



**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA**



TEMA:

**“ MODELO DE AUDITORÍA INTERNA EN BASE A NORMAS DE CALIDAD ISO
9001 : 2000 APLICADO A LAS ALCALDÍAS MUNICIPALES. CASO
PRACTICO, ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOYAPANGO”**

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

**TERESA GUADALUPE VÁSQUEZ RUBIO
RAQUEL ESMERALDA MARAVILLA CASTRO**

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIADAS EN CONTADURÍA PÚBLICA

MAYO, 2003

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA.
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE EL SALVADOR

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

LIC. JOSE MAURICIO LOUCEL
RECTOR

ING. NELSON ZÁRATE SÁNCHEZ
VICERRECTOR ACADÉMICO

LIC. LUIS RICARDO NAVARRETE
DECANO

JURADO EXAMINADOR

LIC. ANA MARTA MORENO DE ARAUJO
PRESIDENTE

LIC. MARIA CECILIA ROSA PONCE
PRIMER VOCAL

ING. GUILLERMO ALFREDO GUANDIQUE
SEGUNDO VOCAL

MAYO, 2003

San Salvador, El Salvador, Centroamérica

AGRADECIMIENTOS

- ◆ **A nuestro Dios sabio y amoroso:** por permitirme alcanzar esta meta y sobre todo por hacer que en todo este proceso no perdiera de vista las cosas mas importantes que llenaran mi vida de bendiciones.
- ◆ **A mi mami:** por todo su amor y cuidados tiernos que me ha dado en toda mi vida y especialmente en los momentos difíciles cuando mas lo necesite. Te amo y te extraño mami.
- ◆ **A mi padre:** Julio Vásquez, por su esfuerzo de ayudarme en los momentos en que lo necesite.
- ◆ **A mi hermanita:** por su apoyo y cariño en todo momento, en las buenas y en las malas, gracias por todo Maritza. Te extraño mucho.
- ◆ **A mi amiga y compañera:** por soportarme durante todo este tiempo juntas y por tu apoyo sincero sobre todo en los momentos mas difíciles de mi vida. Gracias Rachel.
- ◆ **A todos mis amigos:** que contribuyeron de diferentes maneras para que alcanzara este logro y compartieron los momentos buenos y malos a mi lado. Gracias amigos.
- ◆ **A todas las personas:** que me brindaron su ayuda para alcanzar esta meta, ya sea por su tiempo, habilidades y conocimientos. Gracias por su colaboración.

Teresa Guadalupe Vásquez Rubio

AGRADECIMIENTOS

- **A Dios Todopoderoso** : por haber iluminado mi camino, por permitirme alcanzar esta meta, y sobre todo por su amor incondicional en todo momento.
- **A mis abuelos:** por apoyarme en este caminar y ser unos padres amorosos y comprensibles, por sus oraciones que fortalecieron siempre mi espíritu y ánimos de seguir adelante.
- **A mis padres:** José Julio (Q.D.D.G.) y Maribel, por su amor, sacrificio y sobre todo por las decisiones tomadas por mi bienestar durante todos estos años de ausencia.
- **A mis hermanas:** Alcira y Nohemy, este triunfo también es de ustedes porque creyeron en mí y me apoyaron siempre. Las amo.
- **A mis tíos:** Liduvina, Berta, Marta, Victor y Pablo (Q.D.D.G.), por apoyarme y levantarme en los momentos más difíciles, por sus consejos y sobre todo por su amor sincero, por el privilegio que tengo de que sean mis tíos. Los Adoro.
- **A mi amiga y compañera de tesis:** Teresa; por su amistad pero sobre todo por su confianza y su apoyo en todo momento.
- **A todas aquellas personas:** que de forma desinteresada me apoyaron y colaboraron para que me formara como persona y como profesional, a todos muchas gracias.

Raquel Esmeralda Maravilla Castro

INDICE

CAPITULO I

GENERALIDADES DE LAS ALCALDÍAS MUNICIPALES, AUDITORIA INTERNA E ISO 9001:2000.

Introducción	i
1. Planteamiento y Delimitación del Problema	1
1.1 Situación problemática	1
1.2 Enunciado del Problema	4
2. Justificación	4
3. Objetivos	6
3.1 Objetivo General.....	6
3.2 Objetivos Específicos	7
4. Marco Teórico Conceptual de Referencia.....	7
4.1 Marco Teórico.....	7
4.1.1 Antecedentes y Generalidades de las municipalidades	7
4.1.1.1 Antecedentes.....	7
4.1.1.2 Las Municipalidades en El Salvador	9
4.1.1.3 Antecedentes de la Alcaldía de Soyapango	11
4.1.1.3.1 Municipio de Soyapango	13
4.1.1.4 Objetivo de la Alcaldía Municipal de Soyapango.	15

4.1.2 Desarrollo de la Auditoría Interna.....	16
4.1.2.1 Antecedentes de la Auditoría.....	16
4.1.2.2 Auditoría en El Salvador	19
4.1.3 Estudio sobre el desarrollo de las Normas de Calidad ISO	
9001:2000.	21
4.1.3.1 Definición.....	21
4.1.3.2 Antecedentes.....	21
4.1.3.3 Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad	
ISO 9001:2000	23
4.1.3.4 Calidad	43
4.1.3.5 Objetivo de la ISO 9001:2000.....	45
4.1.3.6 Campo de Aplicación de ISO 9001:2000.....	46
4.1.3.7 Normas Internacionales de Auditoría y su	
relación con las Normas ISO 9001:2000.	47
4.2 Marco Conceptual	49

CAPITULO 2

INVESTIGACIÓN DE CAMPO EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOYAPANGO, PARA REVISAR LA SITUACIÓN ACTUAL DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA.

6. ESTRATEGIA METODOLOGICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	51
---	----

6.1 Tipo de Investigación.....	52
6.2 Método de investigación.....	52
6.3 Fuentes y técnicas de recolección de información	53
6.4 Tratamiento de la Información.....	54
6.5 Recolección y Procesamiento de Datos.....	56
6.6 Presentación de los Resultados Obtenidos en la Investigación	57
6.7 Conclusiones y Recomendaciones	82
6.7.1 Conclusiones.....	82
6.7.2 Recomendaciones.....	84

CAPITULO 3

MODELO DE AUDITORIA INTERNA EN BASE A NORMAS DE CALIDAD ISO 9001:2000 APLICADO A LAS ALCALDÍAS MUNICIPALES. CASO PRACTICO: ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOYAPANGO.

7.1 Plan Anual de Auditoría para las Municipalidades.....	89
7.1.1 Alcance de la Auditoría	90
7.1.2 Elementos del Plan	91
7.2 Estructura de un Modelo de Auditoría Interna con base a normas de calidad.....	92
7.2.1 Aplicación de normas de calidad ISO 9000:2000 al Área de Auditoría Interna de la Alcaldía.....	93

7.2.2 Areas a Auditar...	96
7.2.3 Fechas de Programación de Auditoría.....	97
7.2.4 Formato de Programas a utilizar en el Desarrollo de una Auditoria Interna.....	97
7.2.5 Desarrollo de la Auditoría.....	130
7.2.5.1 Reunión de Apertura de la Auditoría.....	130
7.2.5.2 Conducción de la Auditoria.....	130
7.2.5.3 Coordinación del equipo auditor.....	132
7.2.5.4 Técnicas de Auditoria.....	133
7.2.5.5 Registro de Hallazgos.....	134
7.2.5.6 Elaboración de informe de evaluación del Plan anual de Auditoria Interna.....	135
7.2.5.7 Reunión de cierre de la auditoría.....	136
7.2.6 Acciones correctivas.....	137
Bibliografía.....	138
Anexos.....	140

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación denominado “ Modelo de Auditoría Interna en base a Normas de Calidad ISO 9001:2000 aplicado a las Alcaldías Municipales. Caso Práctico Alcaldía Municipal de Soyapango”, tiene como objetivo principal la elaboración de un modelo de auditoría interna que se base en normas de calidad.

El Gobierno en la búsqueda de mejoras en su servicio, se abre a nuevas tecnologías, ideas etc. es decir modernización, una de las formas que en la actualidad se esta utilizando es el Sistema de Calidad ISO, en sus operaciones internas, entre ellas la de auditoría.

Es por esa razón que en la presente investigación se propone un modelo de auditoría en base a normas de calidad ISO 9001:2000 cumplan las exigencias impuestas por el mundo globalizante dando al final un servicio de calidad.

El contenido del primer capitulo es sobre todo historia y generalidades de la auditoría interna, normas de calidad ISO y también lo que es las Alcaldías Municipales como Gobierno local. Demostrando la importancia que tienen estos temas en la actualidad.

En el segundo capítulo se presenta la metodología utilizada para recopilar la información que servirá de base para realizar la propuesta de un modelo de auditoría interna basado en Normas de Calidad ISO 9001:2000

Y para finalizar, en el tercer capítulo se establecen los lineamientos para desarrollar una auditoría utilizando un enfoque basado en normas de calidad ISO 9001:2000, en las Alcaldías Municipales, con el propósito de aplicar técnicas de calidad que garanticen el resultado de operaciones que dichas entidades realizan.

Como anexos se tiene el formato del cuestionario utilizado para la investigación de campo, presupuesto de gastos, cronograma de actividades, con el firme propósito que la elaboración de nuestro documento contribuya a que la información para el gobierno sea, al estudio de la calidad en función de la auditoría y que sea fuente que proporcione nuevas ideas para futuras investigaciones, de nuestra profesión.

CAPITULO I

GENERALIDADES DE LAS ALCALDÍAS MUNICIPALES, AUDITORIA INTERNA E ISO 9001:2000.

1. Planteamiento y Delimitación del Problema

1.1 Situación problemática

En la actualidad, el Gobierno de El Salvador busca modernizar todas las instituciones públicas, siendo una de ellas las Alcaldías Municipales, con la finalidad de que sean eficientes en el desarrollo de sus actividades.

Se piensa que la administración de los fondos públicos constituye uno de los puntos más deficientes en las municipalidades, esto se relaciona con el presupuesto asignado por el gobierno que incluye los ingresos que estiman recolectar y los gastos que se proyectan erogar durante un ejercicio fiscal. Así también se pretende mejorar la imagen de los servicios proporcionados por ellas, por lo que el Gobierno Central ha trabajado durante los últimos años en proyectos de modernización debido a las últimas tendencias, en materia económica entre estas cabe mencionar la globalización económica, la reingeniería, los sistemas de calidad, etc. Una de las mayores causas de los

cambios es el hecho de que existen altas exigencias de servir con calidad y eficiencia no solo en empresas de prestigio sino también todas las entidades gubernamentales.

Por lo tanto el área de Auditoría Interna, de las Alcaldías Municipales requiere la aplicación de Normas de Calidad dada la importancia de su función de proporcionar información financiera para la toma de decisiones. Así se obtendrá una auditoría interna que garantice la calidad en la información proporcionada ya que establecen una serie de procedimientos que deben seguirse para garantizar que los servicios reúnan un alto y constante nivel de calidad, los cuales pueden ser alcanzados si se toman como base las normas ISO 9001:2000.

La Alcaldía Municipal tiene la obligación de llevar un sistema de auditoría interna, planificado y documentado, cuando sus ingresos anuales son superiores a dos millones de colones, para ello cuentan con el apoyo del Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal (ISDEM), cuya finalidad es capacitar a las municipalidades para el buen desempeño de sus funciones, recomendando técnicas administrativas, financiera y de planificación. Sin embargo cada Alcaldía Municipal cuenta con necesidades propias de acuerdo a la magnitud de la recaudación de fondos, por lo que el concejo municipal es quien decide sobre los sistemas y normas que se utilizaran para la recaudación,

custodia y erogación de fondos, quienes a su vez están siendo fiscalizados por la Corte de Cuentas de la República de El Salvador.

Puesto que el Departamento de Auditoría Interna debe ser independiente de todos los demás por lo que la información la proporciona al Concejo Municipal, el cual está integrado por un Alcalde, un Síndico y el número de concejales determinado de acuerdo a la cantidad de habitantes del municipio. Este es la autoridad máxima del municipio en la toma de decisiones importantes a nivel local, en ese sentido surgen diversidad de criterios u opiniones debido a que los miembros del Concejo pueden tener diferente ideología política siendo esto un motivo de desacuerdo; existen disposiciones que se implementan en los Municipios tales como las de contabilidad y auditoría.

La investigación será desarrollada en la Alcaldía Municipal de Soyapango, ubicada en el departamento de San Salvador por un período de diez meses (febrero-octubre de 2002).

1.2 Enunciado del Problema

Ante la necesidad actual de mejorar la administración de las finanzas de las alcaldías municipales y proporcionar información confiable y de calidad mediante los servicios de auditoría interna, surge la siguiente interrogante:

¿Qué beneficios obtendrá la Alcaldía Municipal al aplicar Normas de Calidad ISO 9001:2000 en la Auditoría Interna. ?

El objetivo de la Norma de Calidad ISO 9001:2000 indica que la aplicación de dicha norma garantiza la calidad en los servicios, si se aplican los procedimientos establecidos en ella. Por lo tanto si se aplican en los procedimientos de Auditoría Interna cabe esperar que la Alcaldía Municipal mejorara la calidad de la información financiera.

2. Justificación

Según los principios que rigen las normas de calidad ISO 9001:2000, la aplicación de esta en los programas de Auditoría Interna contribuirá a la mejora continua del control de las actividades financieras. Con la implementación de los procedimientos en base a Normas de Calidad se tendrá acceso a información confiable de las diferentes actividades financieras realizadas por la

Alcaldía Municipal. Partiendo de este hecho, la información puede ser utilizada para tomar decisiones importantes para la comunidad.

Para llevar a cabo esta propuesta con resultados satisfactorios es indispensable que el personal a cargo tenga el conocimiento y criterio necesario sobre contabilidad, finanzas, administración, normas de calidad ISO y la normativa legal. Esto implica que el personal del área de Auditoría debe obtener conocimiento sobre la aplicabilidad de Normas de Calidad.

El departamento de auditoría interna es indispensable en toda organización, si tiene como objetivo principal mejorar el control sobre todas las operaciones, principalmente las del área administrativa, financiera y contable.

La Alcaldía municipal como gobierno local, ejecuta diversas actividades para beneficio de la comunidad , entre ellos la administración de donaciones para desarrollo de proyectos comunales, recaudación de impuestos, tasas y otros. Por ello requieren contar con un programa de auditoría que garantice el control de sus actividades financieras y se demuestre la transparencia de ellas mediante obras realizadas. Con esta finalidad se implementan los estándares de calidad dentro de la auditoria interna, garantizando así que la información sea oportuna, confiable, y pueda ser verificada por cualquier sector de la sociedad; principalmente por el gobierno central.

Para que los resultados sean satisfactorios es indispensable que el personal a cargo tenga el conocimiento y criterio necesario sobre contabilidad, finanzas, administración, normas de calidad ISO y la normativa legal.

3. Objetivos

Toda investigación cuenta con un objetivo general que indica el fin al que se pretende llegar, este incluye una serie de objetivos específicos que delimitan el desarrollo de dicha investigación a realizarse por partes, los cuales se mencionan a continuación:

3.1 Objetivo General

Elaborar un modelo de Auditoría Interna con base a Normas de Calidad ISO 9001:2000 para las Alcaldías Municipales.

3.2 Objetivos Específicos

3.2.1- Elaborar un marco teórico sobre Normas de Calidad ISO 9001:2000 y su aplicabilidad a la Auditoría Interna.

3.2.2- Diagnostico de la situación actual del departamento de auditoría interna de la Alcaldía Municipal de Soyapango.

3.2.3- Diseñar un modelo de Auditoría basado en los estándares de calidad ISO 9001:2000 aplicados a la Alcaldía Municipal de Soyapango.

4.- MARCO TEORICO CONCEPTUAL DE REFERENCIA

4.1 MARCO TEORICO

4.1.1 Antecedentes y generalidades de las municipalidades

4.1.1.1 Antecedentes

“En la época de la colonia cuando se establecían ciudades, los colonizadores españoles organizaban el gobierno local el cual se depositaba en un ayuntamiento o Concejo Municipal constituido por dos alcaldes ordinarios, de cuatro a doce regidores según la importancia de la población, un Alférez Real (encargado del mando militar), un sindico, alguaciles y escribanos.

Las funciones de los Ayuntamientos eran equivalentes a la de los actuales Concejos Municipales y fueron el “Control motor de la vida ciudadana”.

Corregimientos:

Jurisdicción administrativa que agrupa ciudades de una misma Comarca o Región. Se encargaba de velar por los indios Encomendados ante los abusos de los Encomenderos.

Alcaldías Mayores:

Fueron creadas de acuerdo a la importancia del lugar, y estas sustituían a los corregimientos. Los Alcaldes de estas Alcaldías Mayores eran como jefes de políticos de su respectiva zona y los únicos jueces de los Alcaldes ordinarios de aquellas ciudades o poblaciones situadas en su jurisdicción.

Intendencias:

Eran provincias o circunstancias mayores a las cuales se les daba esta calidad por sus progresos, población y recursos. Estaban a cargo de un intendente cuyas funciones eran de tipo político, administrativo, judicial, militar y fiscal. En Centroamérica hubo cuatro Intendencias: la de San Salvador, la de Ciudad Real, la de Comayagua y la de León. “¹

¹ Martínez de la O, José Ernesto. et.al Modelo de Auditoría Interna con base a ISO 9001... Pág 10 (Trabajo de graduación mimeografiado)

4.1.1.2 Las Municipalidades en El Salvador

El Salvador, se divide en 14 departamentos y 262 municipios, en una extensión de 20,935 kilómetros cuadrados, y una población de 5 millones 517 mil. El salvador con un total de 262 municipios posee la más alta densidad municipal promedio de la región: 79.9 km (cuadrados), y 21,057 habitantes; el área metropolitana reúne aproximadamente el 40% de la población total. La población mínima legal de un municipio está establecida con 10 mil habitantes.”²

El sistema de gobierno local es importante para las municipalidades, el Código Municipal en el capítulo II, artículo 24 dice que estas son dirigidas por un Concejo integrado por un Alcalde, un Síndico y un número de Regidores o Concejales determinado por la cantidad de habitantes del municipio. El artículo 26 indica que los miembros del Concejo Municipal deberán ser mayores de 21 años y originarios o residente del Municipio; serán elegidos por período de tres años, y demás requisitos determinados en la misma ley.

El Artículo 203 de la Constitución de la Republica de El Salvador manifiesta que: “Los Municipios serán autónomos en lo económico, en lo técnico y

² Del Cid, José Mario y otros. Monografía Propuesta de un Modelo de Estrategias aplicables Administración...Universidad Tecnológica de El Salvador, facultad de ciencias Económicas Pág.10

administrativo, y se regirán por un Código Municipal, que mostrará los principios generales para su organización, funcionamiento y ejercicio de sus facultades autónomas”.

El Código Municipal en su Artículo 2 menciona lo que debe entenderse como Municipio de la siguiente manera: “ El Municipio constituye la Unidad Política Administrativa primaria dentro de la organización estatal, establecida en un territorio determinado que le es propio organizado bajo un ordenamiento jurídico que garantiza la participación popular en la formación y conducción de la sociedad local, con autonomía para darse su propio gobierno, el cual como parte instrumental del Municipio esta encargado de la rectoría y gerencia del bien común local, en coordinación con las políticas y actuaciones nacionales orientadas al bien común general, gozando para cumplir con dichas funciones del poder, autoridad y autonomía suficiente.

El Municipio tiene personalidad jurídica, con jurisdicción territorial determinada y su representación la ejercerán los órganos determinados en esta ley. El núcleo urbano principal del municipio será la sede del Gobierno Municipal.”

Las municipalidades estimuladas por la “Corporación de Municipalidades de la República de El Salvador”, (COMURES), se ha organizado en concejos

departamentales de alcaldes, especie de foros en donde los alcaldes formulan inquietudes de las necesidades más importantes de la comuna.”³

“La recaudación de ingresos tributarios locales contribuye en apenas 1.4% a la recaudación global. De los ingresos municipales totales, San Salvador absorbe el 61.9%. Por lo precaria de la información de las finanzas municipales en El Salvador, apenas se puede hacer algunas aproximaciones que señale la conformación de los ingresos. Las principales fuentes de ingresos se concentran en los siguientes conceptos: impuestos que gravan las actividades económicas, tasas por servicios públicos, seguido muy lejos del impuesto de vialidad y el impuesto que grava a las loterías y licores.”⁴

4.1.1.3 Antecedentes de la Alcaldía Municipal de Soyapango.

El 22 de agosto de 1999 se constituyó el Concejo de Desarrollo de Soyapango (CDS), integrado por el El Concejo Territorial de Comunidades, el sector educativo, la Directiva Central de Mercados Municipales, la Asociación de Médicos de Soyapango, el Club Deportivo Marte-Soyapango, ONG’S, la Policía Nacional Civil y la Alcaldía Municipal. Esta institución es un instrumento de

³ 2/Ibid Pág. 7

⁴ 2/Ibid Pág. 14

concertación de los diferentes sectores para articular iniciativas concretas y recursos, para así mejorar la calidad de vida de la población.

“La Alcaldía Municipal de Soyapango, es miembro de la Corporación de Municipalidades de El Salvador (COMURES), y también participa en el Concejo Departamental de Alcaldes y en el COMAS.

Los servicios que presta la alcaldía son de recolección de desechos sólidos, alumbrado público, espacios municipales para el ejercicio del micro comercio, partidas de nacimiento de defunción, celebración de matrimonios civiles, apoyo a comunidades y administración de dos cementerios municipales.

Este municipio es gobernado en el período 2001-2003 por el Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional (FMLN), siendo este el segundo período consecutivo. realizando una alianza con el PDC, incluyendo en el Concejo Municipal a cinco miembros de este partido.”⁵

⁵ Cerritos, Delmy Elizabeth. Plan de Comunicaciones de la Alcaldía de Soyapango, San Salvador, Universidad de El Salvador, Facultad de Ciencias y Humanidades, 2001, pag 4. (Trabajo Mimiografiado

4.1.1.3.1 Municipio de Soyapango

“Soyapango es un término náhuatl Soyapango significa “Llano de los Soyates o valle de las Palmeras”; proviene de las voces Soyat, Zuyat (palma tropical), Pango (valle o llano). Otras acepciones son “En el Palmar”, “Lugar de las Escobas de Palma”. La evolución del topónimo ha sido la siguiente: Coyapango (1548), Soyapango, Tzoyapango (1586), San Antonio Soyapango (1770, 1807). En el año 1740, Soyapango se llamaba San Antonio Soyapango, en 1770 perteneció a Tonacatepeque y en 1786 ingreso al departamento de San Salvador. Desde el 12 de junio de 1824 al 9 de marzo de 1836 fue anexado al Departamento de San Salvador; hasta el 30 de julio de 1830 perteneció al Distrito Federal Centroamericano y posteriormente al Distrito Norte del departamento de san salvador. El 28 de enero de 1865 pasó a jurisdicción del Distrito Central o de San Salvador, por Decreto Legislativo del 21 de enero de 1969, le fue otorgada el título de Ciudad.

En la actualidad el Municipio de Soyapango pertenece al departamento de San Salvador y forma parte de la Zona oriente, conjuntamente con los municipios de Ilopango, San Martín y San Bartolomé Perulapúa. Esta limitado al norte por los municipios de Tonacatepeque y Ciudad Delgado; al oriente por Ilopango ; al sur por los municipios de Santo Tomás y San Marcos y al occidente por el municipio de San Salvador.

El Municipio de Soyapango tiene una extensión de 29.72 Km² con un perímetro de 26.5 Km., lo riegan los ríos Acelhuate, Las Cañas, El Sauce, Chantecúan, Aposento, Tapachula y El Sumpa; las quebradas El Arenal, El Cacao, La Labor, El Pepeto, El Tempisque, El Escondido, Saprisa, El Zancudo y El Limón.

En la actualidad el área geográfica de Soyapango se considera totalmente urbanizada, aunque se mantiene la clasificación oficial de divisiones político-administrativas que se identifican así:

CANTONES

CASERIOS

Buena Vista	Buena Vista, Ciudad Credisa, Colonia Guzmán, Santa María, Antequirta, Florencia, San Rafael, San Antonio, Montecarmelo, San Nicolás, Santa Rita, Amatepec y 1º de Mayo.
El Cacao	El Cacao
El Limón	El Limón, Colonia San Antonio, San José I, San José II, Panamá, El Retiro, Italia y El Amate.
El Transito	El Transito y San José.
El Matazano	El Matazano, Colonia San Luis, San Rafael Vásquez, España, Las Brisas, Morazán y Pleitez.

Prusia Prusia, Sumpa, Los Pérez, Las Pipas, Campamento Morazán I y II, El

Varal.

Venecia

Venecia.

El Guaje

El Guaje.

La cabecera departamental es la Ciudad de Soyapango, situada en una planicie a 625 metros sobre el nivel del mar. Las fiestas patronales las celebran el 12 de octubre en honor a la Virgen del Rosario; otra fiesta es la de San Antonio, celebrada el 13 de junio.”⁶

4.1.1.4 Objetivos de la Alcaldía Municipal de Soyapango

Los objetivos que la Municipalidad de Soyapango se ha propuesto alcanzar son los siguientes:

A- Representar eficazmente los intereses locales.

B- Ser el medio primario de participación popular como para que los ciudadanos de toda clase social tenga acceso oportuno en las decisiones del gobierno local.

⁶ CARACTERIZACION DEL Municipio de Soyapango

- C- Fortalecer el proceso democrático.
- D- Fortalecer la capacidad de gestión.
- E- Fortalecer la autonomía municipal.
- F- Cumplir con la política de descentralización.
- G- Contribuir al desarrollo integral de los gobiernos municipales.
- H- Capacitar al personal para dar un servicio más eficiente.
- I- Hacer de Soyapango una ciudad segura, con zonas de esparcimiento familiar que cuente con espacios públicos con ambientes ordenados y accesibles.⁷

4.1.2 Desarrollo de la Auditoría Interna

DEFINICIÓN

Es una actividad independiente de evaluación de una organización, mediante la revisión de su contabilidad, finanzas y otras operaciones que sirven de base a la administración de la empresa. Es un control gerencial cuyas funciones son la medición y evaluación de la efectividad de otros controles.⁸

4.1.2.1 Antecedentes de la Auditoría

⁷ 6/Idid. Pág.12

⁸ Lozano Nieva. Jorge. Auditoría Interna, su enfoque Operacional Administrativo y de relaciones humanas. Segunda Edición, México DF. Ediciones Contables y Administrables, S.A. 1973. P. 14

“La Auditoría ha existido desde el siglo XV. El origen exacto de la auditoría de informes financieros es objeto de controversia, esto se debe a que en el siglo XV algunas familias adineradas establecidas en Inglaterra, recurrían a los servicios de auditores para asegurarse que no había fraude en las cuentas que eran manejadas por los administradores de sus bienes. Aunque el origen de la función de auditoría es remoto, su verdadero desarrollo corresponde al siglo XX”.⁹

“Cabe mencionar que, una de las más antiguas obras que dieron origen a la Auditoría es, la obra italiana titulada “Tratado de Contabilidad” de Lucca Da Borgo Pacioli, publicada en 1494. Asimismo, A.C. Littleton, en su erudito trabajo “Evolución de la Contabilidad hasta 1900”, revela el nombre de uno de los primeros Contadores Públicos de Inglaterra llamado Richard Bowle, quien sirvió como auditor, por los años de 1580 a 1626, pero antes había sido un gran tenedor de libros. Littleton indica que con excepción de la auditoría de cuentas municipales y gubernamentales, a principios del siglo XIV era desempeñada por personas seleccionadas, a quienes muy difícilmente se les podría llamar Contadores Públicos, pues no existía mención alguna de auditoría público ejecutada por expertos, sino hasta el siglo XVIII, por los señores de los grandes

⁹ Carmichael D.R., William Jhon J. Auditoría Conceptos y Métodos, 3a. Edición Pág. 3

estados rurales quienes, para comprobar sus cuentas, emplearon especialistas como Bowle.”¹⁰

Otros autores consideran que la necesidad de revisiones independientes para asegurarse de la adecuación y fiabilidad de los registros surgió a medida que se desarrollo el comercio, cuando los soberanos exigieran el mantenimiento de las cuentas de su residencia por dos escribanos independientes, tomando medidas para evitar desfalcos en dichas cuentas.

La auditoría nace con el objeto de satisfacer necesidades fundamentales en una organización a medida que esta crece. Entre las necesidades mas importantes se tienen:

- ⌚ Verificar si los activos están adecuadamente protegidos.
- ⌚ Verificar si las políticas y procedimientos están siendo respetados, y
- ⌚ Verificar la confiabilidad de los registros.

Al realizar las auditorias independientes se observo que era necesario contar con revisiones internas con el fin de comprobar y certificar que las cifras financieras proporcionadas en los reportes internos son confiables por lo que surge la Auditoría Interna.

¹⁰ Ventura Sosa, José Antonio. La Auditoría Estratégica. San Salvador, El Salvador. 1999, Pág. 2

La Auditoría Interna se presenta cuando un empleado del área de auditoría de la organización revisa las operaciones realizadas por otro empleado de esta, y así poder detectar las debilidades dentro de las diferentes áreas de la organización, proporcionando a la vez las soluciones o recomendaciones para mejorar las mismas.

4.1.2.2 Auditoría en El Salvador.

“En El Salvador el ejercicio de la Contaduría Pública y la Auditoría comenzó a regularse a principio de 1940, debido a que hasta dicho año, no había existido un registro ni legislación aplicable que regulara la practica profesional. En septiembre de este mismo año, se promulgo la ley del ejercicio de las funciones del Contador Público, en base a la cual se otorgo la calidad de lo que se conoce con el nombre de Contador Público Certificado (CPC) creándose el Concejo Nacional de Contadores Públicos, organismo que se encargo de otorgar dicha calidad.

En el año de 1961 se fundó la Asociación de Contadores Públicos de El Salvador, formada por contadores sin tener calidad de Contador Público Certificado; dicha asociación en virtud de que el Concejo no convocaba a exámenes, gestionó frente a la Asamblea Legislativa para que, mediante

decreto, el Ministerio de Educación nombrara un Tribunal Examinador, para que los contadores pudieran optar por la calidad de Contador Publico Certificado.

Desde 1971 cuando se promulgó el Código de Comercio, el cual eliminaba la calidad de CPC, se estableció que para poder ejercer la profesión de Contaduría Publica era necesario estudiar la licenciatura. Confiriendo la responsabilidad de regular dicha profesión al Concejo de Vigilancia de la Contaduría Publica.”¹¹

“La Auditoria Interna, considerada como una de las responsabilidades del Contador Publico, actualmente es reglamentada por las normas establecidas por el Instituto de Auditoría Interna (IIA), conocidas como: Estándares para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna.”¹²

Existe en el país una Asociación que reúne a los profesionales del ramo de la Auditoria Interna, esta se llama “Asociación de Auditores Internos de El Salvador” (AUDISAL), cuyos Estatutos fueron aprobados por Acuerdo Ejecutivo No. 80, de fecha 06 de Febrero de 1984 y modificados por acuerdo No. 106 del 20 de febrero de 1986.

¹¹ Trinidad Alemán, David Edgardo. Modelo de Auditoría Ambiental.....Pág. 26

¹² Brink & Witt, Auditoria Interna Moderna, Pág. 775.

4.1.3 Estudio sobre el desarrollo de las Normas de Calidad ISO 9001:2000.

4.1.3.1 Definición

ISO son las siglas en ingles de la International Estándar Organization (Organización Internacional de Normalización).

La cual es una herramienta que puede ser implantada para fabricar productos o dar un servicio de acuerdo con las especificaciones originales y materiales adecuados, es decir que este “ bien hecho”, todo con el objetivo de satisfacer al cliente y poder con esto fortalecer la posición competitiva de la organización en un mercado que cada día es más exigente y ofrece siempre productos y servicios de calidad.¹³

4.1.3.2 Antecedentes.

La Organización Internacional para la Normalización tiene sus orígenes en la Federación Internacional de Asociaciones Nacionales de Normalización (1926-

¹³ Figueroa, Marta Jeannette, La Especialización del Contador Público en Normas ISO 9001...Pág 1

1939). De 1943 a 1946, el Comité Coordinador de las naciones Unidas para la Normalización (UNSCC) actuó como organización interina. En octubre de 1946, en Londres, se acordó por representantes de veinticinco países el nombre de Organización Internacional para la Normalización. La Organización conocida como ISO (International Organization for Standarization), celebró su primera reunión en junio de 1947 en Zurcí, Alemania, su sede se encuentra ubicada en Ginebra, Suiza. Su finalidad principal es la de promover el desarrollo de estándares internacionales y actividades relacionadas incluyendo la conformidad de los estatutos para facilitar el intercambio de bienes y servicios en todo el mundo.

A fines de la década de los ochenta (1987) la ISO publicó por primera vez la edición de las series ISO 9001. esta publicación consiste básicamente en cinco documentos los cuales se enfocan en los sistemas de calidad de aseguramiento de la calidad. En cada década se presentan cambios bruscos que modifican todos los aspectos de las empresas, las que no entren en estos cambios no podrán sobrevivir. Esto es lo que obliga al comité internacional a realizar revisiones periódicas de las normas.

En la última revisión efectuada en el año 2000, acuerdan unificar todos los componentes de la ISO 9001 para dejar una sola denominada Normas de Calidad ISO 9001:2000 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y

vocabulario, esta norma pretende fomentar por medio del cambio de estructura la adopción del enfoque basado en proceso para gestionar una organización, según el comité esto vendrá a solucionar problemas de responsabilidad, por ser un trabajo en cadena, el resultado de trabajo de uno será el inicio de otro, consideran que también ayudara al cambio de actitud del personal.¹⁴

La organización manifiesta que todas las empresas certificadas con ISO 9002, deben apegarse a esta nueva norma, la fecha límite es el año 2003.

4.1.3.3 Modelo de sistema de Gestión de la calidad ISO 9001:2000

“Las normas ISO 9001:2000 constan de cuatro agrupaciones:

- Responsabilidad de la dirección
- Gestión de los recursos
- Realización del producto
- Medición análisis y mejora

¹⁴ 1/Idid. Pág 43

Responsabilidad de la dirección

Estos son los requisitos que debe cumplir la dirección:

- Compromiso de la Dirección

La alta dirección suministrará la prueba de su compromiso al desarrollo y mejora del sistema de gestión de calidad mediante.

- a- La comunicación a la organización de la importancia de cumplir los requerimientos de los clientes así como los de origen legal y reglamentario.
- b- El establecimiento de una política de calidad y objetivo de calidad
- c- La conducción de revisiones de la Dirección
- d- Asegurar la disponibilidad de recursos necesarios.

- Enfoque en el Cliente

Se asegurará que las necesidades y expectativas del cliente sean determinadas convertidas en requisitos internos y cumplidas con el objeto de lograr la satisfacción del cliente.

- Política de Calidad

La alta dirección se asegurará de que la política de calidad:

- a- Sea adecuada para los fines de la organización.
- b- Incluya un compromiso de satisfacción de requerimientos y mejora continua.
- c- Provea un marco para el establecimiento y revisión de los objetivos de calidad.
- d- Sea comunicada a, y comprendida por los niveles adecuados en la organización.
- e- Sea revisada para una adecuación permanente.

- Planeamiento

a- Objetivo de la Calidad

La Alta Dirección se asegurará que los objetivos de calidad se encuentren establecidos en funciones y niveles correspondientes dentro de la organización. Los objetivos de calidad deberán poder medirse y ser consistentes con la política de calidad, incluyendo el compromiso de mejora continua.

b- Planteamiento de Calidad

El planteamiento de calidad deberá incluir:

- los procesos del sistema de gestión de calidad, considerando las exclusiones permisibles.

- los recursos necesarios.
- la mejora continua del sistema de gestión de calidad

- Administración

a- Responsabilidad y Autoridad

las funciones y sus interrelaciones dentro de la organización, incluyendo las responsabilidades y autoridades, deberían definirse y comunicarse a fin de facilitar una gestión de calidad efectiva.

b- Representante de la Dirección

se designará uno o varios miembros de la administración, quienes, además de otras responsabilidades, tendrán las siguientes:

- asegurar que se establecieron y mantuvieron los procesos del sistema de gestión de calidad.
- Informar a la Alta Dirección el desempeño de gestión de calidad, incluyendo las necesidades de mejora.
- Promover el reconocimiento de los requerimientos de clientes a lo largo de la organización.

c- Comunicación Interna

La organización asegurará la comunicación entre sus varios niveles y funciones respecto de los procesos del sistema de gestión de calidad y su eficacia

d- Manual de Calidad

Se establecerá y mantendrá un manual de calidad que incluya lo siguiente:

- El alcance de sistema de gestión de calidad, incluyendo detalles de, y justificación para cualquier exclusión.}
- Procedimientos documentos o referencias a los mismos.
- Una descripción de la secuencias e interacción de los procesos incluidos en los sistemas de gestión de calidad.

e- Control de Documentos

se deberá establecer un documento documentado para:

- aprobar los documentos para su adecuación previo a la emisión.
- Revisar, actualizar según sea necesario y aprobar nuevamente documentos.
- Identificar el estado de revisión actual de los documentos.
- Asegurar que las versiones relevantes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en el punto de utilización.

- Asegurar que los documentos permanecen legibles, rápidamente identificables y recuperables.
- Asegurar que los documentos de origen externo están identificados y su distribución controlada.
- Prevenir el uso no deseado de los documentos obsoletos

f- Control de Registros de calidad

Dichos registros deberán ser mantenidos a fin de brindar evidencia de conformidad con los requerimientos y de funcionamiento eficaz del sistema de gestión de calidad. Se establecerá un procedimiento documentado para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de retención y disposición de los registros de calidad.

- Revisiones por la Dirección

a- Disposiciones generales

se revisará el sistema de gestión de calidad a intervalos programados, a fin de asegurar su adecuación y eficacia continua.

b- Información de partida para la revisión

Deberá incluir el desempeño actual y las oportunidades de mejora relacionado con lo siguiente:

- resultado de auditoría

- sugerencia o reclamos del cliente
- desempeño de proceso y conformidad del producto
- estado de las acciones correctivas y preventivas
- acciones de seguimiento, de revisiones anteriores
- cambios que podrían afectar el sistema de gestión de calidad

c- Resultados de las revisiones

Los resultados de las revisiones deberían incluir acciones relacionadas con:

- la mejora del sistema de gestión de calidad y sus procesos.
- La mejora del producto relacionada con los requerimientos del cliente.
- Las necesidades de recursos

Gestión de los Recursos

- Suministro de Recursos

La organización deberá de determinar y suministrar los recursos necesarios para:

- a- implementar y mejorar los procesos del sistema de gestión de calidad
- b- alcanzar la satisfacción del cliente

- Recursos Humanos

a- asignación del personal

el personal al cual se le asigna responsabilidades definidas en sistemas de gestión de calidad deberá ser competente basándose en educación, capacitación, habilidades y experiencia aplicables.

b- capacitación, concientización y competencia

la administración deberá:

- identificar las necesidades de idoneidad para el desempeño del personal que realiza actividades que afecten la calidad.
- Brindar capacitación para satisfacer estas necesidades
- Evaluar la eficacia de la capacitación provista.
- Asegurar que sus empleados son conscientes de la importancia de sus actividades y como contribuyen al logro de los objetivos de calidad.
- Mantener registros adecuados de educación, experiencia, capacitación y calificación.

c- Instalaciones

La organización deberá identificar, proveer y mantener las instalaciones que necesita para lograr la conformidad del producto, incluyendo:

- espacio laboral e instalaciones asociadas
- equipamiento, hardware y software

- servicio de soporte

d- Ambiente de trabajo

La organización deberá identificar y administrar los factores humanos y físicos del ambiente de trabajo necesarios para lograr la conformidad del producto y/o servicios.

Realización del Producto

- Planeamiento de los Procesos de Realización

la realización del producto es aquella secuencia de procesos y subprocesos requeridas para lograr el producto.

Al planificar los procesos para la realización del producto, la organización deberá determinar lo siguiente:

- a- Objetivo de Calidad para el Producto
- b- Necesidades de establecer procesos y documentación, y proveer recursos e instalaciones específicos para el productos
- c- Actividades de verificación y validación, y los criterios para la aceptación
- d- Registros necesarios para brindar confianza de la conformidad de los procesos y del producto resultante

- Procesos Orientados al Cliente

a- Identificación de los requerimientos del cliente

La organización deberá determinar los requerimientos del cliente que incluyen:

- requerimientos del producto especificados por el cliente, incluyendo los requerimientos para disponibilidad entrega y soporte
- requerimientos de productos no especificados por el cliente, pero necesarios para la utilización pretendida o especificada.
- Obligaciones relacionadas con el producto, incluyendo requerimientos reglamentarios y legales.

b- Revisión de los requerimientos del producto

La organización deberá revisar los requerimientos identificados del cliente junto con los requerimientos adicionales determinados por la organización.

Esta revisión deberá ser conducida previo al compromiso de proveer un producto al consumidor y deberá asegurar que:

- se encuentren definidos los requerimientos del producto
- en caso de que el cliente no brinde una declaración documentado del requerimiento, estos se confirmaran antes de la aceptación.
- Los requerimientos del contrato u orden que difiere de aquellas previamente expresadas se encuentran resueltos.

- La organización posee la capacidad de cumplir los requerimientos definidos.

c- Comunicación con el cliente

La organización deberá identificar e implementar los medios para la comunicación con los clientes en relación con:

- información del producto
- gestión de solicitudes, contratos u ordenes incluyendo reformas
- respuesta del cliente incluyendo los reclamos del cliente

- Diseño y/o Desarrollo

a- Planteamiento de diseño y/o desarrollo

la planificación de diseño y/o desarrollo deberá determinar:.

- etapas de diseño y/o procesos de desarrollo
- actividades de revisión, verificación y validación adecuada para cada etapa de diseño y/o desarrollo
- responsabilidad y autoridad para las actividades de diseño y/o desarrollo.

b- Datos de partida de diseño y/o desarrollo

Deberán definir y documentar los datos de partida de diseño y/o desarrollo en relación con los requerimientos del producto. Estos incluirán:

- requerimientos funcionales y de desempeño
- requerimientos reglamentarios y legales aplicables
- información aplicable derivada de diseño similares previos
- cualquier otro requerimiento esencial para el diseño y/o desarrollo.

c- Resultado de Diseño y/o Desarrollo

Los resultado de proceso de diseño y/o desarrollo deberá documentarse de modo de permitir la verificación contra los datos de partida de diseño y/o desarrollo.

- cumplir los requerimientos de insumo de diseño y/o desarrollo.
- Proveer información adecuada de producción y operaciones de servicio
- Contener o referenciar los criterios de aceptación del producto
- Definir las características del producto que son esenciales para su utilización segura y adecuada.

d- Revisión de Diseño y/o Desarrollo

En las etapas adecuadas las revisiones sistemáticas de diseño y/o desarrollo serán conducidas para:

- Evaluar la capacidad de cumplir los requerimientos.
- Identificar los problemas y proponer acciones de seguimiento

e- Verificación de diseño y/o desarrollo

Deberá de llevarse a cabo de modo de asegurar que el resultado cumpla con los datos de partida y/o desarrollo. Se deberán registrar los resultados de la verificación y las acciones de seguimiento posterior.

f- Validación de diseño y/o desarrollo

La validación de diseño y/o desarrollo deberá cumplirse de modo de confirmar que el producto resultante es capaz de cumplir los requerimientos del uso pretendido. En tanto sea aplicable, se deberá completar la validación previo a la entrega o validación del producto.

g- Control de cambios de diseño y/o desarrollo

se deberán identificar, documentar y controlar los cambios de diseño y/o desarrollo. Esto incluye la evaluación del efecto de los cambios sobre las partes constituyentes y los productos entregados. Se deberán verificar y validar los cambios, según sea adecuado, y deberán ser aprobados antes de su implementación.

- Compras

a- Control de Compras

La organización deberá controlar sus procesos de compra de modo de asegurar que el producto comprado cumple los requerimientos. El tipo y alcance del control dependerá del efecto posterior sobre los procesos de realización y su resultado.

La organización deberá evaluar y seleccionar proveedores basándose en su capacidad de proveer el producto de conformidad con los requerimientos de la organización.

b- Información de Compra

Los documentos de compra deberán contener información que describa el producto a ser comprado, incluyendo si fuera adecuado:

- requerimientos para aprobación o calificación de :
 - i- producto
 - ii- procedimientos
 - iii- procesos.
 - iv- Equipos
 - v- Personal

- Requerimientos de sistema de gestión de calidad

c- Verificación del producto comprado

la organización deberá identificar e implementar las actividades necesarias para la verificación del producto comprado.

En caso de que la organización o su cliente proponga llevar a cabo las actividades de verificación en las instalaciones del proveedor la organización deberá especificar los requisitos de verificación pretendido y el método de liberación del producto en la información de compra.

- Operaciones de Producción o Servicio

a- Control de operaciones

La organización deberá controlar las operaciones de producción o servicio a través de:

- la disponibilidad de información que especifique las características del producto.
- Cuando fuera necesario, la disponibilidad de instrucciones de trabajo.
- La utilización y mantenimiento de equipo adecuados para las operaciones de producción y servicio
- La disponibilidad y utilización de equipo de medición y monitoreo
- La implementación de procesos definidos para liberación, entrega y correspondientes actividades posteriores a la venta

b- Identificación y trazabilidad (o rastreabilidad)

La organización deberá identificar el estado del producto con respecto a los procedimientos de medición y monitoreo.

La organización deberá controlar y registrar la identificación única del producto cuando la trazabilidad (o rastreabilidad) constituya un requerimiento.

c- Propiedad del cliente

La organización deberá ejercitar un cuidado con la propiedad del cliente mientras se encuentre bajo el control de la organización o esté siendo utilizada por la organización. En el caso que la propiedad del cliente sea perdida ó dañada, deberá ser registrada e informado al cliente

d- Preservación del producto

La organización deberá preservar la conformidad del producto con los requerimientos del cliente durante el procesamiento interno y la entrega final en el destino pretendido. Este incluirá identificación, manipuleo, empaque, almacenamiento y protección.

e- Validación del proceso

La organización deberá definir medios para la validación que deberá incluir lo siguiente:

- calificación de proceso
- calificación de equipamiento y personal
- utilización de metodologías y procedimientos definidos
- requerimientos para registros
- revalidación

- Control de Equipos de Medición y Monitoreo

Los equipos de medición y monitoreo deberán:

- Calibrarse y ajustarse en forma periódica o previo a su utilización, en comparación con equipos rastreables a patrones internacionales o nacionales
- Protegerse de ajustes que invalidarían la calibración
- Protegerse de daño y deterioro durante el manipuleo, mantenimiento y almacenamiento
- Registrar los resultados de su calibración
- Evaluar la validación de resultados previos y controlarlos nuevamente si se descubrieran posteriormente que no se encuentran calibrados, y se deberá tomar la acción correctiva

Mediciones, Análisis y Mejora

- Planificación

La organización deberá definir, planificar e implementar las actividades de medición y monitoreo necesario para asegurar la conformidad y lograr la mejora

- Medición y Monitoreo

a- Satisfacción del cliente

La organización deberá monitorear la información sobre satisfacción y/o falta de satisfacción del cliente como una de las mediciones de desempeño del sistema de gestión de calidad

b- Auditoría Interna

La organización deberá conducir auditorías internas periódicas para determinar si el sistema de gestión de calidad:

- cumple con los requerimientos de esta Norma Internacional
- a sido efectivamente implementado y mantenido

la organización deberá planificar el programa de auditoría teniendo en cuenta el estado e importancia de las actividades y áreas a ser auditadas así como los resultados de las auditorías previas. Se deberán definir el alcance, frecuencia y metodología de auditoria. Se conducirá las auditorías por el personal que no sea el que desempeña la actividad que se encuentra sometida la auditoría.

Un procedimiento documentado incluirá las responsabilidades y requerimientos para conducir auditorías asegurando su independencia,

registrando resultados e informando a la gerencia. La gerencia tomará la acción correctiva en la oportunidad correspondiente sobre las deficiencias encontradas durante la auditoría.

c- Medición y monitoreo de proceso

La organización deberá aplicar métodos adecuados para la medición y monitoreo de aquellos procesos de realización necesarios para cumplir con los requerimientos del cliente.

d- Medición y monitoreo del producto

La organización deberá medir y monitorear las características del producto para verificar que se cumplan los requerimientos del producto. Esto puede llevarse a cabo en etapas adecuadas del proceso de realización del producto.

- Control de disconformidad

La organización deberá asegurar que el producto que no se conforma con los requerimientos sea identificado y controlado de modo de prevenir la utilización o entrega inadvertidos.

Cuando se detecta un producto no conforme, después de la entrega o que hubiera comenzado su utilización, la organización deberá tomar la acción adecuada en relación a la no consecuencia de la no conformidad.

- Análisis de Información

La organización deberá recolectar y analizarla información adecuada para determinar la adecuación y efectividad del sistema de gestión de calidad y para identificar las mejoras que puedan llevarse a cabo

La organización debe analizar estos datos para proveer información sobre:

- satisfacción y/o insatisfacción del cliente
- Conformidad del requerimiento del cliente
- Características de procesos, producto y sus tendencias
- Proveedores

- Mejoras

a- Planificación para mejora continua}

la organización deberá facilitar la mejora continua del sistema de gestión de calidad a través de la utilización de políticas de calidad, objetivos, resultados de auditoría, análisis de datos, acción correctiva y preventiva y revisión de la Alta Dirección.

b- Acción Correctiva

la acción correctiva deberá ser adecuada al impacto de los problemas encontrados.

El procedimiento documentado para la acción correctiva deberá definir los requerimientos para:

- identificar las disconformidades
- determinar las causas de disconformidad
- evaluar la necesidad de acciones para asegurar que no se repitan las disconformidades
- determinar e implementar la acción correctiva necesaria
- registrar los resultados de la acción tomada

c- Acción preventiva

La organización deberá identificar la acción preventiva para eliminar las causas de disconformidades potenciales para prevenir su aparición.

El procedimiento documentado para la acción preventiva deberá definir requerimientos para:

- identificar las disconformidades potenciales y sus causas
- determinar y asegurar la implementación de la acción preventiva necesaria.
- Registrar los resultados de la acción tomada.”¹⁵

4.1.3.4 Calidad.

El mejoramiento de la calidad se ha convertido en la estrategia fundamental tanto en el negocio corporativo como en el internacional de la década de los 90.

¹⁵ Antipasti Marchetti, Armando D. Ingeniería de Calidad. Curso de Entrenamiento de Auditores ISO 9001, San Salvador, 2002

Ha habido, sin embargo, poco acuerdo entre los directivos y profesionales especializados en el campo, en lo referente al significado de la palabra "calidad".

La Norma Standard ISO E 8402:1994 de la Organización Internacional para la Estandarización define a la calidad como: "La totalidad de rasgos y características de un producto o servicio, que conllevan la aptitud de satisfacer necesidades preestablecidas o implícitas".

Aún si todas esas "necesidades" pudieran ser identificadas y adecuadamente definidas, ¿Qué sucedería con el llamado "nivel aceptable de calidad" (AQL— acceptable quality level) que es el máximo porcentaje de unidades de servicio o productos fallados que podrían ser considerados como aceptables para el proceso promedio?.

Dicho en otras palabras, ¿cuantos errores puede cometer Usted y estar todavía produciendo un servicio o producto de "calidad"?

Un error de un 0,1%, que es de 1 en 1000, en la industria podría ser aceptable; pero una enfermera cuyo trabajo es sostener bebés, aún dejando caer 1 recién nacido cada 1000 es obviamente inaceptable.

Quizás la más sencilla definición de Calidad está inspirada por el trabajo de W. Edwards Deming, un pionero del movimiento hacia la Calidad en la industria. En su enunciado más básico, proveer de buena calidad significa: "Realizar las cosas correctas de manera correcta".

Debido a ese deseo de que tanto los productos como servicios sean de calidad se han implementado las normas de calidad ISO, entre estas tenemos la que se implementará en esta investigación que es la 9001:2000. De la cual describimos su objetivo y su campo de aplicación.

4.1.3.5 Objetivo de ISO 9001:2000

La Norma ISO lo describe como los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad, los cuales constituyen el objeto de la familia ISO 9001, y define los términos relacionados con los mismos. Es decir que el objetivo principal es relacionar la gestión de la calidad moderna con los procesos y actividades vigentes en una organización, incluyendo la promoción de la mejora continua y el logro de la satisfacción del cliente. Además se pretende que las normas ISO 9001:2000 tengan una aplicación global. Por lo tanto los principios que están guiando el proceso de revisión son, entre otros:

- Aplicación a todos los sectores de productos y servicios y a todo tipo de organización.
- Sencillez de uso, lenguaje claro, fácilmente traducibles y comprensibles.
- Disposición en pasos escalonados para llegar a la Gestión de la Calidad Total.
- Gran orientación a la mejora continua y la satisfacción del cliente.
- Compatibilidad con otros sistemas de gestión tales como ISO 14000 para la gestión medio ambiental.

En este sentido, a todas las organización tanto públicas como privadas, grandes o pequeñas, productoras de bienes, de servicios, o de software, se les ofrece herramientas con las cuales organizar sus actividades para alcanzar beneficios tanto internos como externos.

4.1.3.6 Campo de aplicación de ISO 9001:2000

Esta norma es aplicable a:

- a) Las organizaciones que buscan ventajas por medio de la implementación de un sistema de gestión de la calidad.-

- b) Las organizaciones que buscan la confianza de sus proveedores en que sus requisitos para la productos serán satisfechos.
- c) Los usuarios de los productos.
- d) Aquellos interesados en el entendimiento mutuo de la terminología utilizada en la gestión de la calidad.
- e) Todos aquellos que, perteneciendo o no a la organización, evalúan o auditan el sistema de gestión de la calidad para determinar su conformidad con los requisitos de la norma.
- f) Todos aquellos que, perteneciendo o no a la organización, asesoran o dan formación sobre el sistema de gestión de la calidad adecuado para dicha organización.
- g) Aquellos quienes desarrollan normas relacionadas.¹⁶

4.1.3.7 Normas Internacionales de Auditoría y su relación con las ISO 9001:2000.

Las normas internacionales de auditoría son emitidas por el Comité Internacional de Practicas de Auditoría (IAPC), órgano permanente del Concejo de Federación Internacional de Contadores (IFAC).

Las NIA'S se emiten debido a que las normas nacionales de auditoría de muchos países difieren en forma y contenido, así se pretende que las NIA'S sean aceptadas internacionalmente.

La sección 220 de esta norma, titulada Control de Calidad para el Trabajo de Auditoría tiene como propósito establecer normas y proporcionar lineamientos sobre el control de calidad: a) políticas y procedimientos de una auditoría respecto del trabajo de auditoría en general y b) procedimientos respecto del trabajo delegado a auxiliares en una auditoría particular.¹⁷

Las políticas y procedimientos generales de control de calidad de la firma deberán comunicarse a su personal en una manera que brinde certidumbre de que son comprendidos e implementados.

Las NIA'S como se mencionó anteriormente, enfatiza que debe mantenerse control de calidad en el desarrollo de la auditoría, pero en términos generales; por tanto las Normas ISO 9001:2000 complementan este requisito al especificar los requerimientos a implementar en los procedimientos de auditoría o de cualquier otro servicio.

¹⁷ Federación Internacional de Contadores (IFAC), Normas Internacionales de Auditoría, sección 220. Pag. 50 Emitidas por el Comité Internacional de prácticas de auditoría, V edición año 2000.

4.2- MARCO CONCEPTUAL

A continuación se describe la terminología que se considera relevante para la investigación, es un conjunto de términos que usaremos durante el desarrollo del tema. Han sido recopilados de fuentes como: diccionarios contables, libros, normas de auditoría, revistas, etc. con el propósito de facilitar la comprensión de los temas que aquí se abordan.

Referirse al concepto de Auditoría Interna, es importante porque orienta su razón de ser y campos de aplicación, para distinguir claramente las clases de auditoría que existen.

Lozano Nieva en su segunda edición de Auditoría Interna lo define como una actividad independiente de evaluación de una organización, mediante la revisión de su contabilidad, finanzas y otras operaciones que sirven de base a la administración de la empresa. Es un control gerencial cuyas funciones son la medición y evaluación de la efectividad de otros controles.

Un término que se relaciona directamente con auditoría es, calidad que se define de acuerdo al glosario de la Ley de la Corte de Cuentas de la República de El Salvador como: “el grado de perfección o de eficacia con que un producto

o servicio satisface los requerimientos de aptitud establecidos para determinado uso o consumo”.

Los conceptos anteriores permiten involucrar dos elementos que conciernen a la investigación, auditoría interna y calidad. Definiéndose como: “ un examen que realiza el Contador Público mediante la previsión, planeación, programa y supervisión aplicando normas de calidad en el desempeño del mismo para definir un informe que satisface las necesidades de sus usuarios”.

CAPITULO II

INVESTIGACION DE CAMPO EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOYAPANGO, PARA REALIZAR UN DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA.

6. ESTRATEGIA METODOLOGICA DE LA INVESTIGACION

La metodología, es una herramienta que utilizamos para organizar el proceso de investigación, así obtener resultados concretos que serán utilizados para proporcionar posibles soluciones a la necesidad del área de auditoría interna de las municipalidades de mejorar la calidad de sus servicios.

El objeto de la investigación de campo es constatar la necesidad de cambio en la actitud de los responsables de la Auditoria Interna de que existan procedimientos de auditoría que apliquen normas de calidad. Pretendiéndose que con la aplicación de dichas normas se presten servicios de auditoría interna que garanticen el beneficio y satisfacción de sus usuarios.

6.1 Tipo de Estudio

El estudio descriptivo. Esta información será extraída de fuentes primarias y secundarias, tales como: libros de especialidades, revistas técnicas, trabajos de graduación, folletos, Internet, y otros, con el fin de adaptarla a la temática de investigación.

Se realizará mediante entrevistas directas y la utilización del cuestionario, dirigidos a la Gerencia Financiera de la Alcaldía Municipal de Soyapango.

Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es no experimental, porque solamente se limita a analizar las variables.

6.2 Método de Investigación

Método Deductivo

La investigación se realizó analizando los resultados de los cuestionarios y entrevistas mediante los cuales se indagó la actitud de los encuestados hacia

los procedimientos actuales del Departamento de Auditoría Interna de la alcaldía, para poder diseñar procedimientos que cumplan con los estándares de calidad, según las normas ISO 9001 versión 2000.

6.3 Fuentes y técnicas para recolección de información

Fuentes primarias:

En la presente investigación de campo se utilizará la entrevista y el cuestionario como instrumento para la recopilación de la información relacionada con los procedimientos que actualmente el Departamento de Auditoría Interna esta utilizando.

Entrevista:

Se realizo entrevistas con el Jefe y personal del Departamento de Auditoría Interna de la Alcaldía, con el propósito de conocer las técnicas y procedimientos que se utilizan por el departamento para ejecutar su trabajo. (Ver anexo 3)

Cuestionario

Los cuestionarios son precedidos por la entrevista. El primero esta dirigido al personal de la Gerencia Financiera estructurado con once preguntas cerradas y el segundo dirigido al los Jefes de los departamentos de la misma gerencia , el cual se elaboro con preguntas abiertas y cerradas de la siguiente manera: tres abiertas, diez cerradas y tres combinadas; todas de fácil comprensión. La información será objeto de comparación y análisis de los resultados obtenidos.

Fuentes secundarias:

Para la presente investigación se utilizó información de trabajos de graduación acerca de la municipalidad, libros, revistas, información de internet, leyes primarias, especiales y/o secundarias relacionadas con la municipalidad, todo lo relacionado con historia de las alcaldías, información relacionada con auditoría, y lo más actualizado sobre Normas de Calidad ISO 9001:2000.

6.4 Tratamiento de la Información:

Con el objeto de establecer la integración de la población idónea para el desarrollo de la investigación de campo, se optó por investigar la Alcaldía

Municipal de Soyapango, en el área financiera, que cuenta con cuatro departamentos: Tesorería, Cuentas Corrientes, Contabilidad y Registro Tributario.

Diseño de la Muestra

En el desarrollo de la presente investigación por tener una población específica y de tamaño reducido se obtendrán los datos de realizar un censo en los Departamentos de la Gerencia Financiera de la Alcaldía Municipal de Soyapango

Unidad de Análisis:

Las unidades de análisis a consultar son las secciones de Gerencia Financiera, que por su importancia están relacionadas directamente con el departamento de auditoría interna, como primer procedimiento dirigir el cuestionario a los jefes de cada una de las secciones y segundo procedimiento un cuestionario dirigido específicamente a los empleados de las mismas.

6.5 Recolección y Procesamiento de Datos

En la investigación se utilizó el instrumento de las fuentes bibliográficas para recopilar los principales conceptos relacionadas con el tema.

En la investigación de campo se utilizaron dos cuestionarios, el primero dirigido a los jefes de sección, el segundo a los empleados de dichas secciones.

Los cuestionarios contienen preguntas claras y precisas, con el objeto de obtener la información requerida para el desarrollo de la propuesta.

Registro y Ordenamiento de la Información:

El registro y ordenamiento de la información se efectuó a través de la tabulación de datos, se utilizaron cuadros de distribución de frecuencias aplicadas a cada pregunta del cuestionario. Los resultados serán expresados en términos porcentuales.

6.6 Presentación de los Resultados Obtenidos en la Investigación.

A continuación se presenta un análisis de las preguntas realizadas a los jefes y empleados de los departamentos de la Gerencia Financiera de la Alcaldía

Municipal de Soyapango. Para presentar un análisis con la razonabilidad adecuada de las respuestas obtenidas, se presentaron resultados utilizando cuadros ilustrativos que muestran la necesidad, el interés y los beneficios que pueden tener la Alcaldía Municipal, al aplicar ISO 9001:2000, en los procedimientos de auditoría interna.

CUESTIONARIO 1

DIRIGIDO A LOS JEFES DE LOS 4 DEPARTAMENTOS DE LA GERENCIA FINANCIERA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOYAPANGO

Pregunta 1

¿A quien presenta el informe el departamento de Auditoria Interna?

Objetivo:

Evaluar el grado de conocimiento del personal referente al nivel jerárquico del Departamento de Auditoría.

4 DEPARTAMENTOS

(Jefes de Dptos.)

RESPUESTA	TOTAL	%
CONCEJO MUNICIPAL	4	100
OTROS	0	0
TOTAL	4	100

Resultado:

Los cuatro departamentos contestaron que al Concejo Municipal de la Alcaldía de Soyapango.

Pregunta 2

¿Considera que el Departamento de Auditoría Interna es independiente y autónomo en sus funciones?

Objetivo.

Determinar si el Departamento de Auditoría Interna cuenta con la suficiente independencia en cuanto al desempeño de sus funciones.

4 DEPARTAMENTOS

(Jefes de Dptos.)

RESPUESTA	TOTAL	%
SI	4	100
NO	0	0
TOTAL	4	100

Interpretación:

El resultado de la investigación refleja que el 100% del personal cree que el Departamento de Auditoría Interna es independiente y autónomo en sus funciones.

Pregunta 3

¿Cuenta el área de Auditoría Interna con procedimientos, cuestionarios, programas y plan de auditoría debidamente documentados?

Objetivo.

Verificar si el departamento de Auditoría Interna cuenta con los instrumentos necesarios para desarrollar sus actividades.

4 DEPARTAMENTOS

(Jefes de Dptos.)

RESPUESTA	TOTAL	%
SI	4	100
NO	0	0
TOTAL	4	100

Interpretación:

Los datos obtenidos en la investigación muestran que el Departamento de Auditoría Interna cuenta con los instrumentos necesarios para desempeñar sus funciones.

Pregunta 4

¿Reporta a la Corte de Cuentas el Plan Anual de las Auditorias a realizar durante el ejercicio fiscal tal como se establece en la ley de la Corte de Cuentas?

Objetivo.

Determinar si la Alcaldía Municipal de Soyapango cumple con la Ley de la Corte de Cuentas.

4 DEPARTAMENTOS

(Jefes de Dptos.)

RESPUESTA	TOTAL	%
SI	4	100
NO	0	0
TOTAL	4	100

Interpretación:

Los datos obtenidos en la investigación muestran que los jefes de los cuatro departamentos encuestados coinciden que la Alcaldía Municipal de Soyapango cumple con los requisitos de la Corte de Cuentas.

Pregunta 5

¿Se han considerado en la elaboración de los procedimientos y programas de Auditoría los aspectos legales, técnicos, acuerdos municipales y otros aspectos de carácter interno que conciernen a la municipalidad tales como:

Objetivo.

Determinar si la Alcaldía Municipal de Soyapango cumple con la Ley de la Corte de Cuentas.

4 DEPARTAMENTOS

(Jefes de Dptos.)

OPCIONES	SI	NO
LEY DE LA CORTE DE CUENTAS	4	0
CODIGO MUNICIPAL Y LEYES A FINES	4	0
DISPOSICIONES GENERALES PARA EL PRESUPUESTO	4	0
CODIGO TRIBUTARIO	1	3
NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORIA	3	1
NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD	2	2
ACUERDOS MUNICIPALES, CIRCULARES E INSTRUCTIVOS	4	0
TODAS LAS ANTERIORES	0	0
PORCENTAJE	79	21

Interpretación:

Los datos obtenidos en la investigación muestran que el 79% de los encuestados consideran que si han aplicado la normativa legal, técnica y otros que tengan relación con la municipalidad en los procedimientos y programas de auditoría.

Pregunta 6

¿Cuenta la municipalidad con manuales y procedimientos escritos por cada una de las áreas?

Objetivo.

Determinar si la Alcaldía Municipal de Soyapango cuenta con manuales y procedimientos para las diferentes áreas.

4 DEPARTAMENTOS

(Jefes de Dptos.)

RESPUESTA	TOTAL	%
SI	4	100
NO	0	0
TOTAL	4	100

Interpretación:

La investigación muestra que la Alcaldía Municipal de Soyapango si existen manuales.

Pregunta 7

¿Con que periodicidad se revisan y actualizan los procedimientos de las áreas?

Objetivo.

Determinar la frecuencia con la que se actualizan los procedimientos de la Alcaldía Municipal de Soyapango.

4 DEPARTAMENTOS

(Jefes de Dptos.)

RESPUESTA	TOTAL	%
1 MES	1	25
1 AÑO	3	75
NUNCA	0	0
TOTAL	4	100

Interpretación:

Los resultados indican que el 25% de los encuestados opinan que los procedimientos se actualizan cada mes y el 75% que cada año.

Pregunta 8

¿Los procedimientos y manuales se han divulgado al personal de las áreas?

Objetivo.

Conocer el grado de divulgación de los manuales a todo el personal de la Alcaldía Municipal de Soyapango.

4 DEPARTAMENTOS

(Jefes de Dptos.)

RESPUESTA	TOTAL	%
SI	4	100
NO	0	0
TOTAL	4	100

Interpretación:

Los encuestados según la investigación opinan que todo el personal esta bien informado de los manuales existentes en las diferentes áreas de la Alcaldía Municipal de Soyapango.

Pregunta 9

¿Cuenta usted con algún conocimiento sobre Normas de Calidad ISO ?

Objetivo.

Visualizar el nivel de conocimiento del personal sobre normas de calidad ISO.

4 DEPARTAMENTOS

(Jefes de Dptos.)

RESPUESTA	TOTAL	%
MUCHO	0	0
POCO	1	25
NADA	3	75
TOTAL	4	100

Interpretación:

La investigación indica que el 25% de los encuestados conoce poco sobre normas de calidad ISO y el 75% no conoce nada sobre normas de calidad.

Pregunta 10

¿Considera que una capacitación sobre normas de calidad sería de beneficio para el personal de la alcaldía?

Objetivo.

Conocer la opinión del personal respecto a la disposición de recibir capacitación sobre normas de calidad.

4 DEPARTAMENTOS

(Jefes de Dptos.)

RESPUESTA	TOTAL	%
SI	4	100
NO	0	0
TOTAL	4	100

Interpretación:

Los resultados indican que el 100% de los encuestados consideran necesario una capacitación sobre normas de calidad.

Pregunta 11

¿Que beneficios considera que aportaría el diseñar los procedimientos y/o manuales de auditoría y de las demás áreas de la municipalidad bajo normas de calidad ISO 9001:2000?

Objetivo.

Conocer la opinión del personal respecto a los beneficios que obtendrían de la implementación de normas de calidad ISO 9001:2000 en los procedimientos y/o manuales de auditoría.

Interpretación:

Es una pregunta abierta, en la cual se obtuvieron diferentes opiniones, pero de las cuatro encuestas, los resultados reflejan que el 75% del personal encuestado opina que solucionaría debilidades actuales en los procedimientos.

Pregunta 12

¿A su juicio considera que la implementación de los procedimientos de auditoría interna en base a ISO 9001:2000 contribuya a mejorar la calidad y eficiencia del trabajo de departamento?

Objetivo.

Determinar si la implementación de normas de calidad mejoraría la eficiencia del departamento de Auditoría Interna.

4 DEPARTAMENTOS

(Jefes de Dptos.)

RESPUESTA	TOTAL	%
SI	1	25
NO	0	00
NO SE	3	75
TOTAL	4	100

Interpretación:

Los resultados muestran que el 25% de los encuestados opinan que mejoraría la eficiencia del departamento de Auditoría Interna y el resto no tiene conocimiento sobre el tema.

Pregunta 13

¿Considera que el Departamento de Auditoría Interna debe de jugar un rol de asesor para todas las áreas de la Municipalidad, orientando y capacitando al personal para lograr la calidad integral de los departamentos?

Objetivo.

Conocer la opinión del personal respecto a las función del departamento de Auditoría Interna en relación a la capacitación al para lograr la implementación de la calidad en todos los departamentos.

4 DEPARTAMENTOS

(Jefes de Dptos.)

RESPUESTA	TOTAL	%
SI	4	100
NO	0	0
TOTAL	4	100

Interpretación:

Los resultados indican que el 100% de los encuestados opinan que el Departamento de Auditoría Interna es el idóneo para capacitar al resto del personal sobre normas de calidad.

CUESTIONARIO 2

DIRIGIDO AL PERSONAL DE LOS CUATRO DEPARTAMENTOS DE LA GERENCIA FINANCIERA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL

Pregunta 1

¿ Es fiscalizado periódicamente el departamento para el que usted labora por Auditoria Interna?

Objetivo: Verificar si los departamentos de la gerencia financiera son fiscalizados por el Departamento de Auditoría Interna.

4 DEPARTAMENTOS

(Personal de Dptos.)

RESPUESTA	TOTAL	%
SI	17	71
NO	7	29
TOTAL	24	100

Análisis :

Según los resultados obtenidos en la investigación de campo, un 71% de 24 encuestados opinan que son fiscalizados y el 21% que no . Esta minoría de

personal no se relaciona directamente con auditoría aunque forman parte de la gerencia financiera.

Pregunta 2

Si la respuesta anterior es afirmativa, ¿Con que frecuencia es auditado?

Objetivo: Conocer si los encuestados son informados de las fechas de auditoria en su departamento.

4 DEPARTAMENTOS

(Personal de Dptos.)

RESPUESTA	TOTAL	%
MENSUAL	4	17
TRIMESTRAL	3	12
SEMESTRAL	6	25
NO SABE	11	46
TOTAL	24	100

Análisis :

La mayoría de los encuestados opinan que no saben el período de fiscalización (46 %), un 25 % opinan que semestralmente, un 17% que trimestralmente y un

12% que mensualmente. Lo que significa que el personal no esta informado del plan anual de auditoría.

Pregunta 3

¿Conoce si el departamento de Auditoría Interna aplica normas de calidad en sus procedimientos?

Objetivo.

Determinar de acuerdo al personal de la gerencia financiera si el departamento de Auditoría Interna aplica normas de calidad en sus procedimientos.

4 DEPARTAMENTOS

(Personal de Dptos.)

RESPUESTA	TOTAL	%
SI	7	29
NO	4	17
NO SABE	13	54
TOTAL	24	100

Análisis :

La mayoría de los encuestados opinan que no saben si aplican normas de calidad en los procedimientos de auditoría (54%), un 29% opinan que si

aplican y un 17% que no. De acuerdo a los resultados se muestra que el personal no conoce lo suficiente sobre los procedimientos de auditoría para identificar la aplicabilidad de normas de calidad.

Pregunta 4

¿Cuánto conoce usted sobre normas de calidad.?

Objetivo.

Determinar que nivel de conocimiento tiene el personal de los departamentos de la gerencia financiera sobre normas de calidad.

4 DEPARTAMENTOS

(Personal de Dptos.)

RESPUESTA	TOTAL	%
MINIMO	9	34
BASICO	9	34
AMPLIO	0	0
NO CONTESTA	6	32
TOTAL	24	100

Análisis :

Se determino que un 32% de los encuestados no conoce sobre normas de calidad, esto se debe a que muy pocas empresas u organizaciones aplican normas de calidad; un 34% conoce lo mínimo y otro porcentaje igual, si tiene conocimiento básico de normas de calidad.

Pregunta 5

¿En base a sus conocimientos, que beneficios obtendrá el Departamento de Auditoría Interna de la Alcaldía Municipal de aplicar Normas de Calidad ?

Objetivo.

Conocer los beneficios de acuerdo con la opinión de los empleados de la Gerencia Financiera de aplicar normas de calidad en el Departamento de Auditoría Interna de la Alcaldía Municipal.

4 DEPARTAMENTOS

(Personal de Dptos.)

RESPUESTA	TOTAL	%
INFORME EN EL MOMENTO REQUERIDO	4	17
CONTROL DE CALIDAD	0	0
DOCUMENTACIÓN CONFIABLE	20	83
NO CONTESTA	0	0
TOTAL	24	100

Análisis :

Los beneficios de aplicar Normas de Calidad por el departamento de auditoria interna según los empleados se ve en los resultados obtenidos. El 83% de 24 se inclinan a que obtendrán documentación confiable, mientras que un 17% indica que el beneficio será informes en el momento que se requieren.

Pregunta 6

¿Cuáles considera que son las dificultades más significativas con las que se enfrenta el personal, para aplicar normas de calidad ISO 9001:2000?

Objetivo.

Determinar2 cuales son las dificultades más significativas con las que se enfrenta el personal para aplicar normas de calidad .

4 DEPARTAMENTOS

(Personal de Dptos.)

RESPUESTA	TOTAL	%
FALTA DE CAPACITACIÓN	11/24	46
FALTA DE INTERES POR LA ALCALDÍA	13/24	54
POCA BIBLIOGRAFÍA	4/24	17
FALTA DE INTERES PERSONAL	7/24	29
OTROS	6/24	25

Análisis :

Se determino que los empleados consideran que son varias las dificultades con las que se encuentran, un 46% opina que la falta de capacitación es una de ellas, pero también consideran que la falta de interés por la alcaldía es otra dificultad (54%), además el hecho de que exista poca bibliografía sobre el tema es considerada una dificultad por un 17% de los encuestados. La opción de falta de interés por parte del personal también es calificada como obstáculo por un 29% de los empleados de la Gerencia Financiera.

Pregunta 7

¿Proporciona la Alcaldía Municipal capacitación al personal cuando se implementan nuevos procedimientos de trabajo?

Objetivo.

Conocer si la Alcaldía Municipal proporciona capacitación al personal cuando se implementan nuevos procedimientos de trabajo.

4 DEPARTAMENTOS

(Personal de Dptos.)

RESPUESTA	TOTAL	%
SI	8	33
NO	5	21
A VECES	11	46
TOTAL	24	100

Análisis :

Se determino que los empleados tienen opiniones diferentes sobre las capacitaciones pues consideran que en un 33% si son capacitados, un 21% consideran que no son capacitados para desempeñar trabajos nuevos y un 46% indican que no en todas las ocasiones requeridas son capacitados sino que estas se dan esporádicamente no en todas las ocasiones necesarias.

Pregunta 8

¿Cuál considera usted que es el medio más idóneo que debe utilizar la alcaldía municipal para capacitar al personal ?

Objetivo.

Conocer que medios utiliza la alcaldía para capacitar al personal .

4 DEPARTAMENTOS

(Personal de Dptos.)

RESPUESTA	TOTAL	%
SEMINARIO	18	75
BOLETINES INFORMATIVOS	2	8
OTROS	4	17
TOTAL	24	100

Análisis :

Del cien por ciento de los encuestados, un 75% opinaron que el medio más factible para las capacitaciones es el seminario, mientras que un 8% opina que por medio de boletines y un 17% opina que otros medios que se adapten a sus necesidades pueden ser los idóneos.

Pregunta 9

¿ Qué ventajas considera que puede brindar a la Alcaldía Municipal de Soyapango, la aplicación de Normas de Calidad ISO 9001:2000 en el departamento de auditoría Interna ?

Objetivo.

Conocer las ventajas que según los empleados puede brindar a la Alcaldía, la aplicación de Normas de Calidad ISO 9001:2000 en el departamento de Auditoría Interna.

4 DEPARTAMENTOS

(Personal de Dptos.)

RESPUESTA	TOTAL	%
INFORMACIÓN CONFIABLE	14	58
USUARIOS SATISFECHOS	5	21
OTROS	5	21
TOTAL	24	100

Análisis :

La mayoría de los encuestados opinan que los beneficios de aplicar normas de calidad ISO 9001:2000 en el departamento de auditoria interna será la información confiable (58% de 24), un 21% considera que los beneficios serán para los usuarios pues se satisfarán sus necesidades, y otro porcentaje igual opina que son otros los beneficios que se obtendrán.

Pregunta 10

¿Considera que el Departamento de Auditoría Interna debe de jugar un rol de asesor para todas las áreas de la Municipalidad, orientando y capacitando al personal para lograr la calidad integral de los departamentos?

Objetivo.

Determinar si el Departamento de Auditoría Interna debe de jugar un rol de asesor para todas las áreas de la Municipalidad, orientando y capacitando al personal para lograr la calidad integral de los departamentos

4 DEPARTAMENTOS

(Personal de Dptos.)

RESPUESTA	TOTAL	%
SI	24	100
NO	0	0
TOTAL	24	100

Análisis :

El cien por ciento de los encuestados opinan que el Departamento de Auditoría Interna es el idóneo para asesorar los departamentos de la Municipalidad, orientando y capacitando al personal para lograr la calidad integral de los departamentos.

6.7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.7.1 Conclusiones

CUESTIONARIO I

Con la investigación bibliográfica y de campo realizada en la Alcaldía Municipal de Soyapango, ha permitido establecer las siguientes conclusiones sobre el tema investigado:

1. El Departamento de Auditoría Interna tiene función asesora de acuerdo al nivel jerárquico en que se ubica. Por esta razón presenta el resultado de su trabajo a la autoridad máxima de la alcaldía.
2. En el Departamento de Auditoría Interna para desarrollar su trabajo con los instrumentos necesarios, estos son elaborados tomando en cuenta la normativa legal, técnica y aspectos propios del municipio. Así mismo el desarrollo del trabajo se guía de acuerdo al plan anual de trabajo presentado como lo requiere la Corte de Cuentas.
3. De acuerdo al diagnóstico de la investigación se observó que la Alcaldía Municipal cuenta con manuales y procedimientos escritos para el desarrollo de las funciones de sus departamentos los cuales son divulgados al personal.

4. El personal de la Alcaldía cuenta con poco conocimiento sobre normas de calidad ISO por lo que se expresa la necesidad de recibir capacitación, ya que con esta se beneficiarían en el desarrollo de su trabajo y se considera que el Departamento de Auditoria Interna es el idóneo para esta actividad.

CUESTIONARIO II

5. Al personal de los cuatro departamentos de la Gerencia Financiera, no se les informa sobre las actividades que contiene el plan anual de auditoría interna; lo que trae como consecuencia el poco conocimiento que el personal tiene sobre el desempeño de sus funciones.
6. Se determina que las dificultades que enfrenta el personal de la alcaldía para aplicar normas de calidad estriba principalmente en la falta de interés., seguidos en importancia en la falta de capacitación.
7. El personal de la Alcaldía, consideran al igual que la teoría referente a las Normas de Calidad ISO 9001:2000, que la implementación de estos mejoraría la calidad de la información, volviéndola más confiable.

6.7.2 Recomendaciones

CUESTIONARIO I

1. El departamento de Auditoría Interna debe continuar proporcionando información con un valor agregado, garantizando permanentemente calidad en el servicio y seguir presentando el resultado de su trabajo a la autoridad máxima de la Alcaldía Municipal.
2. Se sugiere al Departamento de Auditoría Interna que además de considerar la normativa legal, técnica y aspectos propios del municipio al elaborar sus instrumentos de trabajo, debe aplicar Normas de Calidad ISO 9001:2000, con el propósito de ser eficaces en el desempeño del mismo.
3. La Alcaldía Municipal de Soyapango cuenta con manuales y procedimientos escritos para sus departamentos, los cuales deben ajustarse de acuerdo a la necesidad del área o del personal, esto requiere apoyo en cuanto capacitación y actualización.
4. Dado que el personal de la Alcaldía no posee el conocimiento necesario sobre normas de calidad ISO siendo esto indispensable para la implementación de un sistema de calidad, debe proporcionarse

actualización constante sobre el tema, aprovechando la buena disposición del personal

CUESTIONARIO II

5. El Departamento de Auditoría Interna, que es el responsable de realizar el plan anual; debe de informar a todo el personal de los cuatro departamentos de la Gerencia Financiera sobre las actividades que desarrollaran.
6. Los miembros responsables de la Alcaldía Municipal de Soyapango deben asumir su función de brindar actualización en cuanto al conocimiento sobre sistemas de calidad, en principal; el departamento de Auditoría Interna, que debe contar con profesionales con formación académica que este a la vanguardia de la tecnología.
7. La aplicación de normas de calidad ISO 9001:2000 en el desarrollo de la auditoria interna de la Alcaldía permitirá la especialización del personal de dicho departamento en cuanto a normas de calidad se refiere, logrando así una reestructuración en el proceso de desarrollo de la auditoria, generando así información confiable y oportuna.

CAPITULO III

PROPUESTA DE UN MODELO DE AUDITORIA INTERNA EN BASE A NORMAS DE CALIDAD ISO 9001:2000 APLICADOS A LAS ALCALDÍAS MUNICIPALES. CASO PRACTICO: ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOYAPANGO.

En el presente capitulo se muestran las técnicas idóneas para desempeñar una auditoría interna aplicando normas de calidad ISO 9001:2000. Actualmente el departamento de auditoría interna de la Alcaldía Municipal de Soyapango no tiene documentado un modelo de auditoría interna, realizan el trabajo siguiendo una guía general para las municipalidades proporcionadas por el Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal de manera empírica. Dado que en la investigación se presenta un modelo de gestión de la calidad aplicado a la auditoría interna, no se trata el tema Certificación de dicho modelo de la Alcaldía Municipal por el hecho de no existir la opción de certificaciones parciales del Sistema de Gestión de la Calidad dentro de la organización.

Dado que el departamento de Auditoría Interna fundamenta formalmente su accionar en el plan de trabajo, ya que este debe conducir auditorias internas periódicas para determinar si se cumplen los procedimientos establecidos en la Municipalidad. Esta debe preparar el plan de auditoría teniendo en cuenta el

estado e importancia de las actividades y áreas a ser auditadas así como los resultados de las auditorías previas. Se deberán definir en dicho plan: el alcance, frecuencia y metodología de las auditorías.

Un procedimiento documentado incluye las responsabilidades y requerimientos para conducir auditorías asegurando su independencia, registrando resultados e informando al Concejo Municipal. Ellos son los encargados de tomar la acción correctiva en la oportunidad correspondiente sobre las deficiencias encontradas durante la auditoría.

Propósito del Modelo.

Con el modelo propuesto se pretende brindar a la Alcaldía de Soyapango, información más confiable y oportuna mediante un plan de actividades de auditoría interna que incorpore el elemento calidad desde la planificación hasta su desarrollo, beneficiando directamente al Concejo Municipal con información confiable, objetiva y sistemática basada en una planificación coordinada y sostenible en el tiempo.

Beneficios del Modelo.

El Modelo de Auditoría Interna con base a normas de calidad ISO 9001:2000 beneficiará directamente a la Alcaldía Municipal en los siguientes aspectos:

1. La definición de los procedimientos de control para la alcaldía en base a los lineamientos internos existentes.
2. La concientización del personal sobre la importancia del concepto de calidad, como una herramienta más para el desempeño de su trabajo.
3. La documentación de los lineamientos para desarrollar las actividades laborales en forma metódica, ordenada y con un bajo costo.

Características del Modelo

El modelo tiene características propias que lo hacen diferente a las labores frecuentes de una auditoría interna, algunas de estas son:

1. El modelo de auditoría se puede aplicar a cualquier Alcaldía Municipal, aunque esta no tenga implementado un sistema de calidad como tal.
2. Es flexible, se puede adaptar a los cambios que requiera la Alcaldía.
3. Permite al Concejo Municipal, conocer las actividades que se van a desarrollar en un período determinado, así como los recursos requeridos.

4. Una mejora continua del modelo implementado, basado en el compromiso y la participación activa del personal que ejecuta las actividades, así como por medio de la actualización de la norma de referencia.

7.1 PLAN ANUAL DE AUDITORIA PARA LAS MUNICIPALIDADES

El Plan de Auditoría Anual de la municipalidad debe incluir:

- El objetivo y alcance de la auditoría
- Las actividades que deben ser auditadas
- Las fechas en que se realizarán las auditorías
- El tiempo requerido para realizar las actividades de la auditoría.
- El presupuesto financiero requerido.
- Los recursos humanos, de logística y demás aspectos necesarios para realizar las auditorías planificadas.

Los objetivos de la Auditoria en base a la norma ISO 9001:2000 pueden incluir:

- Determinar si existen procedimientos documentados que describan el accionar cotidiano y si son puestos en práctica.

- Determinar por medio del examen de evidencias si se cumplen con el plan anual de auditoria en función de los objetivos y requerimientos de la Municipalidad.
- Evaluar la efectividad de la implementación de los procedimientos en función de la satisfacción de los clientes internos y externos y mejorar la prestación de los servicios.
- Identificar las deficiencias de los procedimientos implementados y las desviaciones de los mismos.
- Proporcionar al Concejo Municipal una evaluación de las actividades auditadas mediante la presentación de los resultados obtenidos y las recomendaciones para tomar acciones correctivas.

7.1.1 Alcance de la Auditoría

La auditoria interna de la Alcaldía Municipal estará enfocada a áreas específicas dentro ella, las cuales se priorizarán en función de los servicios que prestan ya sea a usuarios internos o externos y de acuerdo al criterio profesional del auditor interno. La documentación base de la auditoría será toda aquella previamente definida y del conocimiento del personal a auditar.

El auditor Interno debe al concluir la auditoria, redactar un informe donde se determina si el control interno existente en la alcaldía es efectivo para lograr los objetivos y metas proyectadas por Concejo Municipal.

7.1.2 Elementos del Plan de Auditoría Interna

El plan anual de auditoría debe contener como mínimo los siguientes elementos:

1. Resultados de auditorías anteriores
2. Planeación de la Auditoría Interna a largo plazo (plan anual)
3. Determinación de objetivos de cada auditoría planificada
4. Asignación de recursos: materiales, humanos y financieros
5. Alcance de la auditoría interna: áreas y documentación a auditar
6. Diseño de programa de auditoria incluyendo las áreas propuesta a auditar

7.2 Estructura de un Modelo de Auditoría Interna con base a normas de calidad ISO 9001:2000

Objetivo

El objetivo de orientar el enfoque de auditoría interna hacia el aseguramiento de la calidad en la Alcaldía Municipal de Soyapango, es llevar a cabo la evaluación y aseguramiento del control, procesos, procedimientos y sistemas que contribuyen a la prestación de servicios bajo esquemas de calidad y la satisfacción del cliente.

El enfoque de aseguramiento de la calidad no solamente se limita al fortalecimiento del control interno sino además, proporciona al Concejo Municipal una confianza adecuada sobre las actividades que la Alcaldía desempeña, considerando los siguientes puntos:

- Establecer por escrito como se deben realizar las tareas en la Alcaldía.
- Cumplir con todo lo que se ha escrito.
- Revisar y mejorar continuamente el sistema establecido.

Importancia

El plan anual de auditoría interna de la Alcaldía orientado al aseguramiento de la calidad, pretende establecer la necesidad de que existan procedimientos

escritos que definan las pautas de actuación, además de establecer las responsabilidades por los distintos niveles jerárquicos de la Alcaldía, y se generen los registros necesarios y oportunos que permiten evidenciar la aplicación de cada procedimiento en la evaluación.

7.2.1 Aplicación de la Norma ISO 9001:2000 a la función de auditoría interna de la alcaldía.

La norma de calidad ISO 9001:2000 está orientada a la identificación y gestión sistemática de los procesos empleados dentro de una organización, a esto se le conoce como “ Enfoque basado en procesos “. La norma esta divida en cuatro capítulos básicos en los que se describen las acciones que debe realizar la organización, en este caso la función de auditoría de la Alcaldía para asegurar la calidad de los servicios brindados, de acuerdo a los siguientes aspectos:

► Responsabilidad de la Dirección

Este apartado hace referencia al compromiso de la Función de auditoría para desarrollar y mejorar el sistema de calidad, estableciendo políticas y objetivos para el logro de ello, asegurando la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, los cuales se adaptaron a la función de auditoría dentro de la planeación, al establecer objetivos de calidad de

acuerdo a las funciones de la municipalidad, asignando los recursos necesarios bajo la supervisión de un responsable, el cual mantendrá la comunicación entre los diferentes departamentos.

► Gestión de los Recursos

En este apartado se muestra que la organización debe determinar y suministrar los recursos necesarios para implementar los procesos del sistema de gestión de calidad y para alcanzar la satisfacción del cliente, lo cual se aplica dentro de la función de auditoría interna al momento de asignar al personal que auditará áreas determinadas de la municipalidad, los cuales cuentan con la capacitación necesaria sobre el sistema de gestión de calidad y están conscientes de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad. El responsable de la función de auditoría debe proveer las instalaciones equipos y servicios de soporte necesario para lograr la satisfacción de los clientes y asegurar la calidad de los servicios.

► Realización del Producto

Esto se refiere a la secuencia de procesos y subprocesos requeridos para la prestación de los servicios de la función de auditoría, los cuales deben estar documentados de acuerdo a las operaciones de la organización; y deben ser revisados continuamente de acuerdo a las exigencias de los clientes u otros

requerimientos reglamentarios o legales. En la función de auditoría interna este apartado se aplica desde la elaboración del plan anual de trabajo, documentando cada paso a seguir en el desarrollo de las auditorías planificadas, es decir, el establecimiento de programas y procedimientos por áreas, dichas actividades deben ser supervisado constantemente para actualizar los requerimientos técnicos y legales aplicables.

► Medición, Análisis y Mejora

La organización debe definir, planificar e implementar actividad de medición y monitoreo para asegurar la conformidad y la mejora, tomando acciones correctivas para eliminar la causa de no conformidades, previniendo su repetición e identificando las acciones preventivas para eliminar potenciales causas de no conformidades previniendo así su aparición. Este requisito se aplica a la auditoría interna la cual tiene que ser periódica definiéndose alcance, frecuencia y metodología a seguir para medir el cumplimiento de los requerimientos de la norma ISO 9001:2000 y si ha sido efectivamente implementado y mantenido el sistema de gestión de calidad. Al final de la auditoría se presenta el informe en el que se considera y explica todos los hallazgos, y conclusiones para complementar las acciones de seguimiento correspondiente. De existir observaciones, el auditor responsable debe elaborar una cédula estableciendo las acciones preventivas y correctivas y las fechas de cumplimiento de dichas acciones; todo lo anterior debe quedar

documentado con el objeto que sirva de evidencia para verificar si se han subsanado las observaciones hechas en el informe.

7.2.2 Áreas a Auditar

Las áreas que el auditor debe considerar en la municipalidad por su importancia, naturaleza y por estar definido en la Guía de Auditoría Interna Municipal del Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal son:

- Contabilidad.
- Ingresos
- Caja y Bancos
- Gastos
- Ingresos
- Inversiones
- Presupuesto
- Cuentas por Cobrar

7.2.3 Fechas de Programación de auditoría

Respecto a la programación de auditoría, las municipalidades elaboran un “Plan de Auditoría Anual” de acuerdo a lo establecido en el Art. 36 de la Ley de la Corte de Cuentas de El Salvador. El Plan de Auditoría Anual es elaborado por el responsable de Auditoría Interna por medio del cual describe los recursos que posee la unidad para examinar las áreas determinadas de acuerdo con ciertos criterios y su juicio profesional en un período de un año.

7.2.4 Formato de programas de Auditoria con base a normas de calidad

Los programas que a continuación se presentan son el resultado de la planeación resumido en un programa de trabajo, los cuales son enunciados lógicamente ordenados y clasificados de acuerdo a su importancia.

A continuación se mencionan ciertos elementos indispensables en el programa de auditoría interna orientado a asegurar la calidad.

- encabezado del documento
- Objetivo del documento
- Área a auditar
- Persona contacto.

PROGRAMAS PROPUESTO

ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOYAPANGO

AREA: CONTABILIDAD

Objetivos de la Auditoría

- Verificar la aplicación del Catálogo de Cuentas a las cifras presupuestarias.
- Verificar el manejo de los registros contables.
- Comprobar las cifras de los Estados Financieros ido saldos presupuestarios actualizados.

Fecha:_____

Personas Contactos_____

PROCEDIMIENTO	REALIZADO FECHA	OBERVACIONES
1.- Revisión de los registros contables 1.1- Libro de Ingresos 1.2- Libro de Egresos 1.3- Libro de Resumen mensual de ingresos. 1.4- Libro de Bancos 1.5- Libro de Caja 1.6- Libro de Inventarios 2.- Verificar que todas las operaciones contables estén debidamente respaldadas con su respectivo comprobante.		

3.- Verificar y separar de contabilidad las actividades y custodia manejo de valores y compras. 4.- Verificar la existencia y exactitud de las conciliaciones bancarias. 5.- Examinar la oportunidad de los registros contables (registros actualizados) 6.- Examinar que la documentación contable que respalda la operación este debidamente autorizada por el funcionario correspondiente. 7.- Verificar que los saldos presupuestarios estén autorizados. 8.- Verificar que el libro de control de costos por servicios estén actualizados. 9.- Asegurarse que los comprobantes (recibos, facturas, etc.) que respaldan el asiento contable cumplan con los requerimientos legales exigidos por la Corte de Cuentas. 9.1- Factura original 9.2- Inscripción al IVA por el vendedor 9.3- Sin alteraciones, tachaduras o enmendaduras 9.4- Firma de autorización por el Alcalde y visto bueno del Síndico.		
---	--	--

9.5- Sello de cancelado del proveedor		
9.6- Numero de cheque con el que se efectúa el pago.		

CUESTIONARIO

PREGUNTA	RESPUESTA		COMENTARIO
	SI	NO	
1.- ¿ El actual sistema contable esta de acuerdo a los requerimientos de la corte de cuentas?			
2.- ¿ Están legalizados los registros contables?.			
3.- ¿ Están actualizados los registros contables?.			
3.1- ¿ El libro de ingresos ?			
3.2- ¿ El libro resumen de ingreso total ?			
3.3- ¿ El libro de egresos ?			
4.- ¿ Se registran oportunamente las transacciones que realiza la municipalidad sobre?.			
4.1- ¿ Los ingresos ?			
4.2- ¿ Los egresos ?			
5.- ¿ Se lleva el libro de inventarios ?			
6.- ¿ Se encuentra actualizado el libro de inventarios ?.			
7.- ¿ Efectúa contabilidad chequeos selectivos a ?.			

7.1- Caja general 7.2- Bodega 7.3- Cuentas corrientes 7.4- Existencia de especies municipales 7.5- Ejecución de proyectos 8.- ¿ En caso de retiro de activos fijos, se emite el acuerdo municipal?. 9.- ¿ Se lleva registro sobre cuentas por pagar ?. 10.- ¿ Las funciones de caja, cuentas corrientes son realizadas por el contado ?. 11.- ¿ Existe auditor o funcionario que verifique las operaciones contables ?. 12.- ¿ Se concilian semanalmente las cuentas de bancos y otras instituciones financieras. ? 13.- ¿ Se efectúan arqueos a caja general ? 14.- ¿ Se clasifican los ingresos y egresos de acuerdo al catalogo de cuentas y presupuesto ? 15.- ¿ Prepara contabilidad los reportes mensuales necesarios ? 15.1- Balance de comprobación 15.2- Estado mensual de ejecución del			
--	--	--	--

presupuesto			
15.3- Estado de presupuesto anual			
15.4- Balance general			

ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOYAPANGO

AREA: INGRESO

Objetivos de la auditoría

- Asegurarse de que el total de los ingresos reportados no incluyan valores ficticios.
- Controlar que las deducciones sean aplicadas efectivamente al periodo que corresponde.
- Verificar que los ingresos estén clasificados adecuadamente al rubro que corresponde.

Fecha:_____

Personas Contactos_____

PROCEDIMIENTO	REALIZADO FECHA	OBSERVACIONES
1.- Para el control de todo ingreso debe usarse la formula 1-ISAM pre- enumerada.		
2.- Verificar que una persona ajena a la elaboración del calculo del pago revise los valores de la 1-ISAM.		

3.- Asegurarse que los recibos 1-ISAM anulados estén invalidados en todos sus tantos y debidamente archivados a fin de conservar la secuencia numérica. 4.- Comprobar los aspectos siguientes 4.1. Hacer cortes de recibo y comprobar la secuencia numérica. 4.2. Verificar que los recibos anulados y cancelados estén inutilizados. 4.3. Cotejar que el valor cobrado coincida con las tarifas, ordenanzas de tasas o ley de impuestos vigentes. 4.4. Verificar que los 1-ISAM estén debidamente legalizados (firmas y sellos de contador y tesorero) 4.5 Asegurarse que se efectuaron las anotaciones a las cuentas corrientes de los contribuyentes. 5.- Asegurarse que los ingresos sean remesados a la brevedad posible 6.- Verificar mediante la sumatoria de los ingresos contra la sumatoria de los comprobantes diarios o del periodo. 7.- Verificar que los ingresos depositados en los sistemas financieros tengan el sello, firma y fecha		
---	--	--

del banco.		
8.- Comprobar que los ingresos hayan sido contabilizados en el registro correspondiente.		
9.- Asegurarse que los ingresos percibidos durante el día estén incluidos en el informe de caja		

CUESTIONARIO

PREGUNTA	RESPUESTA		COMENTARIO
	SI	NO	
1.- ¿ El Concejo Municipal autoriza todas las cuentas de cheques?			
2.- ¿ Tiene la municipalidad fondo circulante?.			
3.- ¿ Son independientes las personas encargadas de caja de las personas que hacen los cobros ?.			
4.- ¿ La persona que lleva la caja general es distinta a la que lleva la caja chica ?.			
5.- ¿ Se hacen cortes de caja a las personas encargadas de su custodia?. ¿ Con que frecuencia?			

6.- ¿ Están los desembolsos de caja chica debidamente respaldados por comprobantes ?. 7.- ¿ Existe un procedimiento clave para las liquidaciones de caja chica ?. 8.- ¿ Están los pagos individuales de fondos en efectivo limitados a una cantidad máxima?. ¿ A cuanto? 9.- ¿ Se preparan los comprobantes en forma tal que dificulten su alteración ?. 10.- ¿ Los comprobantes de caja están firmados por las personas que reciben el efectivo o que dispuso de el ?. 11.- ¿ Los comprobantes de caja están firmados por el funcionario asignado para realizar el desembolso ?. 12.- ¿ Antes de firmar los cheques por pagos los funcionarios que firman tienen a la vista los comprobantes que respaldan el egreso?. 13.- ¿ Se le estampa el sello de cancelado al comprobante al momento de firmar el cheque de pago ?. 14.- ¿ Para el reembolso de caja chica se emite			
--	--	--	--

a favor de la persona encargada de su custodia ?. 15.- ¿ Se efectúan arqueos a caja?. 15.1 ¿ Con que frecuencia se hacen los arqueos a caja?. 15.2 ¿ Quien hace los arqueos a caja?. 16.- ¿ Está prohibido usar los fondos de caja para hacer efectivos, cheques de funcionarios de empleados, clientes y de otras personas?. 17.- ¿ Son completamente independientes los empleados de contabilidad y caja?. 18.- ¿ Están registrados en libros todas las cuentas bancarias a nombre de la municipalidad ?. 19.- ¿ Se registran todas las transacciones de caja y bancos en la fecha que ocurre la transacción ?. 20.- ¿ Existe un control de talonario de talonario chequera que no están en uso ?. 21.- ¿ Se lleva control de los cheques anulados ?. 22.- ¿ Se firman cheques en blanco ?			
---	--	--	--

--	--	--	--

ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOYAPANGO

AREA DE CAJA Y BANCOS

Objetivos de la auditoría

- Comprobar la autenticidad de fondos
- Determinar si existe malversación de Caja y Bancos
- Localizar aplicaciones indebidas con respecto a ingresos y egresos
- Verificar si los Asientos originados po los movimientos diarios son registrados oportunamente en los libros correspondientes.
- Asegurarse de que no se efectúen pagos y gastos que no estén autorizados por las personas asignadas para ello.

Fecha:_____

Personas Contactos_____

PROCEDIMIENTO	REALIZADO FECHA	OBERVACIONES
<u>EVALUACIÓN DE CAJA</u> 1.- Verificar que los cajeros, no tengan injerencia en labores de autorización de fondos ni en los registros contables 2.- Verificar que las persona encargadas de la custodia de fondos haya rendido fianza 3.- Analizar el adecuado procedimiento de los		

controles establecidos para el control de ingresos en efectivo (cobradores, bancos y cajeros) 4.- Comprobar que los ingresos de caja no se utilizan para hacer pagos en efectivo 5.- Listar los nombres de personas con facultad para autorizar pagos con fondos de caja 6.- Verificar que se hagan los arqueos sorpresivos y simultáneos 7.- Previo al inicio del arqueo realizar las actividades siguientes. 7.1 Efectuar corte de comprobante de ingresos y egreso. 7.2 Fecha del ultimo reembolso para determinar la antigüedad de los comprobantes. 8.- Para los documentos que se localicen durante el arqueo deben cuidarse los puntos siguientes 8.1 Que los cheques estén a nombre de la municipalidad 8.2 Vigilar que los cheques no estén endosados y cuidar que no estén post fechado 8.3 Verificar la autorización, antigüedad y concepto de los comprobantes cancelados, con los sellos y firmas correspondientes. 9.- Al concluir el arqueo, deber obtenerse la firma del encargado de fondos, indicando su		
--	--	--

conformidad con el resultado obtenido.		
10.- Verificar si los ingresos correspondientes del día anterior fueron depositados.		
11.- Cuando el cajero tenga la custodia de otros valores el arqueo debe realizarse simultáneamente.		

PROCEDIMIENTOS: CAJA Y BANCOS

PROCEDIMIENTO	REALIZADO FECHA	OBSERVACIONES
EVALUACIÓN DE BANCO 1.- Verificar que el libro de bancos este actualizado 2.- Comprobar que las conciliaciones de bancos estén elaboradas y actualizadas 3.- Sobre las conciliaciones bancarias debe hacerse lo siguiente 3.1- Verificar el saldo con el libro de bancos 3.2- Realizar una revisión aritmética 3.3- Verificar que las partidas en conciliación sean normales (cheques en transito y deposito) 3.4- Las partidas de conciliación antigua deben investigarse y en caso de ser necesario ajustarse. 3.5- Debe tenerse especial cuidado		

4.- Por los cheques extendidos debe realizarse el siguiente trabajo: 4.1 Verificar el registro oportuno de cheques 4.2 Comprobar en el libro la secuencia numérica de su registro 4.3 Verificar que los cheques anulados estén debidamente inutilizados y registrado en el libro con la palabra anulado 4.4 Comprobar que los cheques a nombre de funcionarios y empleados sea por operaciones normales (salario, viáticos, reembolsos a caja chica, etc) 5.- Verificar si los pagos efectuado por medio de cheque están dentro del límite fijado.(fondo) 6.- Comprobar que los cheques sean elaborados adecuadamente a fin de que no puedan ser alterados 7.- Los cheques pagados devueltos por el banco deben ser enviados a contabilidad para su control y registro inmediato 8.- Verificar que no hayan cheques firmados en blanco 9.-Asegurarse que los cheques no utilizados estén debidamente controlados		
--	--	--

CUESTIONARIO: AREA DE CAJA Y BANCOS

PREGUNTA	RESPUESTA SI	NO	COMENTARIO
EVALUACIÓN DE CAJA 1.- ¿ Son los encargados del fondo de caja independiente del empleado encargado del cobro? 2.- ¿ Recae la responsabilidad de caja sobre una sola persona ?. 3.- ¿ Se hacen cortes de los fondos en efectivo a la persona encargada del fondo ?. 4.- ¿ Tiene la municipalidad fondo de caja chica ?. 5.- ¿ Están los fondos de caja respaldados con los comprobantes correspondiente ? 6.- ¿ Están los pagos individuales de los fondos en efectivo limitados a una cantidad máxima ?. ¿ A cuanto asciende dicha cantidad ?. 7.- ¿ Los comprobantes utilizados en caja general o caja chica estan: 7.1- Preparados en forma tal que no sea posible su alteración			

7.2- el comprobante esta firmado por la persona que recibe el efectivo o que dispuso de el. 7.3- Los comprobantes son aprobados previamente por otro empleado responsable 7.4- La aprobación se hace antes o después del pago. 7.5- Quien hace la aprobación ? 8.- ¿ Se efectúan arqueos a caja? 8.1- ¿Quien los hace ? 8.2- ¿Con que frecuencia ? 9.- ¿ Se usa el fondo de caja para hacer efectivos cheques de funcionarios, empleados, clientes y otras personas ?. 9.1- ¿Quien autoriza el cambio de cheque en caja general ? 10.- ¿ Se hacen remesas al banco de los fondos percibidos en el día ?.			
--	--	--	--

CUESTIONARIO: AREA DE CAJA Y BANCOS

PREGUNTA	RESPUESTA		COMENTARIO
	SI	NO	
BANCOS 1.- ¿ Están autorizados por el Concejo Municipal todas la cuentas bancarias existentes? 1.1- ¿ Obtener listado de personas			

autorizadas para firmar cheque ?. 2.- ¿ Se encuentran registradas en el libro de bancos todas las cuentas bancarias existentes ?. 3.- ¿ Se registran en todos los casos las transacciones de caja en la fecha que se reciben o se emiten los cheques ?. 4.- ¿ Se registran oportunamente las transferencias hechas entre las cuentas bancarias? 5.- ¿ Se lleva control de talonario de cheques que no están impresos ? 6.- ¿ Se inutilizan los cheques anulados ? 7.- ¿ Se firman cheques en blanco ? 8.- ¿ Si es así, están de acuerdo los miembros del Concejo Municipal? 9.- ¿ Los pagos se hacen únicamente con los comprobantes debidamente revidados y aprobados por el Síndico y el Alcalde ?. 10.- ¿ Los pagos que reciben la alcaldía por medio de cheque son depositados diariamente ?.			
---	--	--	--

--	--	--	--

ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOYAPANGO

AREA: GASTOS

Objetivo de la Auditoría

- Controlar que los gastos estén previstos dentro del presupuesto
- Verificar que los gastos correspondan a las necesidades de la municipalidad.
- Prevención de fraude en la ejecución de gastos generados por el municipio.
- Localizar errores administrativos, contables y financieros.

Fecha: _____

Personas Contactos _____

PROCEDIMIENTO	REALIZADO FECHA	OBERVACIONES
1.- Verificar que los gastos administrativos estén autorizados mediante acuerdo municipal		

2.- Verificar que el gasto este respaldado por el comprobante correspondiente (factura, recibo, comprobante de caja chica) 3.- Asegurar que el gasto este autorizado el funcionario correspondiente. 4.- Comprobar que contabilidad recibe la información oportuna sobre los gastos realizados. 5.- Verificar que la sumatoria de los gastos afines estén debidamente respaldados por las asignaciones presupuestarias correspondientes. 6.- Analizar las diferencias sobre aquellos gastos tales como teléfono, agua, arrendamiento, etc determinar su origen 7.- Verificar que el gasto sea clasificado y aplicado área o Departamento Administrativo o proyecto que lo origino 8.- Verificar que los comprobantes que amparan un pago tengan todas las firmas y sellos necesario 9.-Verificar que no se efectúen pagos en efectivo con cargo a caja o utilizando los ingresos del día		
---	--	--

CUESTIONARIO: AREA DE GASTOS

PREGUNTA	RESPUESTA SI NO		COMENTARIO
1.- ¿ Existe control de los gastos con relación a las asignaciones presupuestadas? 2.- ¿ Se ha autorizado dentro de la organización a un funcionario que autorice la erogación o gastos?. 3.- ¿ Los gastos fijos son aprobados por el Concejo Municipal ?. 4.- ¿ Están clasificados los gastos por área o proyecto?.			

ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOYAPANGO

AREA: INVERSIONES

Objetivo de la auditoría.

- Prevenir las violaciones legales a las adjudicaciones
- Asegurarse que la obra o proyecto se ha ejecutado de acuerdo a lo pactado en el contrato en calidad, tiempo y costos.
- Localizar errores administrativos, contables y financieros.
- Controlar que la inversión corresponda a lo establecido en el presupuesto.

Fecha: _____

Personas Contactos _____

PROCEDIMIENTO	REALIZADO FECHA	OBERVACIONES
1.- Comprobar el monto de la inversión y verificar		

lo siguiente: 1.1 si el monto es superior a ¢ 500,000.00 1.2 si el monto es superior a ¢ 100,000.00 y menor a ¢ 500,000.00. 1.3 si el monto es menor de ¢ 100,000.00 2.- Verificar si la inversión esta incluida en el presupuesto de inversión 3.- Asegurar de no haber violado el Art. 94 del Código Municipal con respecto a la inversión realizada o a realizar. 4.- Asegurarse que el contrato este elaborado correctamente. 5.- Verificar si no se ha violado el numeral “b” del Art 27 del Código Municipal con respecto a la celebración del contrato. 6.- Verificar mediante el Libro de Actas y Acuerdos Municipales si en la adjudicación no se violo el Art. 59 del Código Municipal. 7.- Comprobar que el monto total de la inversión corresponda con lo disponible en el presupuesto. 8.- Asegurarse que el documento de fianza corresponda al monto total de la inversión. 9.-Examinar si la documentación (contratos,		
--	--	--

fianzas, términos de referencia) cumplen con los requisitos legales.		
10.- Verificar durante el desarrollo de la inversión que la factura, recibos, planillas y demás documentos cumplan con los requisitos de ley (trabajo por administración)		

CUESTIONARIO: AREA DE INVERSIONES

PREGUNTA	RESPUESTA		COMENTARIO
	SI	NO	
1.- ¿ En el proceso de adjudicación se consideran todos los aspectos importantes ? 1.1 la calidad 1.2 la experiencia 1.3 el costo. 1.4 La garantía 1.5 Los términos de referencia 2.- ¿ En la adjudicación participan todas las ofertas presentadas aunque no cumplan con lo especificado en los términos de referencia ?. 3.- ¿ Después de ser seleccionada la empresa o			

profesional se verifica la documentación necesaria siguiente ?. 3.1 la solvencia municipal 3.2 la solvencia de renta y vialidad 3.3 la inscripción del IVA 3.4 la experiencia de la Empresa 4.- ¿ Cuando se hacen los desembolsos se toman en consideración el cumplimiento de los requisitos y condiciones prestados tales como ?. 4.1 el avance de la obra 4.2 las cláusulas contractuales 4.3 el tiempo según programa 5.- ¿ Los cheques de desembolso se hacen a nombre de algún miembro del Concejo o empleado municipal, responsable de la supervisión de la obra ?. 6.- ¿ Se lleva actualizado en contabilidad los movimientos de ingresos y egresos que origina la inversión o proyecto ?			
--	--	--	--

7.- ¿ Se realiza supervisión constante sobre la calidad y cantidad de materiales utilizados en la inversión o proyecto ? 8.- Cuando el proyecto de la inversión se hace por administración, ¿Se lleva a control de las operaciones y seguimiento del mismo, tales como: 8.1 la compra de materiales 8.2 el personal que ejecuta el proyecto 8.3 el avance del proyecto 8.4 la calidad del material usado 9.- ¿ Informa el contador al Concejo Municipal sobre lo invertido en el proyecto durante el proceso de la obra. ? 10.- ¿ Los fondos destinados a la inversión o proyecto son manejados por el tesorero municipal. ? 11.- ¿ El tesorero municipal hace los pago por desembolsos o compras del proyecto o inversión obra. ?			
---	--	--	--

ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOYAPANGO

AREA DE PRESUPUESTO

Objetivo de la Auditoría

- Asegurarse que los ingresos sean registrados oportunamente
- Asegurarse que los engresos sean registrados oportunamente
- Controlar que los egresos a realizar tengan disponibilidad dentro del presupuesto.
- Comprobar que los fondos sean utilizados en lo planificado.

Fecha:_____

Personas Contactos_____

PROCEDIMIENTO	REALIZADO FECHA	OBERVACIONES
---------------	--------------------	--------------

1.- Revisar los registros presupuestarios 1.1 Ingresos. 1.2 Egresos 2.- Examinar que los comprobantes de egresos este aplicado correctamente a la cuenta presupuestaria correspondiente. 3.- Verificar que los ingresos percibidos sean registrados oportunamente. 4.- Comprobar que los egresos sean aplicados oportunamente en los registros presupuestarios para conocer su saldo. 5.- Asegurarse que los fondos sean empleados según lo establecido en el presupuesto. 6.- Asegurarse que los comprobantes de egresos estén debidamente autorizados por el funcionario correspondiente. 7.- Verificar los saldos presupuestarios a fin de conocer el estado de cada asignación 8.- Verificar si la liquidación al presupuesto se efectúa en la fecha establecida (enero- febrero) 9.- Comprobar si se efectuaron oportunamente las aplicaciones correspondiente en caso de		
--	--	--

reformas 10.- Asegurarse que el presupuesto este discutido y aprobado por el Concejo Municipal 11.- Verificar que el Libro de Registro de Control Presupuestario sea manejado adecuadamente sin tachaduras, espacios en blanco, mutilaciones, registros a lápiz, etc.		
---	--	--

CUESTIONARIO: AREA DE PRESUPUESTO

PREGUNTA	RESPUESTA		COMENTARIO
	SI	NO	
1.- ¿ Esta elaborado el presupuesto para el presente año ? 2.- ¿ Participaron los jefes de área en su elaboración ?. 3.- ¿ Ya fue discutido y aprobado por el Concejo Municipal el presupuesto ?. 4.- ¿ Ya fue liquidado el presupuesto del año anterior 5.- ¿ Se elaboraron reportes mensuales sobre saldos presupuestarios ?.			

6.- ¿ Antes de hacer un egreso se consultan los saldos presupuestarios ?			
7.- ¿ Están actualizados los registros de control presupuestario?			

ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOYAPANGO

AREA: CUENTAS POR COBRAR

- **Determinar la autenticidad de los derechos adquiridos que se presentan en los Estados Financieros.**
- **Evaluar las posibilidades de cobro de esos derechos para establecer la provisión de las cuentas de deudas a recuperar.**
- **Cerciorarse de que se cumplan las disposiciones de la Municipalidad que dieron origen a la obligación a favor de la Municipalidad**
- Asegurarse el efectivo control y cobro de proyectos financiados a la comunidad por la Alcaldía.**

Fecha:_____

Personas Contactos_____

PROCEDIMIENTO	REALIZADO FECHA	OBERVACIONES
1.- Verificar si se ha nombrado a funcionarios para la aprobación de las transacciones relacionadas con Cuentas y Documentos por Cobrar. 2.- Comprobar si se envía regularmente regularmente Estados de Cuenta a los contribuyentes por tasas y/o impuestos 3.- Asegurarse que los registros de cuentas corrientes tasas ido impuestos, permita determinar fácilmente los saldos a la fecha de		

cada contribuyente. 4.- Verificar con que frecuencia el Contador hace revisiones a los registros de Cuentas Corrientes. 5.- Asegurarse que las operaciones por abono o cargo se registren oportunamente. 6.- Verificar si se lleva control de contribuyentes morosos y verificar su saldo. 7.- Comprobar si se envían notificaciones de cobro a los contribuyentes y con que frecuencia se realizan. 8.- Comprobar si la persona encargada del manejo de Cuentas Corrientes, también hace el cálculo y elabora el 1-ISAM y si cobra. 9.- Comprobar que la persona del Catastro es distinta a la que lleva el Registro de Cuentas Corrientes. 10.- Verificar que los asientos en los Registros de Cuentas Corrientes se efectúen con tinta o a máquina y no con Lápiz.		
---	--	--

CUESTIONARIO: CUENTAS POR COBRAR

PREGUNTA	RESPUESTA SI NO		COMENTARIO
1.- ¿ Los documentos de pago o abono a cuentas son autorizadas por la persona asignada para ello? 2.- ¿ Son revisados periódicamente los registros de Cuentas Corrientes para verificar su saldo ?. 3.- ¿ Son registrados oportunamente los movimientos de cargo o abono en las cuentas corrientes de los contribuyentes ?. 4.- ¿ Se hacen revisiones periódica de los contribuyentes morosos ?. 5.- ¿ Cuando existe mora, hay algún mecanismo para conocer la causa o motivo que la originó ?. 6.- ¿ Existe algún mecanismo administrativo o judicial para recuperar la mora ?. 6.1 ¿Cada cuanto tiempo se hacen las confirmaciones de saldo de los contribuyentes ?. 6.2 ¿ Cada cuanto tiempo se envían los			

Estados de Cuentas a los Contribuyentes ?. 6.3 ¿ Con que frecuencia se efectúa la verificación de la información de los contribuyentes ?. 7.- ¿ El cobrador tiene acceso a los registros de Cuentas Corrientes ?. 8.- ¿ El cajero tiene acceso a los Registros de Cuentas Corrientes ?. 9.- ¿ Se balancea mensualmente el reporte de Contabilidad con el detalle presentado por Cuentas Corrientes ?. 10.- ¿ Se hacen chequeos selectivos a los Registros de Cuentas Corrientes por el Contador? 11.- ¿ Se hacen préstamos a empleados y funcionarios de la Municipalidad ?. 12.- ¿ Se lleva control de los préstamos otorgados ?. 13.- ¿ Quien autoriza los préstamos a los empleados y funcionarios ?. 14.- ¿ Cuando se hace préstamos a empleados y funcionarios, se elabora algún documento que			
---	--	--	--

legaliza dicho préstamo ?.			
15.- ¿ Quien maneja los registros por préstamos a funcionarios y empleados ?.			
16.- ¿ Está actualizado el registro de empleados y funcionarios ?.			
17.- ¿ Firman los empleados la autorización u orden de descuento para cubrir la cuota de amortización al préstamo ?.			
18.- ¿ Se hace efectivo el descuento autorizado de las cuotas de préstamos a los empleados ?.			
19.- ¿ A excepción del Contador qué persona tiene acceso al registro de préstamos ?.			

7.2.5 Desarrollo de la Auditoría

7.2.5.1 Reunión de apertura de la Auditoría

El plan anual de auditoría es presentado con anticipación al año a comenzar, este es aprobado por la Corte de Cuentas, es necesario que al tener este plan anual de auditoría, el jefe del departamento haga del conocimiento del personal las actividades y la calendarización de dichas actividades, es aquí donde da comienzo la auditoría. El objetivo de esta reunión previa es estrechar contacto

entre las partes, establecer las reglas para el desempeño de la auditoría, confirmar el alcance y la agenda de la auditoría, discutir la secuencia de las actividades, establecer canales de comunicación entre las partes durante la auditoría.

7.2.5.2 Conducción de la Auditoría

Para el desarrollo de la auditoría hay que tener en cuenta diversos elementos, entre estos podemos considerar los siguientes:

- actitud del auditor: tratar de ser objetivo, debe de tomar en cuenta que el personal de la alcaldía no desea ser controlada y por lo tanto puede tratar de desviar la auditoría y hasta detenerla. El auditor a cargo debe ignorar toda táctica tendiente a detener la tarea.
- entrevista con el personal: a través de los interrogantes, el auditor puede obtener la siguiente información:
 - 1- verificar personalmente la coincidencia entre los procedimientos escritos y la realidad del desarrollo de las actividades.
 - 2- proporciona al auditor la posibilidad de explicar conflictos aparentes o cambios recientes.

- 3- establecer el desarrollo real de las tareas que están realizando.
- 4- establecer las bases apropiadas para la evaluación de evidencias documentales.
- 5- minimizar cualquier malentendido y permitir el dialogo franco entre el auditor y el auditado, de acuerdo con los objetivos que se persiguen, estableciendo la mejor manera de lograrlos.

- Características individuales del auditor:

- 1. Deben ser perseverantes en la investigación hasta encontrar la respuesta, pero sin perder de vista los objetivos buscados por la auditoria.
- 2. Trabajar de manera ética y profesional.
- 3. Identificar las desviaciones a medida que se van detectando
- 4. Mantener un ritmo de auditoría evitando demoras y conversaciones casuales o fuera del tema.
- 5. Evitar ser desviado en la investigación con discusiones técnicas que no tengan relación con el alcance de la auditoría.
- 6. Mostrar una actitud razonable y profesional.

- Proceso analítico de evaluación y verificación

En este punto se deben examinar las evidencias documentales, es decir los manuales que pertenezcan al área que están auditando, para comprobar lo expuesto durante las entrevistas o interrogatorios.

7.2.5.3 Coordinación del equipo auditor

Es muy importante que exista una buena comunicación dentro del equipo auditor y sobre todo unificar criterios de manera tal que “ hablen el mismo idioma “. Las discusiones entre los integrantes del equipo auditor deben realizarse en reuniones de equipo de las cuales no participa ningún representante del sector auditado.

7.2.5.4 Técnicas de Auditoría

(menciona que son las que se utilizan en el desarrollo de la auditoria para evaluar un SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.)

- Muestreo: generalmente es difícil examinar toda la documentación disponible durante la auditoría, por lo tanto se establece un plan de muestreo de la documentación a consultar durante la auditoría; a criterio

del auditor a cargo debiendo establecer cuales son los datos relevantes para la auditoria, de tal manera que mediante la verificación de pequeños ejemplos se pueda inducir colusiones validas sobre un tema especifico.

- Revisión de documentos: en este punto se revisa la documentación utilizada por el auditado, lo cual es comparada con los manuales propios del área a auditar.
- Entrevistas de personas: por medio de la entrevista se consigue información importante, particularmente cuando las responsabilidades y autoridad del personal son evaluadas.
- Verificación de la implementación de instrucciones de trabajo: la técnica más directa para verificar que el sector auditado cumple con sus procedimientos establecidos es presenciar el desarrollo de las actividades directamente en el lugar de trabajo.
- Rastreo de procesos y sistemas: significa que en esta técnica se verifican los pasos de un proceso desde el principio hasta el fin o su desarrollo a través del tiempo

7.2.5.5 Registro de Hallazgos

Durante el desarrollo de una auditoría los auditores irán determinando hallazgos. Estos se identifican como No conformidad, que es un hecho que presenta incumplimiento con requerimientos establecidos.

Una observación es una opinión sobre una condición no satisfactoria que no está cubierta por ningún procedimiento o instrucción, cuya efectividad puede ser mejorada.

Los auditores necesitan proveer suficientes evidencias objetivas para sustentar sus hallazgos y observaciones y dar a los auditados información detallada para permitir posteriores investigaciones tendientes a establecer acciones correctivas. Es importante que las evidencias sean registradas en el momento de ser revisadas (antes de que sean archivadas nuevamente.)

7.2.5.6 Elaboración de informe de evaluación del Plan anual de Auditoria Interna

Los resultados obtenidos por el Departamento de Auditoría Interna de las municipalidades, durante la ejecución del plan anual de auditoría, se remitirá al Concejo Municipal de la Alcaldía y la Corte de Cuentas de la Republica mediante un informe de evaluación semestral y anual, al termino de seis meses

de julio del año de ejecución y enero del año siguiente su ejecución respectivamente.

Los informes de evaluación están sujetos a una estructura básica proporcionada por el ISDEM, con el siguiente contenido:

✓ Introducción

La unidad de Auditoría Interna desarrollara una apreciación general del contenido del informe, destacando el logro de metas alcanzadas y los principales problemas acontecidos. Es generalmente donde se identifica el alcance de la auditoría.

✓ Análisis del Periodo

En base a la información contenida en las evaluaciones presupuestarias institucionales se incluirá un resumen de resultados lo que contendrá una apreciación general acerca de la administración y gestión dentro de la Municipalidad y su relación con el logro de objetivos y metas institucionales.

✓ Evaluación de metas

La unidad de Auditoría Interna analizará los resultados obtenidos durante el período de evaluación, indicando factores que han acelerado o retrasado el logro de las metas programadas.

- ✓ Conclusiones y Recomendaciones

7.2.5.7 Reunión de cierre de la auditoria

Para concluir una auditoria se organiza una reunión entre el equipo auditor y los responsables del sector auditado. El objetivo de la reunión de cierre de la auditoría es presentar los hallazgos y observaciones y asegurar que los responsables de los departamentos comprendan el origen de los mismos.

El jefe de auditoría deberá revisar todos los hallazgos y observaciones para determinar si hay problemas genéricos (él es el encargado de presidir la reunión) .

La agenda de la reunión final deberá incluir los siguientes items:

- ✓ Presentar los hallazgos
- ✓ Presentar las observaciones
- ✓ Discusión de recomendaciones

7.2.6 Acciones Correctivas

El jefe de cada departamento auditado deberá investigar los hallazgos y observaciones del informe de auditoría para adoptar las acciones correctivas apropiada, los pasos principales a considerar son

- * Descripción de las acciones correctivas
- * Planes de las acciones correctivas a implementar
- * Implementación de acciones correctivas(en fecha límite de cumplimiento)

Las acciones de seguimiento de la auditoría estarán a cargo del jefe de auditoría y tendrá como actividades las siguientes:

- * Después de obtener respuesta al informe, evaluar la adecuación y efectividad de la acción correctiva propuesta.
- * Verificación de la implementación de las acciones correctivas propuestas según su cronograma de implementación.
- * Determinación de la efectividad de la acción tomada para la prevención de la repetición de las situaciones que la originaron.

ANEXO 1

Presupuesto

Gastos de Organización

- Inscripción	\$ 203.43
- Cuotas Mensuales	\$ 2,000.00
- Fotos de Egresados	\$ 40.00
- Fotos de Graduado	<u>\$ 40.00</u>
Total	\$ 2,283.43

Gastos de Investigación

- Libros	\$ 150.00
- Folletos	\$ 40.00
- Empastados	\$ 100.00
- Impresiones	\$ 140.00
- Pasajes	\$ 100.00
- Atención a Asesores	\$ 100.00
- Servicio Internet	\$ 150.00
- Luz, Agua, Teléfono celular	<u>\$ 100.00</u>
Total	\$ 880.00

ANEXO 2

Presupuesto por la Implantación de la propuesta del Modelo de Auditoría Interna en base a Normas de Calidad ISO 9001:2000.

- Generalidades sobre Normas de Calidad ISO \$ 400.00 (por persona)

Total \$ 1,200.00

- Especialización en Auditoría de Calidad \$ 350.00 (por persona)

Total \$ 1,050.00

- Por implementación (Prueba y error)

\$ 1,000.00

Costo Total \$ 3,250.00

ANEXO 3

ENTREVISTA CON EL JEFE DE AUDITORIA INTERNA

Se visito el departamento de Auditoria de la Alcaldía Municipal de Soyapango para entrevistar al jefe del departamento, se efectuaron preguntas con el propósito de conocer la forma de trabajo, las preguntas son las siguientes:

- De acuerdo al organigrama de la alcaldía, ¿ Cual es la Gerencia de mayor importancia para el departamento de auditoria interna?

R/ Gerencia Financiera, esta tiene cuatro secciones que son: tesorería, registro tributario, cuentas corrientes y contabilidad.

- ¿ Cuales son las áreas más importantes de control interno ?

R/ Son 12 áreas: contabilidad, ingresos, caja y bancos, cuentas por cobrar, inventarios, activo fijo, compras, gastos, personal, pasivo, inversiones y presupuestación.

- ¿ Tienen manual de procedimiento las cuatro secciones de la gerencia financiera ?

R/ Si, los manuales son revisados y actualizados periódicamente

- ¿ El personal de las cuatro secciones de la gerencia financiera son capacitados para el desempeño de su trabajo .

R/ Si, el personal es evaluado cada seis meses en cuanto al desempeño de su trabajo.

- ¿ Tiene documentado un modelo de auditoria interna, para el desarrollo de la auditoria a realizar en la alcaldía ?

R/ No, utilizamos como guía el proporcionado por el Instituto Salvadoreño de Desarrollo Municipal.

ANEXO 4

Universidad Tecnológica de El Salvador

FACULTAD: CIENCIAS ECONOMICAS

CARRERA: CONTADURIA PUBLICA



En la presente investigación se utilizará un cuestionario con el objetivo de obtener información de la Alcaldía de Soyapango, y conocer así la situación actual de la auditoría, para proponer un Modelo de Auditoría Interna con base a Normas de Calidad, específicamente la ISO 9000:2000. Se le solicita contestar de manera honesta y profesional, ya que de ello depende que la propuesta que se presente este apegada a la realidad y sea de beneficio para el Gobierno Local, considerando que la información proporcionada será manejada de manera confidencial, pues solo tiene fines académicos. Si alguna de las preguntas no es comprensible consultar al investigador.

Agradecemos de antemano por su tiempo y colaboración.

Indicaciones

-Marque con una x la respuesta a preguntas cerradas, y explique brevemente si se le solicita.

II Datos Generales

1.- ¿A quien presenta el informe el departamento de Auditoria Interna?

2.- ¿Considera que el Departamento de Auditoría Interna es independiente y autónomo en sus funciones?

Si _____ No _____

Porque _____

3.- ¿Cuenta el área de Auditoría Interna con procedimientos, cuestionarios, programas y plan de auditoría debidamente documentados?

Si _____ No _____

4.- ¿Reporta a la Corte de Cuentas el Plan Anual de las Auditorias a realizar durante el ejercicio fiscal tal como se establece en la ley de la Corte de Cuentas?

Si _____ No _____

5.- ¿Se han considerado en la elaboración de los procedimientos y programas de Auditoría los aspectos legales, técnicos, acuerdos municipales y otros aspectos de carácter interno que conciernen a la municipalidad tales como:

- Ley de la Corte de Cuentas _____
- Código Municipal y leyes afines _____
- Disposiciones generales del presupuesto _____
- Código Tributario _____
- Normas Internacionales de Auditoria _____
- Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) _____
- Acuerdos Municipales, circulares e instructivos _____
- Todas las anteriores _____

6- ¿Se identifica en el plan de auditoría interna, el elemento calidad para realizar los exámenes en todas las áreas de la alcaldía?

Si _____ No _____

7.- ¿Con que periodicidad se revisan y actualizan los procedimientos de las áreas?

1 mes _____ 1 año _____ Nunca _____

8.- ¿Los procedimientos y manuales se han divulgado al personal de las áreas?

Si_____ No_____

9.- ¿Cuenta usted con algún conocimiento sobre Normas de Calidad ISO ?

Mucho _____ Poco_____ Nada_____

10.- ¿Considera que una capacitación sobre normas de calidad sería de beneficio para el personal de la alcaldía?

Si_____ No_____

11.- ¿Que beneficios considera que aportaría el diseñar los procedimientos y/o manuales de auditoría y de las demás áreas de la municipal bajo normas de calidad ISO 9000:2000?

12- ¿A su juicio considera que la implementación de los procedimientos de auditoría interna en base a ISO 9000:2000 contribuya a mejorar la calidad y eficiencia del trabajo de departamento?

Si_____ No_____

Porque_____

13- ¿Considera que el Departamento de Auditoría Interna debe de jugar un rol de asesor para todas las áreas de la Municipalidad, orientando y capacitando al personal para lograr la calidad integral de los departamentos?

Si_____

No_____

SEGUNDO CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL DE LA GERENCIA FINANCIERA

I Datos Generales

1.- ¿ Es fiscalizado su Departamento por Auditoria Interna?

Si _____ No _____

2.- Si su respuesta es afirmativa, ¿ Con que frecuencia es auditado?

Mensual _____

Trimestral _____

Semestral _____

No sabe _____

3.- ¿ Conoce si el departamento de Auditoría Interna aplica normas de calidad en sus procedimientos?

Si _____ No _____ No sabe _____

4.- ¿ Cuánto conoce usted sobre normas de calidad.?

Mínimo _____

Básico _____

Amplio _____

No contesta _____

5.- ¿En base a sus conocimientos, que beneficios obtendrá el Departamento de Auditoría Interna de la Alcaldía Municipal de aplicar Normas de Calidad I?

- Informes en el momento requerido _____
- Control de Calidad _____
- Documentación confiable _____

6.- ¿Cuáles considera que son las dificultades más significativas con las que se enfrenta el personal, para aplicar normas de calidad?

- Falta de capacitación _____
- Falta de interés por la Alcaldía Mun. _____
- Poca bibliografía _____
- Falta de interés personal _____
- Otros _____

7.- ¿Proporciona la Alcaldía Municipal capacitación al personal cuando se implementan nuevos procedimientos de trabajo?

Si _____ No _____ A veces _____

8.- ¿Qué medios utiliza la alcaldía para capacitar al personal ?

Seminarios _____

Boletines informativos _____

Otros _____

9- ¿Qué ventajas considera que puede brindar a la Alcaldía, la aplicación de Normas de Calidad ISO 9000:2000 ?

Información Confiable _____

Usuarios Satisfechos _____

Otros _____

10- ¿Considera que el Departamento de Auditoría Interna debe de jugar un rol de asesor para todas las áreas de la Municipalidad, orientando y capacitando al personal para lograr la calidad integral de los departamentos?

Si _____ No _____

BIBLIOGRAFIA

Bernal T., César Augusto. Metodología de la Investigación para Administración y Economía. Pearson Educación, Colombia, 2000. Pág. 1-25

Código Municipal con sus Reformas, Jurídica Salvadoreña. El Salvador, San Salvador, 2001. Vo. VIII

Hernández Sampieri, Roberto, et al, Metodología de Investigación. 2a. ed. McGraw Hill, México, D.F. , 1998. Pág. 1-334

Mendoza Orantes, Ricardo, Ley de la Corte de Cuentas, 6a. ed. Jurídica Salvadoreña, San Salvador, 2001. Pág. 143

Lozano Nieva, Jorge. Auditoría Interna: Su Enfoque Operacional Administrativo y de Relaciones Humanas. 2a. ed. Contables y Administrativas. México, D.F. , 1973. Pág. 14

Ventura Sosa, José Antonio, La Auditoría Estratégica, Avanti Gráfica, El Salvador, San Salvador, 1999. Pág. 2-10

Figuerola, Marta Jeannette, et al. TESIS , La especialización del Contador Público en Normas ISO 9000. Una contribución en el área contable para la adopción de Normas de Calidad., Universidad de El Salvador, San Salvador , 2001. Pág. 1

Martínez de la O, José Ernesto. et. al. TESIS “Modelo de Auditoría Interna con base a ISO-9000 aplicado a la gran industria del calzado en El Salvador. Universidad Tecnológica de El Salvador, San Salvador, 1997. Pág. 10- 43

Trinidad Alemán, David Edgardo. et. al. TESIS “Modelo de Auditoría Ambiental para las Instituciones dedicadas a la preservación del ambiente en el Salvador. Universidad Tecnológica de El Salvador, San Salvador, 1997 . Pág 26

Melgar, Oscar Armando, Santos Castillo, José. Guía para elaborar anteproyecto de graduación, El Salvador, San Salvador, 2002. Pág 1-17

www. lass_83@hotmail.com

jorgelcar@hotmail.com