

111
2ej.



**UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE MÉXICO**

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

**ESTUDIO DE LA CALIDAD TOTAL EN LA
AUDITORIA**

SEMINARIO DE INVESTIGACION CONTABLE

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADO EN CONTADURIA

P R E S E N T A :

MARIA DE LA LUZ HERNANDEZ PALAPA

ASESOR DE SEMINARIO:

C.P. ALFONSO OCHOA PEREZ DUARTE



TESIS CON FALLA DE ORIGEN MEXICO, D. F.

1997



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

A Dios

Por guiar mi camino
Por permitirme vivir este momento
Y por todo lo que me has dado.

A MIS PADRES

Por ofrecerme siempre lo mejor de si mismos
a quienes amo por bendecir mi vida.

A MIS HERMANOS

Por su apoyo y amor que me han brindado.

A ESTELA

Un día escogiste mi carrera,
me motivaste a estudiar,
hoy nuestro sueño es una realidad
esta tesis es dedicada a ti
como un testimonio de gratitud
y amor de tu hija Lucero.

A MIS SOBRINOS, AHIJADOS , CUÑADOS Y COMPADRES

Con agradecimiento y amor a todos ustedes por que constituyen el amor sublime
y trascendente de mi ser.

C.P. ALFONSO OCHOA PEREZ DUARTE

A mi asesor que con su ayuda y apoyo fue posible la realización de mi tesis, con aprecio, agradecimiento y admiración por su valor profesional.

A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

A LA FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

A MIS PROFESORES

A MIS AMIGOS Y COMPAÑEROS

**A TODAS LAS PERSONAS QUE CONTRIBUYERON
PARA LA REALIZACIÓN DE MI TESIS**

INDICE

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I

GENERALIDADES DEL AUDITOR1

I.1 PERFIL DEL AUDITOR1

I.2 CÓDIGO DE ÉTICA PROFESIONAL2

I.3 IMPORTANCIA Y OBJETIVOS DEL TRABAJO DEL AUDITOR21

I.4 EL AUDITOR Y SU RESPONSABILIDAD PROFESIONAL.....22

CAPITULO II

ASPECTOS GENERALES DE LA AUDITORÍA23

II.1 CONCEPTO DE AUDITORÍA23

II.2 TIPOS DE AUDITORÍA23

II.2-1 Auditoría Administrativa24

II.2-2 Auditoría Operacional36

II.2-3 Auditoría Financiera42

II.2-4 Auditoría Integral45

II.2-5 Auditoría Fiscal46

II.2-6 Auditoría Gubernamental52

II.2-7 Auditoría de Calidad58

II.3 NORMAS DE AUDITORÍA61

II.3-1 Normas de Auditoría Interna del Instituto Mexicano de
Auditores Internos, A.C. (I.M.A.I.).....61

II.3-2 Normas de Auditoría Administrativa65

II.3-3 Normas de Auditoría Operacional67

II.3-4 Normas de Auditoría de Estados Financieros del Instituto
Mexicano de Contadores Públicos de México, A.C. (I.M.C.P.)68

II.3-5 Normas de Educación Profesional Continua73

II.3-6 Normas Internacionales de Auditoría (NICS)	75
II.3-7 Normas Generales de Auditoría Gubernamental de la Federación (SECOGEF)	76
II.3-8 Normas de Calidad	97

CAPITULO III

LA CALIDAD TOTAL Y SU REPERCUSIÓN EN LAS EMPRESAS

III.1 METODOLOGÍA DE LA CALIDAD	108
III.1-1 Concepto de calidad	108
III.1-2 Tipos de Calidad	110
III.1-3 Control de Calidad	112
III.1-4 Costo de Calidad	115
III.1-5 Círculos de Calidad	117
III.1-6 Presentación de resultados ante la dirección general	121
III.1-7 Corrección de errores	122
III.1-8 Informe	122
III.1-9 Reconocimiento al personal	123
III.1-10 Reinicio de la Metodología de Calidad.	123
III.2 IMPORTANCIA DE LA CALIDAD TOTAL EN LAS EMPRESAS	123
III.2-1 Modelo de Calidad en el servicio	127
III.3 FUNCIONES DE LA CALIDAD TOTAL EN LAS EMPRESAS	127
III.4 PARTICIPACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL EN LAS EMPRESAS PARA LA OBTENCIÓN DE MAYORES RENDIMIENTOS	128

CAPITULO IV

AUDITORÍAS A SISTEMAS DE CALIDAD.....

IV.1 NORMA MEXICANA NMX-CC-7-1-1993-SCFI/ISO-10011-1 "DIRECTRICES PARA AUDITAR SISTEMAS DE CALIDAD -PARTE 1- AUDITORÍAS"	132
---	------------

IV.2 NORMAS MEXICANA NMX-CC-7-2-1993-SCFI/ISO-10011-3 "DIRECTRICES PARA AUDITAR SISTEMAS DE CALIDAD -PARTE 2- ADMINISTRACIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA"	152
IV.3 NORMA MEXICANA NMX-CC-8-1993-SCFI/ISO-10011-2 "CRITERIOS DE CALIFICACIÓN PARA AUDITORES DE SISTEMAS DE CALIDAD"	160
CONCLUSIONES	173
BIBLIOGRAFÍA	175



INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

Actualmente el país esta viviendo constantes cambios políticos, culturales y sobre todo económicos que han afectado a las empresas, estos cambios provocaron una necesaria evolución empresarial que contempla un proceso de mayor eficiencia en la calidad de productos y/o servicios, a través de un enfoque de cambio cultural hacia la calidad total que significa un cambio de mentalidad y una nueva cultura productiva, y así tener un mayor nivel de competitividad y de prestigio tanto para el productor como para el prestador de servicios optimizando adecuadamente sus recursos materiales, técnicos y humanos, en este sentido las empresas incapaces de efectuar estos cambios se han visto expuestas a desaparecer y en el mejor de los casos a perder parte de su mercado. Ante las exigencias del mercado actual las empresas exitosas han implantado programas de calidad total para obtener no solo productos y/o servicios que satisfagan al cliente sino también información veraz y oportuna que será examinada por medio de las auditorias de calidad.

El Contador Público en el área de auditoría tiene el compromiso de ejercer su profesión con excelencia, cumpliendo con las normas, procedimientos y técnicas para poder ofrecer un servicio con calidad y así poder lograr día a día ser mas profesional para sostenerse en el campo de acción.

Todos los mexicanos tenemos que ser mas eficientes y productivos en el medio en el cual nos encontremos, ya que cada uno de nosotros formamos parte de un sistema donde todos dependemos entre si.

México requiere de profesionales capaces de brindar siempre lo mejor, la calidad total debe ser nuestro objetivo para poder superar la crisis que aqueja a nuestro país.

CAPÍTULO I

CAPITULO I

GENERALIDADES DEL AUDITOR

I.1 PERFIL DEL AUDITOR

El auditor es un contador público que emite su opinión objetiva y profesional, al practicar su revisión dependiendo del tipo de auditoría que se trate, auditoría administrativa, auditoría operacional, auditoría financiera, basándose en las normas de su profesión.

A parte de existir las normas de auditoría que definen la personalidad del auditor, podemos considerar los siguientes atributos:

REQUISITOS MORALES:

Integridad.- Es la capacidad de ser honrado.

Disciplina.- Es ser ordenado en su trabajo, cumplir con sus propósitos y tener responsabilidad hacia sus obligaciones.

Puntualidad.- No solo estar a tiempo en una cita, sino concluir compromisos en la fecha determinada.

Trato social y presentación apropiada.- Dar un trato cordial y respetuoso, a sus clientes así como a las personas que laboran con él, y dar una buena imagen en su presentación.

CAPACIDAD INTELECTUAL

- Criterio y tacto
- Habilidad y corrección al expresarse
- Habilidad para captar y analizar los problemas
- Habilidad constructiva
- Cultura general
- Propósitos continuos de estudio

REQUISITOS TÉCNICOS

- Conocimientos sólidos de contabilidad y auditoría
- Dominio pleno de sistemas contables y de control
- Nociones de administración de negocios
- Conocimientos de las leyes civiles, mercantiles, y fiscales
- Otros conocimientos técnicos

1.2 CÓDIGO DE ÉTICA PROFESIONAL.

El Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. (I.M.C.P.) Federación de colegio de profesionales, formo una comisión de ética profesional, el cual emitió el "Código de Ética Profesional" (C.E.P.), que son un conjunto de normas que rigen su conducta para ejercer su profesión, son de aplicación general para todos los Contadores Públicos y tendrán que cumplir con dicho código sin importar de que institución académica proceda, e independientemente de la actividad a la que se

dediquen, ejerzan o no la profesión incluyendo el sector público o privado al que pertenezcan.

El código se divide en doce postulados y cinco capítulos; los postulados se dividen en cuatro secciones.

Los postulados, son principios que representan la esencia de las intenciones de la profesión, quedan integrados de la siguiente forma:

ALCANCE DEL CÓDIGO

POSTULADO I

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

RESPONSABILIDAD HACIA LA SOCIEDAD

POSTULADO II

Independencia de criterio. Al expresar cualquier juicio profesional el contador público acepta la obligación de sostener una criterio libre e imparcial.

POSTULADO III

Calidad profesional de los trabajos. En la presentación de cualquier servicio se espera del contador público un verdadero trabajo profesional, por lo que siempre tendrá presentes las disposiciones normativas de la profesión que sean aplicables al trabajo específico que esté desempeñando. Actuará asimismo con la intención, el cuidado y la diligencia de una persona responsable.

POSTULADO IV

Preparación y calidad del profesional. Como requisito para que el contador público acepte prestar sus servicios, deberá tener el entrenamiento técnico y la capacidad necesaria para realizar las actividades profesionales satisfactoriamente.

POSTULADO V

Responsabilidad personal. El contador público siempre aceptará una responsabilidad personal por los trabajos llevados a cabo por él o realizados bajo su dirección.

RESPONSABILIDADES HACIA QUIEN PATROCINA LOS SERVICIOS.

POSTULADO VI

Secreto profesional . El contador público tiene la obligación de guardar el secreto profesional y de no revelar por ningún motivo los hechos, datos o circunstancias de que tenga conocimientos en el ejercicio de su profesión, a menos que lo

autoricen los interesados excepto por los informes que establezcan las leyes respectivas.

POSTULADO VII

Obligación de rechazar tareas que no cumplan con la moral. Faltará al honor y dignidad profesional todo contador público que directa o indirectamente intervengan en arreglos o asuntos que no cumplan con la moral.

POSTULADO VIII

Lealtad hacia el patrocinador de los servicios. El contador público se abstendrá de aprovecharse de situaciones que puedan perjudican a quien haya contratado sus servicios.

POSTULADO IX

Retribución económica. Al acordar la compensación económica que habrá de recibir, el contador público siempre deberá tener presente que la retribución por sus servicios no constituyen el único objetivo ni la razón de ser del ejercicio de su profesión.

RESPONSABILIDAD HACIA LA PROFESIÓN.

POSTULADO X

Respeto a los colegas y a la profesión. Todo contador público cuidará sus relaciones con sus colaboradores, con sus colegas y con las instituciones que los agrupan, buscando que nunca se menoscabe la dignidad de la profesión sino que se enaltezca, actuando con espíritu de grupo.

POSTULADO XI

Dignificación de la imagen profesional a base de calidad. Para hacer llegar a la sociedad en general y a los usuarios de sus servicios una imagen positiva y de prestigio profesional, el contador público se valdrá fundamentalmente de su calidad profesional y personal, apoyándose en la promoción institucional y cuando lo considere conducente, para aquellos servicios diferentes a los de dictaminación, podrá comunicar y difundir sus propias capacidades sin demeritar a sus colegas o a la profesión en general.

POSTULADO XII

Difusión y enseñanza de conocimientos técnicos. Todo contador público que de alguna manera transmita sus conocimientos, tendrá como objetivo mantener las más altas normas profesionales y de conducta y contribuir al desarrollo y difusión de los conocimientos propios de la profesión.

NORMATIVIDAD DEL CÓDIGO DE ÉTICA PROFESIONAL

Los capítulos que se les da el calificativo de "Normas" según el código se integran:

CAPITULO I

NORMAS GENERALES:

ALCANCE DEL CÓDIGO .

Artículo 1.01. Los contadores-públicos tiene la ineludible obligación de regir su conducta de acuerdo a las reglas contenidas en este código, las cuales deberán considerarse mínimas, pues se reconoce la existencia de otras normas de carácter legal y moral cuyo espíritu amplía el de las presentes.

Artículo 1.02. Este código rige la conducta del contador público en sus relaciones con el público en general, con quien patrocina sus servicios (cliente o patrón) y sus compañeros de profesión y les será aplicable cualquiera que sea la forma de revista su actividad, especialidad que cultive o la naturaleza de la retribución que perciba por sus servicios.

Artículo 1.03. Los contadores públicos que además ejerzan otra profesión deberán acatar estas reglas de conducta independientemente de las que señale la otra profesión para sus miembros.

Artículo 1.04. Los casos en que exista duda acerca de la interpretación de este código, deberá someterse a la Junta de Honor de la asociación afiliada a que pertenezca el socio o del Instituto, en su caso.

Artículo 1.05. Al expresar el juicio profesional que sirva de base a terceros para tomar decisiones, el contador público deberá aclarar la relación que guarda ante quien patrocina sus servicios.

Artículo 1.06. Las opiniones, informes y documentos que presente el contador público deberán contener la expresión de su juicio fundado en elementos objetivos, sin ocultar o desvirtuar los hechos de manera que puedan inducir a error y tomando en cuenta las declaraciones del Instituto.

Artículo 1.07. Los informes de cualquier tipo que emita el contador público con su firma, deberán ser necesariamente el resultado de un trabajo practicado por él o por algún colaborador bajo su supervisión. Podrá suscribir aquellos informes que se deriven de trabajos en colaboración con otro miembro del Instituto.

Artículo 1.08. El contador público no deberá aceptar tareas para las que no esté capacitado.

Artículo 1.09. Al firmar informes de cualquier tipo el contador público será responsable de ellos en forma individual.

Artículo 1.10. El contador público podrá consultar o cambiar impresiones con otros colegas en cuestiones de criterio o de doctrina, pero nunca deberá proporcionar datos que identifiquen a las personas o negocios de que se trate, a menos que sea con consentimiento de los interesados.

Artículo 1.11. El contador público no deberá utilizar sus conocimientos profesionales en tareas que no cumplan con la moral.

Artículo 1.12. El contador público deberá analizar cuidadosamente las verdaderas necesidades que puedan tenerse de sus servicios, para proponer aquéllos que más convengan dentro de las circunstancias. Este consejo deberá

darse en forma desinteresada y estará basado en los conocimientos y experiencia del profesional.

Artículo 1.13. Ningún contador público podrá obtener ventajas económicas directas o indirectas por la venta al patrocinador de su trabajo, de productos o servicios que él haya sugerido en el ejercicio de su profesión, excepto de aquéllas que le sean propias a su actividad como contador público.

Artículo 1.14. El monto de la retribución económica que perciba el contador público ha de estar de acuerdo con la importancia de las labores a desarrollar, el tiempo que a esa labor se destine y el grado de especialización requerida.

Artículo 1.15. Una parte de la retribución económica que perciba el contador público podrá fijarse en relación a los resultados que se obtengan con su intervención, siempre y cuando la determinación de dichos resultados no quede a cargo del propio profesional. Este método de cálculo de los honorarios no deberá usarse cuando el contador público actúe como auditor independiente.

Artículo 1.16. Los contadores públicos se abstendrán de hacer comentarios sobre otro contador cuando dichos comentarios perjudiquen su reputación o el prestigio de la profesión en general, a menos que se le soliciten por quien tenga un interés legítimo en ellos.

Artículo 1.17. El contador público deberá dar a sus colaboradores el trato que les corresponde como profesionales y vigilará su adecuado entrenamiento superación y justa retribución.

Artículo 1.18. El contador público no deberá ofrecer trabajo directa o indirectamente a empleados o socios de otros contadores, si no es con previo conocimiento de éstos, pero podrá contratar libremente a aquellas personas que por su iniciativa o en respuesta a un anuncio le solicite empleo.

Artículo 1.19. El contador público deberá cimentar su reputación en la honradez, laboriosidad y capacidad profesional, observando las reglas de ética más elevadas en sus actos.

Artículo 1.20. El Instituto directamente o por conducto de sus asociaciones federadas, difundirá institucionalmente de la manera que juzgue conveniente, los servicios que los contadores públicos están en capacidad de brindar a la sociedad en general y publicará el directorio de sus socios.

Artículo 1.21. El contador público puede comunicar y difundir sus servicios y productos, excepto los relativos a dictaminación, a la sociedad en general, únicamente en periódicos y revistas manteniendo una presentación digna.

Se prohíben comunicaciones o difusiones que hagan alusión a honorarios, que persigan fines de autoelogio o que menosprecien o demeriten la dignidad de su colega en particular o de la profesión en general.

Para estos propósitos, no se considera autoelogio la descripción de características comprobables del contador público o de los servicios que presta, siempre y cuando no se califiquen ni se comparen.

Artículo 1.22. Los trabajos técnicos, boletines y folletos que elaboran los contadores públicos deberán tener una presentación digna y sólo podrán circular entre su personal, clientes y personas que expresamente lo soliciten.

CAPITULO 2

DEL CONTADOR PÚBLICO COMO PROFESIONAL INDEPENDIENTE

1. GENERAL

Artículo 2.01 El contador público expresará su opinión en los asuntos que se le hayan encomendado, teniendo en cuenta los lineamientos expresados en este código y una vez que haya dado cumplimiento a las normas profesionales emitidas por el propio Instituto, que sean aplicables para la realización de este trabajo.

Cuando el contador público permita que aparezca su nombre en informes o documentos deberá:

- a) Indicar que debe leerse en relación a otra información que sí cumple con los términos de esta regla, o.
- b) Señalar claramente que no se ha dado cumplimiento a esta regla y la forma en que ello limita su opinión profesional.

Artículo 2.02 Ningún contador público que actúe independientemente permitirá que se utilice su nombre en relación con proyectos de informaciones financieras o estimaciones de cualquier índole, cuya realización dependa de hechos futuros, en

tal forma que induzca a creer que el contador público asume la responsabilidad de que se realicen dichas estimaciones o proyectos.

Artículo 2.03. El contador público podrá asociarse con otros colegas o inclusive con miembros de otras profesiones a fin de estar en posibilidad de prestar mejores servicios a quien lo solicite. Esta asociación sólo podrá formarse si el contador público ostenta su responsabilidad personal e ilimitada. Cuando por la naturaleza del trabajo, el contador público debe recurrir a la asistencia de un especialista y la participación de éste en el trabajo sea fundamental para alcanzar los resultados previstos, el contador público asumirá la responsabilidad respecto a la capacidad y competencia del especialista y deberá informar claramente a su cliente las peculiaridades de esta situación.

Artículo 2.04. El contador público no deberá aceptar tareas en las que se requieran su independencia, si ésta se encuentra limitada.

Artículo 2.05. La asociación profesional deberá darse a conocer con el nombre de uno o más socios que sean contadores públicos y sólo podrá ostentarse como firma de contadores públicos cuando tengan como finalidad ejercer en el campo de la contaduría pública y más del 50% de sus socios sean contadores públicos; en este caso, deberán exigir a sus miembros no contadores públicos el respeto a las normas contenidas en este código de ética, en todo aquello que le sea aplicable. Los socios fallecidos podrán continuar apareciendo en la razón social de la firma a que haya pertenecido.

Artículo 2.06. Cuando algún contador público miembro de la asociación acepte un puesto incompatible con el ejercicio independiente de la profesión, deberá retirarse de su actividad profesional como tal, dentro de la propia asociación. Igual deberá suceder cuando alguno de los contadores públicos miembros de la asociación haya dejado de pertenecer a un colegio o instituto afiliado por haber sido dado de baja en los términos del artículo 5.03, o bien, cuando no siendo socio del Instituto, la Junta de Honor respectiva considere procedente tal sanción.

Artículo 2.07. Ningún contador público que ejerza independientemente permitirá actuar en su nombre a persona que no sea socio, representante debidamente acreditado o empleado bajo su autoridad. Tampoco firmara estados financieros, cuentas, informes, etc., preparados por quien no tenga alguna de estas cualidades, a menos que sean derivados de los trabajos en colaboración a que se refiere el artículo 1.07.

No permitirá que un empleado o subalterno suyo preste servicios o ejecute actos que al propio contador público no le estén permitidos, en los términos de este código.

Artículo 2.08. El contador público deberá puntualizar en qué consistirán sus servicios y cuáles serán sus limitaciones. Cuando en el desempeño de su trabajo el profesional se encuentre con alguna circunstancia que no le permita seguir desarrollándolo en la forma originalmente propuesta, deberá comunicar esa circunstancia a su cliente inmediato.

Artículo 2.09. El contador público no deberá ofrecer trabajo directa ni indirectamente a funcionarios o empleados de sus clientes, si no es con previo conocimiento de éstos.

Artículo 2.10. El contador público en ningún caso podrá conceder comisiones o corretajes por la obtención de un trabajo profesional. Solo podrá conceder participación en los honorarios o utilidades derivadas de su trabajo a personas o asociaciones con quienes comparten el ejercicio profesional.

Artículo 2.11. El contador público reconoce el derecho que el usuario tiene a solicitar la prestación de los servicios que responda mejor a sus necesidades. Por lo tanto , el contador público podrá presentar en concurso una propuesta de sus servicios profesionales, siempre y cuando se le solicite por escrito y no recurra a procedimientos que vayan en contra de la profesión y de alguno de los postulados establecidos en esté código.

Artículo 2.12. El contador público en el ejercicio independiente de la profesión se abstendrá de ofrecer sus servicios a clientes de otro colega. Sin embargo, tiene el derecho de atender a quienes acudan en demanda de sus servicios o consejos.

Artículo 2.13. El contador público a quien otro colega solicite su intervención para prestar servicios específicos a un cliente de segundo deberá actuar exclusivamente dentro de los lineamientos convenidos entre ambos. En el caso de que el cliente solicite una ampliación de los servicios originalmente establecidos para el contador público llamado a colaborar, éste no deberá

comprometerse a actuar en forma alguna sin antes obtener la anuencia del contador público por cuyo conducto recibió las instrucciones originales.

Artículo 2.14. Es necesario que cuando un contador público sustituya a otro en su trabajo profesional, se dirija a él para informárselo.

Artículo 2.15. Tratándose de asociaciones profesionales, no podrán los socios contratar o hacer trabajo profesional por su cuenta, sin el consentimiento de los otros socios.

Artículo 2.16. En contrario a la ética profesional ofrece directamente servicios a personas, empresas u organismos con quienes no se tengan relaciones personales o de trabajo. Asimismo, no se deberán ofrecer servicios quienes no los hayan solicitado.

Artículo 2.17. Los contadores públicos que trabajen asociados con o representando a profesionales de otros países, están obligados y son responsables de que éstos últimos, al hacerse presentes en territorio nacional, cumplan con lo establecido en este código

2. DEL CONTADOR PUBLICO COMO AUDITOR EXTERNO

Artículo 2.21 Se considera que no hay independencia ni imparcialidad para expresar una opinión que sirva de base a terceros para tomar decisiones, cuando e contador público:

a) Sea cónyuge, pariente consanguíneo o civil en línea recta sin limitación de grado, colateral dentro del cuarto y afín dentro del segundo, del propietario o

socio principal de la empresa o de algún director, administrador o empleado del cliente, que tengan intervención importante en la administración del propio cliente.

b) Sea, haya sido en el ejercicio social que dictamina o en relación al cual se le pide su opinión o tenga tratos verbales o escritos encaminados a ser director, miembro del consejo de administración, administrador o empleado del cliente o de una empresa afiliada, subsidiaria o que esté vinculada económica o administrativamente, cualquiera que sea la forma como se designe y se le retribuyan sus servicios. En el caso del comisario, se considera que subsiste la independencia e imparcialidad.

c) Tenga, haya tenido en el ejercicio social que dictamine o en relación al cual se le pide su opinión, o pretenda tener alguna injerencia o vinculación económica en la empresa, con un grado tal que pueda afectarse su libertad de criterio.

d) Reciba en cualquier circunstancia o motivo, participación directa sobre los resultados del asunto que se le encomendó de la empresa que contrató sus servicios profesionales y exprese su opinión sobre estados financieros en circunstancias en las cuales su emolumento dependa del éxito de cualquier transacción.

e) Sea agente de bolsa de valores, en ejercicio.

f) Desempeñe un puesto público en una oficina que tenga injerencia en la revisión de declaraciones y dictámenes para fines fiscales, fijación de impuestos y otorgamiento de exenciones, concesiones o permisos de trascendencia y

decisiones sobre nombramientos de contadores públicos para prestar servicios a dependencias o empresas estatales.

g) Perciba de un solo cliente, durante más de dos años consecutivos, más del 40% de sus ingresos u otra proporción que aun siendo menor, sea de tal manera importante frente al total de sus ingresos, que le y impida mantener su independencia.

Artículo 2.22. El simple hecho de que un contador público realice simultáneamente labores de auditoría externa y de consultora en administración no implica falta de independencia profesional, siempre y cuando la prestación de los servicios no incluya la participación del contador público en la toma de decisiones administrativas y financieras.

Artículo 2.23 En las asociaciones profesionales sólo podrán suscribir estados financieros, dictámenes e informes procedentes de auditoría quienes posean título de contador público debidamente registrado.

Artículo 2.24. Los servicios profesionales de dictaminación que son distintivos y privativos del contador público no podrá ser anunciados ni publicitados.

CAPITULO 3

DEL CONTADOR PÚBLICO EN LOS SECTORES PUBLICO Y PRIVADO

Artículo 3.01 El contador público que desempeña un cargo en los sectores privado o público no debe participar en la planeación o ejecución de actos que

puedan calificarse de deshonestos o indignos, o que originen o fomenten la corrupción en la administración de los negocios o de la cosa pública.

Artículo 3.02. Por la responsabilidad que tiene con los usuario externos de la información financiera, el contador público en los sectores público y privado debe preparar y presentar los informes financieros para efectos externos de acuerdo con los principios de contabilidad promulgados por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, aplicables al caso.

Artículo 3.03. En las declaraciones de cualquier tipo que en el desempeño de su labor presente a las dependencias oficiales tiene el deber de suministrar información veraz, apegada a los datos reales del negocio, institución o dependencia correspondiente.

Artículo 3.04. El contador público no debe solicitar ni aceptar comisiones ni obtener ventajas económicas directas o indirectas por la recomendación que haga de servicios profesionales o de productos a la empresa o dependencia a la que presta sus servicios.

Artículo 3.05. Es obligatorio para el contador público mantenerse actualizado en los conocimientos inherentes a las áreas de su ejercicio profesional y participar en la difusión de dichos conocimientos a otros miembros de la profesión.

Artículo 3.06. El contador público que desempeñe un cargo en los sectores público o privado solamente podrá a firmar los estados o informes de las cuentas de la dependencia oficial o empresa en que preste sus servicios indicando el carácter del puesto que desempeñe.

CAPITULO 4

DEL CONTADOR PÚBLICO EN LA DOCENCIA

Artículo 4.01. El contador público que imparte cátedra debe orientar a sus alumnos para que en su futuro ejercicio profesional actúen con estricto apego a las normas de ética profesional.

Artículo 4.02. Es obligación del contador público catedrático mantenerse actualizado en las áreas de su ejercicio, a fin de transmitir al alumno los conocimientos más avanzados de la materia existentes en la teoría y práctica profesionales.

Artículo 4.03 El contador público catedrático debe dar a sus alumnos un trato digno y respetuoso, insitándolos permanentemente a su constante superación.

Artículo 4.04. El contador público en la exposición de su cátedra podrá referirse a casos reales o concretos de los negocios, pero se abstendrá de proporcionar información que identifique a personas, empresas o instituciones relacionadas con dichos casos, salvo que los mismos sean del dominio público o se cuente con autorización expresa para el efecto.

Artículo 4.05. El contador público catedrático en sus relaciones con los alumnos deberá abstenerse de hacer comentarios que perjudiquen la reputación o prestigio de alumnos, catedráticos, otros contadores públicos o de la profesión en general.

Artículo 4.06. En sus relaciones con la administración o autoridades de la Institución en a que ejerza como catedrático, deberá ser respetuoso de la disciplina prescrita; sin embargo, debe mantener una posición de independencia mental y espíritu crítico en cuanto a la problemática que plantea el desarrollo de la ciencia o técnica objeto de estudio.

CAPITULO 5

SANCIONES

Artículo 5.01 El contador público que viole este código se hará acreedor a las sanciones que le imponga la asociación afiliada a que pertenezca o el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, quien intervendrá tanto en caso de que no lo haga la asociación afiliada como para las ratificaciones que requieran sus estatutos.

Artículo 5.02. Para la imposición de sanciones se tomará en cuenta la gravedad de la violación cometida, evaluando dicha gravedad de acuerdo con la trascendencia que la falta tenga para el prestigio y estabilidad de la profesión de contador público y la responsabilidad que pueda corresponderle.

Artículo 5.03. Según la gravedad de la falta, la sanción podrá consistir en:

- a) Amonestación privada.
- b) Amonestación pública.
- c) Suspensión temporal de sus derechos como socio.
- d) Expulsión.

e) Denuncia a las autoridades competentes, de las violaciones a las leyes que rijan el ejercicio profesional.

Artículo 5.04. El procedimiento para la imposición de sanciones, será el que se establece en los estatutos del Instituto.

I.3 IMPORTANCIA Y OBJETIVOS DEL TRABAJO DEL AUDITOR

Por su naturaleza e importancia el contador público al emitir un dictamen, lo tiene que realizar con seriedad, honestidad, integridad, cuidado y diligencia profesional y un estricto control de calidad, este debe ser encauzado a proporcionar información útil, veraz, oportuna y confiable a terceras personas para la toma de decisiones.

Podemos considerar los siguientes objetivos del contador público en la realización de una auditoría:

- Asegurar la confiabilidad de los estados financieros.
- Rendir una opinión acerca de la razonabilidad, de la presentación de dichos estados financieros.
- Servir como una guía para las decisiones futuras con respecto a asuntos financieros.
- Proporcionar información útil, a otras personas o instituciones, tales como; dependencias, sindicatos, prensa, analistas financieros, accionistas y al personal.
- Promocionar la eficiencia de operaciones. (auditoría operacional).

- Verificar, evaluar y promover, el cumplimiento de los factores del proceso administrativo; planeación, organización , dirección y control. (auditoría administrativa)
- Verificar el correcto y oportuno pago de los diferentes impuestos y obligaciones fiscales (auditoría fiscal)
- Revisar la situación financiera, operacional, administrativa, de resultados de programas y de cumplimiento de las disposiciones legales, de las actividades de las entidades públicas, (auditoría gubernamental).

I.4 EL AUDITOR Y SU RESPONSABILIDAD PROFESIONAL

El contador público contrae una gran responsabilidad con el público, con sus clientes, con su profesión y consigo mismo al emitir un dictamen, cualquiera que sea su uso o su destino por el alto grado de credibilidad que se le concede, su trabajo profesional debe de adquirir una actitud recta, clara, de cooperación y de servicio otorgándole una calidad cada vez más profesional.

CAPÍTULO II

CAPITULO II

ASPECTOS GENERALES DE LA AUDITORÍA

II.1 CONCEPTO DE AUDITORÍA

Auditoría significa, verificar que la información financiera, operacional y administrativa que se presenta es confiable, veraz y oportuna. Es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en forma como fueron planeados; que las políticas y lineamientos establecidos han sido observados y respetados; que se cumple con obligaciones fiscales jurídicas y reglamentarias en general. Es evaluar la forma como se administra y opera tendiendo al máximo de aprovechamiento de los recursos.¹

II.2 TIPOS DE AUDITORÍA

Los objetivos y necesidades de cada entidad, influyen para decidir que tipo de auditoría aplicar, y podemos considerar las siguientes:

- Auditoría Administrativa
- Auditoría Operacional
- Auditoría Financiera
- Auditoría Integral

¹ C.P. Y M.C.A. Juan Ramon Santillana González, Auditoría Santillana, pag. 13.

- Auditoría Fiscal
- Auditoría Gubernamental
- Auditoría de Calidad

II.2-1 AUDITORÍA ADMINISTRATIVA:

Para William P. Leonard.

“ La auditoría administrativa es el examen comprensivo y constructivo de una empresa, de una institución, de una sección del gobierno, de cualquier parte de un organismo como una división o departamento, respecto a sus planes, objetivos, métodos, controles, su forma de operación y uso de sus recursos físicos y humanos”

Dr. Roberto Macias Pineda

La auditoría administrativa constituye una oportunidad para mostrar qué es lo que un negocio está logrando; es una “audiencia” en la cual los asistentes pueden enterarse de lo que se ha logrado con respecto a las políticas y programas sobre lo que se hace la auditoría; la auditoría administrativa, suministra una oportunidad específica para el examen de todas las partes, o de determinadas partes de las actividades de las relaciones de empleados en el negocio”

En este tipo de auditoría, al hacer su examen de revisar y evaluar una organización, en base a técnicas objetivas a fin de identificar y eliminar deficiencias o irregularidades sobre la función administrativa, con apego a los

factores o elementos del proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control) contribuirá a incrementar la eficiencia con que debe de operar una empresa.

ELEMENTOS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO:

PLANEACIÓN: Como lograr en el futuro mas eficiencia en los objetivos, políticas, programas y funciones.

La auditoría administrativa al revisar los planes, define objetivos, determina los medios para lograrlo, mediante un análisis de sus principales componentes sujetos a revisión como son; revisión de pronósticos, revisión de objetivos, revisión de políticas, revisión de programas.

1.- Revisión de pronósticos.- Al determinar un objetivo debe hacer una conjetura, revisando los elementos que incluyó en su formulación como son:

- **información:** Es revisar la veracidad de la fuente, donde fue proporcionada la información.
- **Período:** debe estudiar el tiempo que se llevará acabo el pronóstico
- **Unidades:** Los pronósticos pueden formularse en unidades de producción, horas hombre y horas maquina, dependiendo de las necesidades de cada departamento o empresa.
- **Método de pronóstico:** Es el grado de exactitud de la predicción

2.- Revisión de objetivos: Es la inspección de fines y guías, que la empresa debe de fijarse y se clasifican en.

- **Objetivos sociales:** Producir para proteger intereses sociales y personales.
- **Objetivos de servicio:** Satisfacer necesidades
- **Objetivos económicos:** Obtener ganancia
- **Objetivos tecnológicos:** Utilización de tecnología

3.- Revisión de políticas. Es revisar los manuales que sirven de criterio y orientación para todos los dirigentes de la empresa.

Los principios en la determinación de políticas son:

- Para cada objetivo deben de fijarse políticas
- Deben de ser sencillas y claras
- Redactadas por escrito y formar parte del manual de organización
- Las políticas generales deben de fragmentarse en cada nivel, las políticas departamentales y las seccionales deben de ser subordinadas a las políticas generales.
- Las políticas y objetivos deben ser formuladas por el personal involucrado.

4.- Revisión de programas: Es examinar los programas de la empresa que son un conjunto de pasos a seguir, los cuales comprenden la cantidad de recursos por utilizar, y señalan cómo, cuando y donde van a utilizarse

ORGANIZACIÓN: Es ordenar eficazmente la estructura orgánica de la empresa, definiendo actividades para llevar a cabo lo planeado, asignando autoridad y responsabilidad a quienes tienen el cargo.

Los principios de organización son:

- **Unidad de mando:** Debe existir un solo jefe, que controle y dirija al personal.
- **Tramo de control:** Un jefe debe tener un número determinado de personal para que pueda controlar la eficiencia y eficacia del personal.
- **Delegación de autoridad:** Al jefe le otorgan autoridad, para dirigir al personal y así poder lograr los objetivos establecidos.
- **División de trabajo:** El jefe debe repartir el trabajo en forma adecuada, para el mejor aprovechamiento de sus funciones.

DIRECCIÓN: La función administrativa de dirección, es la basada en la actuación de los dirigentes, para poder lograr el éxito en el cumplimiento de sus funciones, debe obtener la colaboración del personal a su cargo, considerando la motivación de los trabajadores y empleados por medio de:

- **Ingresos suficientes**
- **Reconocimiento a su dignidad humana**
- **Reconocimiento a su trabajo**
- **Posibilidad de superación personal**
- **Seguridad en su empleo**

CONTROL: Es evaluar lo realizado, comparando los estándares de trabajo establecidos contra los que se han logrado o se están logrando, establece diferencias, los evalúa y analiza sus causas a fin de reducir las desviaciones

entre lo que se intentaba obtener y lo que realmente se obtuvo, debe tomar las medidas adecuadas cuando surja cualquier discrepancia o variación.

Los elementos de control son:

- Definir objetivos
- Fijación de políticas
- Programas de acción
- Sistemas y procedimientos eficientes
- Estructura orgánica adecuada
- Eficiencia en sus relaciones humanas
- Buena comunicación
- Registros y controles adecuados

La revisión de control debe ser examinada por, las fase de control, y los campos de control

Las Fases de control son:

- Fijación de las normas
- Medición de los realizado
- Evolución de resultados
- Corrección de las decisiones

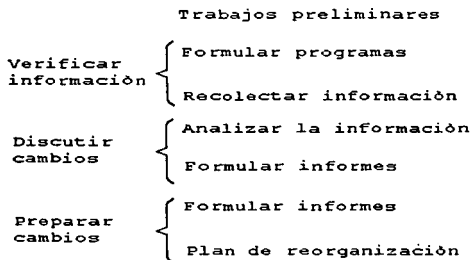
Los campos de control son:

- Cantidad
- Calidad
- Unidad monetaria

- Tiempo

Para la realización de la auditoría administrativa se deben considerar las siguientes fases:

FASES PARA UNA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA



1.- TRABAJOS PRELIMINARES:

Inicia con una entrevistas previa con puntos a definir y tratar, que se tomaran como base para programar la auditoría

2.- FORMULAR PROGRAMAS: El programa de auditoría es una guía de acción que señala los medios y lineamientos que se sujetarán en la auditoría administrativa, este se elaborará de acuerdo con las condiciones y necesidades de cada empresa.

Puntos de un programa:²

- Datos generales de la empresa
- Objeto de la auditoría administrativa
- Áreas específicas que serán objeto de revisión.
- Tiempo estimado para la realización del trabajo
- Descripción de la información que debe de obtenerse
- Relación de las fuentes de donde se obtendrá la información
- Personal necesario y características, técnicas de cada uno de sus miembros
- Trabajos específicos que cada persona realizará y tiempo que utilizará
- Facilidades materiales y técnicas de que se podrá disponer
- Con quién o quiénes deberán discutirse los problemas que requieran inmediata atención.
- A quién o a quiénes se les deben de proporcionar informes de los resultados de la Auditoría Administrativa.
- Secuencia lógica, cronológica y funcional que deberá seguir la revisión.
- Contexto general que guiará la revisión en su aspecto t

² Dr. C.P. Fabian Martínez Villegas: El Contador Público y la Auditoría Administrativa.

CONTENIDO DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA³

TRABAJOS PRELIMINARES

Entrevistas
Pláticas telefónicas
Correspondencia
Lista de puntos a definir
Propósitos de la Auditoría

**CONTRATOS DE SERVICIOS
PROFESIONALES**

Tipo de Auditoría
Honorarios
Tiempo de la Auditoría
Condiciones y limitaciones
Facilidades

**INFORMACIÓN GENERAL DE LA
EMPRESA**

Características jurídicas
Características de operación
Características de organización
Funcionarios principales
Funciones principales
Diagramas de organización
Manuales de organización

³ Dr. C.P. Fabian Martínez Villegas; El Contador Público y la Auditoría Administrativa pag. 128, 129, 130.

	Reglamentos
	Formas de papelería
	archivos
FUENTES DE INFORMACIÓN	Lugares de trabajo
	Personal que se entrevistará
	Otros registros
	Externa
	Auxiliares
	Analistas
PERSONAL QUE SE EMPLEARA	Supervisores
	Especialistas
	otros
	Personal
FACILIDADES QUE PROPORCIONARA	Local
LA EMPRESA	Instrumentos
	Equipo
	Discusión de problemas
	Funciones

SECUENCIA DE LA AUDITORÍA

Departamentos

Secciones

Puestos

De aspectos administrativos

De aspectos técnicos

FORMULACIÓN DE CUESTIONARIOS

Departamentales

Seccionales

Otros

Director General

Gerentes

ENTREVISTAS

Supervisores

Obreros

Empleados

TÉCNICAS

Tipos de diagramas

Técnicas matemáticas

Técnicas de ingeniería

Industrial

Otras

INFORME DE AUDITORÍA

Consejo de administración
Director general
Gerentes
Supervisores
Otros

PLAN DE REORGANIZACIÓN

Diagramas
Manual de organización
Equipo
Personal
Fecha de iniciación
Tiempo

3.- RECOLECTAR INFORMACIÓN.- Es la recopilación de datos de los hechos mas relevantes de la auditoría administrativa, son necesarios para fundamentar conclusiones y recomendaciones.

Medios de recopilación

- Inspección y observación
- Revisión de documentos y archivos
- Entrevistas
- Cuestionarios

4.- ANALIZAR LA INFORMACIÓN:

Es estudiar cada uno de los elementos de la información obtenida, para conocer las causas que afectan a una determinada función, actividad, sistema, procedimiento o método y cómo lograr ciertas mejoras.

Las mejoras se pueden obtener por medio de eliminar, combinar, cambiar y simplificar.

Eliminar: Al eliminar el problema se pueden excluir ciertos elementos

Combinar: Es mezclar adecuadamente dos o más elementos

Cambiar: Es transformar, cambiar el personal o sus métodos para un mejor logro de sus actividades.

Simplificar: Es reducir el trabajo a realizar

5.- FORMULAR INFORMES:

El informe de auditoría administrativa; es un resumen del trabajo realizado por el auditor, debe ser claro, completo y oportuno el cual servirá de base para que la administración de la empresa tome las medidas necesarias en las sugerencias propuestas, las cuales serán supervisadas por el auditor.

Contenido del informe:

- Propósitos de la auditoría
- Hechos relevantes a nivel de empresa
- Hechos relevantes a nivel de cada departamento o sección
- Recomendaciones

- Conclusiones

- Anexos

6.- PLAN DE REORGANIZACIÓN

El plan de reorganización se basa en las sugerencias del informe, localiza las áreas que tendrán que reorganizar en cuanto a su secuencia operativa, de mutuo acuerdo con el jefe de cada área, implantando nuevos objetivos y mejoras.

II.2-2 AUDITORÍA OPERACIONAL

Es el examen del flujo de las transacciones de una o varias áreas de una entidad, con el propósito de incrementar la eficiencia y eficacia de las operaciones de una empresa.

ETAPAS DE UNA AUDITORÍA OPERACIONAL

- 1.- Levantamiento de información
- 2.- Elaboración de cédulas de auditoría
- 3.- Verificación de sistemas en vigor
- 4.- Evaluación de sistemas en vigor
- 5.- Diagnostico de informe
- 6.- Implantación de sugerencias y seguimiento

PRIMERA ETAPA

1.- Levantamiento de Información:

Es obtener la información necesaria del área sujeta a revisión y al conocer la estructura de la empresa, con el propósito de identificar los ciclos de operación en los que se localizan los sistemas, procedimientos y métodos implantados, obteniendo información del área sujeta a revisión.

Un Sistema es un conjunto de procedimientos relacionados entre sí que persiguen un objetivo común.

Un procedimiento es un conjunto de técnicas, secuencias que debe observar el auditor para llevar a cabo las operaciones, definen el "que hacer", "donde" y "cuando".

Método es un conjunto de instrucciones que se utiliza para hacer una operación en orden, "como hacerlo"

Técnicas de Auditoría Operacional:

Entrevista: Es hablar directamente con el encargado o con el personal involucrado del área sujeta a revisión, para solicitar documentación como facturas, pólizas, reportes, etc. para tener la evidencia suficiente y competente del área auditada, y así obtener la siguiente información:

- Nombre
- Objeto de formulario
- Departamento que lo prepara.
- Bases para su preparación

- Persona o personas involucradas para su revisión
- Persona o personas que lo autorizan
- No. de ejemplares y su distribución departamental
- Registro contable

Observación de Campo:

Es observar en donde se desarrollan los métodos y procedimientos del área o áreas auditadas.

SEGUNDA ETAPA

2.- Elaboración de cédulas de auditoría.

Es la preparación de papeles de trabajo de las áreas auditadas, podemos considerar tres tipos de cédulas de auditoría que se pueden utilizar para estructurar la información, y son las cédulas descriptivas, gráficas de flujo y la combinación de las anteriores.

Cédulas Descriptivas: Son papeles de trabajo, que nos dicen la secuencia de los procedimientos dentro de un sistema, son útiles para la elaboración de manuales de organización.

Gráficas de Flujo: contiene una representación secuencial sobre las características de un sistema, permite conocer de manera objetiva e integral el ciclo de transacciones sujetas a revisión.

Las cédulas de auditoría o papeles de trabajo, deben ser claras, objetivas, manifiestan la calidad del trabajo desarrollado por el auditor.

- Los papeles de trabajo debe contener la información necesaria y suficiente, dar cumplimiento a las normas de auditoría generalmente aceptadas y apoyar a cada una de sus afirmaciones que incluya en su informe.

TERCERA ETAPA

3.- Verificación de sistemas en vigor:

Es verificar los procedimientos y métodos que se reflejan en los papeles de trabajo, y su verificación se basa en los programas de auditoría.

Un Programa de Auditoría Operacional: Está constituido por procedimientos de revisión, cuya estructura considera las características de las operaciones en el área o áreas sujetas a revisión:

- Debe ser congruente con los objetivos y metas de auditoría del área o áreas sujetas a revisión.
- Debe estar basada en los papeles de trabajo
- Debe seguir una misma secuencia con los procedimientos y sistemas sujetos a revisión.
- Debe ser claro y preciso.
- Debe estar sujetos a modificaciones.

4.- Evaluación de Sistemas

La evaluación de sistemas en auditoría operacional se basa en los estándares universales de control, en los que están referidos los métodos y procedimientos del área sujeta a revisión.

Los cuestionarios de control interno sirven para evaluar el cumplimiento de objetivos de control, contienen preguntas sobre asuntos que resulten aplicables, y que deban cumplirse en el desarrollo de las actividades propias de los sistemas auditados, respondiendo a las preguntas que integran el cuestionario "SI, NO, N/A" y mencionar la referencia en papeles de trabajo.

5.- Diagnóstico de Informe

El informe es un examen crítico sobre el estudio integral de cada observación y cada sugerencia, respaldados por evidencia suficiente y competente en cédulas de auditoría.

Elementos del Dictamen:

- Destinatario
- Párrafo del Alcance
- Párrafo Intermedio
- Párrafo de opinión
- Firma
- Fecha

Destinatario: a quien va dirigido

Párrafo del Alcance es una descripción del trabajo llevado a cabo por el auditor.

- que sistemas fueron examinados
- En que período o que fecha
- Con que propósito

Párrafo Intermedio Incluye un resumen de los principales problemas localizados en el desarrollo de la auditoría.

Párrafo de Opinión Debe de existir congruencia con el párrafo intermedio, debe ser claro y preciso sobre la calidad de los sistemas ya examinados.

Firma Sirve para identificar la responsabilidad del auditor con su trabajo

Fecha del último día que este en la entidad.

Texto de Observaciones y Sugerencias y respuestas deberá ser congruente en el párrafo intermedio y el párrafo de la opinión del dictamen e incluir las respuestas de las áreas involucradas.

6.- Implantación de Sugerencias y Seguimiento

Los departamentos involucrados deben de implantar las sugerencias hechas por los auditores a una fecha determinada ya que estos serán verificados posteriormente, para saber si las recomendaciones han sido puestas en vigor.

El seguimiento del informe de auditoría, es verificar el cumplimiento de sugerencias, por medio de:

- Entrevistas con ejecutivos de las áreas revisadas para verificar en forma verbal el cumplimiento de las sugerencias.
- Evaluación del cumplimiento de las sugerencias, puede apoyarse en cuestionarios, se basa en la comparación entre lo que debe estar hecho y lo que realmente ha efectuado el personal a cargo de los trabajos, se presentará otro dictamen derivado del seguimiento de sugerencias de auditoría, su objetivo es informar sobre el avance en la implementación de las recomendaciones de la

auditoría operacional y está formado por el destinatario, párrafo del alcance, párrafo intermedio, párrafo de opinión, fecha y firma.

II.2-3 AUDITORÍA FINANCIERA

El Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.(IMCP) emitió en la sección 1020 de la Comisión de Normas y Procedimientos el objetivo de la auditoría de Estados Financieros, como a continuación se menciona:

"La finalidad del examen de estados financieros, es expresar una opinión profesional independiente, respecto a si dichos estados presentan la situación financiera, los resultados de las operaciones, las variaciones en el capital contable y los cambios en la situación financiera de una empresa, de acuerdo con principios de contabilidad, aplicados sobre bases consistentes"

ETAPAS PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA DE ESTADOS FINANCIEROS*

ETAPA PRELIMINAR:

Su objetivo es identificar y asentar las bases sobre las cuales se llevará a cabo el examen de estados financieros

a) Planeación técnica y administrativa de la auditoría

* C.P. Y M.C.A. Juan Ramon Santillana Gonzalez; Auditoría Santillana, pag. 193.

- primer contacto con la entidad a auditar, entrevistas y observación, sirve para conocer las necesidades del cliente.
 - estudio y evaluación de su organización
 - estudio y evaluación de sus sistemas y procedimientos
 - estudio y evaluación de sus flujogramas
 - estudio y evaluación de su sistema de control interno
 - análisis factorial
 - estudio y evaluación de la función de auditoría interna
 - comunicación con el auditor predecesor
 - obtención de información y documentación complementaria que permitirán al contador público en su carácter de auditor externo de estados financieros allegarse de elementos básicos e indispensables para presentar a su cliente una propuesta de prestación de servicios profesionales.
 - aceptación de la propuesta
- b.- Elaboración de programas de auditoría
- c.- Presentación del primer informe de sugerencias al control interno y mejora a procesos de operación

ETAPA INTERMEDIA: Inicio de la auditoría:

- Efectuar pruebas para confirmar la calidad del control interno
- efectuar examen de las transacciones (Ingresos, costos y gastos) efectuadas en lo que va del ejercicio.

- adelantar, en lo posible, el examen de cuentas de balance; inspección física de mobiliario, planta y equipo; circularizaciones; inventarios físicos; etc.
- verificar se hayan dado efecto, por parte de la entidad auditada, las sugerencias presentadas por el auditor a su cliente para mejorar el control interno y la operación.

ETAPA FINAL: Conclusión de la Auditoría.

a) Examen final

- Examen de las transacciones no cubiertas en la etapa intermedia
- pruebas globales de transacciones
- examen de saldos finales de balance
- investigación de hechos posteriores al cierre del ejercicio y su impacto en la situación financiera y resultados de sus operaciones.

b) Cierre de la auditoría:

- Declaraciones de la administración
- informe final de sugerencias
- cierre de libros de la entidad auditada
- elaboración del dictamen

II.2-4 AUDITORÍA INTEGRAL

La auditoría integral: Es la concatenación entre las Auditoría Administrativa, Auditoría Operacional, Auditoría Financiera, su realización dependerá de las necesidades y objetivos de la entidad, se aplicará en combinaciones iniciando por cualquiera de ellas, utilizando los resultados de todas para llegar a un resultado final, de la auditoría integral se dan los siguientes fundamentos:

- A la fecha no se le ha dado un reconocimiento por alguna institución.
- No tiene una normatividad específica.
- La puede aplicar un auditor interno.
- La puede aplicar un auditor externo.
- La puede aplicar un auditor administrativo.
- La puede aplicar un auditor operacional.
- Minimiza el costo de otras auditorías cuando una de ellas ya se haya aplicado.
- La combinación y objetivos de entre todos los tipos de auditorías, daría como resultado la eficiencia y eficacia de los procesos en la operación, aprovecha mejor los recursos técnicos, financieros, materiales y humanos con los que cuenta la entidad.
- Busca la Calidad Total

El auditor interno, operacional, administrativo, debe de vigilar el control interno.

Definición por la CONPA "El Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y provocar la adherencia a las políticas prescritas por la administración"

Objetivos del control interno:

- 1.- Obtención de información financiera veraz y confiable (Auditoría Interna)
- 2.- Promoción de eficiencia en la operación de la entidad (Auditoría Operacional)
- 3.- Que la ejecución de las operaciones se adhiera a las políticas prescritas por la administración de la entidad (elemento para la Auditoría Administrativa)
- 4.- Protección de los activos de la entidad

El control financiero-contable, y el control administrativo se conjugan para dar lugar al sistema integral de control interno.

La Auditoría Integral, puede integrar los objetivos de cada auditoría y dar un servicio profesional mas completo y con calidad que impera en un auditor.

II.2-5 AUDITORÍA FISCAL

Su objetivo es verificar el correcto y oportuno pago de los diferentes impuestos y obligaciones fiscales de los contribuyentes desde el punto de vista fisco.

Impuesto: Art. 2 C.F.F. Son las contribuciones establecidas en ley que deben de pagar las personas físicas y morales que se encuentren en la situación jurídica o de hecho prevista por la misma

CLASIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA FISCAL

1.- Auditoría fiscal federal

2.- Auditoría fiscal independiente

1.- Auditoría fiscal federal:

- Dentro del reglamento de funcionamiento de la Dirección General de Auditoría Fiscal Federal Artículo 1o. se crea la Dirección General de Auditoría Fiscal Federal como una dependencia de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

- El artículo 42 del C.F.F. contempla las facultades de comprobación de la S.H.C.P. "La Secretaría de Hacienda y Crédito Público a fin de comprobar que los contribuyentes o responsables solidarios han cumplido con las disposiciones fiscales, y en su caso determinar las contribuciones omitidas a los créditos fiscales, así como para comprobar la comisión de delitos fiscales y para proporcionar información a otras autoridades fiscales, estará facultada para:

Fracción III Practicar visitas a los contribuyentes, los responsables solidarios o terceros relacionados con ellos y revisar su contabilidad, bienes y mercancías.

Fracción IV. Revisar los dictámenes formulados por contadores públicos sobre los estados financieros de los contribuyentes y su relación con el cumplimiento de disposiciones fiscales

2.- Auditoría fiscal independiente

La auditoría fiscal por parte de un contador público independiente registrado ante la A.G.A.F.F. parte de la revisión de estados financieros y de acuerdo con bases

específicas para efectos fiscales, a partir de la auditoría financiera, se debe de dar cumplimiento con las normas de auditoría y principios de contabilidad generalmente aceptados.

El hecho de que un contador público independiente dictamine estados financieros no quita la posibilidad a las autoridades fiscales de revisión , esto es, que de conformidad con el artículo 52 del C.F.F. referente a los dictámenes de contadores públicos señala, "los hechos afirmados en los dictámenes formulados por contadores públicos sobre los estados financieros de los contribuyentes y su relación con el cumplimiento de las disposiciones fiscales así como en las aclaraciones que dichos contadores formulen respecto de sus dictámenes se presumirán ciertos, salvo prueba en contrario".

ORIGEN DE UNA AUDITORÍA FISCAL:

Auditorías por Programa: Son aquellas que emanan de un programa normal o especial, diseñado por autoridades específicas, se forman sobre una base anual y en el se establecen las metas u objetivos a alcanzar por ese periodo con base en los recursos humanos, materiales y económicos con los presupuestos ya asignados, puede haber programas especiales, extraordinarios o temporales que pretenden regularizar ciertas áreas, este programa para llevarse a cabo requiere de asignaciones presupuestarias extraordinarias.

Auditorías derivadas de Estudios Económicos:

Es un programa de medición de factores económicos o estadísticos que permiten detectar casos de evasión de pago de impuestos o tributaciones.

Auditorías Consecuencia de otras Auditorías o Compulsas:

Es la aplicación de la técnica de la confirmación, en la cual una empresa no estaba programada para ser revisada fiscalmente pero por medio de la confirmación se le detectan algunas diferencias "por rebote" se hace acreedora a una intervención de auditoría fiscal.

Auditorías por Denuncia:

Es la denuncia de evasión fiscal que puede presentar una persona física o moral contra un contribuyente debe ser acompañada con pruebas mínimas que la sustenten.

OTROS CAUSALES DE AUDITORÍA FISCAL:

- Seguimiento de una auditoría fiscal anterior.
- Por que las autoridades detectan cambios constantes en la razón o denominación social del contribuyente, o de sus principales accionistas, por fusiones, etc.
- Por que las declaraciones complementarias contra las declaraciones originales presentan diferencias muy notorias.

MEDIOS DE FISCALIZACIÓN:

Revisión de Declaraciones. Es un procedimiento de fiscalización directa, sirve para comprobar la veracidad de la información.

Los tipos de revisión por declaraciones son:

- La revisión por corrección aritmética.
- Revisión legal, comprueba el cumplimiento formal de requisitos en las declaraciones.
- Comprobar la veracidad de la información contenida en las declaraciones.

El objetivo de la revisión de declaraciones es ir cerrando caminos de incumplimiento en forma gradual por parte de los contribuyentes, y que con el transcurso del tiempo sean presentadas con oportunidad, y veracidad.

Visitas domiciliarias: Es la participación directa del auditor con el contribuyente.

Modalidades de las visitas domiciliarias.

- Las visitas de inspección: Su finalidad es comprobar el cumplimiento de un impuesto, tiene la característica de brevedad para su desahogo.
- Las visitas de auditoría: Su objetivo es la comprobación integral del cumplimiento de obligaciones tributarias, tienen una mayor duración.

Revisión de dictámenes para fines fiscales emitidos por contadores públicos⁵

Primero: El fisco puede hacer uso para sus fines de los elementos que contiene o debiera contener el cuaderno de estados financieros dictaminados.

⁵ C.P. Y M.C.A. Juan Ramon Santillana González; Auditoría Santillana, pag. 37.

Segunda: Si el fisco queda satisfecho, quedará concluido el proceso, si no es así, se procederá a revisar por medio de contador público y en orden secuencial lo siguiente:

a.- Cualquier información que debiera estar incluida en los estados financieros dictaminados para fines fiscales.

b.- Los papeles de trabajo que dan evidencia del trabajo realizado;

c.- Si con esa revisión aún subsisten dudas, el propio contador público proporcionará la información adicional que se requiera

d.- Si subsisten puntos oscuros, nuevamente y con auténtica situación a excepción, se solicitará, vía el contador público, la presentación de documentación original.

Tercera: Fase de revisión, si no queda satisfecho el fisco, la revisión se desahogara mediante información y/o documentación que se solicite directamente al contribuyente, equiparándose esta fase a lo que se denomina, (revisión de escritorio).

Cuarta: cuando de hecho ya existen dudas razonables sobre la validez del dictamen se recurre a obtener información de terceros (auditoría fiscal por compulsas), este procedimiento será para ratificar o rectificar la presunción de que los hechos asentados en el dictamen no son ciertos.

Quinta: Ultima instancia , cuando no se otorgue crédito al dictamen fiscal, a una visita domiciliaria, esto implica la supresión de las llamadas pruebas selectivas, si se cree en la validez del dictamen, no habrá auditoría directa, pero si no, ésta se

efectuará con claro entendimiento para contribuyentes y contadores públicos de las causas que la motivaron.

II.2-6 AUDITORÍA GUBERNAMENTAL

"Es la revisión de aspectos financieros, operacionales, administrativos, de resultados de programas y de cumplimiento de disposiciones legales que enmarcan la actividad de las entidades públicas".⁵

La auditoría Gubernamental vigila el ejercicio de la actividad pública "por medio de órganos de control.

- A través de grupos de auditoría o de control (internos) integrados a la organización a vigilar o controlar, normados por un órgano supremo de control.
- Este órgano supremo de control es creado y facultado por los cuerpos legislativos correspondientes para cumplir con esta función.

La Secretaría de la Contraloría General de la Federación faculta la normatividad de los órganos de control de las secretarías de estado o dependencias de gobierno federal.

⁵ C.P. y M.C.A. Juan Ramon Santillanan González; Auditoría Santillana I, pag 51.

CLASIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA GUBERNAMENTAL

POR SU ÁMBITO

Auditoría Interna: Determina si los sistemas establecidos de autocontrol funcionan adecuadamente, debe analizar y evaluar los procesos de administración, aprobación, contabilización y en general los que dan origen a la toma de decisiones mejorando la eficiencia de la administración de los recursos, metas y objetivos.

Auditoría Externa: Es la revisión que lleva a cabo contadores públicos independientes a la dependencia o entidad, su objetivo es emitir una opinión sobre el área auditada

POR SU TIPO

Auditoría Financiera: Es un examen de la información financiera con objeto de determinar su confiabilidad, oportunidad, veracidad y utilidad, se lleva a cabo por un contador independiente quien emitirá el dictamen.

Auditoría Operacional: Es el examen de la eficiencia en la asignación y utilización de los recursos financieros, humanos y materiales, mediante el análisis de la estructura organizacional, los sistemas de operación y los sistemas de información, los aspectos de esta auditoría se determinan :

- La estructura organizacional de la dependencia o entidad reúne los requisitos, elementos, y mecanismos necesarios para cumplir con los objetivos y metas que tiene asignados.

- Los recursos con que cuenta la dependencia o entidad son suficientes y apropiados para el logro de sus objetivos.
- Los sistemas operativos contienen los procedimientos para el desarrollo de las actividades encomendadas.
- En la ejecución de los programas se utilizan los recursos en la cantidad y calidad requerida al menor costo posible.
- El sistema de información es oportuno, confiable, útil para la adecuada toma de decisiones.
- El sistema de información refleja el efecto físico y financiero de la aplicación de los recursos.

Auditoría Administrativa: Es verificar, evaluar y promover el cumplimiento y apego a los factores o elementos del proceso administrativo que conforman el sector gubernamental.

Auditoría de Resultado de Programas: Analiza la eficacia y congruencia alcanzada en el logro de los objetivos y metas establecidos en tiempo, lugar, cantidad, y calidad requeridos en el ejercicio presupuestal.

Auditoría de legalidad: Tiene como objeto revisar si la dependencia o entidad a cumplido con las disposiciones legales (leyes, reglamentos, decretos, circulares, etc.)

POR SU CONTEXTO

Auditoría Integral: Es la revisión conjunta de los cinco tipos de auditoría, (financiera, operacional, administrativa, de resultado de programas y de legalidad).

Auditoría Parcial: Se practica un solo tipo de auditoría.

POR SU APLICACIÓN: En atención al objetivo u objetivos que se persiguen en la revisión, podrá realizarse a diferentes niveles, a unidades, programas o actividades.

Auditorías a Unidades: Una unidad es una área que tiene asignado un programa o conjunto de programas encaminados al logro de objetivos y metas de la dependencia o entidad.

Clasificación por tipo de actividades:

Unidades sustantivas. Realizan funciones especificando los objetivos para los cuales fueron creadas.

Unidades Adjetivas o de apoyo administrativo, realizan funciones de tipo administrativo en apoyo a los objetivos de las unidades sustantivas.

Auditorías de Programas: Es la revisión de del conjunto de funciones y actividades que integran un programa específico asignado a una o varias unidades.

Auditorías de Actividades: Es la revisión de aspectos específicos como el pago de remuneraciones al personal,(recursos humanos, contabilidad, presupuesto etc.)

METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE UNA AUDITORÍA INTEGRAL GUBERNAMENTAL (SECOGEF)

1.- PLANEACIÓN GENERAL: Su objetivo es conocer los elementos en que se desenvuelve la dependencia o entidad.

- Plan nacional de desarrollo, objetivos sectoriales de la entidad.
- Recopilación y análisis de la información.
- Identificación de asuntos de mayor importancia
- Entrevistas con los directivos de la entidad.
- Ambiente del control interno general.
- Identificación y evaluación de fuerzas y debilidades de la dependencia o entidad.
- Preparación del diagnóstico preliminar
- Propuesta específica de la auditoría integral

Con los elementos anteriores se elabora un documento que contenga los siguiente:

- Objetivos
- Alcance y limitaciones.
- Identificación del problemas.

- Trabajos a desarrollar
- Informes a elaborar
- Costos a incurrir

2.- PLANEACIÓN ESPECIFICA:

- Precisar objetivos principales y detallados
- Definir el alcance general y particular del trabajo, como base del programa general
- Definir los resultados esperados

3.- PROGRAMA GENERAL DE TRABAJO

- Metodología detallada
- Planeación
 - Consideración de parámetros e indicadores de economía, eficiencia y eficacia
 - Definición de técnicas, métodos, procedimientos y estrategias para el abordamiento de operaciones o temas complejos que requieren atención especial
 - Definición de las etapas de ejecución
- Supervisión
- Elaboración detallada del programa
 - Procedimientos, actividades, responsables, fecha de ejecución y tiempos
 - Conclusiones generales y particulares de cada sección de la auditoría.
- Determinación de recursos necesarios.

. Numero de personal, especialidad y experiencia requerida para cada fase o etapa del trabajo

- Reportes parciales de avance del programa
- Coordinación, supervisión y juntas de trabajo multidisciplinario

4.- EJECUCIÓN

- Realización de pruebas y obtención de evidencias de auditoría

5.- INFORME

II.2-7 AUDITORÍA DE CALIDAD

Definición de auditoría de la división de auditoría de calidad de la Sociedad Estadounidense de Control de Calidad:

"Una evaluación planeadas, independiente y documentada para determinar el cumplimiento de requerimientos acordados con anterioridad"

Auditoría de calidad; La Norma Internacional de Auditoría ISO 10011 (Lineamientos de auditoría para sistemas de calidad) la define:

"Un examen sistemático e independiente para determinar si las actividades de calidad y los resultados de los mismos cumplen con las provisiones planeadas, y si éstas se implantan en forma eficaz y son idóneas para alcanzar los objetivos fijados".

Clasificación de las auditorías de calidad:

Las Auditorías de Calidad se clasifican por su tipo en.

- Auditorías Internas

- Auditorías Externas
- Auditorías de Sistema o de Documentación
- Auditoría Técnica
- Auditoría Gerencial
- Auditoría de Seguimiento

Auditoría Interna:

Son planteadas y ejecutadas dentro de la empresa para verificar la implantación de su programa de Aseguramiento de Calidad, normalmente son administradas y programadas por el gerente de aseguramiento de calidad, este tipo de auditoría debe cubrir las diferentes secciones del Manual de Calidad y los procedimientos soportes.

Auditoría Externas:

Son aquellas efectuadas por un auditor independiente, para evaluar y determinar la capacidad de una Norma de Aseguramiento de Calidad, y así asegurar que los proveedores calificados mantienen un nivel de calidad aceptable.

Auditoría de sistema o de documentación:

Estas auditorías son "de escritorio", para determinar si el sistema documentado está conforme a lo establecido (instrumentado), un manual un procedimiento o instrucción de trabajo específico o describe cómo y quién debe efectuar una actividad o describe cómo y quién debe efectuar una actividad.

Auditoría Técnica:

Esta auditoría se aplica para saber si las operaciones técnicas, cumplen con los requisitos del Código aplicable.

Auditoría Gerencial:

Es una auditoría planeada, por el nivel de mayor jerarquía de la Compañía, y está incluye la evaluación de las actividades de los departamentos que requieran un seguimiento especial o tengan puntos débiles.

Auditoría de seguimiento:

Esta auditoría se efectúa, para verificar si la acción correctiva eliminó la deficiencia reportada en una auditoría previa

Etapas de la Auditoría de Calidad

- 1.- Planificación
- 2.- Preparación
- 3.- Ejecución de la Auditoría
- 4.- Reporte de la Auditoría
- 5.- Seguimiento
- 6.- Registros

11.3 NORMAS DE AUDITORÍA

Como el I.M.C.P. lo menciona las normas de auditoría son los requisitos mínimos de "calidad", como profesionista debe de cuidar y mejorar la calidad técnica y ética de quien desarrolla la disciplina de la contaduría pública.

II.3-1 NORMAS DE AUDITORÍA INTERNA DEL INSTITUTO MEXICANO DE AUDITORES INTERNOS A.C. (I.M.A.I.)⁶

El Instituto Mexicano de Auditores Internos, en el año de 1985, emitió un folleto denominado "Normas para la práctica Profesional de la Auditoría Interna" del cual se resumió las normas generales y específicas para la practica profesional de la Auditoría Interna:

100 INDEPENDENCIA: Los auditores internos deben ser independientes de las actividades que auditan.

110 Nivel Organizacional: El nivel organizacional del departamento de auditoría interna deberá ser jerárquicamente tal, que permita el cumplimiento de las responsabilidades de auditoría.

120 Objetividad: Los auditores internos deben ser objetivos en el desarrollo de sus auditorías.

⁶ C.P. Y M.C.A. Juan Ramón Santillana González; Auditoría Santillana, pag. 94 a la 98.

200 CONOCIMIENTO TÉCNICO Y CAPACIDAD PROFESIONAL: Las auditorías internas deberán realizarse con la capacidad y debido cuidado profesional.

El Departamento de Auditoría Interna:

210 Personal El departamento de auditoría interna deberá asegurarse que la experiencia técnica y la formación académica de los auditores, sean las apropiadas para realizar las auditorías.

220 Conocimientos, experiencias y Disciplinas. El departamento de auditoría interna deberá contar u obtener los conocimientos, experiencias y disciplinas necesarias para llevar a cabo sus responsabilidades

230 Supervisión El departamento de auditoría interna deberá asegurarse que las auditorías son supervisadas en forma apropiada.

El Auditor Interno

240 Cumplimiento con las Normas de Conducta. Los auditores internos deberán cumplir con las normas profesionales de conducta.

250 Conocimientos, Experiencias y Disciplina. El auditor interno deberá poseer los conocimientos, experiencias y disciplinas esenciales para realizar sus auditorías.

260 Relaciones Humanas y Comunicación. Los auditores internos deberán tener habilidad para comunicarse efectivamente y para un trato adecuado con las personas.

270 Desarrollo Profesional Continuo. El auditor interno mantendrá su competencia técnica a través de la educación continua

280 Debido Cuidado Profesional. Los auditores internos deberán ejercer el debido cuidado profesional al realizar sus auditorías.

300 ALCANCE DEL TRABAJO. El alcance de la auditoría interna debe abarcar el examen y evaluación de la adecuación y efectividad del sistema de control interno de la organización y de la calidad en el cumplimiento de las responsabilidades asignadas.

310 Confiabilidad e Integridad de la Información. Los auditores internos deben revisar la confiabilidad e integridad de la información financiera y operacional y los métodos empleados para identificar, medir, clasificar y reportar dicha información.

320 Cumplimiento con Políticas, Planes, Procedimientos, Leyes y Reglamentos. Los auditores internos deberán revisar los sistemas establecidos para asegurarse que se cumple con las políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos que tengan un impacto significativo en las operaciones e informes y deberán determinar si la organización está cumpliendo con ellos.

330 Salvaguarda de los Activos. Los auditores internos deberán revisar la corrección de los métodos de salvaguarda de los activos y deberán verificar la existencia de estos activos.

340 Uso Eficiente y Económico de los Recursos. Los auditores internos deberán evaluar la economía y eficiencia con que se emplean los recursos.

350 Cumplimiento de los Objetivos y Metas para Operaciones y Programas Establecidos. Los auditores internos deberán revisar las operaciones o programas para cerciorarse si los resultados son consistentes con los objetivos y metas establecidos y si las operaciones o programas se llevan a cabo como se planearon.

400 REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE AUDITORÍA.. El trabajo de auditoría deberá incluir la planeación de la auditoría, el examen y la evaluación de la información, la comunicación de los resultados y el seguimiento.

410 Planeación de la Auditoría. Los auditores internos deben planear cada auditoría.

420 Examen y Evaluación de la Información. Los auditores internos deberán obtener, analizar, interpretar y documentar la información para apoyar los resultados de la auditoría.

430 Comunicación de los Resultados. Los auditores internos deberán reportar los resultados del trabajo de auditoría.

440 Seguimiento. Los auditores internos realizarán el seguimiento de las recomendaciones, para asegurarse que se tomaron las acciones apropiadas sobre los hallazgos de auditoría reportados

500 ADMINISTRACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA El Director de auditoría interna deberá administrar correctamente el departamento de auditoría interna.

510 Propósitos, Autoridad y Responsabilidad: El Director de auditoría interna deberá establecer los propósitos, autoridad y responsabilidad del departamento de auditoría interna

520 Planeación. El Director de auditoría interna deberá establecer planes, para llevar a cabo las responsabilidades del departamento de auditoría interna.

530 Políticas y Procedimientos. El Director de auditoría interna deberá proporcionar por escrito las políticas y procedimientos para guiar al personal de auditoría interna.

540 Administración y Desarrollo del Personal. El Director de auditoría deberá establecer un programa para seleccionar y desarrollar los recursos humanos del departamento de auditoría interna.

550 Auditores Externos. El director de auditoría interna deberá coordinar los esfuerzos de auditoría interna y externa.

560 Control de Calidad. El director de auditoría interna deberá establecer y mantener un programa de control de calidad para evaluar las operaciones del departamento de auditoría interna

II.3-2 NORMAS DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

La Asociación Nacional de Colegio de Licenciados en Administración, es el organismo facultado para emitir la normatividad que rija a los profesionistas y

profesionales que desarrollen a la auditoría administrativa, en el año de 1977 promulgó las siguientes normas:

Primera: El Licenciado en Administración es el profesional idóneo para realizar, participar o dirigir el servicio independiente de auditoría administrativa de entidades, tanto privadas como públicas, siempre que cuente con la preparación académica y, sin ser especialistas, la experiencia práctica que requiera el servicio a prestar.

Segunda: El Licenciado en Administración está obligado a practicar la auditoría administrativa dentro de las normas de ética que le impone la Asociación Nacional de Licenciados en Administración, A.C.

tercera: La auditoría administrativa puede ser parcial o integral, por lo que debe contratarse por escrito, y el auditor administrativo debe de cuidar que se defina el alcance de su trabajo y la responsabilidad que asume con toda precisión.

Cuarta: Cuando el auditor administrativo detecte inseguridad en su cliente respecto de lo que cree necesitar, o de la naturaleza de la auditoría administrativa en general, el licenciado en administración debe proponerle que en primer lugar, se contrate un diagnóstico administrativo cuyo alcance y responsabilidad deben también quedar claramente definidos por escrito.

Quinta: Es responsabilidad profesional del auditor administrativo planear adecuadamente su trabajo, mediante uno o mas programas que analicen la metodología a aplicar.

Sexta: Es responsabilidad profesional del auditor administrativo realizar su trabajo con el máximo de esmero, tanto en lo personal, como en la supervisión de ayudantes, aún en el caso de que dificultades no previstas obliguen a incurrir en costos que sobrepasen a los honorarios.

Séptima: La auditoría administrativa es un examen de evaluación de naturaleza crítico-constructiva. Su propósito es localizar las oportunidades de mejoría administrativa de a entidad auditada y, en su caso, proponer recomendaciones que considere adecuadas el auditor administrativo. La auditoría administrativa puede realizarse con base en técnicas objetivas, numéricas y hasta científicas, pero el proceso evaluatorio es siempre subjetivo, por lo que el Licenciado en Administración no emitirá dictámenes sobre la efectividad o eficiencia generales de la administración de sus clientes.

II.3-3 NORMAS DE AUDITORÍA OPERACIONAL

The Institute of Internal Auditors de los Estados Unidos de Norteamérica como el Instituto Mexicano de Auditores Internos (I.M.A.I) considera que las Normas para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna son aplicables a la auditoría operacional.

II.3-4 NORMAS DE AUDITORÍA DE ESTADOS FINANCIEROS DEL INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PÚBLICOS DE MÉXICO, A.C. (IMCP)

1.- Concepto:

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

2.- Objetivo:

Las normas de auditoría de estados financieros tienen como objetivo constituir el marco de actuación a que deberá sujetarse el contador público independiente que emita dictámenes para efectos ante terceros, con el fin de confirmar la veracidad, pertinencia o relevancia y suficiencia de la información sujeta a su examen.

3.- Fuentes:

Las fuentes que dan origen a la necesidad de que existan normas que garanticen la excelencia de un trabajo profesional de auditoría de estados financieros, enunciativamente son las siguientes:

- La auditoría de estados financieros es una actividad profesional y, como tal, debe regirse por pronunciamientos emitidos por la propia profesión y aceptados por los usuarios de sus servicios, hacia quienes les sirve el resultado de este trabajo, y a la sociedad en general.

- La auditoría de estados financieros requiere el ejercicio de un juicio profesional, sólido y maduro, para juzgar los procedimientos que deben seguirse y estimar los resultados obtenidos.
- En virtud de que un cliente cree no sólo en la capacidad técnica de su auditor, sino en sus cualidades personales que le generan confianza hacia el trabajo a desarrollar, se hace indispensable que existan normas que definan las cualidades personales de este profesional.
- El trabajo de auditoría de estados financieros tiene una finalidad y un objetivo que no depende ni de la voluntad personal del auditor ni de la voluntad personal del cliente, sino que se desprenden de la misma naturaleza de la actividad profesional de la auditoría.
- Para dar congruencia y uniformidad al ejercicio de esta disciplina profesional, y para garantizar a los usuarios de estos servicios la calidad que requieren, el (IMCP) instituyó en el año de 1955 la Comisión de Procedimientos de Auditoría, misma que amplió su nombre a Comisión de Normas y Procedimientos de auditoría en el año de 1977, la que con apoyo en comentarios, opiniones y recomendaciones de contadores públicos organizados en torno al Instituto y otras fuentes de opinión, tienen la gran responsabilidad de normar la actuación del auditor de estados financieros. Normatividad que es transmitida a través de la Revista Contaduría Pública, órgano de difusión del propio Instituto, y compendiada en ediciones anuales del libro de Normas y Procedimientos de Auditoría.

Clasificación:

Las normas de Auditoría de Estados Financieros se clasifican en normas personales, normas de ejecución del trabajo, y normas de información.

NORMAS PERSONALES: Las normas personales se refieren a las cualidades que el auditor debe tener para poder asumir, dentro de las exigencias que el carácter profesional de la auditoría impone, un trabajo de este tipo. Dentro de estas normas existen cualidades que el auditor debe tener preadquiridas antes de poder asumir un trabajo profesional de auditoría y cualidades que debe de mantener durante el desarrollo de toda su actividad profesional.

Entrenamiento técnico y capacidad profesional:

El trabajo de auditoría, cuya finalidad es la de rendir una opinión profesional independiente, debe ser desempeñado por personas que, teniendo título profesional legalmente expedido y reconocido, tengan entrenamiento técnico adecuado y capacidad profesional como auditores.

Cuidado y diligencia profesional:

El auditor está obligado a ejercitar cuidado y diligencia razonables en la realización de su examen y en la preparación de su dictamen o informe.

Independencia:

El auditor está obligado a mantener una actitud de independencia mental en todos los asuntos relativos a sus trabajo profesional.

NORMAS DE EJECUCIÓN DE TRABAJO

El cuidado y diligencia indispensable para la ejecución de su trabajo:

Planeación y supervisión.

El trabajo de auditoría debe ser planeado adecuadamente y, si se usan ayudantes, éstos deben ser supervisados en forma apropiada.

Estudio y evaluación del control interno.

El auditor debe de efectuar un estudio y evaluación adecuado 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.

Obtención de 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.

NORMAS DE INFORMACIÓN

El resultado final del trabajo del auditor es su dictamen o informe mediante él pone en conocimiento de las personas interesadas los resultados de su trabajo y la opinión que se ha formado a través de su examen. El dictamen o informe del auditor es en lo que va a reposar la confianza de los interesados en los estados financieros para prestarles fe a las declaraciones que en ellos aparecen sobre la situación financiera y los resultados de operaciones de la empresa.

Boletines referentes a las Normas de Auditoría de Estados Financieros:

Normas Personales:

2010 Pronunciamientos sobre las Normas Personales.

Normas de Ejecución de Trabajo:

3010 Documentación de la Auditoría.

3020 Control de Calidad del Trabajo de Auditoría de Estados Financieros.

3030 Importancia Relativa y Riesgo en Auditoría.

3040 Planeación y Supervisión del Trabajo de Auditoría.

3050 Estudio y Evaluación del Control Interno.

3060 Evidencia Comprobatoria.

3070 La Responsabilidad del Auditor en el Descubrimiento de Errores e irregularidades.

3080 Declaraciones de la Administración.

3090 Declaraciones de Abogados.

3100 Revisión Analítica

Normas de Información:

4010 Dictamen del Auditor.

4020 Opinión sobre Estados Financieros Preparados de Acuerdo con bases Diferentes a Principios de Contabilidad.

4030 Efectos en el Dictamen del Auditor cuando se utiliza el trabajo de otros auditores.

4040 Opiniones Profesionales del Contador Público Emitidas con Propósitos Especiales.

4050 Informe sobre la Revisión Limitada de Estados Financieros Intermedios.

4060 Opinión sobre información complementaria que acompaña a los Estados Financieros Básicos Dictaminados.

4070 Opinión de Contador Público sobre la Incorporación de Eventos Subsecuentes de Estados Financieros Proforma.

4080 Efectos del Trabajo de un Especialista en el Dictamen del auditor.

4090 Informe del Contador Público en el Desempeño de la función de Comisario.

4100 Dictamen sobre el Sistema de Control Interno Contable.

4110 Asociación del Nombre del Contador Público con Estados Financieros Publicados.

II.3-5 NORMAS DE EDUCACIÓN PROFESIONAL CONTINUA

En el artículo 45 del Código Fiscal de la Federación se contempla la solicitud para registrar al Contador Público, en este mismo artículo se destaca la "Norma de Educación Profesional Continua", que dice:

"Una vez otorgado el registro, el contador público que lo obtenga, deberá comunicar a la autoridad fiscal cualquier cambio en los datos contenidos en su solicitud, así como comprobar ante la autoridad competente dentro de los tres primeros meses de cada año, que es socio activo de un colegio o asociación

profesional y presentar constancia de que sustento y aprobó examen ante la autoridad fiscal en la que se demuestre que se encuentra actualizado respecto de las disposiciones fiscales, o en defecto de esto último, presentar constancia de cumplimiento de la Norma de Educación Continua expedida por su colegio o asociación profesional o constancia de actualización académica expedida por dicho colegio o asociación.

Los contadores públicos que deseen dictaminar estados financieros deben de cumplir, entre otros requisitos con el Programa de Educación Continua, para ello existe la Comisión de Educación Profesional Continua, creada en el año de 1979, cuyo fundamento parte, de que el contador público este actualizado, de lo contrario no podrá brindar un servicio de alta envergadura como es el dictamen de estados financieros. Por tal motivo el contador público debe reportar al colegio de contadores al cual pertenezca de las actividades desarrolladas, y que tienda a su actualización técnica profesional, en forma enunciativa mas no limitada, algunas de estas actividades pueden ser:

Actualización a través de:

- Asistiendo a cursos
- Impartiendo cursos.
- Desarrollando investigaciones
- Impartiendo docencia.

Estas actividades tendrán una puntuación y se tendrá que realizar por cada año, las actividades del año anterior no son acumulativas para el siguiente.

Si se ha cumplido con el programa, el colegio al que pertenezca le extenderá la constancia de que ha cumplido con esta norma para poder dictaminar estados financieros para efectos fiscales.

II.3-6 NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORÍA (NICS), EMITIDOS POR EL INSTITUTO AMERICANO DE CONTADORES PÚBLICOS (AICPA)

En el libro de Normas y Procedimientos de Auditoría en el tema de Normas Internacionales de Auditoría del (IFAC) "Federación Internacional de Contadores" en sus dos últimos párrafos dice (SIC):

Las Normas Internacionales de Auditoría pretenden su aceptación y aplicación mundial; sin embargo, no prevalecen sobre las reglamentaciones locales que rigen la Auditoría de Información Financiera en cada país, en la medida en que estas normas estén de acuerdo con las reglamentaciones locales sobre un asunto en particular, la Auditoría de la Información Financiera en el país estará realizada de acuerdo con las reglamentaciones y cumplirá automáticamente con las normas relativas a esa materia. Cuando la reglamentación o normatividad de nuestro país no contemple algún asunto contenido en las normas internacionales (NICS), es recomendable que se utilicen de manera supletoria

II.3-7 NORMAS GENERALES DE AUDITORÍA GUBERNAMENTAL DE LA FEDERACIÓN (SECOGEF)⁷

La Secretaría de la Contraloría General de la Federación (SECOGEF) en el mes de febrero de 1986 emitió el boletín "B" denominado "Normas Generales de Auditoría Interna Gubernamental" del que se transcriben los siguientes lineamientos que se clasifican en tres grupos.

NORMAS PERSONALES

Independencia: El auditor interno gubernamental debe ser autónomo respecto a las actividades que audita, y mantener una actividad de independencia mental que garantice la imparcialidad de su juicio en la planeación y ejecución de la auditoría, en la rendición de sus informes y en los demás asuntos relacionados con su actuación profesional.

1.1 Soberanía de juicio

Durante el desarrollo de su trabajo, el auditor interno gubernamental sostendrá en todo tiempo el señorío de su juicio profesional, guiándose exclusiva y libremente por su criterio en la planeación de sus revisiones, en la selección y aplicación de procedimientos, técnicas y pruebas de auditoría, en la definición de sus conclusiones y en la elaboración de su informe.

⁷ C.P. Y M.C.A. Juan Ramon Santillana Gonzalez; Santillana I. pag. 100 a la 117.

1.2 Imparcialidad

Todo auditor interno gubernamental está obligado a abstenerse de intervenir, con ese carácter, en los casos en que existan hechos, situaciones o relaciones que la legislación vigente, el propio auditor, o terceros interesados, consideren o pudieran considerar como causales de conflictos de intereses que vulneren la absoluta imparcialidad de su criterio.

1.3 Objetividad

En el desarrollo de su trabajo el auditor interno gubernamental se apoyará en hechos y en evidencias que lo lleven al convencimiento razonable de la realidad o veracidad de los actos, documentos o situaciones examinados, y que le permitan conformar una base firme para la emisión de sus juicios y opiniones.

Conocimiento técnico y capacidad profesional

El personal encargado de realizar la auditoría interna gubernamental debe de poseer en conjunto el conocimiento técnico, experiencia y capacidad suficientes en auditoría, contabilidad, ciencias administrativas y demás disciplinas que sean necesarias para el cabal cumplimiento del objeto de la auditoría.

2.1 Conocimiento Técnico

La variedad, complejidad y magnitud de las actividades encaminadas al logro de los fines que persigue el Estado, requiere que el personal encargado de dirigir y realizar permanentemente la función de auditoría, o el que se contrate eventualmente para tal fin, posea, en conjunto los conocimientos técnicos de las diversas disciplinas relacionadas con las actividades auditadas, que le permitan

juzgar la economía, eficiencia y eficacia alcanzadas en el desempeño del cometido de la dependencia o entidad sujeta a examen.

2.2 Capacidad Profesional.

Los auditores internos gubernamentales deben de poseer, en lo individual, la capacidad profesional suficiente para el adecuado desempeño de las responsabilidades que les sean asignadas.

La capacidad profesional se obtiene de la aplicación práctica de los conocimientos técnicos, la suma de experiencias ante diversas situaciones contribuye a la maduración del juicio profesional, facilitando el discernimiento de situaciones generales y particulares de las dependencias y entidades.

2.3 Actualización de los Conocimientos Técnicos

Los auditores internos gubernamentales deben de mantener su competencia técnica, con la actualización en los adelantos en materia de normas, procedimientos y técnicas aplicables a la auditoría interna y en las demás disciplinas afines a la función.

Cuidado y Diligencia Profesionales

El debido cuidado y diligencia profesionales en la realización de la auditoría y en la preparación del informe relativo, comprometen al auditor interno gubernamental a acatar las reglas de ética profesional, al buen juicio en sus acciones y recomendaciones, al cumplimiento de las Normas Generales de Auditoría Interna Gubernamental, y al empleo de los procedimientos de auditoría de aplicación general relativos al caso.

3.1 Cuidado Profesional:

En el desarrollo de su trabajo, el auditor interno gubernamental debe mantener una actitud prudente, establecer el adecuado alcance de sus revisiones, y aplicar la metodología apropiada a la naturaleza y complejidad de cada intervención.

La norma presupone, para el grupo de auditoría, los adecuados conocimientos y pericias requeridos para la aplicación de las normas, procedimientos y técnicas de auditoría y la capacidad de análisis de la situación general y particular del área auditada, en lo que atañe al objeto de la revisión.

Supone, además, que durante el curso de su trabajo esté alerta ante la probabilidad de irregularidades, así como que sugiera oportunamente la adopción de medidas tendientes a prevenir y reducir los riesgos, daños o desperdicios de recursos que pudieran derivarse de la situación u operaciones del organismo auditado, mejorar la oportunidad, suficiencia, utilidad y confiabilidad de la información financiera y operacional, y aumentar la eficiencia de las operaciones.

3.2 Diligencia Profesional

El auditor interno gubernamental deberá desempeñar su trabajo con minuciosidad y esmero, poniendo siempre toda su capacidad y habilidad profesional, con buena fe e integridad.

El auditor, como todo profesional, no es infalible, sin embargo, debe procurar que el margen de falibilidad se reduzca al mínimo posible, para lo cual se requiere que su trabajo sea desarrollado con la dedicación y honestidad que son de esperarse de una persona que ha asumido actividades de carácter profesional.

**ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

3.3 Comportamiento Ético

Independientemente de su formación académica, quien actúe como auditor interno gubernamental deberá regir su conducta por los pronunciamientos de los Códigos de Ética expedido, por los organismos que rigen las actividades del Contador Público y por los auditores internos, teniendo siempre presente que su carácter de servidor público lo obliga a proteger los intereses de la sociedad, además de acatar las disposiciones contenidas en la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

Queda obligado, además, a guardar el debido secreto profesional respecto de la información obtenida, y a no utilizarla en beneficio propio o de sus intereses ajenos a la organización auditada, aún después de concluida su intervención.

NORMAS SOBRE LA EJECUCIÓN DEL TRABAJO

Planeación de la auditoría:

Los auditores internos gubernamentales deberán realizar, previamente a la ejecución de cada auditoría, una adecuada planeación de los objetivos, alcance, procedimientos y oportunidad de los trabajos a desarrollar.

4.1 Investigación Previa.

Con objeto de obtener los elementos necesarios para planear adecuadamente la auditoría, el auditor interno gubernamental deberá practicar una investigación previa, respecto a la naturaleza y características de las áreas, operaciones, programas o recursos sujetos a revisión. Dicha investigación deberá considerar

principalmente: el estudio preliminar del control interno, el marco jurídico aplicable, la información relativa a las principales operaciones, los informes de auditorías anteriores y, en su caso visitas a las áreas o instalaciones relacionadas con el examen.

4.2 Formulación de los Programas de Revisión.

El resultado de la investigación preliminar soporta la planeación de la auditoría. Dicha planeación debe hacerse constar en un programa formal de trabajo.

La formulación de adecuados programas de auditoría exige la determinación de los objetivos precisos del examen; la identificación del universo sujeto a revisión; el diseño y alcance de los procedimientos a utilizar; el establecimiento de técnicas apropiadas; la asignación de los recursos humanos idóneos para el trabajo en cuestión; la referencia al uso de guías de revisión preestablecidos u otras instrucciones específicas, así como el señalamiento del período de ejecución.

4.3 Planeación Anual de Intervenciones

Con el propósito de asegurar la adecuada cobertura de los aspectos prioritarios de la dependencia o entidad, prever oportunamente los recursos necesarios e informar a los niveles directivos o autoridades competentes con la debida anticipación acerca de los trabajos a realizar, es esencial la conformación de un programa anual de intervenciones.

Para la identificación de las áreas, operaciones, programas o recursos prioritarios y para la determinación del alcance general de las auditorías, deberá tomarse en cuenta los factores de importancia relativa, riesgo potencial, y calidad de los

controles, asimismo debe asegurarse la incorporación de los requerimientos específicos del titular de la dependencia o entidad, para lo cual el programa anual deberá ser oportunamente comentado con él, y sancionado por la autoridad competente.

Examen y Evaluación del Control Interno

El auditor interno gubernamental debe efectuar un adecuado examen y evaluación de la suficiencia y efectividad del sistema de control interno, contable, administrativo y operacional establecido en la dependencia o entidad.

5.1 Suficiencia de los Sistemas de Control.

El auditor interno gubernamental debe efectuar un examen y evaluación respecto a la adecuación y suficiencia de los procedimientos, políticas y registros que conforman los sistemas de control, con objeto de verificar si éstos proporcionan una razonable seguridad de que las operaciones se realizan de manera tal que permitan alcanzar las metas y objetivos en los términos óptimos de economía, eficiencia y eficacia.

5.2 Efectividad del Funcionamiento de los Sistemas de Control.

El auditor interno gubernamental debe realizar un examen de las transacciones que procesan los sistemas de control, con el propósito de verificar que los procedimientos, políticas, mecanismos, registros, etc., que los conforman, funcionan de acuerdo con lo previsto, y que los objetivos de control persiguen los propios sistemas están siendo cumplidos.

5.3 Examen de los Objetivos del Control.

Siendo que el sistema de control comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada adopta la administración de una dependencia o entidad para salvaguardar sus recursos, obtener la suficiente información oportuna y confiable; promover la eficiencia operacional; y asegurar la observancia de las leyes, normas y políticas en vigor, con objeto de lograr el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos, el auditor interno gubernamental deberá:

- a) Cerciorarse de la existencia y propiedad de los procedimientos y mecanismos de salvaguarda de los recursos en general, así como el debido uso y funcionamiento de los mismos.
- b) Verificar si los sistemas de registro incluyen la totalidad de las operaciones realizadas, y si los métodos y procedimientos utilizados permiten confiar en que la información financiera y operacional que de ellos emana, reflejan adecuadamente tanto lo referente a la obtención y empleo de los recursos, como el cumplimiento de las metas y objetivos de los programas.
- c) Cerciorarse de la existencia e idoneidad de los criterios para identificar, clasificar y medir los datos relevantes de la operación, verificando igualmente que se hayan adoptado parámetros adecuados para evaluar la economía, eficacia y eficiencia de la operación.

d) Comprobar que los procedimientos establecidos aseguran razonablemente el cumplimiento de las leyes, reglamentos, normas, políticas y otras disposiciones de observancia obligatoria,

5.4 Prevención de Errores e Irregularidades

Los sistemas de control establecidos por la administración de una dependencia o entidad, debe contener procedimientos, mecanismos y políticas prevengan o minimicen la comisión de errores o irregularidades aunque no pueda prevenirlos totalmente.

5.5 Resultados de la Evaluación.

Como resultado del examen y evaluación del sistema de control, el auditor interno gubernamental deberá hacer las recomendaciones necesarias para mejorar el diseño y funcionamiento de los elementos de los sistemas de control asimismo, el grado de confianza que le merezca el sistema examinado, le permitirá precisar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoría.

Supervisión del Trabajo de auditoría.

Todo el trabajo que ejecute el personal durante el proceso de la auditoría, desde su planeación hasta la rendición del informe y su seguimiento, debe ser cuidadosamente supervisado.

6.1 Responsabilidad de Quien Dirige la Función

El titular del órgano interno de control de una dependencia o entidad, no puede supervisar personalmente todas las labores que supone la ejecución de la

auditoría; le es indispensable delegar parte de esa tarea en el rango de supervisores que dependen de él, pero, toda vez que le incumbe la responsabilidad de la totalidad del trabajo, tendrá que establecer mecanismos y procedimientos adecuados de supervisión, y vigilar de cerca la actuación de los supervisores, asegurándose de que poseen los conocimientos técnicos y capacidad profesional suficientes para el adecuado cumplimiento de las atribuciones que se les confieren.

6.2 Supervisión del Personal Subalterno

Los auditores internos gubernamentales con mayor experiencia, conocimiento técnico y capacidad profesional, deberán instruir y dirigir adecuadamente a sus subordinados respecto del trabajo que les hayan asignado en cumplimiento del programa de auditoría, y los deberán ayudar a desarrollar sus conocimientos y capacidades.

La mayor comprensión de los objetivos, alcance, enfoque procedimientos y técnicas a aplicar por parte del personal subalterno, se facilitará si los supervisores promueven su participación en el diseño del programa de trabajo.

6.3 Intensidad de la Supervisión

El grado de supervisión que se ejerza sobre el personal de auditoría, dependerá tanto de los conocimientos y capacidad profesionales de los ayudante o personal subalterno, como el grado de dificultad que tenga la auditoría y de la probabilidad de errores, o irregularidades, en las actividades auditadas, cuidando siempre de

no coartar la libertad y flexibilidad necesarias para que el personal subordinado pueda lograr su propio desarrollo.

La evidencia de la supervisión deberá dejarse asentada en los propios papeles de trabajo

6.4 Campos de Supervisión

La supervisión debe abarcar la verificación de:

- a) La debida planeación de los trabajos,
- b) La ejecución del trabajo conforme al programa de auditoría y las modificaciones autorizadas al mismo, aplicando los procedimientos y técnicas con los alcances previstos.
- c) La apropiada formulación de los papeles de trabajo.
- d) El necesario respaldo de las observaciones y conclusiones.
- e) El adecuado cumplimiento de los objetivos de la auditoría.
- f) Los requisitos de calidad de los informes de auditoría en cuanto a precisión, claridad y objetividad, y que se formulen en términos constructivos, convincentes e inteligibles.
- g) El cumplimiento de las normas generales de auditoría interna gubernamental y de los procedimientos de auditoría de aplicación general Cuando por cualquier circunstancia el auditor tenga que apartarse de ellos, deberá dejar constancia, en los papeles de trabajo y en sus informes, de las razones de tal desviación.

Obtención de la Evidencia

Atendiendo al objeto del trabajo, el auditor interno gubernamental deberá realizar, con la amplitud que estime necesaria, las pruebas adecuadas para obtener la evidencia de calidad que fundamente, objetiva y razonablemente, sus conclusiones y recomendaciones.

7.1 Objeto de la Evidencia en Auditoría

La finalidad de la evidencia en auditoría, es obtener suficientes elementos de juicio que permitan al auditor llegar a un grado razonable de convencimiento acerca de la realidad de los hechos y situaciones observados, la veracidad de la *documentación* revisada, y la confiabilidad de los sistemas y registros examinados, para fundamentar sólidamente su opinión. Por ello, la validez de sus juicios depende de la calidad de la evidencia.

7.2 Calidad de la Evidencia

Se considera que la evidencia es de calidad cuando reúne las características de suficiencia, competencia y pertinencia.

- a) La evidencia es suficiente cuando, mediante la aplicación de una prueba o la concurrencia de varias, el auditor llega a un grado razonable de convencimiento acerca de la realidad o veracidad de los aspectos examinados.
- b) La evidencia es competente, cuando las pruebas realizadas son apropiadas a la naturaleza y características de los aspectos examinados.
- c) La evidencia es pertinente, cuando es congruente con las observaciones, conclusiones y recomendaciones de la auditoría.

7.3 Criterios para la Obtención de la Evidencia

Es la obtención de la evidencia, el auditor se guiará por los criterios de importancia relativa y de riesgo probable. La importancia relativa se refiere al significado de la evidencia en el conjunto de la información; el riesgo probable, a las posibilidades de error en la conformación y comprobación de la evidencia.

El auditor interno gubernamental aplicará los procedimientos y técnicas de auditoría con la oportunidad y alcance que juzgue necesarios, de acuerdo con los objetivos de la revisión, la amplitud del universo sujeto a examen y las circunstancias específicas del trabajo, a fin de reunir los suficientes elementos de juicio. Por regla general, las pruebas se harán por muestreo en número suficiente para respaldar el juicio del auditor y las conclusiones del informe. La comprobación absoluta puede resultar desproporcionadamente costosa en relación con el beneficio que se espera de la auditoría; no obstante, si en el curso de la revisión se advierten situaciones de las que pueda inferir la comisión de irregularidades, las pruebas deberán ampliarse hasta conseguir la evidencia suficiente.

tratamiento de irregularidades

El auditor interno gubernamental, en el curso de cualquier auditoría, deberá prestar especial atención a aquellas transacciones o situaciones que denoten indicios de irregularidades, aun cuando éstas sean ajenas a los objetivos de la revisión, y en cuanto tenga evidencia de ello, las hará del conocimiento de las

autoridades competentes a la brevedad posible a fin de que tomen las medidas correctivas pertinentes.

8.1 Detección de Errores e Irregularidades.

Aunque no es el objeto primario de la auditoría la detección de errores o de irregularidades, en el desarrollo de cualquier revisión los auditores internos gubernamentales deberán estar conscientes de las posibilidades e indicios de su manifestación, atendiendo a las debilidades del sistema de control, los riesgos potenciales sobre los recursos manejados, las particularidades en que se desarrollen las operaciones, las actitudes ante los controles por parte del personal, así como comportamientos irregulares del mismo.

El adecuado conocimiento de la naturaleza y particularidad de las operaciones, facilitan al auditor la identificación de indicadores de irregularidades. Los indicadores pueden surgir como consecuencia de los controles establecidos, por el resultado del trabajo efectuado por los propios auditores, o por otras fuentes de información.

Cuando se manifiestan tales indicadores, los auditores están obligados a ampliar el alcance de los procedimientos necesarios, a fin de precisar, en su caso, la existencia de irregularidades.

La aplicación de los procedimientos de auditoría no garantizan, por sí mismos el descubrimiento de toda irregularidad; por tanto, la manifestación posterior de una situación irregular realizada en el período sometido a revisión, no significa que el trabajo efectuado por el auditor interno gubernamental haya sido inadecuado,

siempre y cuando pueda demostrar que lo efectuó de acuerdo con lo establecido por las Normas Generales de Auditoría Gubernamental.

8.2 Investigación de Irregularidades

La investigación de irregularidades demanda del auditor interno gubernamental extremar su prudencia y profesionalismo, a fin de alcanzar con efectividad los objetivos propuestos para el caso,

Cuando el asunto lo requiera, deberá obtener la participación de especialistas que apoyan el proceso, particularmente se hace necesaria la intervención de profesionales de la rama jurídica.

El auditor interno gubernamental deberá asegurarse de que todos los hechos o situaciones investigados y consignados en sus informe, quedan debidamente comprobados, con base a lo anterior deberá:

- a) Determinar la necesidad de recomendar la implantación o fortalecimiento de controles que eviten la recurrencia de prácticas indebidas.
- b) Diseñar procedimientos de auditoría que contribuyan a descubrir, oportunamente, la existencia de indicios de irregularidades

8.3 Comunicación de Resultados

Es responsabilidad del auditor interno gubernamental comunicar oportunamente por escrito, de acuerdo con las normas establecidas, los resultados preliminares y definitivos de sus investigaciones.

NORMAS SOBRE EL INFORME DE AUDITORÍA Y SU SEGUIMIENTO

El Informe de Auditoría

Al término de cada intervención, el auditor interno gubernamental presentará al titular de la dependencia o entidad, o a la autoridad que la haya ordenado, por escrito y con su firma, un informe acerca de la auditoría practicada.

9.1 Características Generales del Informe de Auditoría

El informe producto de cada auditoría deberá hacer una clara mención de la naturaleza, objeto y alcance del trabajo desarrollado, señalando en su caso, las limitaciones que se hubieran enfrentado para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

La información que proporcione el reporte de auditoría acerca de los actos, hechos o situaciones observados, debe reunir principalmente los siguientes atributos de calidad:

- a) **Oportunidad.** De tal manera que la información permita tomar a tiempo las acciones requerida;
- b) **Integridad.** Deben incluirse todos los hechos importantes observados, sin omisión alguna, proporcionando una visión objetiva de las cuestiones advertidas y de las conclusiones y recomendaciones a que conducen;
- c) **Competencia.** Asegurarse de que los resultados informados corresponden al objeto de la auditoría.

- d) **Revelancia.** Considerar los asuntos trascendentales para la situación u operaciones de las áreas examinadas, sin abundar en detalles innecesarios.
- e) **Objetividad.** Presentar con imparcialidad la verdad o realidad de los actos, hechos o situaciones comprobados, hasta donde dicha verdad o realidad sean razonablemente asequibles y estén respaldados con evidencia probatoria indubitable.
- f) **Convicción.** Hacer que la solidez de la evidencia conduzca a cualquier persona prudente a las mismas conclusiones a que llego el auditor
- g) **Claridad.** Cuidar que la estructura, terminología y redacción empleadas, permitan que la información presentada pueda ser entendida por cualquier persona, aún la no versada en el tema;
- h) **Utilidad.** Aportar elementos que propicien a optimización del uso de los recursos y el mejoramiento de la administración de la dependencia o entidad.

Adicionalmente, se considera requisito indispensable que todos los informes producto del trabajo del auditor, sean formalizados mediante la firma del titular del órgano interno de control.

9.2 Contenido del Informe de Auditoría

El texto de la norma da los señalamientos generales para el contenido del informe que rinde el auditor, en el que debe manifestar expresamente su opinión acerca de:

- A) La propiedad y debido funcionamiento de los sistemas de operación, registro, control e información de las operaciones;**

Cuando el objeto de la auditoría sea la verificación de aspectos contables y/o financieros se deberá informar acerca de:

- a) Si se han adoptado sistemas de control para el cumplimiento oportuno de las obligaciones legales y disposiciones administrativas.
- b) Si los sistemas de contabilidad en uso operan satisfactoriamente y proporcionan una clasificación suficiente de la naturaleza y destino de las partidas a que se refieren, sujetándose a los principios de contabilidad generalmente aceptados aplicables al caso.
- c) Los resultados obtenidos en el examen y evaluación que haya practicado sobre los sistemas de control, conforme a lo previsto en la norma quinta y
- d) Si los sistemas de información de la dependencia o entidad se rigen por los preceptos aplicables, y aportan datos útiles para la toma de decisiones y para la rendición de cuentas.

Cuando la auditoría se practique para evaluar la economía, eficiencia y eficacia de las operaciones o programas, además de los puntos anteriores, el auditor deberá informar:

- e) Si los criterios elegidos por la dependencia o entidad para reconocer, clasificar y medir los objetivos, metas y realizaciones, son idóneos y permitan precisar la dimensión correcta de esos elementos.
- f) Si existen parámetros razonables para juzgar la suficiencia, insuficiencia o exceso de los recursos asignados al logro de metas y objetivos.

g) Si las pautas que se siguen para establecer las relaciones entre la magnitud de los recursos y la dimensión de los objetivos, metas y realizaciones, permiten estimar aproximadamente la eficiencia lograda.

h) Si la eficacia se determina aplicando a las realizaciones el mismo criterio que se usa para calcular la dimensión de los objetivos y metas.

y) Si son adecuados los criterios para medir la eficiencia de las actividades cuyos resultados no guardan relación directa con los recursos asignados a su realización, y

j) Si los registros que consignan las operaciones y resultados no contables, se rigen por esos criterios, y proporcionan convenientemente los datos requeridos.

B) El cumplimiento de las condiciones previstas en el presupuesto.

Los informes de auditoría indicaran, de manera explícita, si en la ejecución de los programas o actividades auditadas, la unidad administrativa responsable dio cumplimiento a las previsiones presupuestarias referentes al destino y monto de los recursos; señalarán claramente las desviaciones advertidas en cuanto al destino, cantidad, calidad y precio de los recursos empleados, indicando las razones esgrimidas por dicha unidad administrativa responsable, así como, en su caso, los elementos de juicio que tenga el auditor para apoyar o cuestionar esas razones.

C) Sujeción a las Normas de Auditoría Interna Gubernamental y a los procedimientos de auditoría de aplicación general.

El informe de auditoría debe contener la declaración formal del auditor interno gubernamental, de haber desarrollado su trabajo de conformidad con estas normas y con los procedimientos de auditoría de aplicación general, requeridos para el caso, si por alguna circunstancia el auditor gubernamental se ve obligado a apartarse de tales normas y procedimientos, indicará en el informe los motivos que tuvo para ello, así como los criterios y procedimientos alternativos que haya seguido.

9.3 Observaciones, Conclusiones y Recomendaciones

Las conclusiones a que llegue el auditor interno gubernamental deben concernir primordialmente a la confiabilidad de la información y a la especificación, de los actos, hechos y situaciones, favorables o cuestionables, que haya observado con relación al objeto de su revisión.

Las observaciones de auditor deberán caracterizarse por su relevancia, claridad, concisión y objetividad, y cuantificarse cuando sea posible. Las conclusiones deberán ser objetivas e indubitables, hasta donde lo permita la evidencia que las apoye, y las recomendaciones deberán ser precisas, prácticas y orientadas a la eliminación de las irregularidades y deficiencias, y evitar su recurrencia con el fin de mejorar el desempeño de la dependencia o entidad auditada.

9.4 Discusión de las Conclusiones y Recomendaciones con los Responsables de las Áreas Auditivas.

Salvo casos de excepción, debidos a la naturaleza de la investigación o a la índole de las observaciones encontradas, como la presunción de actos indebidos,

el auditor interno gubernamental discutirá su informe con los responsables de las áreas examinadas, antes de su presentación formal. En esa discusión podrá conseguir pruebas adicionales y elementos de juicio que no se le hayan aportado durante el desarrollo de su trabajo y lo lleven a alterar o modificar su opinión, y en todo caso, le permitirá asegurar, en lo posible, la solidez de la evidencia obtenida, la validez de sus conclusiones, la pertinencia de las recomendaciones y la objetividad e imparcialidad de su informe. Si hay desacuerdo entre los responsables de las áreas examinadas y el auditor, éste solicitará que se le presente por escrito los puntos de vista contrarios, debidamente razonados, y los incluirá en su informe.

9.5 Reportes Específicos

Los informes o reportes específicos que soliciten los titulares, los órganos de gobierno o la Secretaría de la Contraloría General de la Federación, deberán observar las características enunciadas por esta norma.

9.6 Responsabilidad Sobre la Opinión Vertida en el Informe

El auditor interno gubernamental es responsable de las conclusiones, juicios y recomendaciones vertidas en sus informes

Seguimiento de las Recomendaciones

El auditor interno gubernamental hará el seguimiento de las acciones correctivas adoptadas como resultado de las observaciones y recomendaciones contenidas en el informe de auditoría.

10.1 Objeto del Seguimiento

Siendo el propósito fundamental de la auditoría interna gubernamental el coadyuvar a la mejora en general de la administración de las dependencias o entidades, la verificación de que las acciones correctivas y de mejora se lleven a la práctica constituye una de las principales responsabilidades de la función.

10.2 Promoción de la Toma de Acciones

Cuando como resultado de las observaciones y recomendaciones contenidas en el informe de auditoría sea necesario tomar medidas correctivas, el auditor se cerciorará de que éstas se han puesto en vigor oportunamente, y que permiten alcanzar los resultados deseados.

Cuando no se hayan tomado las medidas sugeridas en asuntos que, a juicio del auditor, sean importantes para el logro de los objetivos o de la eficiencia en las operaciones de las áreas auditadas, hará constar este hecho en los informes que presente posteriormente ante los niveles decisorios o autoridades competentes.

II.3.8 NORMAS DE CALIDAD

Las normas mexicanas son emitidas por la Asociación Mexicana de Calidad, A.C. (AMC), el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. (IMNC) y el Comité Técnico Nacional de Normalización de Sistemas de Calidad (COTENNSISCAL).

La Dirección General de Normas ha otorgado el Acreditamiento No. 0002 al Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, para elaborar y expedir Normas Mexicanas, con fundamento en los Artículos 3 Fracción 1, 65 y 66 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, en el campo de Sistemas de Calidad (en general), como se indica en oficio número 1246 de fecha 1 de Marzo de 1994, correspondiente.

RESUMEN DE:

Norma Mexicana NMX-CC-7/1-1993-SCFI

"Directrices para auditar sistemas de calidad - parte 1- auditorías"

Esta Norma coincide totalmente con la:

Norma Internacional ISO-10011-1: 1991

"Guidelines for auditing quality systems-part 1 -auditis"

O INTRODUCCIÓN

Esta norma tiene como fin enfatizar la importancia de la auditoría de calidad dentro de un organismo, siendo sus objetivos principales:

- Determinar por medio de evidencias objetivas, que los requisitos establecidos en los manuales y procedimientos han sido efectivamente implantados.
- Verificar que las actividades relativas a la auditoría de calidad cumplan con los requisitos de la norma.

- Evaluar la efectividad de candidatos a auditores.

1. OBJETIVOS Y CAMPOS DE APLICACIÓN

Esta parte de las normas establecen las prácticas, criterios y principios básicos de las auditorías, y ofrece lineamientos para establecer, planear, realizar y documentar auditorías de sistemas de calidad.

Ofrece lineamientos para verificar la existencia e implantación de elementos de un sistema de calidad y así poder lograr los objetivos de calidad definidos. Esta norma es lo suficientemente general para aplicarse o adaptarse a los diferentes tipos de empresas y organizaciones, cada organización debe desarrollar sus propios procedimientos específicos para implementar estos lineamientos

2 REFERENCIAS

Esta norma se complementa con la siguiente, norma mexicana vigente NMX-CC-1

3. DEFINICIONES

Para propósitos de esta norma se aplican las definiciones dadas en la norma NM-CC -1

3.1 AUDITORÍA DE CALIDAD:

En un examen o evaluación sistemática e independiente para determinar si las actividades de calidad y su resultados cumplen con lo planeado y si lo planeado se implementa en forma efectiva y es adecuado para el logro de los objetivos (NMX-CC-1).

3.2 SISTEMAS DE CALIDAD:

La estructura organizacional, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implementar la administración de calidad (NMX-CC-1)

3.3 AUDITOR DE CALIDAD:

Una persona calificada para ejecutar auditorías de calidad.

3.4 CLIENTE:

Una persona u organización que ha solicitado una auditoría.

3.5 AUDITADO:

Una organización a ser auditada.

3.6 OBSERVACIÓN:

La declaración de un hecho durante una auditoría y soportado con evidencias objetivas.

3.7 EVIDENCIA OBJETIVA:

información cualitativa o cuantitativa, registros, reportes o declaraciones de hechos relativos a la calidad de un artículo o servicio o a la existencia e implantación de algún elemento del sistema de calidad y el cual estaría fundamentado en la observación, medición o prueba del mismo, además de que pudiera ser verificado.

3.8 NO CONFORMIDAD

El incumplimiento de algún requerimiento especificado (NMX-CC-1).

La definición cubre la desviación o ausencia de una o más características o elementos del sistema de calidad a partir de requerimientos especificados.

4 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA Y RESPONSABILIDADES .

4.1 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA:

Son fines que persigue una auditoría.

4.2 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES.

4.2.1 AUDITORES.

4.2.1.1 EQUIPO AUDITOR:

El equipo auditor puede incluir expertos con áreas de especialización dependiendo de las circunstancias.

4.2.1.2 RESPONSABILIDADES DEL AUDITOR:

Los auditores son responsables de:

- Cumplir con los requerimientos de auditoría aplicables;
- Comunicar y aclarar los requerimientos de la auditoría;
- Asignar responsabilidades en forma efectiva y eficiente;
- Documentar las observaciones o hallazgos;
- Reportar los resultados de la auditoría;
- Verificar la efectividad de las acciones correctivas tomadas, como resultado de una auditoría (solo si esto es solicitado por el cliente de la misma);
- Retener y salvaguardar documentos relativos a la auditoría;

- Cooperar y apoyar al auditor líder.

4.2.1.3 RESPONSABILIDADES DEL AUDITOR LÍDER:

El auditor líder es responsable de todas las fases de la auditoría. El auditor líder debe tener habilidades y experiencias administrativas y adquirir autoridad para tomar decisiones finales, relativas a la conducción de la auditoría y a cualquier observación o hallazgo de la misma

4.2.1.4 INDEPENDENCIA DEL AUDITOR:

Los auditores deben ser libres de preferencias e influencias que pudieran afectar su objetividad.

4.2.1.5 ACTIVIDADES DEL AUDITOR.

El auditor líder debe:

- Definir los requerimientos de cada auditoría, incluyendo los requerimientos del auditor;
- Revisar el sistema de calidad existente para determinar si es adecuado o no;
- Reportar disconformidades críticas al auditado en forma inmediata;
- Reportar cualquier obstáculo mayor encontrado en la ejecución de la auditoría;
- Reportar los resultados de la auditoría en forma clara, concluyente y sin ningún retraso.

4.2.2 CLIENTE:

El cliente:

- Determina la necesidad y el propósito de una auditoría e inicia el proceso;
- Define la organización auditada;

- Define el alcance general de la auditoría en aspectos como, contra que norma o documento del sistema de calidad será conducida la auditoría;
- Recibe el reporte de la auditoría;
- Define las acciones de seguimiento que deben tomarse, si existen algunas, e informa al auditado de ellas.

4.2.3 AUDITADO:

La administración del auditado debe:

- Informa a empleados acerca de los objetivos y el alcance de la auditoría;
- Asigna personal o staff responsable que acompañe a los integrantes del equipo auditor;
- Ofrece todos los recursos necesarios para el equipo auditor, con el fin de asegurar un proceso de auditoría efectivo y eficiente;
- Ofrece acceso a las instalaciones y material evidencial conforme sea requerido por los auditores;
- Coopera con los auditores para permitir que los objetivos de la auditoría sean logrados;
- Define e, inicia y establece acciones correctivas, basadas en el reporte de auditoría.

5 AUDITORÍAS.

5.1 INICIACIÓN DE LA AUDITORÍA.

5.1.1 ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

Debe diseñarse el alcance y profundidad de la auditoría de forma tal que cumpla con las necesidades de información específica del cliente de la misma.

5.1.2 FRECUENCIA DE LAS AUDITORÍAS:

Los resultados de las auditorías previas recientes, son factores típicos al considerar al determinar la frecuencia de las auditorías. Dentro de la organización, las auditorías pueden programarse sobre las bases regulares para propósitos de la administración o el negocio en sí.

5.1.3 REVISIÓN PRELIMINAR DE LA DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD DEL AUDITADO:

Como una base para la planeación de las auditorías, el auditor deberá revisar que tan adecuados son los métodos descritos por el auditado, para cumplir con los requerimientos de su sistema de calidad (como el manual de calidad o algún equivalente)

5.2 PREPARACIÓN DE LA AUDITORÍA.

5.2.1 PLAN DE LA AUDITORÍA:

El plan de la auditoría debe ser diseñado con flexibilidad, con el fin de permitir cambios en los puntos o áreas auditadas, dependiendo de la información recolectada durante la auditoría, y para permitir el uso efectivo de los recursos

5.2.2 ASIGNACIONES DEL EQUIPO AUDITOR:

A cada auditor se le debe asignar elementos del sistema de calidad o áreas o departamentos funcionales a auditar, tales asignaciones deben ser hechas por el auditor líder bajo consulta con los auditores involucrados.

5.2.3 DOCUMENTOS DE TRABAJO:

Son los documentos que se requieren para facilitar las investigaciones de los auditores, para documentar y reportar los resultados de la auditoría.

5.3 EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA.

5.3.1 REUNIÓN DE APERTURA.

El propósito de la junta inicial es:

Presentar a los integrantes del equipo auditor a la administración del área auditada;

Revisar el alcance y objetivos de la auditoría;

Ofrecer un breve resumen de los métodos y procedimientos a usar para conducir la auditoría;

Establecer canales de comunicación oficiales entre el equipo auditor y la parte auditada;

Confirmar que estén disponibles los recursos necesarios para el equipo auditor;

Confirmar el tiempo y fecha para la junta final y alguna otra junta provisional entre el equipo auditor y la administración del auditado. Determinar cualquier detalle que no haya quedado claro en el plan de la auditoría.

5.3.2 EXAMEN, EVALUACIÓN, INVESTIGACIÓN.

5.3.2.1 RECOLECCIÓN DE EVIDENCIAS:

Es recolectar las evidencias a través de entrevistas, exámenes y evaluaciones de documentos y observación de las actividades y condiciones en las áreas auditadas.

5.3.2.2 OBSERVACIONES DE LA AUDITORÍA:

Todas las observaciones de la auditoría deben ser documentadas. Una vez que todas las actividades han sido auditadas, el equipo auditor debe realizar todas las observaciones y hallazgos para determinar cuales serán reportadas como disconformidades o deficiencias.

5.3.3 REUNIÓN DE CIERRE CON EL AUDITADO:

Al final de la auditoría y previo la prestación del reporte final, el equipo auditor debe tener una junta con la administración de la parte auditada y el personal responsable de las funciones en cuestión. El objetivo principal de ésta junta es presentar las observaciones y/o hallazgos de la auditoría a la administración de la parte auditada de tal forma que se aseguran que se entienden claramente los resultados de la auditoría.

5.4 DOCUMENTOS DE LA AUDITORÍA.

5.4.1 PREPARACIÓN DEL REPORTE DE LA AUDITORÍA:

El reporte de la auditoría es preparado fechado y firmado bajo la dirección del auditor líder, quien es responsable del reporte mismo.

5.4.2 CONTENIDOS DE INFORME.

5.4.3 DISTRIBUCIÓN DEL REPORTE:

El reporte de la auditoría debe ser enviado al cliente por el auditor líder. Es responsabilidad del cliente darle una copia de dicho reporte a la administración de la parte auditada.

5.4.4 RETENCIÓN DE REGISTROS:

Los documentos de la auditoría deben retenerse por acuerdo entre el cliente, la organización auditada y la parte auditada y en acuerdo con cualquier requerimiento regulatorio.

6. TERMINACIÓN DE LA AUDITORÍA:

La auditoría se completa con la misión del reporte de la auditoría del cliente.

7. SEGUIMIENTO A ACCIONES CORRECTIVAS:

El auditado es responsable de determinar e iniciar las acciones correctivas necesarias para corregir una disconformidad o la causa de una disconformidad. El auditor solo es responsable de identificar la disconformidad.

CAPÍTULO III

CAPITULO III

LA CALIDAD TOTAL Y SU REPERCUSIÓN EN LAS EMPRESAS

III.1 METODOLOGÍA DE LA CALIDAD

Para formar una cultura de calidad es necesario que las empresas y su personal tengan los conocimientos necesarios de la metodología de calidad y saber de los beneficios que pueden adquirir al implantarla, al optimizar el uso de sus recursos humanos, materiales y técnicos, en beneficio propio y de sus clientes para llevarlo a cabo es necesario considerar los siguientes aspectos:

III.1-1 CONCEPTO DE CALIDAD

La Calidad es integrar los recursos con los que contamos en forma armonizada, para cumplir un objetivo común, haciendo las cosas bien desde la primera vez, en un tiempo adecuado a la complejidad de la tarea, teniendo así un bienestar individual y organizacional, la calidad no se debe de considerar como un concepto individual, hay calidad si se hace en conjunto.

Son considerados los cinco maestros de la calidad y sus puntos mas importantes de la teoría de la calidad total son:

Para, W.. E. Dining:

- Calidad es el alto grado de uniformidad en el producto, producto a bajo costo y de acuerdo a exigencias de mercado.

- La productividad aumentará mientras la variabilidad decrezca.
- La responsabilidad de la gerencia, consiste en controlar las variaciones aleatorias especiales vía C.E.P.

Para, Philip B. Crosby:

- La calidad es cumplimiento de requerimientos
- El camino a la calidad es la prevención
- El remedio para la calidad es; decisión, educación, e implementación

Para, Conway:

- Calidad; desarrollo, productividad y distribución de productos a bajo costo
- Considera que la calidad origina una "Correcta Administración"
- La calidad debe darse con mejoras en todas las áreas
- La operación crea calidad en el sistema, la gerencia crea calidad sobre el sistema.

Para, Joseph Jurán:

- Calidad es; Adecuación al uso, es también cumplimiento de especificaciones.
- Considera que los principales aspectos de calidad son:

Técnicos (fáciles de cumplir)

Humanos (los más difíciles hoy)

Todo programa de calidad debe de tener:

- Educación masiva

- Programas anuales de mejoras
- Liderazgo en la dirección

Los problemas de calidad, provienen generalmente de una mala administración.

Para, Kaoru Ishikawa:

Practicar el control de calidad es: desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, útil y satisfactorio para el consumidor. Para dar calidad es necesario conocer los requisitos reales que maneja el cliente, también considera que la calidad total es compromiso de todos en la organización.

III.1-2 TIPOS DE CALIDAD

Existen dos tipos de calidad y son los siguientes:

1.- CALIDAD EN EL DISEÑO:

Es el proceso que determina ¿Que y Como?, ¿Que información voy a crear ?, ¿Que servicio les voy a dar? y ¿Como hacerlo? en base a los programas, políticas y procedimientos, considerando los recursos materiales, técnicos y humanos, que comprenden las áreas involucradas, su objetivo es buscar la eficiencia productiva que les permita elevar sus ganancias, y su calidad.

Que Producir: La empresa analiza los precios de lo bienes y servicios que los consumidores están dispuestos a pagar, a fin de determinar que se va a producir.

Como Producir: La tecnología nos enseña los métodos y procedimientos para que el trabajo sea de calidad.

Que información voy a generar: Que sea veraz, oportuna y confiable.

Que servicio les voy a dar: Para satisfacer las necesidades del cliente.

Como Hacerlo: Con calidad y eficiencia.

2.- CALIDAD EN EL PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

Es la calidad del trabajo de todas las áreas involucradas, cumpliendo con los métodos y planes de trabajo ya establecidos.

Puntos que se deben de considerar para lograr el éxito en la calidad de trabajo:

- desde el principio debe tener conciencia de lo que se está haciendo.
- El personal debe ser responsable del trabajo que realice.
- La calidad debe de ser un criterio básico para el personal.
- Las personas deben recibir una formación adecuada, de la metodología de la calidad.
- El trabajo en equipo es esencial para lograr el éxito.
- Satisfacer los requerimientos del cliente.
- minimizar los errores.
- Cuantificar el costo de la calidad.
- Dar prioridad al cliente sobre cualquier otra consideración.
- Entender la calidad en un sentido amplio.

- Definir la calidad del producto en relación con el precio.
- Crear responsabilidades.
- Buscar mejoras continuas.
- Respeto al personal.
- Creación de círculos de calidad.

III.1-3 CONTROL DE CALIDAD

S/en la norma JIS (Normas Internacionales Japonesas) Z8101-1981: El control de calidad la define "Sistema de métodos para la provisión coste-eficaz de bienes o servicios cuya calidad es adecuada a los requisitos del comprador".

El control de calidad es: inspeccionar que un producto o servicio salga con los estándares establecidos, lo cual implica ciertos costos que pueden reducirse o incrementarse, dependiendo de la prevención y reducción de fallas.

Los objetivos de Control de Calidad son:

- 1.- Optimizar los recursos materiales, técnicos y humanos.
- 2.- Ofrecer un producto y/o servicio con calidad.
- 3.- Proporcionar a las empresas utilidades óptimas.
- 4.- Lograr la satisfacción del cliente.

La finalidad del Control de Calidad es:⁸

- 1.- Fortalecer la economía de un país, capacitándolo para exportar grandes cantidades de productos, de alta calidad a un precio razonable.

⁸ Kaoru Ishikawa: Introducción al Control de Calidad, pag. 5, 6, 7.

- 2.- Asegurar un cimiento económico, firme para un futuro establecido, exportando activamente la tecnología industrial.
- 3.- Permitir que las empresas compartan sus beneficios sensata y equitativamente entre los consumidores, empleados y los accionistas.
- 4.- Elevar el nivel de vida del país
- 5.- Hacer que la vida sea mejor para todos

Ventajas para la Empresa al lograr el Control de Calidad:²

- Aumenta la calidad (en su sentido estricto) y disminuye el número de productos defectuosos
 - La calidad se hace más uniforme y disminuye el número de reclamaciones
 - La fiabilidad aumenta, mejora la confianza en los productos, y se logra la confianza de los clientes
 - Disminuyen los costos.
 - Los productos se pueden vender a precios más altos.
 - Se establece un sistema de garantías de calidad y se consigue la confianza de los consumidores y de los clientes.
 - Se atiende más rápidamente las reclamaciones y se adoptan medidas eficaces para evitar su reaparición
 - Mejoran los costos unitarios y aumenta la productividad y el valor añadido
 - Aumentan los volúmenes de producción y es posible preparar planes de producción racionales
-

- Desaparece el trabajo desperdiciado, disminuyen los retrocesos y mejora la eficacia
- Se establece la tecnología, se puede emplear la capacidad verdadera de los técnicos, y así mejorar la forma de emplear a la gente, especialmente a los técnicos, se hacen mas racionales
- Disminuyen los costos de inspección y ensayos.
- Se pueden racionalizar los contratos con los proveedores, subcontratistas y consumidores.
- Se amplían las rutas de ventas
- Las relaciones y el flujo de información dentro de la organización empresarial se hacen mas fluidas
- Se acelera la investigación y el desarrollo, y éstas se hacen más eficaces.
- Las inversiones en investigación se hacen mas regionales
- Se respeta a la naturaleza humana de los empleados, es posible el desarrollo del personal, y los lugares de trabajo se vuelven mas confortables.
- Es posible localizar talentos y que las personas puedan ejercer todas sus capacidades.
- Mejoran las relaciones humanas para así derribar las barreras entre departamentos.
- Las personas empiezan a hablar un lenguaje común y a comprenderse mejor unas a otras.

- Se puede racionalizar toda la organización empresarial, tanto los directores de departamento, como los directores de sección, los supervisores y encargados pueden trabajar más eficazmente.
- Se recibe más rápidamente una buena información del mercado.
- Se acelera y mejora el desarrollo de nuevos productos, se pueden hacer productos de calidad superior.
- Las personas pueden hablar franca y abiertamente.
- Las reuniones son más fluidas.
- La reparación y expansión de la planta y el equipo se pueden hacer racionalmente, según prioridades.
- Toda la empresa trabaja junta y se establece un sistema de cooperación
- Se acelera la toma de decisiones, mejoran el despliegue de la política y la dirección por mejores objetivos.
- Mejora la cultura de la corporación
- Se confía en la empresa
- Todos los departamento comprenden la idea de la dispersión y son capaces de utilizar las técnicas de control de calidad
- La empresa y sus fabricas dejan de emitir datos falsos.

III.1-4 COSTO DE CALIDAD

LOS COSTOS DE CALIDAD SE DIVIDEN EN:

Costos Evitables: Son todos los gastos efectuados en que incurre una empresa al no desempeñar sus actividades en forma adecuada por ejemplo:

- . Errores
- . Corrección de los defectos
- . Mermas en inventarios.
- . Devoluciones de los clientes por falta de calidad en el producto
- . Retrocesos de los trabajos

Costos Controlables: Son los gastos que se pueden controlar estableciendo los procedimientos para mejorar la calidad de los trabajos y verificar su cumplimiento, por ejemplo:

- . Revisión de las actividades.
- . Planeación .
- . Capacitación y adiestramiento.

MEDICIÓN DE LOS COSTOS DE CALIDAD

Es medir por departamentos el costo en que incurren los errores, mermas, y tiempos perdidos, etc. con que esta operando la empresa y también se considera el costo de las correcciones que resulten pertinentes, para poder obtener una medición correcta de los costos de calidad, se deben de considerar los siguientes requisitos:

- Seleccionar el área, al limitar los costos de calidad pueden medirse con facilidad y objetividad
- Contar con una descripción actual de las funciones del área estudiada, mediante un diagrama del proceso, con los comentarios necesarios del control de calidad (información, operación, equipo y procesos de trabajo)

- Formar un comité de costos de calidad, formado por personal de cada una de las áreas involucradas,

Para coordinar la colección y análisis de los costos de calidad; es importante reunir y considerar la experiencia del comité y dar credibilidad a la información obtenida.

PROCEDIMIENTO PARA OBTENER EL COSTO DE CALIDAD:

1.- Determinar los elementos de los costos de calidad aplicables, al tipo de operación de la compañía y de acuerdo a los :

- Costos Evitables.

-Costos Controlables.

2.- Determinar el costo anual de cada área, utilizando un concentrado.

- Listado de los elementos que intervienen en la operación

- Definir cada elemento

- Establecer la fuente donde se obtuvo la información para obtener el costo.

- Determinar el costo de cada elemento

3.- Tabular en forma resumida los resultados, de acuerdo a la categoría del costo de calidad y sus elementos, por cada departamento.

4.- Establecer comparaciones de los costos para facilitar el análisis.

III.1-5 CÍRCULOS DE CALIDAD

Un círculo de calidad, está integrado por un grupo pequeño de cuatro a quince personas, empleados de la misma área de trabajo, con el fin de estudiar técnicas

de mejoramiento de control de calidad y de productividad, son un método útil para mejorar la calidad de sus bienes y/o servicios, y de su actuación en general.

Funciones Básicas de los Círculos de Calidad:

- 1.- Contribuir al mejoramiento y desarrollo de la empresa.
- 2.- Respetar al personal y crear un lugar de trabajo amable y satisfactorio.
- 3.- Ejercer las capacidades humanas plenamente.

Organización de los Círculos para un adecuado funcionamiento:

Para lograr un adecuado funcionamiento, se debe organizar y delegar autoridad, al personal que trabajará en los círculos de calidad.

Se formara un consejo de mejoramiento, que estará constituido por los representantes de cada una de las áreas de la empresa, su función es promover y controlar el mejoramiento de calidad y productividad

Comite Directivo: Son los mas altos ejecutivos y funcionarios de la empresa, ellos van a establecer sus objetivos, políticas operacionales y financieras.

Facilitadores: Deben ser jefes de una determinada área, y se van a encargar de coordinar y apoyar el desarrollo de los círculos.

Líderes: La realiza un supervisor o jefe de departamento, se encargará de dirigir las actividades y el orden de sus reuniones.

Miembros del Circulo: Son compañeros de una misma área o departamento, con objetivos y problemas de trabajo en común.

TÉCNICAS DE TRABAJO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS CÍRCULOS DE CALIDAD

Tormenta de Ideas: Cada uno de los integrantes deberá de dar su opinión, de los problemas que deben de tratarse y manifestar la solución que ellos consideren más adecuada, deberán ser controlados por escrito, ya sea en forma de portafolios o agendas de trabajo.

Selección de los Problemas: A cada problema se le dará un puntaje y el líder anotará la puntuación de cada uno, para definir en que orden se estudiarán y la manera que se resolverán.

Diagrama de Ishikawa o de Causa y Efecto o de Esqueleto de Pescado: Su objetivo es la representación gráfica de las causa que provocaron el efecto no deseado.

CAUSAS

- *Maquinaria en malas condiciones*
- *Personal impreparado*
- *Materiales de baja calidad*
- *Control de calidad inexistente*

EFFECTOS

**PRODUCCIÓN DE
BAJA CALIDAD**

Diagrama por que - por que: Identifica el origen de cada problema.

Problema
Producción de baja
calidad
¿ Por qué?

*Maquinaria en malas
condiciones*

Personal impreparado

*Mantenimiento
inadecuado
Maquinaria obsoleta
Contratación incorrecta,
Inexistencia de programas
de capacitación.*

Diagrama como - como: Identifica las probables soluciones de los problemas concretos.

Solución:
Mejorar la calidad de
producción
¿Cómo?

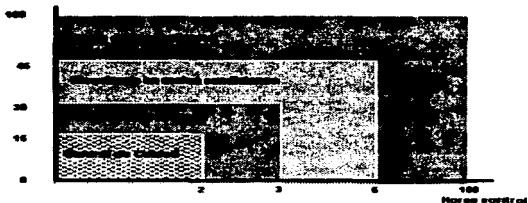
Maquinarias en
condiciones mejores

Programar su
recondicionamiento
Adquisición de maquinaria
moderna

Personal más capacitado

Curso de capacitación y
entrenamiento técnico
Supervisión directa sobre
los trabajos

Gráficas o Diagramas: Permiten observar con mayor claridad las situaciones.



III.1-6 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL

El consejo de mejoramiento va a presentar y delegar ante la Dirección General, los problemas y las soluciones que ellos consideraron necesarios, para que la dirección tome las decisiones adecuadas y la manera como van a llevar a cabo las recomendaciones en un plan permanente de trabajo, tomando en consideración los beneficios que obtendrán , los obstáculos que tendrán que vencer y como eludir sus obstáculos.

Benéficos para la Organización:

- 1.- Elevar la moral de los trabajadores.
- 2.- Fomentar la lealtad hacia la empresa.
- 3.- Crear un sentido de trabajo en equipo.
- 4.- Contribuir a mejorar la productividad.
- 5.- Sirve para solucionar problemas entre los trabajadores.
- 6.- Ahorra dinero a las empresas.

Obstáculos a Vencer:

- 1.- Concepto equivocado de la alta gerencia, acerca de lo que es un proceso de círculos de calidad.
- 2.- Capacitación deficiente
- 3.- Imposibilidad de llevar a la práctica, las propuestas de los círculos
- 4.- Imposibilidad de evaluar los resultados del proceso, de los círculos de calidad
- 5.- Círculos de calidad que se alejan de la estructura básica de la empresa.

6.- Que el personal no quiera participar en los círculos de calidad.

Recomendaciones para Eludir los Obstáculos:

1.- Obtener el apoyo y el compromiso de la Gerencia.

2.- Desarrollar una estrategia lógica para la formación de los círculos.

3.- Fomentar dentro de la empresa, sistemas que den apoyo al proceso de los círculos de calidad.

4.- Preparar programas de capacitación para los integrantes de la empresa.

5. Que el personal sepa los beneficios que obtendrá si participa en los círculos

III.1-7 CORRECCIÓN DE ERRORES:

Es corregir los errores detectados y evitar su futuro surgimiento, esto dará como resultado elevar la calidad con que opera la empresa.

III.1-8 INFORME:

El consejo de mejoramiento, por medio de un informe dará a conocer a la dirección general y a los funcionarios y empleados, los resultados obtenidos de la aplicación de la metodología de calidad implantada en la empresa, este informe se dará a conocer por medio de reuniones, publicándolo en folletos, boletines o revistas internas, también podrán colocar carteles en lugares específicos dentro de la empresa.

III.1-9 RECONOCIMIENTO AL PERSONAL:

La dirección general como el consejo de mejoramiento, deben otorgar al personal un reconocimiento público, por los beneficios que obtuvieron al haber implantado la metodología de calidad.

III.1.10 REINICIO DE LA METODOLOGÍA DE CALIDAD:

Es volver a iniciar cada año con nuevos objetivos, se comenzara con la instalación de un nuevo consejo de mejoramiento, que determinara el estado y costo de la calidad a una fecha, con base en esto se comienza otra vez el proceso para el mejoramiento de la calidad.

III.2 IMPORTANCIA DE LA CALIDAD TOTAL EN LAS EMPRESAS

La importancia de la calidad total en las empresas, es la satisfacción total del cliente, hoy en día, las empresas que quieran mantenerse en el mercado, deben producir bienes o servicios de calidad, trabajando conjuntamente la dirección, la administración y los empleados, para poder resolver problemas de coordinación, productividad y calidad de servicio, que hará una mejora en su calidad de vida y trabajo, para poder llevar a cabo lo anterior es necesario poner en practica las siguientes políticas de calidad empresarial.

- Satisfacer al cliente
- Mejorar la calidad de bienes y servicios

- Planificar las necesidades actuales y futuras de los clientes
- Reducción de errores
- Mayor eficiencia en el personal
- Mejor uso de los recursos
- Mejorar la imagen y la competitividad de la empresa
- Un ambiente digno de trabajo.

Las empresas están pasando por tiempos difíciles, que deben de afrontar con decisión, dedicación y trabajo, para lograrlo deben manejarse bien los objetivos, las decisiones se deben de tomar en forma razonada y con mejores elementos de juicio, conociendo muy bien lo que le demandan o lo que le pueden demandar los clientes, para así poder seguir desarrollando su negocio, considerando la supervivencia y rentabilidad de la empresa, diseñando una calidad total para fortalecerla, es como podrán caminar hacia adelante con mas seguridad de poder mantenerse ante las condiciones actuales de mercado.

La satisfacción del cliente se logra con el mejoramiento continuo de productos y/o servicios, este se obtiene con:

Investigación actualizada: La investigación busca comprender sus necesidades, tanto actuales como futuras, los procedimientos incluyen estudios científicos, este debe ser actual de modo que la empresa se mantenga siempre en contacto con los cambios y las necesidades de los clientes, la meta de la investigación es determinar las necesidades del cliente y volver a diseñar el producto o servicio, basándose en dichas necesidades, el objetivo de investigación no solo es

descubrir donde se encuentra la falla, sino también brindar respuestas y soluciones o mejoras, para lograr una supervivencia se debe de trabajar en forma particular en cada empresa y determinar:⁹

- 1.- Cual es su negocio
- 2.- Identificar a sus clientes
- 3.- Identificar su posible mercado
- 4.- Determinar las necesidades de maquinaria, recursos humanos, financieros que esta requiera, para poder progresar
- 5.- Realizar los procedimientos administrativos que le permitan lograr un crecimiento real (iniciando desde poner en orden la empresa, sus inventarios, procedimientos, hasta su sistema administrativo)
- 6.- Se debe convencer al empresario de cada paso que damos, con el fin de que participe en el cambio
- 7.- Se debe potencializar la capacidad de la empresa, para poder proyectar posibles uniones de trabajo con otras similares.
- 8.- Se deben buscar en un inicio soluciones rápidas y concretas que nos permitan ganar la confianza de los empresarios y proseguir con el cambio más profundo.
- 9.- Se deben de realizar el perfil del inventario de recursos humanos que la empresa requiere y plantear un programa concreto para lograrlo, convenciendo al empresario de la necesidad que existe, que los puestos claves de la empresa los ocupen las personas capacitadas para el mismo, sean familiares o no.

⁹ Emprendedores volumen IX No. 33 mayo-junio 1995. pag. 8 Supervivencia por José Vill Matinez González.

- 10.- De ser posible se debe plantear la opción de compartir lugares físicos y equipo de computo y oficina, entre diferentes empresas a fin de poder solventar o sufragar gastos.
- 11.- Se debe de regularizar su situación con las instituciones oficiales.
- 12.- Buscar romper con la visión familiar de un negocio y transformarla, sólo en la visión del negocio.
- 13.- **Crear una cultura de servicio al cliente**
- 14.- **Buscar proyecciones fuera del mercado local**

El mejoramiento y la innovación:

Son indispensables, si se quiere que la organización ocupe una posición competitiva en un futuro próximo, el mejoramiento con el proceso modifica los productos o servicios actuales y sirve para reducir en forma continua, la diferencia entre las necesidades del cliente y el rendimiento.

Los propósitos de la innovación consisten en:

- Disminuir la diferencia entre las necesidades del cliente y el rendimiento
- Descubrir las necesidades futuras del cliente

Mediante un análisis de mercadotecnia, podrán saber cuales son sus ventajas competitivas, cual es el mejor precio, cuales serán los mejores canales de distribución, cual puede ser la mejor promoción de un producto o servicio

III.2-1 MODELO DE CALIDAD EN EL SERVICIO

El modelo de calidad en el servicio sirve para mostrar a las organizaciones los requisitos, las actitudes y la filosofía empresarial que tendrán que cubrir para convertirse en empresas con calidad total en sus servicios, para lo cual se debe de identificar la situación actual (determina la situación real), y la situación ideal (determina el servicio prometido y los resultados que debe de tener el servicio de calidad).

III.3 FUNCIONES DE LA CALIDAD TOTAL EN LAS EMPRESAS

La función de la calidad total en las empresas es compartir la responsabilidad de definir y resolver problemas en coordinación, productividad y calidad de servicio, logrando un beneficio para los dueños, para el personal y para la sociedad a la que sirven, tanto en el aspecto económico como humano, para lograr la excelencia en la calidad total, se deben de reunir los siguientes aspectos:

Competitividad: Es competir en un mercado global, para poder sostenerse y desarrollarse se debe de lograr un liderazgo en la dirección, un buen manejo en la administración y contar con la cooperación incondicional de todos y cada uno de los empleados, para lo cual es necesario que estos estén capacitados para cumplir íntegramente con sus funciones, sabiendo que deben de estar constantemente actualizados y así diseñar e innovar el servicio.

Calidad: Es lo que se logra al producir bienes o servicios que cumplan con todos los requisitos necesarios, para satisfacer las necesidades de los clientes en forma constante.

Servicio: Es la prestación de garantizar el trabajo realizado con profesionalismo y calidad

Oportunidad: Entregar a tiempo y con calidad el trabajo realizado.

Precio: Ser justo en la cantidad cobrada.

Con estos elementos podemos lograr lo siguiente:

- Reducir los costos y gastos
- Mejorar la fluidez de la información
- Propiciar un mejor ambiente de trabajo
- Ser líder en el mercado
- Satisfacer al cliente
- Incrementar la productividad.
- Localizar fallas y corregirlas.

III.4 PARTICIPACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL EN LAS EMPRESAS PARA LA OBTENCIÓN DE MAYORES RENDIMIENTOS

La calidad de vida de trabajo, da oportunidad a la persona de obtener suficientes prestaciones, un ambiente de trabajo seguro y saludable, seguridad en su empleo, permite un balance de vida de trabajo con la vida personal, y que disfrute

participando en los propósitos productivos de la empresa, eso conlleva al trabajador a:

- La creatividad en el trabajo.
- Su seguridad física y mental.
- Su seguridad económica.
- Ambiente físico y social mas favorable.
- Su involucramiento, motivación y lealtad.
- Sus aspiraciones de carrera.

De esta manera tanto el trabajador como la sociedad se benefician, dando como resultado ser más productivos, y así lograr un mayor rendimiento.

CAPÍTULO IV

CAPITULO IV

AUDITORÍAS A SISTEMAS DE CALIDAD

Las auditorías de calidad son parte esencial de la Norma Mexicana y se divide en
NMX-CC-7-1-1993/ISO-10011-1. "Directrices para auditar sistemas de calidad parte-1 Auditorías"

NMX-CC-7-2-1993/ISO-10011-3. "Directrices para auditar sistemas de calidad parte-2 Administración de programas de auditoría".

NMX-CC-8-1993/ISO-10011-2 "Criterios de calificación para auditores de sistemas de calidad"

Son de aplicación general o adaptación general a cualquier tipo de organismo, a un sistema de calidad, o a elementos del mismo, a procesos, productos o servicios dependiendo de sus objetivos y necesidades, cada uno elaborara sus procedimientos específicos para implantar estas directrices.

La auditoría de calidad debe tener las siguientes características:

- Ser objetivas, deben detectar desviaciones basadas en hechos y documentos (obtención de evidencia suficiente competente).
- Ser efectuadas por personal calificado e independiente (entrenamiento técnico y capacidad profesional e independencia mental).
- Proveer de un reporte de resultados donde demuestre las desviaciones encontradas por los auditores (dictamen o informe).

El personal seleccionado para auditar, deberá tener la suficiente experiencia y entrenamiento técnico de acuerdo con los objetivos, alcance, complejidad y naturaleza de las áreas por auditar.

El auditor debe considerar los siguientes puntos:

- a) Conocer los objetivos de la auditoría para relacionar las desviaciones encontradas, con áreas potenciales de mejorar.
- b) Conocer los sistemas, principios y los medios con que cuenta la empresa para cumplir los objetivos de calidad.
- c) Definir las áreas y funciones a auditar.
- d) Emitir un informe de resultados de la auditoría.
- e) Toda auditoría involucra una relación humana, por lo que el auditor debe entender a los auditados para establecer un ambiente agradable y eliminar obstáculos en la comunicación.
- f) El auditor debe estar compenetrado con métodos, procedimientos y técnicas y estar en continua preparación en el entorno de su función .
- g) El profesionalismo de los auditores da garantía a la auditorías de calidad

IV 1 NORMA MEXICANA NMX-CC-7/1-1993-SCF/ISO-10011-1

"DIRECTRICES PARA AUDITAR SISTEMAS DE CALIDAD-PARTE 1 - AUDITORÍAS"

Esta norma ofrece lineamientos para la ejecución de una auditoría en una organización, permite a los usuarios el ajuste de los lineamientos descritos a sus propias necesidades, ofrece también evidencias objetivas a la necesidad de reducir, eliminar y prevenir disconformidades.

La norma mexicana NMX-CC-7-1-1993-SCF1/ISO-10011 esta integrada por:

CAPITULO	CONTENIDO
0	INTRODUCCIÓN
1	OBJETIVOS Y CAMPOS DE APLICACIÓN.
2	REFERENCIAS
3	DEFINICIONES
4	OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA Y RESPONSABILIDADES
5	AUDITORÍA
6	TERMINACIÓN DE LA AUDITORÍA
7	SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN CORRECTA
8	BIBLIOGRAFÍA
9	CONCORDANCIA CON LAS NORMAS INTERNACIONALES.

0 Introducción

La serie NMX-CC enfatiza la importancia de la auditoría de calidad como una herramienta clave de la administración, para alcanzar los objetivos establecidos en la política de calidad de un organismo. Las auditorías deben efectuarse para determinar que los diferentes elementos dentro de un sistema de calidad son efectivos y apropiados para alcanzar los objetivos de calidad establecidos.

Esta norma de las directrices para efectuar un auditoría al sistema de calidad de un organismo. Se permite a los usuarios adecuar estas directrices para satisfacer sus necesidades.

La auditoría del sistema de calidad también provee evidencias objetivas concernientes a la necesidad de reducir, eliminar y, especialmente, prevenir las no conformidades.

Los resultados de estas auditorías pueden ser usados por la gerencia para mejorar el desempeño del organismo.

1 Objetivo y Campo de Aplicación:

Esta norma mexicana, establece los principios básicos, criterios y prácticas de auditoría y da las directrices para establecer, planear, efectuar y documentar auditorías de sistemas de calidad.

Así mismo da las directrices para verificar la existencia e implantación de los elementos de un sistema de calidad y para verificar la habilidad del sistema para alcanzar objetivos definidos de calidad. Esta norma es de naturaleza general,

para permitir su aplicación o adaptación a diferentes tipos de organismos. Cada organismo debe desarrollar sus propios procedimientos específicos para implantar estas directrices.

2 Referencias

Esta norma se complementa con la siguiente Norma Mexicana vigente :

NMX-CC-1 Administración de calidad y aseguramiento de calidad. Vocabulario.

3 Definiciones

Para los efectos de esta norma, se aplican las definiciones establecidas en la NMX-CC-1, así como las siguientes:

Nota:

Algunos términos de NMX-CC-1, se repiten aquí y la fuente se indica entre paréntesis.

3.1 Auditorías de Calidad.

Examen sistemático e independiente para determinar si las actividades de calidad y sus resultados cumplen las disposiciones preestablecidas, y si éstas son implantadas eficazmente y son apropiadas para alcanzar los objetivos (NMX-CC-1)

NOTAS:

1) La Auditoría de Calidad se aplica esencialmente, pero no está limitada, a un sistema de calidad o a elementos del mismo, también es aplicable a procesos, a productos o a servicios, tales auditorías son a menudo llamadas "Auditorías de

Sistemas de Calidad", "Auditoría de Calidad de Proceso", "Auditoría de Calidad de Producto", "Auditoría de Calidad de Servicio".

- 2) Las auditorías de calidad son efectuadas por personal que no tienen responsabilidad directa en las áreas auditadas, pero preferentemente trabajando en cooperación con el personal de esas áreas.
- 3) Un propósito de la auditoría de calidad es evaluar la necesidad de mejoramiento o acción correctiva. Una auditoría no debe confundirse con actividades de vigilancia de la calidad o de inspección, efectuadas con el propósito de control del proceso o aceptación del producto.
- 4) Las auditorías de calidad pueden ser efectuadas con propósitos internos o externos

3.2 Sistemas de Calidad.

Es la estructura organizacional, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implantar la administración de calidad. (NMX-CC-1).

NOTAS:

- 1) Es conveniente que el sistema de calidad no sea mas amplio de lo necesario para alcanzar los objetivos de calidad.
- 2) El sistema de calidad de un organismo está diseñado principalmente para satisfacer las necesidades de administración interna y es mas amplio que los requisitos de un cliente particular, quien evalúa únicamente la parte del sistema de calidad que le concierne.

3) Para los propósitos de una evaluación de calidad contractual u obligatoria, puede requerirse la demostración de la implantación de elementos especificados del sistema de calidad.

3.3 Auditor de Calidad.

Persona calificada para realizar auditorías de calidad. (NMX-CC-1)

NOTA:

Un auditor de calidad designado para dirigir una auditoría de calidad es llamado "Auditor Líder de Calidad".

3.4 Cliente.

Es una persona u organismo que solicita la auditoría.

Un cliente puede ser :

- a) Un organismo que desea tener auditado su propio sistema de calidad contra alguna norma de sistemas de calidad.
- b) Un organismo que desea auditar el sistema de calidad de un proveedor usando sus propios auditores o una tercera parte.
- c) Una agencia independiente autorizada para determinar si el sistema de calidad provee el control adecuado de los productos o servicios que se entregan (tales como organismos regulatorios de alimentos, de medicamentos nucleares u otros).
- d) Una agencia independiente asignada para efectuar una auditoría con el objeto de documentar el sistema de calidad del organismo auditado en un registro.

3.5 Auditado.

Organismo a ser auditado (NMX-CC-1).

3.6 Observación.

Declaración de un hecho, efectuada durante una auditoría de calidad y soportada por evidencias objetivas (NMX-CC-1)

3.7 Evidencia objetiva.

Información que puede ser probada como verdadera basada en hechos obtenidos por medio de observaciones, mediciones, pruebas u otros medios. (NMX-CC-1).

3.8 No conformidad.

Incumplimiento de un requisito especificado (NMX-CC-1).

Nota:

La definición cubre la desviación o ausencia de una o más características de calidad, incluyendo características de seguridad de funcionamiento o elementos de sistema de calidad, a los requisitos especificados.

4 Objetivos de la auditoría y responsabilidades.

4.1 Objetivos de la auditoría.

Las auditorías se efectúan normalmente para uno o más de los propósitos siguientes:

- a) Determinar la conformidad o no conformidad de los elementos del sistema de calidad con los requisitos especificados;
- b) Determinar la efectividad del sistema de calidad implantado para cumplir objetivos de calidad especificados;
- c) Proveer al auditado la oportunidad para mejorar el sistema de calidad;
- d) Cumplir requisitos regulatorios;

e) Permitir el registro del sistema de calidad del organismo auditado.

Las auditorías se inician generalmente por una o más de las razones siguientes:

a) Evaluar inicialmente a un proveedor cuando se desea establecer una relación contractual;

b) Verificar que el sistema de calidad propio de un organismo, continúa cumpliendo requisitos especificados y que está implantado;

c) Dentro del marco de una relación contractual, para verificar que el sistema de calidad del proveedor continúa cumpliendo requisitos especificados y que está implantando;

d) Evaluar el sistema de calidad propio de un organismo contra una norma de sistemas de calidad.

Estas auditorías pueden ser las establecidas en el programa de auditorías, o derivarse de cambios significativos en el sistema de calidad, en los procesos, productos o calidad de servicio del organismo, o por la necesidad de seguimiento de una acción correctiva.

Notas:

1) En las auditorías de calidad no se debe transferir la responsabilidad del personal operativo al organismo auditor para lograr los objetivos de calidad.

2) Las auditorías de calidad no deben conducir a un incremento en el alcance de las funciones de calidad más allá de aquellas necesarias para cumplir los objetivos de calidad.

4.2 Funciones y responsabilidades.

4.2.1 Auditores

4.2.1.1. Equipo auditor

Al efectuar una auditoría, ya sea por un individuo o un equipo, debe designarse a un auditor líder responsable de la misma. Dependiendo de las circunstancias, el equipo auditor puede incluir expertos con conocimientos especializados, auditores en entrenamiento u observadores que sean aceptados por el cliente, por el auditado y por el auditor líder.

4.2.1.2 Responsabilidades de los auditores.

Los auditores son responsables de :

- a) Cumplir con los requisitos aplicables a la auditoría;
- b) Comunicar y aclarar los requisitos de la auditoría;
- c) Planear y ejecutar las responsabilidades asignadas en forma efectiva y eficiente.
- d) Documentar las observaciones y las no conformidades;
- e) Informar los resultados de la auditoría;
- f) Verificar la efectividad de las acciones correctivas tomadas como resultado de la auditoría (Si los solicita el cliente).
- g) Mantener y salvaguardar los documentos correspondientes a la auditoría para :
 - Entregar dichos documentos cuando sean requeridos.
 - Asegurar la confidencialidad permanente de tales documentos.
 - Tratar la información privilegiada con discreción.

h) Cooperar y apoyar al auditor líder.

4.2.1.3 Responsabilidades del auditor líder.

El auditor líder es el responsable de todas las fases de la auditoría. El auditor líder debe tener la capacidad administrativa y experiencia así como autoridad para tomar las decisiones finales con respecto a la conducción y a cualquier observación de la auditoría.

Las responsabilidades del auditor líder también comprenden :

- a) Ayudar en la selección de los demás miembros del equipo auditor.
- b) Preparar el plan de auditoría.
- c) Representar al grupo auditor con la administración del auditado.
- d) Presentar el informe de auditoría.

4.2.1.4 Independencia del auditor..

Los auditores deben ser imparciales y estar libres de influencias que puedan afectar su objetividad.

Todas las personas y organismos involucradas en una auditoría deben respetar y apoyar la independencia e integridad de los auditores.

4.2.1. 5 Actividades del auditor..

El auditor líder debe:

- a) Definir los requisitos de ejecución de la auditoría, incluyendo las calificaciones requeridas de los auditores.
- b) Cumplir con los requisitos de la auditoría y de otras directrices aplicables.

- c) Planear la auditoría, prepara los documentos de trabajo e instruir al equipo auditor.
- d) Revisar la documentación sobre las actividades del sistema de calidad existente para determinar su adecuación.
- e) Informa las no conformidades críticas inmediatamente al auditado.
- f) Informar cualquier obstáculo importante encontrado al efectuar la auditoría.
- g) Informa claramente los resultados de la auditoría en forma concluyente y sin demora.

Los auditores deben:

- a) Mantenerse dentro del alcance de la auditoría.
- b) Actuar con objetividad.
- c) Recoger y analizar evidencias que sean relevantes y suficientes que permitan obtener conclusiones respecto al sistema de calidad auditado.
- d) Permanecer alerta a las indicaciones de evidencia que puedan influir en los resultados de la auditoría y que puedan requerir una auditoría más amplia;
- e) Tener capacidad para responder preguntas tales como :
 - ¿ Se conocen, se entienden, se utilizan y están disponibles para el personal del auditado, los procedimientos, documentos y otra información que escriba o apoye los elementos requeridos del sistema de calidad?
 - ¿ Son adecuados todos los documentos y demás información utilizada para describir el sistema de calidad para alcanzar los objetivos de calidad requeridos.
- f) Actuar siempre en forma ética.

4.2.2 Cliente.

El cliente:

- a) **Determina la necesidad y el propósito de la auditoría e inicia el proceso.**
- b) **Determina al organismo auditor.**
- c) **Determina el alcance general de la auditoría, tal como, cuál norma o documento de sistemas de calidad será la referencia para conducir la auditoría**
- d) **Recibe el informe de auditoría**
- e) **Determina en su caso, cuales acciones de seguimiento se tomaran, e informa al auditado.**

4.2.3 Auditado.

La administración del auditado debe:

- a) **Informar a los empleados involucrados sobre los objetivos y el alcance de la auditoría**
- b) **Asignar miembros del personal como responsables para acompañar a los miembros del equipo auditor.**
- c) **Proveer todos los recursos necesarios para el equipo auditor a fin de asegurar un proceso de auditoría efectivo y eficiente**
- d) **Permitir el acceso a las instalaciones y al material evidencial cuando sea solicitado por los auditores**
- e) **Cooperar con los auditores para permitir que se alcancen los objetivos de la auditoría.**
- f) **Determinar e iniciar las acciones correctivas con base al informe de auditoría**

5 Auditoría

5.1 Inicio de la auditoría

5.1.1. Alcance de la auditoría

El cliente toma las decisiones finales acerca de cuales elementos del sistema de calidad, lugares y actividades del organismo serán auditadas de acuerdo a un programa definido. Esto debe hacerse con la asistencia del auditor líder, si es necesario, el auditado puede ser llamado cuando se ha determinado el alcance de la auditoría.

El alcance y la profundidad de la auditoría deben de determinarse para satisfacer las necesidades de información específicas del cliente.

El cliente debe especificar las normas o documentos que requiere sean satisfechos por el sistema de calidad del auditado.

Evidencias objetivas suficientes deben estar disponibles, para demostrar la operación y efectividad del sistema de calidad del auditado, los recursos asignados a la auditoría deben ser suficientes para lograr el alcance y profundidad esperados

5.1.2 Frecuencia de la auditoría.

El cliente determina la necesidad de efectuar una auditoría, considerando los requisitos especificados o regulatorios y algunos otros factores pertinentes. Al decidir la frecuencia de la auditoría, las circunstancias que generalmente se consideran son : Los cambios significativos en administración, organización, políticas, técnicas o tecnologías que puedan afectar al sistema de calidad, o

cambios al sistema mismo, y los resultados de auditorías previas. Dentro de un organismo pueden realizarse auditorías internas periódicas con propósitos administrativos y de negocio.

5.1.3 Revisión preliminar de la descripción del sistema de calidad auditado.

Como base para planear la auditoría, el auditor debe revisar la adecuación de la descripción de los métodos del auditado, para satisfacer los requisitos del sistema de calidad (tal como el manual de calidad o su equivalente)

Si esta revisión revela que el sistema descrito por el auditado no es adecuado para satisfacer los requisitos, no debe continuarse la auditoría hasta que tales dudas se resuelvan a satisfacción del cliente, del auditor y donde sea aplicable, del auditado.

5.2 Preparación de la auditoría

5.2.1 Plan de auditoría

El plan de auditoría debe ser aprobado por el cliente y comunicado a los auditores y al auditado.

El plan de auditoría debe diseñarse para ser flexible con el fin de permitir cambios basados en la información recopilada durante la auditoría y hacer uso efectivo de los recursos

El plan debe incluir:

a) Los objetivos y el alcance de la auditoría.

- b) La identificación de las personas involucradas con responsabilidades directas considerando los objetivos y el alcance.
- c) La identificación de los documentos de referencia (tal como la norma sobre sistemas de calidad aplicable y el manual de calidad del auditado).
- d) La identificación de los miembros del equipo auditor.
- e) El idioma de la auditoría.
- f) La fecha y el lugar de realización de la auditoría.
- g) La identificación de las unidades organizacionales a ser auditadas.
- h) La fecha estimada y la duración de cada actividad principal de la auditoría.
- i) La programación de las reuniones a realizarse con la administración del auditado.
- j) Los requisitos de confidencialidad.
- k) La distribución del informe de auditoría y la fecha esperada de emisión

Si el auditado objeta cualquiera de las medidas del plan de auditoría, tal objeción debe comunicarse inmediatamente al auditor líder, y debe ser resuelta entre el auditor líder y el auditado, y si es necesario, con el cliente, antes de ejecutar la auditoría.

Los detalles específicos del plan deben comunicarse al auditado durante la auditoría solamente si su revelación prematura no compromete la recopilación de evidencias objetivas.

5.2.2 Asignaciones del equipo auditor

Cada auditor debe ser asignado para auditar elementos o departamentos funcionales específicos del sistema de calidad. El auditor líder debe hacer tales asignaciones consultando con los auditores involucrados.

5.2.3 Documentos de trabajo.

Los documentos requeridos para facilitar las investigaciones del equipo auditor, y para documentar e informar resultados pueden incluir :

- a) Listas de verificación para evaluar elementos del sistema de calidad (normalmente preparadas por el auditor asignado para auditar ese elemento específico).
- b) Formas para informar las observaciones de la auditoría.
- c) Formas para documentar evidencias que respalden las conclusiones obtenidas por los auditores.

Los documentos de trabajo deben diseñarse de modo que no restrinjan actividades de auditoría adicionales o investigaciones que puedan hacerse necesarias, como resultado de la información recopilada durante la auditoría. Los documentos de trabajo que contengan información confidencial o de propiedad deben ser resguardados apropiadamente por la organización auditora.

5.3 Ejecución de la auditoría

5.3.1 Reunión de apertura

El propósito de la reunión de apertura es:

- a) Presentar a los miembros del equipo auditor a la alta gerencia del auditado.

- b) Revisar el alcance y los objetivos de la auditoría.
- c) Mostrar un breve resumen de los métodos y procedimientos a ser usados en la auditoría.
- d) Establecer los canales de comunicación oficial entre el equipo auditor y el auditado.
- e) Confirmar que los recursos y facilidades necesarias para el equipo auditor estén disponibles.
- f) Confirmar las horas y fechas para la reunión de cierre y para reuniones intermedias del equipo auditor y la alta gerencia del auditado.
- g) Aclarar cualquier detalle confuso del plan de auditoría.

5.3.2 Examen

5.3.2.1 Recopilación de evidencias

Las evidencias deben ser reunidas a través de entrevistas, examen de documentos y observación de actividades y condiciones en las áreas involucradas. Los indicios sugerentes de no conformidades que parezcan significativos deben ser anotados e investigados, aunque no estén contemplados en las listas de verificación. La información reunida mediante entrevista debe ser confirmada adquiriendo la misma información de otras fuentes independientes tales como observación física, mediciones y registros.

Si es necesario para asegurar el logro óptimo de los objetivos de la auditoría, el auditor líder puede cambiar, durante la auditoría las asignaciones de trabajo de

los auditores y cambiar el plan de auditoría con la aprobación del cliente y el consentimiento del auditado.

Si los objetivos de la auditoría parecieran volverse inalcanzables, el auditor líder debe informar las razones al cliente y al auditado

5.3.2 Observaciones de la auditoría

Todas las observaciones de la auditoría deben estar documentadas, después de auditar todas las actividades. El equipo auditor debe revisar todas sus observaciones para determinar aquellas que se informarán como no conformidades, por lo tanto, el equipo auditor debe asegurarse de que esas observaciones estén documentadas de manera clara y concisa y que están respaldadas por evidencias. Las no conformidades deben ser identificadas en términos de los requisitos especificados en la norma o documento de referencia contra los cuales ha sido conducida la auditoría.

Las observaciones deben ser revisadas por el auditor líder con la gerencia responsable del auditado. Todas las observaciones de no conformidades deben ser hechas del conocimiento de la gerencia del auditado.

5.3.3 Reunión de cierre con el auditado

Al término de la auditoría y previamente a la preparación del informe de la auditoría el equipo auditor debe reunirse con la alta gerencia del auditado y con los responsables de las funciones involucradas. El propósito principal de esta reunión es presentar las observaciones de la auditoría a la alta gerencia, de forma

tal que se asegure que han comprendido claramente los resultados de la auditoría.

El auditor líder debe presentar las observaciones considerando su importancia, tal y como él la percibe.

El auditor debe presentar la conclusiones del equipo auditor considerando la efectividad del sistema de calidad para asegurar se satisfagan los objetivos de calidad. Los registros de la reunión de cierre deben ser conservados.

NOTAS:

Si le solicitan, el auditor puede hacer recomendaciones al auditado sobre mejoras al sistema de calidad, las recomendaciones no son obligatorias para el auditado. Es decisión del auditado determinar el alcance, la manera y los medios para mejorar el sistema de calidad.

5.4 Documentos de auditoría

5.4.1 Preparación del informe de auditoría

El informe de auditoría se prepara bajo la dirección del auditor líder, quien es responsable de que esté completo y sea exacto.

5.4.2 Contenido del informe

El informe de auditoría debe reflejar con fidelidad tanto la forma como el contenido de la auditoría. Debe estar fechado y firmado por el auditor líder. debe contener los siguientes puntos en tanto apliquen:

a) Alcance y objetivos de la auditoría.

b) Detalles del plan de auditoría, identificación de los miembros del equipo auditor y de los representantes del auditado, fecha de la auditoría e identificación de la organización específica auditada.

c) Identificación de los documentos de referencia contra los cuales se efectuó la auditoría (Norma del sistema de calidad, manual de calidad del auditado, etc.)

d) Observaciones de las no conformidades.

e) **Apreciación del equipo auditor sobre la extensión del cumplimiento del auditado con las normas del sistema de calidad aplicable y documentos relacionados.**

f) **La capacidad del sistema para lograr los objetivos de calidad definidos**

g) **La lista de distribución del informe de auditoría.**

Todo comunicado en el lapso comprendido entre la reunión de cierre y la emisión del informe debe ser hecho por el auditor líder.

5.4.3 Distribución del informe

El informe de la auditoría debe ser enviado al cliente por el auditor líder. Es responsabilidad del cliente proveer de una copia del informe de auditoría a la alta gerencia del auditado. Cualquier distribución adicional debe ser determinada consultando al auditado.

Los informes de auditoría que contengan información confidencial o de propiedad, deben ser custodiados apropiadamente por el organismo auditor y por el cliente. El informe de auditoría debe ser emitido a la brevedad posible. Si no puede

emitirse dentro del lapso acordado, debe informarse al cliente y al auditado las razones del retraso y acordar la nueva fecha de emisión.

5.4.4 Retención de registros

Los documentos de auditoría deben ser retenidos por acuerdo entre el cliente, el organismo auditor y el auditado, y de conformidad con cualquier requisito regulatorio.

6 Terminación de la auditoría

La auditoría se completa con la presentación del informe de la auditoría al cliente

7 Seguimiento de la acción correctiva

Es responsabilidad del auditado determinar e iniciar las acciones correctivas necesarias para corregir una no conformidad, o corregir la causa de una no conformidad. El auditor es responsable únicamente de identificar la no conformidad.

La acción correctiva y las auditorías de seguimiento subsecuentes, deben ser terminadas dentro de un lapso convenido por el cliente y el auditado, consultando con el organismo auditor

NOTA:

El organismo auditor debe mantener informado al cliente del estado de las actividades de las acciones correctivas y de las auditorías de seguimiento. Después de verificar la implantación de la acción correctiva, el organismo auditor puede preparar un informe de seguimiento y distribuirlo de manera similar al informe de auditoría original.

8 Bibliografía

ISO/DIS 8402:1991 Quality Management and Quality Assurance Vocabulary.

ISO-10011-1:1991 Guidelines for Auditing Quality Systems Part 1.

9 Concordancia con Normas Internacionales.

Esta norma coincide totalmente con la Norma Internacional ISO-10011-1: 1991 Guidelines for Auditing Quality Systems part 1: Auditing.

IV-2 NORMA MEXICANA NMX-CC-7-2-1993-SCF/ISO-10011-3 "DIRECTRICES PARA AUDITAR SISTEMAS DE CALIDAD-PARTE 2- ADMINISTRACIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍAS"

Cualquier organización que tenga la necesidades de realizar auditorías de sistemas de calidad, debe contar con una cierta habilidad o capacidad para administrar todo el proceso en forma global.

Esta parte de la norma NMX-CC-7-2 describe las actividades que deben ser cubiertas por dichas organizaciones y esta formada por:

CAPITULO	CONTENIDO
0	INTRODUCCIÓN
1	OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN
2	REFERENCIAS
3	DEFINICIONES
4	ADMINISTRACIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍAS
5	CÓDIGO DE ÉTICA
6	BIBLIOGRAFÍA
7	CONCORDANCIA CON NORMAS INTERNACIONALES

0 INTRODUCCIÓN

Cualquier organismo que tiene necesidad de realizar auditorías a sistemas de calidad debe contar con la capacidad para administrar todo el proceso de auditorías.

Esta norma describe las actividades que deben ser administradas por dicho organismo.

1 Objetivo y Campo de Aplicación

Esta parte de la presente Norma Mexicana de las directrices básicas para administrar programa para auditar sistemas de calidad.

Es aplicable para establecer y mantener la administración de un programa de auditorías, cuando se ejecutan auditorías a sistemas de calidad de acuerdo con las recomendaciones dadas en la NMX - CC- 7/1

2.- Referencias

Para la correcta aplicación de esta norma es necesario consultar las siguientes Normas Mexicanas vigentes:

NMX - CC - 1. "Administración de Calidad y Aseguramiento de Calidad. Vocabulario".

NMX - CC - 7/1. "Directrices para auditar Sistemas de Calidad.- Parte 1: Auditorías" NMX - CC - 8. "Criterios de Calificación para Auditores de Sistemas de Calidad".

3. Definiciones

Para los efectos de esta Norma se aplican las definiciones contenidas en la NMX-CC-1 y NMX-CC-8, así como la siguiente:

3.1 Administración del Programa de Auditorías

Área o función dentro de un organismo al que se le ha dado la responsabilidad de planear y realizar una serie de auditorías programadas a sistemas de calidad.

4. Administración del Programa de Auditorías

4.1 Organización

Cualquier organismos que tiene necesidad de realizar auditorías a sistemas de calidad de manera continua, debe demostrar su capacidad para mantener una administración de todo el proceso. Esta función debe ser independiente de la responsabilidad directa de la importación del sistemas de calidad que será auditado.

4.2 Normas

La administración del programa de auditorías debe determinar las normas de sistemas de calidad, contra las que se prevé auditar y desarrollar la capacidad que permita auditar efectivamente.

4.3 Calificación del Personal

4.3.1 Administración del Programa de Auditorías

La administración del programa de auditorías debe ser realizado por aquel personal que tenga el conocimiento práctico de los procedimientos y las prácticas de auditoría de calidad.

4.3.2 Auditores

La administración del programa de auditorías debe emplear auditores que cumplan con las recomendaciones dadas en la norma NMX- CC- 8. Tales auditores deben ser aprobados por un panel evaluador aceptado por la administración del programa de auditorías, el cual cumpla con las recomendaciones dadas en la norma NMX - CC - 8

4.4 Adecuación de los Miembros del Equipo Auditor

Al seleccionar a los auditores y al auditor líder para una asignación en particular y con el fin de asegurar que las aptitudes de éstos son apropiadas para cada una de las asignaciones dadas, la administración del programa de auditorías debe considerar los siguientes factores:

- a) El tipo de norma de sistema de calidad contra la cual se va a conducir la auditoría (por ejemplo: normas de fabricación, de paquetes de computo o de servicio).
- b) El tipo de producto o servicio y sus requisitos regulatorios asociados (por ejemplo: cuidado de la salud, alimentos, seguros, equipos de cómputo, instrumentación, dispositivos nucleares).
- c) La necesidad de contar con una calificación profesional o experiencia técnica en una disciplina en particular;
- d) El tamaño y la composición del equipo auditor;
- e) La necesidad de habilidades para administrar el equipo auditor;
- f) La habilidad para hacer uso efectivo de las aptitudes de los integrantes del equipo auditor;
- g) Las habilidades personales necesarias para tratar con un auditado en particular;
- h) El conocimiento del idioma requerido;
- i) La ausencia de cualquier conflicto de interés real o aparente;
- j) Otros factores relevantes.

4.5 Vigilancia y Mantenimiento del Desempeño del Auditor

4.5.1 Ejecución de Evaluaciones

La administración del programa de auditorías debe evaluar continuamente el desempeño de sus auditores, ya sea mediante la observación durante las auditorías u otro medio. Tal información debe ser utilizada para mejorar la

selección y el desempeño, así como para identificar cualquier desempeño inapropiado del auditor.

La administración del programa de auditorías debe tener esta información a disposición del panel evaluador cuando éste lo solicite.

4.5.2 Consistencia de los Auditores.

Las auditorías conducidas por diferentes auditores sobre las mismas operaciones y bajo las mismas condiciones, deben llegar a conclusiones similares. La administración del programa de auditorías debe establecer métodos para medir y comparar el desempeño del auditor con el fin de lograr consistencia entre los auditores. Tales métodos deben incluir.

- a) El entrenamiento de auditor en el área de trabajo;
- b) La comparación del desempeño del auditor;
- c) La revisión de los informes de auditorías;
- d) La evaluación de su desempeño ;
- e) La rotación de los auditores entre los equipos auditores.

4.5.3 Entrenamiento

La administración del programa de auditorías debe evaluar regularmente la necesidad de entretenimiento de los auditores y tomar las acciones apropiadas para mantener y mejorar su destreza.

4.6 Factores Operacionales

4.6.1 Generalidades

La administración del programa de auditorías debe considerar los siguientes factores, y cuando lo considere necesario, establecer procedimientos que aseguren que su personal puede actuar de manera consistente y que está respaldado adecuadamente.

4.6.2 Asignación de Recursos

Debe establecer procedimientos para asegurar que se dispone de los recursos adecuados, para cumplir con los objetivos del programa de auditorías.

4.6.3 Planeación y Programación de las Auditorías

Deben establecerse procedimientos para planear y calendarizar los programas de auditoría.

4.6.4 Informe de Auditoría

La presentación del informe de auditoría debe normalizarse en la medida de lo posible.

4.6.5 Seguimiento de las Acciones Correctivas.

Se deben establecer procedimientos para dar seguimiento a las acciones correctivas, si es que la administración del programa de auditorías así lo requiere.

4.6.6 Confidencialidad

La administración del programa de auditorías debe establecer procedimientos para salvaguardar la confidencialidad de cualquier auditoría o información auditada, a la que el auditor tiene acceso.

4.7 Auditorías Conjuntas

En los casos en que varios organismos auditores cooperan para auditar conjuntamente un sistema de calidad, deben acordarse la responsabilidades específicas de cada uno de los organismos, particularmente con respecto a la autoridad de auditor líder, las interfaces con los auditados, los métodos de operación y distribución de los resultados antes de iniciar la auditoría.

4.8 Mejora del Programa de Auditorías

La administración del programa de auditorías debe establecer un método de mejora continua para el programa de auditorías a través de la retroalimentación y recomendaciones de todas las partes involucradas.

5. Código de Ética

La administración del programa de auditorías debe considerar la necesidades de incluir un código de ética dentro de la operación y administración de los programas de auditorías.

6. Bibliografía

ISO-10011-3 Guidelines for Auditing Quality Systems-Part 3: Management of Audit Programmes.

7. Concordancia con Normas Internacionales

Este Norma coincide totalmente con la Norma Internacional ISO-10011-3.

IV. 3 NORMA MEXICANA NMX-CC-8-1993-SCF/ISO-10011-2

"CRITERIOS DE CALIFICACIÓN PARA AUDITORES DE SISTEMAS DE CALIDAD"

Con el fin de que las auditorías de sistemas de calidad sean realizadas en forma efectiva y uniforme, lo cual establece en la norma NMX-CC-7-1 se requiere una lista de criterios mínimos para calificar auditores. Esta parte de la norma NMX-CC-8 describe estos criterios mínimos, ofrece también el método con el cual los criterios de cumplimiento de un individuo como auditor son evaluados y mantenidos. Esta información es contenida en el anexo A, el cual forma parte integral de esta sección de la norma, el anexo B contiene información relativa a la certificación nacional de auditores. Esta norma comprende:

CAPITULO	CONTENIDO
0	INTRODUCCIÓN
1	OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN
2	REFERENCIAS
3	DEFINICIONES
4	EDUCACIÓN
5	ENTRENAMIENTO
6	EXPERIENCIA
7	ATRIBUTOS PERSONALES

- 8 CAPACIDAD ADMINISTRACIÓN
- 9 MANTENIMIENTO DE COMPETENCIA
- 10 IDIOMA
- 11 SELECCIÓN DEL AUDITOR LÍDER
- 12 BIBLIOGRAFÍA
- 13 CONCORDANCIA CON NORMAS INTERNACIONALES

APÉNDICES

- A EVALUACIÓN DE LOS CANDIDATOS A AUDITORES**
 - A.1 GENERALIDADES**
 - A.2 PANEL DE EVALUACIÓN**
 - A.3 EVALUACIÓN**
 - A.3-1 EDUCACIÓN Y ENTRENAMIENTO**
 - A.3-2 EXPERIENCIA**
 - A.3-3 ATRIBUTOS PERSONALES**
 - A.3-4 CAPACIDADES ADMINISTRATIVAS**
 - A.3-5 MANTENIMIENTO DE COMPETENCIA**
 - A.3-6 DECISIONES DEL PANEL**

B

B.1 CERTIFICACIÓN NACIONAL DE AUDITORES

B.1.1 GENERALIDADES

B.1.2 CERTIFICACIÓN NACIONAL

0. INTRODUCCIÓN

Para que la auditorías a los sistemas de calidad se efectúen en forma efectiva y uniforme según lo definió en NMX- CC -7, se requirieren criterios mínimos para calificar a los auditores.

Esta norma, describe estos criterios mínimos.

También provee un método mediante el cual debe juzgarse y mantenerse el cumplimiento del auditor potencial con los criterios. Esta información está contenida en el apéndice A, que es parte integral de esta norma. El apéndice B, contiene información sobre la certificación nacional de auditores, pero no es parte integral de esta norma.

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

La presente Norma Mexicana establece, las directrices sobre los criterios de calificación para auditores.

Se aplica en la selección de auditores que realizarán auditorías de sistemas de calidad según lo establecido en NMX - CC -7

2. REFERENCIAS

Esta Norma se complementa con las siguientes Normas Mexicanas Vigentes:

NMX - CC -1. "Administración de Calidad y Aseguramiento de calidad. Vocabulario". NMX - CC -7/1. "Directrices para Auditar Sistemas de Calidad.

Parte 1 Auditorías".

NMX - CC - 7/2. "Directrices para Auditar Sistemas de Calidad Parte 2. Administración de los programas de Auditoría".

3. DEFINICIONES

Para efectos de esta norma se aplican las definiciones establecidas en las Normas Mexicanas NMX-CC-1 y NMX-CC-7.

4. EDUCACIÓN

Los candidatos a auditores deben haber terminado por lo menos la educación preparatoria, es decir, aquella parte del sistema educacional nacional que viene después de la etapa elemental, pero anterior a aquella que califica para un grado, u otra determinada por el panel de evaluación descrito en el apéndice A. Los candidatos deben haber demostrando competencias para expresar conceptos e ideas,

en forma clara y fluida tanto oralmente como por escrito en el idioma oficialmente reconocido.

5. ENTRENAMIENTO

Los candidatos a auditores deben tener el entrenamiento necesario y suficiente, para asegurar su competencia en las habilidades requeridas para efectuar y administrar auditorías.

El entrenamiento debe incluir entre otros, lo siguiente:

- a) Conocimientos y comprensión de las normas contra las cuales pueden realizarse las auditorías a sistemas de calidad;
- b) Técnicas de evaluación de exámenes, cuestionamientos, evaluaciones e informes;
- c) Habilidades adicionales requeridas para administrar una auditoría, tales como planeación, organización, comunicación y dirección.

Dicha competencia debe demostrarse a través de exámenes escritos, orales u otros medios aceptables.

6. EXPERIENCIA

Los candidatos a auditores deben tener un mínimo de cuatro años de experiencia práctica adecuada (sin incluir entrenamiento), dos años de los cuales, por lo menos, deben haber sido en actividades de aseguramiento de calidad. Antes de asumir la responsabilidad para efectuar auditorías como auditor, el candidato debe haber obtenido experiencia en el proceso complejo de auditorías según lo descrito en las Normas Mexicanas NMX - CC - 7/1 y NMX - CC -7/2.

Esta experiencia debe haber sido obtenida participando en un mínimo de cuatro auditorías con duración total de por lo menos veinte días incluyendo revisión de la documentación actividades propias de auditoría e informes.

Toda la experiencia relevante debe ser razonablemente reciente.

7. ATRIBUTOS PERSONALES

Los candidatos a auditores deben ser de mente abierta y maduros, con capacidad de juicio, habilidades analíticas y tenacidad, tener la habilidad para percibir situaciones de una manera realista, comprender operaciones complejas desde una perspectiva amplia y entender el papel de las unidades individuales dentro de todo organismo.

El auditor debe ser capaz de aplicar estos atributos con desviaciones debidas a distracciones;

- g) Dar atención y apoyo total al proceso de auditoría;
- h) Reaccionar en forma efectiva en situaciones tensas;
- i) Llegar a conclusiones generalmente aceptables basadas en las observaciones de la auditoría;
- j) Permanecer fiel a una conclusión independientemente de las presiones para cambiar sin base en evidencias.

8. CAPACIDAD ADMINISTRATIVA

Los candidatos a auditor deben demostrar, a través de medios apropiados, su conocimiento y capacidad de utilizar las habilidades administrativas necesarias,

que se requieren para la ejecución de una auditoría de acuerdo a lo recomendado en las Normas Mexicanas NMX - CC - 7/1 y NMX - CC - 7/2.

9 MANTENIMIENTO DE COMPETENCIA

Los auditores deben mantener su competencia mediante las siguientes acciones:

- a) Asegurar que sus conocimientos de normas y requisitos de los sistemas de calidad están actualizados;
- b) Asegurar que sus conocimientos de procedimientos y métodos de auditoría están actualizados;
- c) Participar en reentrenamientos cuando sea necesario;
- d) Revisar su desempeño por lo menos cada tres años por un panel evaluador.

(ver apéndice "A")

Estas medidas deben asegurar que el auditor continúa cumpliendo todos los requisitos de esta norma. Las revisiones de los auditores deben considerar cualquier información adicional, positiva o negativa, generada posteriormente a la revisión anterior.

10. IDIOMA

Ningún auditor debe participar en auditorías no soportadas, cuando no se tenga fluidez en el idioma acordado para la auditoría. En estos términos "soportar" significa que el personal de auditoría tenga siempre disponible una persona con las habilidades técnicas necesarias del idioma, la cual no esté sometida a presiones que puedan afectar el desempeño de la auditoría.

11. SELECCIÓN DEL AUDITOR LÍDER

El auditor líder para una auditoría específica debe ser seleccionado por la administración de programas de auditoría, entre los auditores calificados, usando los factores descritos en la Norma Mexicana NMX - CC - 7/2, de acuerdo a los siguientes criterios adicionales:

a) Los candidatos deben haber actuado como auditores calificados en, por lo menos tres auditorías completas efectuadas de acuerdo con las recomendaciones dadas en NMX - CC -7/1.

b) Los candidatos deben haber demostrado capacidad para comunicarse eficientemente, tanto en forma oral como escrita, en el idioma acordado para la Auditoría.

12. BIBLIOGRAFÍA

ISO-10011-2 Guidelines for Auditing Quality Systems-Part 2:
Qualification Criteria for Quality Systems Auditors.

13. CONCORDANCIA CON NORMAS INTERNACIONALES

Esta Norma coincide totalmente con la Norma Internacional ISO-10011-2

APÉNDICES:

APÉNDICE "A"

Evaluación de Candidatos a Auditores.

A.1 GENERALIDADES

Este apéndice forma parte integral de esta norma y provee métodos para juzgar a los candidatos a auditores contra los criterios aquí definimos.

A.2 PANEL DE EVALUACIÓN

Una herramienta clave en la implantación de esta norma, es la formación y operación de un panel de evaluación , que puede ser interno o externo al auditado cuyo propósito principales es evaluar las calificaciones de los candidatos a auditor.

Este panel debe estar a cargo de una persona actualmente activa en administrar las operaciones importantes de auditoría que haya cumplido con las recomendaciones para calificación de auditores dadas en esta norma y que sea aceptado por la mayoría de los demás miembros del panel y por la administración de la organización responsable de las actividades del panel. El panel debe incluir representantes de otras áreas con conocimientos actualizados e informados del proceso de auditoría. Este deben incluir clientes que requieren reportes de auditoría y auditados que han sido sometidos a auditorías regulares de una naturaleza sustancial.

Los métodos para seleccionar a los miembros específicos del panel dependen del tipo de auditoría prevista tal como:

a) Auditorías internas: Los miembros del panel deben ser seleccionados por la administración del organismo;

b) Auditorías de clientes: Los miembros del panel deben ser seleccionados por el cliente a menos que se acuerde de otra manera;

c) Auditorías independientes por tercera parte: los miembros del panel deben ser seleccionados por el consejo de administración del sistema de certificación nacional o equivalente.

Un panel de evaluación, debe estar integrado por lo menos de dos miembros. Los paneles de evaluación deben operar bajo reglas definidas con procedimientos diseñados para asegurar que el proceso de selección no sea arbitrario, que se mantengan los criterios establecidos en esta norma y que no sea susceptible a un conflicto de intereses.

A.3 EVALUACIÓN

A.3.1 EDUCACIÓN Y ENTRENAMIENTO

Debe haber evidencia que demuestre que el candidato ha adquirido los conocimientos necesarios y las habilidades para efectuar y administrar auditorías. Esto puede adoptar la forma de un examen administrativo por un organismo nacional de certificación u otro medio apropiado aceptable para el panel de evaluación.

Al evaluar a los candidatos a auditor, el panel debe también hacer uso de:

- a) Entrevistas con los candidatos
- b) Exámenes
- c) Trabajo escrito de los candidatos

A.3.2 EXPERIENCIA

El panel debe quedar satisfecho de que la experiencia mostrada por el candidato ha sido lograda recientemente y ha sido obtenida dentro de un tiempo aceptable.

A.3.3 ATRIBUTOS PERSONALES

El panel debe usar técnicas tales como:

- a) Entrevista con los candidatos;
- b) Discusiones con empleadores anteriores, colegas, etc.
- c) Pruebas estructuradas de características apropiadas;
- d) Juegos de roles;
- e) Observaciones bajo las condiciones reales de auditoría.

A.3.4 CAPACIDADES ADMINISTRATIVAS

El panel debe usar técnicas tales como:

- a) Entrevistas con los candidatos;
- b) Discusiones con empleadores anteriores, colegas, etc.
- c) Pruebas estructuradas de características apropiadas;
- d) Juegos de roles;
- e) Observaciones bajo condiciones reales de auditoría;
- f) Revisión de registros de entrenamiento y exámenes relacionados.

A.3.5 MANTENIMIENTO DE COMPETENCIA

El panel de evaluación debe revisar periódicamente el desempeño del auditor, teniendo en cuenta la evaluación de desempeño de la administración del programa de auditoría. Cualquier reevaluación de certificación de auditor que surja de estas revisiones debe ser efectuada por el panel de evaluación.

A.3.6 DECISIONES DEL PANEL

El panel de evaluación debe solamente aprobar o rechazar a los candidatos propuestos.

La revisión del desempeño del auditor debe resultar también solamente en aprobación o rechazos. Las decisiones deben ser documentadas y comunicadas a los candidatos.

APÉNDICE "B"

B.1 CERTIFICACIÓN NACIONAL DE AUDITORES

B.1.1 GENERALIDADES

Este anexo contiene información sobre la certificación nacional de auditores pero no es parte integral de esta norma.

B.1.2 CERTIFICACIÓN NACIONAL

Si el país desea establecer su propio organismo nacional, responsable de asegurar que los auditores sean evaluados de una manera competente y consistente, este organismo puede certificar directamente y/o acreditar a otros

organismos quienes a su vez certifiquen auditores. Dicha certificación de auditores debe efectuarse usando los criterios contenidos en esta norma.

El organismo nacional debe estar compuesto por individuos que cumplan los requisitos del panel de evaluación (ver apéndice "A"). Puede ser necesario que aquellos que cumplan con estos criterios sean seleccionados de diferentes lugares geográficos dentro del país (para facilitar la entrevista de candidatos de diferentes regiones) y deben representar una variedad suficiente de organismos que aseguren que todos los puntos de vista reconocidos y significativos están representados.

El organismo nacional debe establecer un mecanismo para permitir la inmediata remoción de la certificación de los auditores que no se conduzcan en forma apropiada, profesional y ética. Este mecanismo debe incluir un procedimiento de apelación apropiada y abierto. Este puede ser complementando requiriendo la firma de los candidatos a auditor de un código de ética como condición para la certificación.

Un desempeño insatisfactorio debe conducir ya sea a la pérdida de la certificación o a la participación en actividades de entrenamiento dirigidas a elevar el desempeño del auditor a un nivel aceptable.

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

El auditor seleccionado deberá contar con ciertas habilidades como: iniciativa, capacidad de comunicación, oral y escrita, buen juicio, conocimientos técnicos, mente abierta, suficiente experiencia para desarrollar su trabajo con ética y responsabilidad profesional.

En la iniciativa privada o pública se pueden desarrollar varios tipos de auditoría de acuerdo a sus objetivos y necesidades, y dependiendo del tipo de auditoría que se va a llevar a cabo, deberá considerar que normas de auditoría tendrá que aplicar.

Para producir bienes o servicios con calidad en las empresas, es necesario que los funcionarios y empleados tengan conocimientos de la metodología de la calidad, con la finalidad que puedan contribuir a su realización con un alto grado de eficiencia para alcanzar la excelencia empresarial y así poder lograr un nivel competitivo que manifestará su propia personalidad que la va a diferenciar de las demás compañías.

La auditoría a sistemas de calidad tiene como finalidad verificar que los requisitos de esta norma se cumplan en todos los niveles de la organización de acuerdo a

las responsabilidades establecidas por la compañía y para evaluar la efectividad del sistema de aseguramiento de calidad.

La auditoría a sistemas de calidad son una opción para tener mejora continua en las empresas, ya que de estas se obtienen beneficios como documentación sistemática de procesos, reducción de errores, mayor eficiencia y mejor uso de los recursos.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFIA

- C.P. Daniel Alvarez Ramírez; Apuntes de auditoría III, F.C.A. UNAM
- Emprendedores volumen IX No. 33 mayo-junio 1995, Supervivencia por José Vill Martínez González, F.C.A UNAM.
- C.P.A. Arturo W. Holmes, Principios básicos de auditoría, Ed. Continental, S.A. México, 1981.
- C.P. y M.C.A. Juan Ramón Santillana González, Auditoría de Santillana I, Ed.
- William P. Leonard, Auditoría Administrativa, Ed. Diana México 1981.
- Dr. y C.P. Fabian Martínez Villegas, El contador público y la auditoría administrativa, Ed. PAC, S.A. de C.V. 1995.
- C.P. Gabriel Sánchez Curiel, Auditoría Operacional, Ed. ECASA 1993.
- Normas y Procedimientos de Auditoría, I.M.C.P., A.C. 1993
- Kaoru Ishikawa, Introducción al Control de Calidad, Ed. Díaz de Santos, S.A. 1994.
- Jorge Barajas Palomo, Auditoría con valor agregado "Un enfoque de calidad total y control directivo" Copyright Jorge Barajas Palomo 1995, Básico.
- Dennis R. Arter, Auditoría de calidad para mejorar la efectividad de su empresa, Ed. Panorama 1996.
- C.P. Francisco Tapia Ayala, El Contador Público y la productividad de la empresa I.M.C.P., A.C. 1993.