

SEGUIMIENTO Y CONTROL DE CALIDAD

Elaborado por:
Lic. Christian Lobo Umaña

SEGUIMIENTO Y CONTROL DE CALIDAD

EL SEGUIMIENTO EN LA AUDITORÍA GUBERNAMENTAL

Los auditores gubernamentales deben ejercer una supervisión con respecto a la acción que adopte la parte responsable en respuesta a los hallazgos y recomendaciones planteados en un informe de auditoría, ya sea que haya sido emitido por él mismo o por otras auditorías gubernamentales.

EL SEGUIMIENTO DEBE SER INFORMADO ADECUADAMENTE CON EL FIN DE PROPORCIONAR RETROALIMENTACIÓN, SI ES POSIBLE, CON LAS CONCLUSIONES E IMPACTOS DE TODAS LAS MEDIDAS CORRECTIVAS RELEVANTES.

El seguimiento se enfoca en saber si la entidad auditada ha enfrentado de manera adecuada las cuestiones que surgieron, incluyendo implicaciones más amplias. Si existen acciones insuficientes o

insatisfactorias por parte de la entidad auditada, el auditor gubernamental podría elaborar un nuevo informe.

Los auditores deben dar seguimiento a los resultados de auditorías y recomendaciones previamente presentados, según sea apropiado. El seguimiento debe ser informado adecuadamente con el fin de proporcionar retroalimentación, si es posible, con las conclusiones e impactos de todas las medidas correctivas relevantes.

Dar seguimiento se refiere a la examinación de los auditores de las acciones correctivas adoptadas por la entidad auditada, u otra parte responsable, con base en los resultados de las auditorías.



Las ventajas de dar seguimiento a los informes de auditoría gubernamental son:

- » Aumenta el valor del proceso de auditoría mediante el fortalecimiento del impacto de la auditoría, y la definición de las bases para mejorar un posible trabajo de auditoría futuro.
- » Alienta a las entidades auditadas y a otros usuarios de los informes a tomarlos en serio.
- » Proporciona a los auditores lecciones útiles e indicadores de desempeño.
- » El seguimiento puede contribuir a una mejor comprensión del valor añadido por la auditoría en un determinado período o área temática.

El seguimiento no se limita a la implementación de las recomendaciones, sino que se enfoca en si la entidad auditada ha abordado adecuadamente los problemas y remediado las condiciones subyacentes tras un periodo razonable de tiempo.

Al llevar a cabo el seguimiento de un informe de auditoría, el auditor debe concentrarse en los hallazgos y recomendaciones que siguen siendo relevantes al momento del seguimiento y adoptar un enfoque imparcial e independiente.

El seguimiento de resultados puede ser informado individualmente o como un informe consolidado, el cual puede incluir un análisis de las distintas auditorías, posiblemente incluyendo temas y tendencias en común a través de una serie de áreas de notificación.

En el caso de las auditorías de cumplimiento, el proceso de seguimiento facilita la implementación eficaz de la acción correctiva y proporciona una retroalimentación valiosa a la entidad auditada, a los usuarios del informe de auditoría y al auditor (para la planeación de auditorías futuras).



CONTROL DE CALIDAD DE UNA AUDITORÍA GUBERNAMENTAL

El mayor desafío que enfrenta el auditor gubernamental es realizar auditorías y otros trabajos de alta calidad de manera consistente. La calidad del trabajo que realiza afecta su reputación y su credibilidad.

Es fundamental poseer un objetivo, el auditor gubernamental debe incluir en su labor un sistema de control de calidad efectivo. De esta manera, la calidad es incluida en el desempeño del trabajo y los reportes de cada auditoría gubernamental, en vez de ser un proceso adicional una vez que el reporte es producido.

El objetivo de establecer y mantener un sistema de control de calidad que pueda proveer garantía razonable que:

- A. La auditoría y su personal cumple con los estándares profesionales y los requerimientos legales y regulatorios que aplican;
- B. Los reportes emitidos por la auditoría , son apropiados a las circunstancias”.



LAS AUDITORÍAS GUBERNAMENTALES DEBEN ASEGURARSE QUE TIENEN LOS SUFICIENTES RECURSOS DISPONIBLES PARA MANTENER EL SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD EN LA AUDITORÍA GUBERNAMENTAL

Los elementos de un efectivo control de calidad de auditoría gubernamental son los siguientes:

Responsabilidad de los líderes de la auditoría para la calidad de esta

La auditoría gubernamental debe establecer políticas y procedimientos diseñados a promover

una cultura interna reconociendo que la calidad es esencial en el desempeño de los trabajos. Estas políticas y procedimientos deben ser establecidas por el jefe de la auditoría gubernamental, quién tiene la responsabilidad total del sistema de control de calidad.

- » El jefe de la auditoría gubernamental puede ser un individuo o grupo que ejercen el mandato y circunstancias de la misma.
- » El jefe de la auditoría gubernamental debe tomar responsabilidad total de la calidad de todo el trabajo realizado por la misma.
- » El jefe de la auditoría gubernamental puede delegar la responsabilidad de administrar el sistema de control de calidad a una persona o personas con experiencia suficiente y apropiada para asumir esa responsabilidad.
- » La auditoría gubernamental debe esforzarse por lograr una cultura que reconozca y recompense el trabajo de alta calidad.
- » La estrategia de cada una de las auditorías gubernamentales debe reconocer el primordial requerimiento de alcanzar calidad en todo su trabajo, para que las consideraciones políticas, económicas y otras consideraciones no comprometan la calidad del trabajo realizado.
- » La auditoría gubernamental debe asegurarse que las políticas y procedimientos del control de calidad sean claramente comunicadas a todo el personal y a todos los que realizan trabajos para ella.
- » Las auditorías gubernamentales deben asegurarse que tienen los suficientes recursos disponibles para mantener el sistema de control de calidad en la auditoría gubernamental.

Requerimientos éticos relevantes

La auditoría gubernamental debe establecer políticas y procedimientos diseñados a dar garantía razonable de que ella, incluyendo todo su personal y el personal contratado para realizar trabajos, cumple con los requerimientos éticos relevantes.

- » La auditoría gubernamental debe enfatizar la importancia de cumplir los requisitos éticos en el trabajo.
- » Todo el personal de la auditoría gubernamental y todos los que realizan trabajos para ella deben demostrar un apropiado comportamiento ético.
- » El jefe de la auditoría gubernamental y su personal gerencial deben dar el ejemplo de un apropiado comportamiento ético.
- » Los requerimientos éticos relevantes deben incluir los requerimientos estipulados en el marco legal y regulatorio que gobierna las operaciones de la auditoría gubernamental.
- » Los requerimientos éticos para la auditoría gubernamental pueden incluir o estar basados en el código de ética de la INTOSAI y en los requerimientos éticos de la Federación Internacional de Contadores (IFAC), ajustados a sus propias circunstancias.
- » Las auditorías gubernamentales deben asegurarse que existen políticas y procedimientos que refuercen los principios fundamentales de ética profesional por ejemplo:
 - > integridad;
 - > independencia, objetividad e imparcialidad;
 - > secreto profesional; y
 - > competencia.



- » Las auditorías gubernamentales deben asegurarse que todos los contratados a realizar trabajos para ellas están sujetos a los apropiados acuerdos confidenciales.
- » Las auditorías gubernamentales deben considerar el uso de declaraciones escritas de su personal para confirmar el cumplimiento de los requerimientos éticos.
- » Las auditorías gubernamentales deben asegurarse que existen políticas y procedimientos para notificar oportunamente al jefe de esta y de incumplimientos de los requerimientos éticos y permitirle tomar las acciones apropiadas para resolver estos asuntos.
- » Las auditorías gubernamentales deben asegurarse que existen políticas y procedimientos para mantener la independencia del jefe, de todo su personal y cualquier personal contratado para realizar trabajos para esta.
- » La auditoría gubernamental debe asegurarse que existen políticas y procedimientos que refuercen la importancia de rotar al personal clave en las auditorías, cuando sea apropiado, para reducir el riesgo de familiarizarse con la organización que está siendo auditada.

Aceptación y continuación de las relaciones con el cliente y trabajos específicos

La auditoría gubernamental debe establecer políticas y procedimientos diseñados a dar garantía razonable de que solo realizará auditorías cuando:

- A. Tiene las competencias para efectuar el trabajo y las capacidades, incluyendo tiempo y recursos; para ejecutarlo;
- B. Puede cumplir con los requerimientos éticos relevantes; y
- C. Ha considerado la integridad del cliente que está siendo auditado y como tratar los riesgos que surgen.

Las políticas y procedimientos deben incluir todos los tipos de trabajos desarrollados por la auditoría gubernamental.

- » Para todas las auditorías y otros trabajos, las auditorías gubernamentales deben establecer sistemas para considerar los riesgos a la calidad que surgen al realizar el trabajo. Estos variarán, dependiendo en el tipo de trabajo en consideración.
- » Las auditorías gubernamentales normalmente operan con recursos limitados, por lo que deben considerar si para el programa de trabajo cuentan con los recursos necesarios para realizar el trabajo al nivel de calidad deseado. Para alcanzar esto deben establecer un sistema que priorice los trabajos tomando en cuenta la necesidad de mantener la calidad.
- » Las auditorías gubernamentales deben valorar si existe un riesgo material a la independencia. Cuando este riesgo es identificado, la auditoría gubernamental debe determinar y documentar cómo planea enfrentar este riesgo.
- » Cuando la integridad de la organización que está siendo auditada está en duda, la auditoría gubernamental debe considerar y enfrentar los riesgos que surjan sobre la capacidad del personal, el nivel de los recursos, y cualquier problema ético que se puede presentar.
- » Las auditorías gubernamentales deben asegurarse que los procedimientos para enfrentar los riesgos son adecuados para mitigarlos al efectuar el trabajo. La respuesta a los riesgos puede incluir:
 - > Determinar cuidadosamente el alcance del trabajo que se hará;
 - > Asignar personal más experimentado al que usualmente se asignaría; y
 - > Realizar una revisión de la calidad del trabajo de una manera más meticulosa antes de que el reporte sea emitido.
- » Las auditorías gubernamentales deben considerar reportar cualquier asunto específico que ordinariamente podría resultar en que no acepte la auditoría u otro trabajo.



RECURSOS HUMANOS

La auditoría gubernamental debe establecer políticas y procedimientos diseñados para dar a la firma una garantía razonable de que tiene suficientes recursos (personal, y cuando sea relevante, cualquier personal contratado para realizar los trabajos) competentes, capaces y comprometidos con los principios éticos necesarios para:

- A. Realizar trabajos en conformidad con los estándares profesionales, la ley y los requerimientos regulatorios correspondientes; y
 - B. Permitir a la auditoría gubernamental emitir reportes apropiados a las circunstancias.
-
- » Las auditorías gubernamentales pueden utilizar diferentes fuentes para asegurarse que su personal tiene las habilidades y experiencia necesaria para realizar la gama de trabajo, sea este trabajo realizado por el personal de la auditoría o contratado.
 - » Las auditorías gubernamentales deben asegurarse que las responsabilidades son claramente asignadas en todos los trabajos que realiza.



- » Las auditorías gubernamentales deben asegurarse que el personal, tanto propio como el personal contratado para realizar trabajos (por ejemplo, de empresas de contabilidad o firmas de consultoría), tiene las competencias colectivas necesarias para realizar el trabajo.
- » Las auditorías gubernamentales deben reconocer que en ciertas circunstancias, su personal y cuando sea el personal contratado, pueden tener obligaciones personales de cumplir con los requisitos de los cuerpos profesionales además de los requisitos de las auditorías gubernamentales. Por ejemplo, un contador público para ejercer en nuestro país debe estar incorporado al respectivo colegio profesional.

- » Las auditorías gubernamentales deben asegurarse que las políticas y procedimientos de los recursos humanos dan el énfasis apropiado a la calidad y al compromiso a los principios éticos. Estas políticas y procedimientos relacionados a los recursos humanos incluyen:
 - > Reclutamiento (y las competencias del personal reclutado);
 - > Evaluación del desempeño;
 - > Desarrollo profesional;
 - > Capacidades (incluyendo suficiente tiempo para realizar tareas con el estándar de calidad requerido);
 - > Competencias (incluyendo ambos, éticas y competencias técnicas);
 - > Desarrollo en la carrera;
 - > Promoción;
 - > Compensación; y
 - > La estimación de las necesidades del personal.

- » Las auditorías gubernamentales deben promover el aprendizaje y el entrenamiento de todo el personal para favorecer el desarrollo profesional y ayudar a asegurar que el personal está entrenado en los desarrollos actuales en la profesión.
- » Las auditorías gubernamentales deben asegurar que el personal, y el personal contratado tienen el apropiado conocimiento del ambiente del sector público en que la auditoría opera, y un buen entendimiento del trabajo que requiere realizar.
- » La auditoría gubernamental deben asegurarse que la calidad y los principios éticos son los conductores claves de las evaluaciones de desempeño del personal y de cualquier personal contratado.

LAS AUDITORÍAS GUBERNAMENTALES DEBEN PROMOVER EL APRENDIZAJE Y EL ENTRENAMIENTO DE TODO EL PERSONAL PARA FAVORECER EL DESARROLLO PROFESIONAL

TRABAJOS DE DESEMPEÑO

La auditoría gubernamental debe establecer políticas y procedimientos diseñados para dar a la firma una garantía razonable que sus auditorías y otros trabajos son efectuados en conformidad con los estándares profesionales y los correspondientes requisitos legales y regulatorios, y que la auditoría emita un reporte apropiado a las circunstancias.

Estas políticas y procedimientos deben incluir:

- A. Asuntos relevantes que promuevan consistencia en la calidad del trabajo realizado;
 - B. Responsabilidades de supervisión; y
 - C. Responsabilidades de revisión.
-
- » Las auditorías gubernamentales deben asegurarse que existen políticas, procedimientos y herramientas, como las metodologías de auditoría, para realizar la gama de trabajos de los que es responsable, incluyendo el trabajo contratado.
 - » Las auditorías gubernamentales deben establecer políticas y procedimientos que incentiven alta calidad y desincentiven o prevengan la baja calidad. Esto incluye crear un ambiente que incentive el correcto uso del juicio profesional y promuevan mejoras a la calidad. Todo el trabajo realizado debe estar sujeto a revisiones como medio para contribuir a la calidad y promover el aprendizaje y el desarrollo del personal.
 - » Cuando surjan asuntos difíciles o controversiales, las auditorías gubernamentales deben asegurarse que los recursos apropiados (como expertos técnicos) son usados para resolver estos asuntos.
 - » Las auditorías gubernamentales deben asegurarse que se sigan todos los estándares relevantes en todos los trabajos que se realizan, y si hay algún estándar que no es seguido, deben asegurarse que las razones por las cuales el estándar no se siguió estén debidamente documentadas y aprobadas.



- » Las auditorías gubernamentales deben asegurarse que cualquier diferencia de opinión a lo interno esté claramente documentada y que se resuelva antes que el reporte sea emitido.
- » Las auditorías gubernamentales deben asegurarse que existen políticas y procedimientos (como la supervisión y revisión de responsabilidades y revisiones de control de calidad en los compromisos) en todo el trabajo que efectúan (incluyendo auditorías financieras, auditorías de desempeño, y auditorías de cumplimiento). Las auditorías gubernamentales deben de reconocer la importancia de las revisiones de control de calidad en los compromisos y, cuando se hagan revisiones de control de calidad, cualquier asunto reportado debe estar satisfactoriamente resuelto antes que se emita el reporte.
- » Las auditorías gubernamentales deben asegurarse que existen procedimientos para la autorización de la emisión de reportes. Algunos trabajos de las auditorías gubernamentales pueden ser muy complejos y de mucha importancia y que requieren un intensivo control de calidad antes de que el reporte sea emitido.
- » Si las auditorías gubernamentales están sujetas a procedimientos específicos en relación a reglas de evidencia, deben asegurarse que esos procedimientos son seguidos consistentemente.
- » Las auditorías gubernamentales deben de tener como objetivo el tratar de completar las auditorías y todos sus otros trabajos a tiempo, reconociendo que el valor del trabajo disminuye si el trabajo no se ejecuta a tiempo.
- » Las auditorías gubernamentales deben asegurarse que todo el trabajo hecho es documentado a tiempo (por ejemplo, los papeles de trabajo de auditoría).
- » Las auditorías gubernamentales deben asegurarse que toda la documentación (por ejemplo, los papeles de trabajo de auditoría), son de su propiedad, sin importar si el trabajo fue realizado por personal de la auditoría o contratado.



- » Las auditorías gubernamentales deben asegurarse que se han seguido los apropiados procedimientos para verificar los resultados de la auditoría para asegurarse que los que están directamente afectados por el trabajo de la auditoría gubernamental tengan la oportunidad de comentar sobre los resultados antes de que el trabajo se finalice; sin importar si el trabajo fue desarrollado por personal de esta o personal contratado.
- » La auditoría gubernamental debe asegurarse que toda la documentación es retenida por los períodos especificados en las leyes, las regulaciones, los estándares y pautas profesionales.
- » La auditoría gubernamental debe buscar un balance entre la confidencialidad de la documentación y la necesidad de ser transparente y de rendir cuentas. Debe establecer procedimientos transparentes para tratar con peticiones de información en conformidad con la legislación vigente.

EL PROCESO DE MONITOREO SEA ASIGNADO A UN INDIVIDUO O INDIVIDUOS CON EXPERIENCIA Y AUTORIDAD SUFICIENTES Y APROPIADAS A LA EMPRESA PARA ASUMIR ESTA RESPONSABILIDAD

MONITOREO

La auditoría gubernamental debe establecer un proceso de monitoreo diseñado para proveer garantía razonable que las políticas y procedimientos relacionados con el sistema de control de calidad son relevantes, adecuados y están operando efectivamente. Este proceso:

- A. Deber incluir una consideración y la evaluación progresiva del sistema de control de calidad, incluyendo la revisión de una muestra de trabajo completado a través de la gama de trabajos realizados por la auditoría.
- B. Requiere que el proceso de monitoreo sea asignado a un individuo o individuos con experiencia y autoridad suficientes y apropiadas a la empresa para asumir esta responsabilidad; y



- C. Requiere que los involucrados en la revisión sean independientes (por ejemplo, que ellos no hayan participado en el trabajo ni cualquier revisión de control de calidad del trabajo).
- » La auditorías gubernamentales deben asegurarse que el sistema de control de calidad incluya un monitoreo independiente de los controles ya establecidos, utilizando para esto personal que no esté involucrado en realizar el trabajo.
 - » Si el trabajo es contratado, la auditoría gubernamental debe buscar confirmación que las empresas contratadas tengan sistemas de control de calidad efectivos.
 - » Las auditorías gubernamentales deben asegurarse que los resultados del monitoreo del control de calidad son reportados al jefe de esta en una manera oportuna, para permitirle que pueda tomar las debidas acciones.
 - » Cuando sea apropiado, la auditoría gubernamental debe considerar comprometerse con otra auditoría para hacer una revisión independiente del sistema de control de calidad en general, como la revisión de un colega.
 - » Cuando se apropiado, las auditorías gubernamentales pueden considerar otros medios para monitorear el sistema del control de calidad, los cuales pueden incluir:
 - › Revisión académica independiente;
 - › Revisiones de seguimiento de las recomendaciones; o
 - › Comentarios de las organizaciones auditadas (por ejemplo, cuestionarios contestados por el cliente).
 - » Las auditorías gubernamentales deben asegurarse que existen procedimientos para tratar con quejas y alegaciones sobre la calidad del trabajo elaborado.
 - » Las auditorías gubernamentales deben considerar si hay requerimientos legislativos u otros requerimientos para publicar los reportes de monitoreo o para responder a quejas o alegaciones públicas relacionadas con la labor concluida.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

IFAC. (2009). *Normas Internacionales de Auditoría*. España: Instituto de Auditores-Censores Jurados de Cuentas de España.

Costa Rica, Contraloría General de la República. (2014). *Normas Generales de Auditoría para el Sector Público*. Tomado del sitio web www.cgr.go.cr.

(2004). *Normas de Auditoría Gubernamental*. Tomado del sitio web www.intosai.org.

The logo for ILUMNO, featuring the word "ILUMNO" in white, uppercase, sans-serif font. The letter "O" is replaced by a white circle with a small gap at the top, giving it a circular or globe-like appearance. The logo is set against a solid orange rectangular background.

ILUMNO