas más apropiadas para realizar las tareas, por tanto esta actividad debe ser cuidadosa, creativa positiva e imaginativa; por lo que necesariamente debe ser ejecutada por los miembros más experimentados del equipo de trabajo. La planificación de la auditoría financiera, comienza con la obtención de información necesaria para definir la estrategia a emplear y culmina con la definición detallada de las tareas a realizar en la fase de ejecución.

- **Ejecución del trabajo:** En esta fase el auditor debe aplicar los procedimientos establecidos en los programas de auditoría y desarrollar completamente los hallazgos significativos relacionados con las áreas y componentes considerados como críticos, determinando los atributos de condición, criterio, efecto y causa que motivaron cada desviación o problema identificado.

Todos los hallazgos desarrollados por el auditor, estarán sustentados en papeles de trabajo en donde se concreta la evidencia suficiente y competente que respalda la opinión y el informe.

Es de fundamental importancia que el auditor mantenga una comunicación continua y constante con los funcionarios y empleados responsables durante el examen, con el propósito de mantenerles informados sobre las desviaciones detectadas a fin de que en forma oportuna se presente los justificativos o se tomen las acciones correctivas pertinentes.

- **Comunicación de resultados.** La comunicación de resultados es la última fase del proceso de la auditoría, sin embargo ésta se cumple en el transcurso del desarrollo de la auditoría.

Está dirigida a los funcionarios de la entidad examinada con el propósito de que presenten la información verbal o escrita respecto a los asuntos observados.

Esta fase comprende también, la redacción y revisión final del informe borrador, el que será elaborado en el transcurso del examen, con el fin de que el último día de trabajo en el campo y previa convocatoria, se comuniquen los resultados mediante la lectura del borrador del informe a las autoridades y funcionarios responsables de las operaciones examinadas, de conformidad con la ley pertinente.

El informe básicamente contendrá la carta de dictamen, los estados financieros, las notas aclaratorias correspondientes, la información financiera complementaria y los comentarios, conclusiones y recomendaciones relativos a los hallazgos de auditoría.

Como una guía para la realización del referido proceso, en cuadro adjunto se establecen los siguientes porcentajes estimados de tiempo, con relación al número de días/hombre programados.

CAPITULO IV

4 FORMULACIÓN DE UN MANUAL DE AUDITORIA DE CALIDAD APLICADO A PYMES DEL SECTOR INDUSTRIAL VINICOLA, CASO PRÁCTICO: BODEGAS JULIAN CHIVITE, S.L., (PROPIEDAD DE ARÍNZANO)

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA INTERNA DE LA CALIDAD PARA LAS PYMES DEL SECTOR VINÍCOLA



Autor: Ivanova Maribel Suquilanda Yaguachi

INTRODUCCIÓN

El objeto del presente manual, esta orientado a establecer con base en las normas de auditoría definidos, una herramienta, que sirva para orientar y organizar el trabajo del auditor en el segmento de las PYMES, en el sector vinícola.

Por lo tanto, en el presente manual se realiza un esquema, que sirve de guía, para el manejo de la auditoría interna de calidad, en este segmento de PYMES; se presentan los modelos de formularios, cuestionarios y guías de trabajo, que se pueden utilizar en la ejecución de la auditoría, los cuales contribuyan en la eficiencia de este proceso.

4.1 MANUAL DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

En lo referente al proceso de Auditoría Interna de Calidad, que tenga aplicabilidad en las PYMES del sector vinícola, se tomo como caso de estudio la empresa Bodegas Julián Chivite, S.L., (Propiedad de Arínzano) y fundamentándose en las Normas ISO 9000, 9001, BRC-IFS y APPCC; las cuales hacen especial hincapié en la planificación, organización y seguridad alimentaria, logrando una calidad en todas las áreas de actividad de la empresa, con objetivos específicos, estas se definen en los distintos documentos de trabajo desarrollados (procedimientos e instructivos) cuya evolución debe ser controlada.

Por otra parte es importante destacar que para el logro de un producto de alta calidad que satisfaga al cliente, se impone la necesidad de medir y evaluar de manera objetiva el grado de adecuación del Sistema de Calidad en relación con dichas Normas. De esta manera, se pueden conocer las desviaciones existentes permitiendo definir y aplicar las acciones necesarias.

Ante esta realidad, se necesitan planificar y desarrollar procesos de Auditoría Interna con el objeto de:

- Determinar el grado de cumplimiento del Sistema de Calidad de acuerdo con lo establecido en la documentación de referencia.
- Identificar los incumplimientos de normas existentes en el Sistema.

- Dar al Auditado la oportunidad de mejorar su Sistema de Calidad.
- Cumplir los requisitos exigidos por la norma ISO 9000 de referencia.
- Informar a la dirección de la empresa acerca del estado en que se encuentra el Sistema de Calidad, con el objeto de que se pueda evaluar la eficacia de dicho sistema para alcanzar los objetivos especificados.
- Calificación de los auditores, el personal que realice auditorías internas deberá acreditar su calificación mediante certificación externa de haber asistido a un curso específico de formación.

Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, la programación de las Auditorías Internas se plantea de la siguiente forma:

- **Programación**

La programación de las Auditorías Internas será la siguiente:

El Director de Calidad será auditado por el responsable del Director de Producción, al objeto de garantizar la independencia del auditor en el área auditada.

El auditor planifica la auditoría, definiendo:

- Listado de Preguntas para la Auditoría Interna
- Fecha exacta de la auditoría.

Para la confección del listado de preguntas se tendrá en cuenta el Manual de Calidad, Instrucciones, especificaciones, informes de auditoría anteriores, Informes de No conformidad, acciones correctivas, etc.

- **Realización.**

- El Departamento auditado es informado, con la suficiente antelación, de la fecha prevista para la auditoría.
- Al comenzar la auditoría, el personal del departamento auditado, es informado por el auditor sobre el objeto y alcance de la auditoría.
- La auditoría se efectúa siguiendo el listado de preguntas preparado con anterioridad, pero sin restringir la investigación a otros posibles aspectos que surjan y sean de interés o dudosos.

- **Informe de Auditoría.**

- El auditor realiza un informe de Auditoría al que se adjuntan los Informes de Acciones Correctivas derivadas de la auditoría.
- El auditor comenta el informe con el auditado y éste firma el Informe de Auditoría y las Acciones Correctivas.
- El informe se distribuye al auditado, Director de Calidad y Dirección.

4.1.1 Procedimiento para el desarrollo del manual de auditoría interna de calidad.

- **Objetivo:** Este se halla orientado a describir el sistema implantado para la evaluación del Sistema de Calidad mediante auditorías internas.
- **Alcance:** Aplica a todos los departamentos de las empresas, objeto de este tipo de auditoría, a fin de comprobar la implantación del Sistema de Calidad.

Las auditorías internas son realizadas por el Director de Calidad, a los demás departamentos de la PYME objeto de estudio. En ellos participa, además del Director de Calidad, el Jefe del departamento correspondiente. La frecuencia de realización será anual.

- **Calificación de auditores**

El personal que realice auditorías internas deberá acreditar su calificación mediante certificación externa de haber asistido a un curso específico de formación.

A continuación se presentan las hojas de trabajo sugeridas para el desarrollo de la auditoría interna en una empresa vinícola tomando como caso la empresa Bodegas Julián Chivite, S.L., (Propiedad de Arínzano).

FORMATO 1. DE INFORMES DE AUDITORIA

INFORME DE AUDITORIA	
BODEGAS JULIÁN CHIVITE, S.L., (PROPIEDAD DE ARÍNZANO)	N.º Informe : IA/
	Fecha :
	Página : 1 de 2
1. <u>OBJETO</u>	
2. <u>DEPARTAMENTO AUDITADO</u>	
3. <u>ACCIONES CORRECTIVAS EMITIDAS Y ANEXADAS</u> <u>IAC N.º. ELEMENTO DEL S. CALIDAD PLAZO</u>	
4. <u>CIERRE DE LA RECLAMACIÓN</u> <u>DOCUMENTO REVISIÓN</u>	
FIRMA AUDITOR:	FIRMA AUDITADO:

INFORME DE AUDITORÍA			
BODEGAS JULIÁN CHIVITE, S.L., (PROPIEDAD DE ARÍNZANO)	N.º Informe : IA/		
	Fecha :		
	Página : 2 de 2		
LISTADO DE PREGUNTAS			
ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD	SI	NO	N/A
OBSERVACIONES:			

FORMATO 2 INFORME DE ACCIÓN CORRECTIVA

INFORME DE ACCIÓN CORRECTIVA		
BODEGAS JULIÁN CHIVITE, S.L., (PROPIEDAD DE ARÍNZANO)	N.º Informe : IAC/	
	Fecha :	
	Página : 1 de 1	
1. <u>CAUSA DE LA ACCIÓN CORRECTIVA</u>		
	FIRMA OPERARIO:	
2. <u>ACCIÓN CORRECTIVA A APLICAR</u>		
RESPONSABLE APLICACIÓN: PLAZO:		
FECHA:	FIRMA D. CALIDAD:	COPIA: <input type="checkbox"/> DC <input type="checkbox"/> DCP <input type="checkbox"/> DF
2. <u>CIERRE DE LA ACCIÓN CORRECTIVA</u>		
FECHA:	FIRMA D. CALIDAD:	COPIA: <input type="checkbox"/> DC <input type="checkbox"/> DCP <input type="checkbox"/> DF

4.1.2 Revisión de contratos.

- **El objetivo:** de este tipo de revisión es describir el procedimiento para llevar a cabo la revisión de los pedidos de clientes y asegurar que todos los requisitos son entendidos, aceptados y, cuando proceda, modificados correctamente a fin de que puedan satisfacer las expectativas finales.
- **Alcance:** Se aplica a todos los pedidos de clientes enviados.
- **Responsabilidades**
 - Recepción de pedidos
 - Modificaciones de pedido

4.1.3 Control de documentación.

- **Objetivo:** Describir el procedimiento para asegurar el control de todos los documentos en lo que se refiere a realización, revisión, aprobación, y distribución de los mismos.
- **Alcance:** Se aplica a los documentos siguientes:
 - Manual de calidad
 - Procedimientos técnicos
 - Instrucciones, especificaciones y planos
 - Listas de proveedores aceptados
 - Listas de equipos de medida
- **Responsabilidades**
 - Control del manual de calidad
 - Control de otros documentos
 - Control de la distribución de documentos
 - Modificación de los documentos

- **Responsabilidades detalladas**

- **Control del Manual de Calidad:**

El Director de Calidad y el auditor tienen la responsabilidad de emitir y controlar este Manual de Calidad, así como de suministrar copias controladas al personal apropiado.

Todas las copias controladas deberán ser numeradas individualmente, para facilitar dicho control. Además existirá una lista de control del Manual de Calidad, donde consta la entidad receptora, nombre de la persona, fecha de envío, nº de revisión y nº asignado entre otros. Un modelo para el control de la documentación. (Ver tabla 12).

Tabla 12 Gestión de documentos del sistema de calidad

DOCUMENTO	REALIZADO/ REVISADO	APROBADO	RECEPTOR
Manual de calidad	Departamento Calidad	Dirección	Todos departamento
P. Técnicos	Departamento Afectado	Departamento Calidad	Departamento Calidad Departamento. Afectados
Instrucciones : - Proceso - Inspección - Ensayo - Calibración	Departamento Afectado	Departamento Calidad	Departamento Calidad Departamento Afectado
Especificaciones - Diseño - M. Prima - P. Proceso - P. Final	Departamento Técnico (E.D./E.F.) Departamento Compras (E.M.) Departamento	Departamento Calidad	D. Comercial (E.D./E.F.) D. Técnico (E.D./E.F.) D. Calidad D. Compras (E.D./E.F./E.M.)

	Fabricación (E.P.)		
Planos	Departamento Técnico	Departamento Calidad	Departamento Calidad Departamento Compras Departamento Fabricación Departamento Comercial
Listas - Proveedores A. - Equipos de Medida		Departamento. Calidad	Departamento Calidad Departamento Compras (L.P.A.) Departamento Fabricación (L.E.M.)

Hay otros documentos como son: normas técnicas, catálogos, etc. para los cuales es conveniente establecer, como mínimo, un sistema de archivo adecuado.

El control de documentación suele dar lugar a un número elevado de desviaciones en las auditorias por lo que debe ser sencillo pero efectivo. Por lo tanto se propone el siguiente formato:

FORMATO 3 LISTA DE CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD

LISTA DE CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD				
BODEGAS JULIÁN CHIVITE, S.L., (PROPIEDAD DE ARÍNZANO)		Página : 1 de 1		
		Revisión :		
		Realizado: Fecha:		
		Aprobado: Fecha:		
ENTIDAD RECEPTORA	PERSONA RECEPTORA	FECHA	Nº DE REV.	Nº COPIA CONTROLAD A

4.1.4 Control de otros documentos.

Los procedimientos técnicos, instrucciones, especificaciones, planos y listas, una vez realizados o revisados y aprobados, deben ser incluidos, por cada departamento, en la "lista de control de documentos", en la que conste:

- Nº de documento
- Título
- Última revisión
- Fecha

4.1.4.1 Control de distribución de documentos.- El Director de Calidad será responsable de que todos los documentos del Sistema de Calidad sean distribuidos a todo el personal de la empresa. Esto con el objeto de facilitar el control, para lo cual existirán dos formatos de distribución:

- Hoja distribución del manual de calidad
- Hoja distribución de documentos

El original de estos formatos, una vez cumplimentados, así como el original de los documentos será archivado por el director de calidad.

4.1.4.2 Modificación de los documentos. Las modificaciones a los documentos sólo pueden ser realizados por el departamento que originalmente emitió el documento y aprobados por el departamento que originalmente aprobó el documento. Toda modificación aprobada da lugar a una nueva revisión del documento afectado que se distribuye de la misma forma que el original.

Las revisiones del Manual de Calidad se realizarán por capítulos completos, incluyendo además de la (Hoja de Distribución), la portada del Manual de Calidad, el historial de revisiones y el índice modificado. A continuación se muestra un formato para la modificación y distribución de documentos.

HOJA DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD

BODEGAS JULIÁN CHIVITE, S.L.,		HOJA DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS	
(PROPIEDAD DE ARÍNZANO)		DEL SISTEMA DE CALIDAD	
FECHA:		EMISOR Departamento.....	RECEPTOR Departamento.....
DOCUMENTO N.º	REVISIÓN N.º	PAGINA N.º	MODIFICACIÓN EFECTUADA
OBSERVACIONES: 1.- La sustitución del documento debe ser inmediata.			
2.- Los documentos sustituidos deben ser destruidos			
ACUSE DE RECIBO:			
Fecha y firma del Receptor:			

4.1.5 Control de diseño

- **Objetivo:** Está orientado a definir el sistema a seguir en el control del diseño, con el fin de asegurar que se cumplen todos los requisitos especificados.
- **Alcance:** Este se aplica al diseño de los productos no estándar fabricados por Propiedad de Arinzano u otra empresa del sector, así como a los productos Standard que deban sufrir alguna modificación y/o adaptación.

4.1.6 Recepción de pedido

Los pedidos de clientes son realizados en Bodegas Julián Chivite, S.L., (Propiedad de Arinzano) o cualquier otra del sector donde se implementa la auditoría de calidad propuesta en este manual, en forma escrita o telefónica por el Director Comercial. En ambos casos es necesario que el Director Comercial confirme por escrito las condiciones de aceptación del pedido al Cliente.

En el caso de que se trate de productos estándar, definidos en los catálogos de la empresa, el Director Comercial emitirá una Orden de manufactura incluyendo todos los datos técnicos y comerciales necesarios para la correcta definición del producto.

Cuando se trate de productos no estándar, será necesario que el Director Comercial consulte al Director Técnico con objeto de evaluar la necesidad de modificar algún diseño del producto ya aprobado o realizar un proyecto nuevo. Una vez adoptada la decisión el pedido se tratará como si fuera un producto estándar.

4.1.7 Modificaciones de pedido

En el caso de modificaciones del pedido realizadas por el cliente es necesario que exista confirmación escrita del Director Comercial con las nuevas condiciones de aceptación del pedido.

Posteriormente informará al Director de Manufactura y Director de Calidad las modificaciones a introducir en la orden de manufactura.

- **Responsabilidades**

- Necesidad del Diseño
- Definición de especificación de diseño
- Desarrollo del diseño
- Definición de las especificaciones de producto final
- Modificaciones al diseño

- **Responsabilidades detalladas**

a. Necesidad del diseño:

La necesidad del diseño de un nuevo producto surge bien por iniciativa propia o bien a petición de un cliente. En el primer caso, la dirección general y el director comercial son los responsables de establecer, con base a un análisis de mercado, los requisitos iniciales de partida, tanto técnicos como comerciales.

En el segundo caso, el cliente define los requisitos del nuevo producto, siendo transmitido al departamento comercial para su estudio y aceptación.

En ambos casos se debe realizar una reunión de lanzamiento del proyecto a la que asisten los responsables como el Director de compras, Director técnico, Director de manufactura y Director de calidad. En esta reunión se estudia la posibilidad de realizar el proyecto en las condiciones técnicas, económicas y de plazo exigidas.

b. Definición de Especificación de Diseño:

El Director técnico debe recibir toda la documentación del Director comercial y establece una especificación de diseño, que contiene:

- Descripción general del producto y sus aplicaciones.
- Descripción de las características y especificaciones mecánicas exigidas al producto.
- Descripción de las características y especificaciones eléctricas exigidas al producto.
- Condiciones ambientales de funcionamiento.
- Requisitos operacionales.
- Requisitos de embalaje y transporte.

Finalmente la especificación de diseño debe ser aprobada por el departamento de calidad.

c. Desarrollo del diseño:

El Director técnico planifica las etapas que se seguirán en el desarrollo del proyecto mediante la emisión de un procedimiento técnico en el que se describa con detalle:

- Las responsabilidades de cada departamento en el desarrollo de cada etapa del proyecto.
- Las materias primas críticas.
- Las verificaciones y controles necesarios.
- Los criterios de aceptación y rechazo.
- Las pruebas de calificación.
- El registro de los resultados finales del proyecto.
- Back de Responsabilidades

d. Definición de las especificaciones de producto final:

Terminadas todas las fases del diseño y en base a los resultados obtenidos y modificaciones realizadas a la especificación de diseño (si procede), el Director técnico emite la especificación del Producto Final, así como los planos o diseños constructivos de productos necesarios.

La documentación es aprobada por el Director de Calidad y distribuida a los departamentos afectados.

e. Modificaciones al diseño:

Las modificaciones al proyecto se producen como consecuencia de:

- Incorporación de nuevas tecnologías.
- Experiencia en el proceso de producción.
- Experiencia del usuario.
- Petición del cliente.

El Director técnico procederá al estudio de las modificaciones propuestas. En el caso de que no afecte al producto en algún aspecto fundamental, aprueba los cambios y emite nuevas revisiones de los documentos afectados.

Cuando las modificaciones al proyecto básico son tan numerosas o tan importantes que pueden haber afectado al producto en algún aspecto fundamental, se procede como si se tratara de un proyecto nuevo. Para lo cual deben tenerse en cuenta los siguientes formatos:

FORMATO 4 ESPECIFICACIONES DE DISEÑO

ESPECIFICACIONES DE DISEÑO				
BODEGAS JULIÁN CHIVITE, S.L.,		Nº. De especificación: ED/		
(PROPIEDAD DE ARÍNZANO)		Página : 1 de		
		Revisión :		
<p>1. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO Y APLICACIONES</p> <p>Descripción General</p> <p>Normas nacionales, internacionales o particulares</p> <p>Aplicaciones</p> <p>2. DISEÑO MECÁNICO</p> <p>Breve Descripción mecánica (adjuntar plano)</p> <p>Dimensiones y pesos</p> <p>Materiales y acabados</p> <p>Componentes</p> <p>Marcas e identificaciones</p> <p>3. DISEÑO ELÉCTRICO</p> <p>Datos eléctricos (Tensión, Frecuencia, Potencia)</p> <p>Protectores</p> <p>Conexionado a tierra</p> <p>Normas eléctricas</p> <p>4. CONDICIONES AMBIENTALES</p> <p>Temperatura</p> <p>Humedad</p> <p>Nivel de Ruido</p> <p>Ambiente corrosivo</p> <p>5. REQUISITOS OPERACIONALES</p> <p>Controles Periódicos</p> <p>Indicadores</p> <p>Ajustes</p> <p>Herramientas Especiales</p> <p>6. EMBALAJE Y TRANSPORTE</p> <p>Tipo de Embalaje</p> <p>Condiciones de Transporte</p> <p>Condiciones de Almacenamiento</p>				
REVISIÓN	FECHA	REALIZADO	APROBADO	MODIFICACIONES EFECTUADAS

FORMATO 5 ESPECIFICACIÓN DE MATERIAS PRIMAS CRÍTICAS

ESPECIFICACIÓN DE MATERIAS PRIMAS CRÍTICAS				
BODEGAS JULIÁN CHIVITE, S.L., (PROPIEDAD DE ARÍNZANO)		N.º Especificación : PT/		
		Página : 1 de 1		
		Revisión :		
TÍTULO:				
PRODUCTO :				
DENOMINACIÓN COMERCIAL :				
FORMA DE SUMINISTRO :				
CONDICIONES DE EMBALAJE :				
I. INSPECCIÓN :				
OTROS REQUISITOS :				
CARACTERÍSTICA	VALOR	UNIDADES	I. ENSAYO	
OBSERVACIONES				
REVISIÓN	FECHA	REALIZADO	APROBADO	MODIFICACIONES EFECTUADAS

FORMATO 6 ESPECIFICACIONES DE PRODUCTOS EN PROCESO

ESPECIFICACIONES DE PRODUCTOS EN PROCESO				
BODEGAS JULIÁN CHIVITE, S.L., (PROPIEDAD DE ARÍNZANO)		N.º Especificación: EP/		
		Página : 1 de 1		
		Revisión :		
TITULO:				
PRODUCTO :				
PROCESO :				
MEDIO PRODUCTIVO :				
I. INSPECCIÓN :				
CARACTERÍSTICA	VALOR	UNIDADES	I. ENSAYO	
OBSERVACIONES				
REVISIÓN	FECHA	REALIZADO	APROBADO	MODIFICACIONES EFECTUADAS

FORMATO 7 ESPECIFICACION DE PRODUCTO FINAL

ESPECIFICACION DE PRODUCTO FINAL				
BODEGAS JULIÁN CHIVITE, S.L., (PROPIEDAD DE ARÍNZANO)		N.º Especificación : EF/		
		Página : 1 de 1		
		Revisión :		
TITULO:				
PRODUCTO :				
DENOMINACIÓN COMERCIAL :				
FORMA DE SUMINISTRO :				
CONDICIONES DE EMBALAJE :				
I. INSPECCIÓN :				
OTROS REQUISITOS :				
CARACTERÍSTICA	VALOR	UNIDADES	I. ENSAYO	
OBSERVACIONES:				
REVISIÓN	FECHA	REALIZADO	APROBADO	MODIFICACIONES EFECTUADAS

FORMATO 8 PORTADA PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS

PROCEDIMIENTO TÉCNICO				
BODEGAS JULIÁN CHIVITE, S.L., (PROPIEDAD DE ARÍNZANO)			N.º Procedimiento : PT/	
			Página :	
			Revisión :	
TÍTULO:				
INDICE				
1. OBJETO				
2. ALCANCE				
3. DESARROLLO				
4. RESPONSABILIDADES				
5. DOCUMENTACIÓN				
6. REFERENCIAS				
REVISIÓN	FECHA	REALIZADO	APROBADO	MODIFICACIONES EFECTUADAS

4.1.8 Control de los procesos.

- **Objetivo:** Este tipo de control está encaminado a definir el método utilizado para asegurar que los procesos de fabricación son los adecuados, para conseguir la calidad requerida a los productos y se llevan a cabo bajo condiciones controladas.
- **Alcance:** Ese se aplica al proceso de fabricación de los productos de la empresa, desde que se inicia la transformación de las materias primas hasta la obtención del producto final.

- **Responsabilidades**

- Definición de los procesos
- Modificaciones de los procesos
- Procesos especiales

- **Responsabilidades detalladas:**

- **Definición de los Procesos:** El Director de producción es responsable de establecer las Instrucciones de proceso necesarias que definan la forma de fabricar los productos. Estas instrucciones contendrán:
 - El desarrollo secuencial de las operaciones.
 - Los controles y ensayos a realizar en el proceso
 - Los registros a utilizar
 - Las responsabilidades de las personas que intervienen en, el proceso.

Las instrucciones del proceso harán referencia a las instrucciones de Inspección que tengan relación con el proceso y el producto fabricado.

- **Modificaciones de los procesos:** Cualquier modificación en los procesos, que difieran de lo establecido en las instrucciones de proceso, deberán ser revisadas por el Director de producción y aprobadas nuevamente por el Director de calidad.
- **Procesos especiales:** Tendrán la consideración de procesos especiales aquellos cuyos resultados no puedan verificarse completamente por la inspección del producto.

En estos procesos, además del cumplimiento exacto de las instrucciones del proceso, es necesario que los operarios posean una cualificación previa para cumplir con los requisitos establecidos.

4.1.9 Control de equipos de inspección, medición y ensayo.

- **Objetivo:** Este tipo de control está orientado a determinar el sistema establecido para asegurar que los equipos de inspección, medición y ensayos utilizados, se encuentran en condiciones de uso y están correctamente calibrados.

- **Alcance:** Se aplica a los equipos de medición y ensayo que a juicio del Director de calidad puede afectar a la calidad del producto fabricado.

- **Responsabilidades**
 - Identificación
 - Ficha de vida
 - Calibración de los equipos
 - Etiquetas de calibración

- **Responsabilidades detalladas:**
 - **Identificación:**

Todos los equipos de medida y ensayos se incluirán en una lista de equipos de medida (L.E.M.) (Formato LEM) aprobada por el Director de calidad.

Los equipos estarán identificados mediante un código formado por tres dígitos, asignando a cada equipo un número correlativo.

FORMATO 9 LISTA DE EQUIPOS DE MEDIDA

LISTA DE EQUIPOS DE MEDIDA					
BODEGAS JULIÁN CHIVITE, S.L., (PROPIEDAD DE ARÍNZANO)				Página : 1 de 1	
				Revisión :	
				Realizado: Fecha:	
				Aprobado: Fecha:	
CODIGO	EQUIPO	MARCA	MODELO	Periodicidad Calibración	Instructivo Calibración

- Ficha de vida

Cada equipo dispondrá de una ficha de vida (Formato FV), donde se reflejarán los siguientes datos:

- Código.
- Denominación.
- Marca, modelo y nº. de serie (si es conocido).
- Rango.
- Incertidumbre.
- Periodicidad de calibración.
- Historial de calibraciones.

Las Fichas de Vida serán confeccionadas por el Director de calidad y permitirán conocer el historial de un equipo en cualquier momento.

- **Calibración de los Equipos:** La calibración de los equipos podrá ser:
 - **Internas:** Realizadas por el propio personal de la empresa, de acuerdo con instrucciones de calibración, por medio de equipos patrones certificados (trazabilidad nacional y/o internacional).
 - **Resultado:** Es necesario realizar un certificado de calibración definido en las instrucciones de calibración y en el segundo caso, solicitar al agente externo la remisión del mismo.
 - **Externas:** Realizadas por empresas o Laboratorios, externas a la empresa caso de estudio o cualquier empresa que aplique el manual de auditoría de calidad propuesto, utilizando patrones con trazabilidad.
 - **Resultado:** Cuando en el transcurso de una medición o calibración periódica se comprueba que el equipo suministra datos extraños, se realizará una nueva calibración, dejando constancia en el correspondiente Certificado de Calibración. El Director de calidad evaluará la validez de los resultados obtenidos durante el periodo en el que sospecha se han realizado medidas erróneas y propondrá, si así lo estima, la apertura de una Acción Correctiva.
 - **Etiquetas de calibración:** Una vez realizada la calibración, y si ésta ha sido favorable se colocará una etiqueta en el equipo, con los siguientes datos:
 - Código de identificación
 - Fecha de última calibración
 - Fecha de próxima calibración

En caso de no ser favorable la calibración, se le coloca al equipo una etiqueta donde constan los siguientes datos:

- Código de identificación
- Leyenda: FUERA DE USO
- Motivo de no ser utilizable el equipo

4.1.10 Control de productos no conformes.

- **Objetivo:** Con relación a este tema es importante escribir el sistema utilizado para asegurar que un producto no conforme con los requisitos especificados es detectado, identificado y segregado en cualquier fase del proceso de fabricación.
- **Alcance:** Aplica a las materias primas críticas, productos en proceso y producto final que no cumplan los requisitos establecidos en las especificaciones.
- **Responsabilidades**
 - Detección y evaluación de la no conformidad
 - Identificación del producto no conforme
 - Tratamiento del producto no conforme
- **Responsabilidades detalladas**
 - **Detección y evaluación de no conformidad.**

La detección de producto no conforme surge como consecuencia de la realización de controles bien en recepción, proceso o producto final.

El operario encargado de la inspección comunicará al responsable de producción la desviación detectada, cumplimentando la parte superior del Informe de no conformidad. El responsable de Producción evaluará la no conformidad, adoptando alguna de las siguientes decisiones:

- Rechazar.
- Reparar
- Dejar como está.
- Nueva afectación.

De esta evaluación quedará constancia en la parte intermedia del I.N.C, informando al Director de calidad y Director de compras (si procede).

- **Identificación del producto no conforme** La identificación del producto no conforme se realizará de acuerdo con lo indicado.
- **Tratamiento del producto no conforme:** El Director de calidad comprobará que la decisión adoptada por el Director de producción ha sido ejecutada, reflejándolo en la parte inferior del I.N.C.

Los originales del I.N.C. serán archivados por el Director de manufactura, distribuyendo copia al Director calidad y Director compras (si procede).

FORMATO 10 LISTA DE EQUIPOS DE MEDIDA

LISTA DE EQUIPOS DE MEDIDA		
BODEGAS JULIÁN CHIVITE, S.L., (PROPIEDAD DE ARÍNZANO)	N.º Informe : INC/	
	Fecha :	
	Página : 1 de 1	
1. <u>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</u> [] M. Prima [] P. Proceso [] P. Final		
		FIRMA OPERARIO:
2. <u>TRATAMIENTO A REALIZAR</u> [] Rechazar [] Reparar [] Dejar como está [] Nueva Afectación		
FECHA:	FIRMA D. FABRICACIÓN:	COPIA: [] DC [] DCP
3. <u>TRATAMIENTO REALIZADO</u> [] Rechazado [] Aceptado		
FECHA:	FIRMA D. CALIDAD:	COPIA: [] DC [] DCP

4.1.11 Control de los registros de la calidad.

- **Objetivo:** Este control se define con el fin de describir el sistema para identificar, distribuir, actualizar y conservar los registros de calidad.
- **Alcance:** Se aplica a todos los registros generados por el Sistema de Calidad, es decir los derivados de la implantación del Manual de Calidad, Procedimientos técnicos e instrucciones.

- **Responsabilidades**

- Identificación
- Distribución
- Archivo

- **Responsabilidades detalladas**

- **Identificación**

Los registros deberán tener una referencia única con objeto de facilitar su control y archivo. Se utilizará el siguiente método:

- Iniciales del tipo de formato.
- N° Correlativo a partir del 01.
- Dos últimas cifras del año en curso

Así, por ejemplo, para el primer Informe de no conformidad (INC), abierto en el año 2010, la identificación será: INC/01/10 Esta identificación se reflejará en la parte superior derecha de cada formato

- **Distribución**

La distribución de los registros incluidos en este Manual de Calidad viene indicada en cada capítulo, en el apartado "RESPONSABILIDADES", con la sigla I.

La distribución del resto de registros, vendrá definida en los correspondientes Procedimientos Técnicos e Instrucciones.

- **Archivo**

Cada departamento será responsable de archivar los registros que genere, siendo responsabilidad del Director de calidad el archivar los registros generados por la aplicación del Manual de Calidad y Procedimientos Técnicos.

Los registros serán archivados y conservados de forma que puedan encontrarse fácilmente y en unas condiciones que se minimicen los riesgos de daño o deterioro. El tiempo mínimo de archivo será de 5 años en la empresa caso de estudio.

Por otra parte es importante destacar otros formatos en donde se reseña el desarrollo del programa de auditoría llevado a cabo con su debida secuencia para lo cual se podría tener en cuenta el siguiente FORMULARIO:

**FORMATO 11 DE PROGRAMA DE
AUDITORIA**

PROGRAMA DE AUDITORÍA								
Programa Año:						200X		
Fecha de elaboración:								
RESPONSABLE								
OBJETIVO DEL PROGRAMA								
ALCANCE DEL PROGRAMA								
CRITERIOS DE AUDITORÍA								
PROCESO	AUDITADO	AUDITOR LIDER	EQUIPO AUDITOR	FECHA		EJECUTADA		
				INICIO	FINAL	SI	NO	
ELABORADO POR (Unidad de Auditoría)			APROBADO POR (Comité SIGC)			FECHA		
						DIA	MES	AÑO

Además se debe contar con la lista de verificación de las acciones realizadas.

FORMATO 12 DE LISTA DE VERIFICACION PARA AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD									
PROCESO AUDITADO:							Auditoría Nº		
							Fecha:		
CICLO	NUMERAL NORMA	PREGUNTA O ASPECTO A EVALUAR (REQUISITO)	CUMPLIMIENTO			HALLAZGO	CLASIFICACIÓN		
			SI	NO	N/A		NC	OBS	
PLANEAR									
HACER									
VERIFICAR									
ACTUAR									

Finalmente, también es importante considerar, la calificación de la auditoría realizada y del auditor, para cual debe tenerse en cuenta la aplicación del siguiente formato:

EVALUACIÓN DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD

EVALUACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD									
1. INFORMACIÓN GENERAL									
AUDITORÍA Nº		FECHA INICIO				FECHA FINAL			
PROCESO EVALUADO									
NOMBRE DEL EVALUADOR									
NOMBRE DEL AUDITADO									

2. EVALUACIÓN

A continuación encontrará una serie de preguntas cuya respuesta se debe señalar con "X" en una escala de
 Valores así: D= Deficiente, R= Regular, B= Bueno y E=Excelente.

CLASIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD	CALIFICACIÓN			
	D	R	B	E
Presentación oportuna al auditado del Plan de Auditoría (Agenda Reuniones)				
Cumplimiento del objetivo establecido en el Plan de Auditoría				
Coherencia entre el alcance propuesto y la metodología (Actividades) desarrollada				
Como calificaría el horario en el que fue planteada la auditoría.				
La auditoría se oriento hacia la verificación de los requisitos de la norma				
Calificación de la auditoría en general				
Observaciones / Sugerencias				
CLASIFICACIÓN AL AUDITOR INTERNO DE CALIDAD	CALIFICACIÓN			
	D	R	B	E
Cumplimiento de los tiempos programados según Plan de Auditoría				
Claridad en las preguntas realizadas				
Coherencia en las preguntas realizadas				
Eficiencia en el uso del tiempo				
Ecuanimidad y respeto en el trato con los auditados				
Observaciones / Sugerencias				

CONCLUSIONES GENERALES DEL INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD									
Proceso(s) Auditado(s):					Informe N°				
					Fecha:				
1. INFORMACIÓN GENERAL									
AUDITORÍA N°		FECHA INICIO			FECHA FINAL				
2. OBJETIVO Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA									
OBJETIVOS									
ALCANCE									
3. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD									
N°		CONCLUSIÓN			PROCESO RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO				
COORDINADOR AUDITORES DE CALIDAD									
NOMBRE				FIRMA			FECHA		
AUDITOR LIDER									
NOMBRE				FIRMA			FECHA		

CONCLUSIONES

Con base al estudio realizado, se ha podido determinar la importancia, que tiene la utilización de las herramientas de auditoría en la planificación, organización y control de las PYMES, en el sector industrial vinícola, como es el caso de la empresa BODEGAS JULIÁNCHIVITE, S.L, (PROPIEDAD DE ARÍNZANO). También se puede decir, que mejorando los procesos, los problemas que sufre la empresa salen a la luz, y al intentar resolverlos la auditoría aporta una mayor eficiencia, eficacia y efectividad al sistema de Gestión de la Calidad, ya que, da confianza en las instrucciones de los procesos y proporciona el sistema adecuado.

Cabe destacar, que en el ámbito de la contabilidad, se cuenta con diferentes tipos de auditorías, pero a través del análisis realizado, se podría decir que para el segmento industrial vinícola, la auditoría de calidad y financiera, reviste mayor importancia. Hay que tener en cuenta, que para lograr altos estándares de calidad, en los procesos orientados a la satisfacción total del cliente, requiere de un manejo eficiente de las finanzas, con el fin de que sin demeritar la calidad, se logren las utilidades esperadas por la empresa, tanto para su adecuado funcionamiento, como para la rentabilidad de los socios.

A continuación, se detallan las respectivas conclusiones y recomendaciones, para la continuidad y funcionamiento de la empresa:

1. Los lineamientos presentados en la propuesta realizada, se espera que contribuyan en el conocimiento y aplicación de las normas de auditoría de calidad y financiera que tengan aplicabilidad en este segmento de PYMES. Es importante destacar que, aunque este tipo de auditorías son usadas con más frecuencia en las grandes empresas, las cuales debido a su infraestructura y presupuesto, pueden poseer una auditoría propia y permanente; mientras que el resto acuden a las auditorías externas.

2. La estructuración de los formularios y formatos propuestos, se realizó como una respuesta a las necesidades de este segmento industrial y orientados a que sirvan de herramienta, para poder determinar las deficiencias en diversas áreas del proceso de producción de la industria vinícola.

3. Por otra parte, cada una de las conclusiones obtenidas a través de la aplicación de los papeles de trabajo propuestas, pueden servir como opiniones técnicas, fruto de razonamiento, basado en las evidencias halladas a través del estudio de auditoría, que se realice y que constituyen una de las partes sustanciales de la labor, respondiendo a lo requerido en el objeto de la auditoría.

4. Se concluye, que el objetivo primordial de la auditoría interna de gestión de calidad, y financiera es promover que los procesos internos, se desarrollen en forma eficiente y transparente a través de la adopción y cumplimiento de las acciones correctivas y a la implementación de metodologías orientadas al mejoramiento continuo.

5. El diseño de un Manual de auditoría de calidad, constituye una herramienta de alto valor en el Control de Gestión como instrumento de aplicación del Sistema Integral de Control Interno en la en la planificación, organización y control de las PYMES, en el sector industrial vinícola,

6. Es necesario capacitar a los trabajadores acerca de los elementos generales de control para poder lograr el alcance que requiere el Sistema de Control Interno.

7. A partir de los resultados obtenidos con la aplicación de los instrumentos propuestos y listas de chequeo de las auditorías propuestas habrá que conocer el grado de conformidad de los procesos del SIGC, con lo cual es posible obtener resultados cuantitativos y cualitativos que permitan establecer un balance de fortalezas y oportunidades de mejoramiento, de cada uno de los procesos. Es importante reflexionar sobre los resultados, observando los siguientes aspectos:

- Fortalezas: hace referencia a los principales logros encontrados en cada una de las variables analizadas y aquellos procesos que han alcanzado un mejor desarrollo.
- Oportunidades de mejoramiento: Hace referencia a las principales dificultades en cada una de las variables analizadas y los procesos que han demostrado mayores dificultades en su desarrollo.

Los planes de mejoramiento por procesos contienen las acciones para subsanar las variaciones presentadas entre las metas esperadas para cada proceso y los resultados alcanzados. En su formulación se incluye: La descripción de las causas, y consecuencias de dichas variaciones de objetivos, alcance, acciones a implementar y metas de logro en el tiempo; también la asignación de los responsables y el seguimiento necesario para verificar su cumplimiento. Además, se debe incluir aquellos aspectos consecutivos del plan de mejoramiento que contribuyen a su desarrollo.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda contar con una auditoría interna de calidad y financiera con un bajo presupuesto, logrando gracias al control que estas puedan ejercer en los procesos y las finanzas, una mejor planeación que conduzca a la empresa y/o a este segmento de empresas a ser más competitivas, eficientes y por ende más productivas.
2. Es aconsejable que los informes de auditoría, deben ser redactados de manera clara y con un ordenamiento lógico. Estas características se relacionan directamente con la eficacia de la comunicación. Partiendo de un supuesto que los lectores del informe de auditoría no tienen conocimientos técnicos sobre la materia. Es por ello que el informe de auditoría que se presente, se debe definir de forma clara y sencilla todos los términos utilizados, debe evitarse el lenguaje excesivamente técnico y brindar información de apoyo para la comprensión de los temas complejos. Se debe limitar la repetición de conceptos y descripciones, en la medida que ello contribuya a la comprensión.
3. Una vez identificadas las situaciones que afectan el cumplimiento de los objetivos esperados es recomendable tomar medidas y adecuar políticas que permitan orientar la solución a las principales dificultades en cada una de las áreas y procesos analizados, en procura de las metas y resultados que garantizan el cumplimiento de los objetivos de la organización en su conjunto.
4. El Responsable de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces debe hacer seguimiento y evaluación a los Planes de Mejoramiento de los Procesos.
5. El auditor debe vigilar el cumplimiento de los procesos de gestión de calidad. Como también deberá desarrollar estrategias dirigidas a solucionar las falencias expuestas como observaciones en los informes de auditoría.
6. Si bien el auditor no es el responsable de tomar las acciones para mejorar los controles y/o superar los incumplimientos normativos, su actuación debe propender a la modificación de conductas y al apoyo de la mejora de la gestión de calidad. Esto debe verificarse a través del seguimiento efectivo que lleve a cabo, de las falencias expuestas en los informes anteriormente emitidos.

7. Se deberán mantener bases de datos, actualizadas y documentadas, conteniendo todas las observaciones y recomendaciones efectuadas con motivo del proceso de gestión de calidad.

Es aconsejable llevar un seguimiento periódico que permita al auditor asegurarse de la adopción de medidas adecuadas con relación a los hechos verificados, resultando fuente de información para la realización de nuevas auditorías. Al vigilar el cumplimiento de las medidas correctivas, se podrá evaluar no sólo lo acertado del asesoramiento, sino también si los resultados obtenidos de tales soluciones se corresponden con las expectativas. Dicho seguimiento sobre el estado de corrección de las observaciones se realizará mediante constatación de la implantación de medidas adecuadas a través de una nueva auditoría o sobre la base de un examen especial.

GLOSARIO

Auditor: Un contador independiente que hace una revisión de los estados financieros.

Auditor independiente: Un contador público o despacho de contadores que realiza auditorías de entidades financieras comerciales y no comerciales.

Auditor interno: Un auditor que contrata una empresa para auditar a nombre del consejo directivo y de la administración de la empresa.

Auditores externos: Se refiere a aquellos auditores profesionales que ejecutan auditorías anuales independientes por lo general de los Estados Financieros de una Entidad.

Auditoría contable: Es el examen de información contable - financiera por parte de una tercera persona, distinta de la que la preparó, con la intención de emitir una opinión sobre su razonabilidad, dando a conocer los resultados de su examen, a fin de aumentar la confiabilidad de tal información.

Auditoría de estados financieros: Una auditoría que se realiza para determinar si los estados financieros globales de cualquier entidad se presentan de acuerdo con criterios específicos (por lo general los PCGA).

Auditoría interna: Es una función de evaluación independiente, establecida por una empresa para examinar y evaluar sus actividades como un servicio a la organización. El objetivo de una auditoría interna es asesorar a los miembros de la organización en el desempeño efectivo de sus responsabilidades. Para tal fin los Auditores internos se proveen de análisis, evaluaciones, recomendaciones, consejos e información concerniente a las actividades revisadas. Los objetivos de la auditoría interna incluyen promover controles efectivos a costos razonables.

Calidad: Capacidad de un conjunto de características inherentes de un producto, sistema o proceso para cumplir los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas. El término Calidad puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

Capacidad: Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple con los requisitos para ese producto.

Contabilidad: El proceso de registrar, clasificar y resumir sucesos económicos en forma lógica a fin de proporcionar información financiera para la toma de decisiones.

Contador público: Una persona que ha cumplido con los requisitos regulatorios, que se ha titulado. Un CP tiene como responsabilidad principal el desempeño de la función de auditoría sobre estados financieros históricos publicados de entidades financieras comerciales y no comerciales.

Control: Cualquier medida que tome la dirección, el Consejo y otros, para mejorar la gestión de riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos. La dirección planifica, organiza y dirige la realización de las acciones suficientes para proporcionar una seguridad razonable de que se alcanzarán los objetivos y metas.

Controles: Medios a través de los cuales la gerencia de una entidad asegura que el sistema es efectivo y es manejado en armonía con eficiencia y economía, dentro del marco legal vigente.

Criterios de auditoría: Comprende la norma con la cual el auditor mide la condición. Es también la meta que la entidad está tratando de alcanzar o representa la unidad de medida que permite la evaluación de la condición actual. Igualmente, se denomina criterio a la norma transgredida de carácter legal-operativo o de control que regula el accionar de la entidad examinada.

Declaración de normas de certificación: Declaración emitida por la AICPA para proporcionar un marco conceptual para diversos tipos de servicios de certificación.

Declaración de normas para servicios de contabilidad y revisión: Normas emitidas por el comité de contabilidad y servicios de revisión de AICPA que regulan la asociación del contador con los estados financieros sin auditor, de empresas que no se cotizan en la bolsa de valores.

Declaración de propósitos: Es la expresión en los informes de los objetivos de la auditoría, la cual cuando fuese necesario incluirá por qué fue realizada la auditoría y qué se esperaba lograr con ella.

Departamento de auditoría interna: Es cualquier unidad o actividad dentro de una organización la cual desempeña funciones de Auditoría Interna.

Herramientas para la evaluación: Documentos e instrumentos de trabajo que facilitan la realización de los procesos de evaluación. Existen diferentes tipos según el programa de evaluación correspondiente.

Hoja de trabajo de errores no ajustados: Resumen de errores pequeños no ajustados en el momento en que se encontraron, utilizada para ayudar al auditor a evaluar si su monto combinado es considerable; también se les conoce como resumen de posibles ajustes.

Normas: Son los requisitos de calidad relativa a la persona del auditor, al trabajo que realiza y a la emisión de su opinión.

Normas de auditoría: Son los requisitos mínimos de calidad relativos a la personalidad del auditor y del trabajo que desempeña, que derivan de la naturaleza profesional de la auditoría y sus características específicas.

Procedimiento de auditoría: Son los esfuerzos que el Auditor establece para obtener, analizar, interpretar y documentar información durante una auditoría. Los procedimientos de auditoría se diseñan con el propósito alcanzar los objetivos. La auditoría de los estados financieros, aludida comúnmente como dictamen o certificación, implica (1) el análisis de los estados financieros, para lo cual es necesario reunir suficiente material comprobatorio y (2) la expresión de una opinión en cuanto a la legitimidad de la presentación de los estados financieros de conformidad con los principios contables generalmente aceptados (u otros principios generales de contabilidad).

Proceso de auditoría: Conjunto de fases necesarias para la realización de un examen de auditoría conforme a las normas de auditoría. El proceso de auditoría se compone de cuatro fases principales, Planeación, Ejecución, Conclusión o Informe y Seguimiento.

BIBLIOGRAFÍA

- AMAYA Sánchez, C.E. (1976). Auditoría Administrativa (2a ed.). México: Ediciones Contables y Administrativas.
- ARENS, A. A. y Loebbecke, J. K. (1996). Auditoría, un enfoque integral. (6ª ed.). MÉXICO:15. Peña, A. G. (1999). El marco conceptual de la auditoría. Revista Contaduría, Prentice Hall Links].
- ARQUERO, J. L. y Donoso, J. A. (1998). Educación en auditoría. Aportaciones y cambios pendientes. Revista Contaduría, (32).
- ARTER, Dennis., Auditorías de Calidad, Díaz de Santos, 1993.
- BAILEY, Larry y HOLZMANN, Oscar., Guía de Auditoría, Harcourt Brace de España, 1998.
- BENDEZU IRIARTE, Juan H., La Auditoría de Gestión en la Empresa Moderna, Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Administración, UNFV Lima.
- BENDEZU IRIARTE, Juan H., Técnicas y Procedimientos de Auditoría Administrativa, Facultad de Ciencias Administrativas - UNFV, 1990.
- BLANCO, Y. L. (1998). Normas y procedimientos de la auditoría integral. (1ª ed.) Bogotá : Ecoe Ediciones. [Links]
- BURBANO, J. R. (1995). Auditoría de personal. (2ª ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- CERVANTES Abreu, S. (1977). Dinámica de la Auditoría Administrativa. México: Ediciones Contables y Administrativas.
- ECHEVERRÍA Hernández, Rogelio. La Auditoría Interna. Rogelio Echevarría Hernández. MINISTERIO DE FINANZAS Y PRECIOS; 1994.
- FERNÁNDEZ Arena, J.A. (1996). La Auditoría Administrativa (2a ed.). México: Jus. GÓMEZ.
- FERNÁNDEZ ARENA, José A., Auditoría Administrativa, Edit. Diana, 1975.
- GRAIG-COPER, Michael y BACKER, Philippe., Auditoría de Gestión, Edic. Folio, Madrid, 1993.
- HOLMES, Arthur W: Auditoría: principios y procedimientos. Editorial Hispanoamérica. México.1992.
- KOONTZ, Harold y WEIHRICH, Heinz., Administración- una perspectiva global - Mc Graw Hill, Bogotá, 1998.
- LAZCANO Sales, J.M. (1995). El manejo de las organizaciones y su auditoría interna. (la ed.). México: McGraw-Hiel Interamericana.
- LEONARD, William P.; Auditoría Administrativa, Edit. Diana, México, 1974.
- MADARIAGA, J.M. – Nociones Prácticas de Auditoría – Deusto – 1986
- MANTILLA S. B. (1993). De la auditoría al control. Revista Contadores, 3(15).

MANTILLA, S. B. (2003). Auditoría 2005. (1ª ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones

MANTILLA, S.B. (1995). Enfoques & tendencias. Revista Facultad de Contaduría Pública, (18).

MEJÍA, E., Montilla, O. y Montes, C. A. (2005). Contabilidad y racionalismo crítico. Cali: Universidad Libre.

MEJÍA, E., Montilla, O. y Montes, C. A. (2005). Introducción a los IFRS. Armenia: Universidad del Quindío.

MONTES, C A., Mejía E., y Montilla G.O. (2005). Contabilidad Emergente. Cali: Universidad Libre.

MONTILLA G., O. (2003). Ética del contador. Notas de curso. Cali: Universidad del Valle.

MONTILLA G., O. (2004). Gerencia financiera y ética. Notas de curso. Cali: Universidad Libre.

MONTILLA G., O., Montes S., C. A. y MEJÍA S., E. (2005). Armonización o estandarización contable internacional. Cali: Universidad Libre.

NORBECK, E.F. (1970). Auditoría Administrativa. México: Técnica, S.A.

PUNGITORE, JOSÉ LUIS – Sistemas Administrativos y Control Interno – Club de Estudio - 1994.

ROBBINS, Stephen P. y COUL TER, Mary, Administración, Prentice Hall, México,

RODRÍGUEZ Valencia, J. (1995). Sinopsis de Auditoría Administrativa (7º ed.). México: Trillas.

RODRÍGUEZ VALENCIA, Joaquín, Sinopsis de la Auditoría Administrativa, Edit. Trillas, México, 1987.

RODRÍGUEZ, Joaquín, Auditoría Administrativa, Edit. Trillas, México, 1987.

RONDÓN, F. (1992). Auditoría Administrativa. Caracas: Autor.

RUSENAS, RUBÉN OSCAR – Manual de Control Interno – Editorial Cangallo – 1978

SORIANO GUZMAN – La auditoría interna en el proceso administrativo – Editorial CENAPEC – 1992.

SUÁREZ SUÁREZ, ANDRÉS – La moderna auditoría – McGraw Hill – 1991

SKINNER Y ANDERSON – Auditoría Analítica – Editores Libreros – 1969

Skinner y Anderson – Auditoría Analítica – Editores Libreros – 1969

THEVENET, Maurice, Auditoría de la Cultura Empresarial, Díaz de Santos. THIÉRAUF, Robert J., Auditoría Administrativa, Edit. Limusa, Bogotá, 1984.

THIEREUF, R. (1993). Auditoría Administrativa con cuestionarios de trabajo. MÉXICO: Limusa.

WHITTINGTON, O. R. y Pan y, K. (2000). Auditoría, un enfoque integral, (2ª ed.). Bogotá: McGraw-Hill Interamericana S. A.

WITTINGTON, O. Ray. Auditoría - un enfoque integral- Mc. Graw Hill, Bogotá 1999.

W. EDWARDS DEMING: Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis, Madrid, Ediciones Díaz de Santos, 1989.