

# “Relación y consideración de aspectos éticos en la aceptación y retención de clientes”

Mac: 72

Trabajo correspondiente a la 2ª fase  
Del Seminario de Título



Seminario N°:	51
Semestre:	Primavera 2007
Profesor Guía:	Sr. Sergio Mercado P.
Integrantes:	Mauricio Berríos G. Angélica Casabonne N. Karina León M. Liz Torreblanca M.

Santiago, 02 de Octubre de 2007



<u>ÍNDICE</u>	<u>PÁGINA</u>
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	5
<b>PRÓLOGO</b> .....	6
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	7
<b>CAPÍTULO 1</b> .....	8
<b>I. ÉTICA Y ACTIVIDAD PROFESIONAL</b>	
1. Conceptos	
1.1 Ética.....	9
1.2 Ética Profesional.....	9/10
1.3 Deontología.....	10
1.4 Principios Éticos.....	10/11
<b>II. MARCO NORMATIVO PARA UN ACCIONAR PROFESIONAL ÉTICO</b>	
1. Normas Internacionales	
1.1. Ley Sarbanes Oxley.....	11/14
1.2. International Federation of Accountants (IFAC).....	
1.2.1. Comité de Auditoría.....	14
1.2.2. Código de Ética de IFAC.....	15
1.2.3. Principios Fundamentales emitidos por IFAC.....	15/17
2. Normas Nacionales	
2.1. Código de Ética del Colegio de Contadores de Chile..	17/19
2.1.1 Principios Fundamentales.....	19/20
2.2. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.....	21/22
3. Cuadro Comparativo entre Normas Nacionales e Internacionales	23/24
<b>III. SANCIONES AL PROFESIONAL AUDITOR</b>	
1. Sanciones	
1.1. Código de ética emitido por el Colegio de Contadores de Chile A.G.....	24
1.2. Ley 18.045 de Mercado de Valores.....	25/26
1.3. Ley 18.046 de Sociedades Anónimas.....	26
1.4. Decreto Ley 3538 de la Superintendencia de Valores y Seguros.....	26
1.5. Decreto Ley 587 Reglamento de Sociedades Anónimas.....	26
1.6. Código Tributario.....	27
1.7. Ley Sarbanes – Oxley.....	27/28



## CAPÍTULO 2

### I. ASPECTOS CRÍTICOS EN LA ACEPTACIÓN Y RETENCIÓN DE CLIENTES

1. Independencia.....	30
1.1 Normas sobre Independencia y Objetividad.....	31
2. Conflicto de Interés.....	31/32
3. Secreto Profesional.....	32

## CAPÍTULO 3

### I. HACIA UNA METODOLOGÍA DE ACEPTACIÓN Y RETENCIÓN DE CLIENTES

1. Aceptación de Clientes.....	34/35
2. Retención de Clientes.....	35/36

### II. METODOLOGÍA A SEGUIR POR EL EQUIPO DE AUDITORÍA EN LA ACEPTACIÓN Y RETENCIÓN DE CLIENTES

1. Actualizar y obtener una comprensión de la Naturaleza de la Empresa	
1.1. Visión y Misión.....	38
1.2. Naturaleza de la Empresa.....	38
1.3. Objetivos del negocio del Cliente.....	38/39
1.4. Estrategias del Negocio del Cliente.....	39
2. Actualizar y obtener una comprensión de las Fuerzas claves del Mercado y otros Factores claves del Entorno.....	39/41
3. Determinar el cumplimiento con los requerimientos de Ética, incluyendo Independencia.....	42
4. Políticas para evaluar la Aceptación y retención de clientes.....	43

### III. COMPORTAMIENTO DE LOS PROFESIONALES FRENTE A LOS CLIENTES

1. Independencia.....	43
2. Facturación.....	43/44
3. Información Confidencial.....	44
4. Información Privilegiada.....	44
5. Aceptación de Regalos.....	44
6. Diligencia y Competencia Profesional.....	45



#### IV. HERRAMIENTAS PARA EVALUAR LA ACEPTACIÓN Y RETENCIÓN DE CLIENTES

1. Diagrama de Decisión.....	46/50
2. Mapa de Riesgo.....	52/52
2. Check List de evaluación de Cliente.....	53/67

#### CAPÍTULO 4

1. <b>COMENTARIOS Y CONCLUSIONES</b> .....	69/70
--	-------

#### Anexos

1. Anexo 1.....	71/74
"Documento sobre el Entendimiento del Negocio"	
2. Anexo 2.....	75/77
"Carta de Contratación"	
3. Anexo 3.....	78
"Carta de Rechazo del Cliente"	
4. Anexo 4.....	79/80
"Solicitud de Indagación de <i>Due diligence (diligencia debida) de Fuentes Públicas</i> "	

<b>Bibliografía</b> .....	81
---------------------------	----

<b>Hojas de Firmas</b> .....	82
------------------------------	----



## AGRADECIMIENTOS

Antes que todo, quisiéramos agradecer a nuestras familias, por el enorme apoyo que nos han brindado durante este largo y muchas veces difícil camino, cuyo fin vislumbramos cada día más cerca, ya que en forma incondicional y permanente nos han tendido siempre una mano para conseguir nuestra meta y no flaquear en el intento; y nuestros padres negándose a sí mismos muchas veces en pos de nuestra realización. A todos ellos, desde lo más profundo de nuestros corazones, muchas gracias.

No podemos dejar de lado a nuestros amigos, que con su compañía, nos han permitido incorporarlos a nuestra vida diaria, compartiendo interminables jornadas de desvelo, así como también infortunios y alegrías.

Por otra parte, quisiéramos agradecer a todo el personal de la Escuela de Contadores Auditores de Santiago; su cuerpo docente, que no sólo se preocupó, y por cierto muy bien, de proporcionarnos los conocimientos necesarios que permiten afrontar la vida profesional, sino también traspasándonos experiencias de vida y muchas veces buenos consejos, moldeándonos ética y profesionalmente en especial al profesor Miguel Ángel Elizondo por su apoyo y compromiso en estos últimos años de nuestra carrera; asimismo el personal Administrativo que con su apoyo y buena voluntad facilitaron e hicieron muy grata nuestra estadía en esta casa de estudios.

Tampoco podemos olvidar a aquellos compañeros que comenzaron junto a nosotros, y que por circunstancias de la vida, hoy no pueden compartir ésta alegría que nos embarga y llena de orgullo.

Esperamos y deseamos de todo corazón que en algún momento puedan retornar a este "largo y difícil camino", que sin dudas ofrece un final muy dulce. A todos ellos fuerza.

Finalmente agradecemos de forma muy especial a nuestro profesor guía, por su apoyo, disposición y compromiso.

A todos les damos las gracias y esperamos algún día retribuir la inmensa y desinteresada ayuda.



## PRÓLOGO

En un principio creímos que este trabajo sería sólo un trámite más en este último tramo de nuestro camino, que con tanto esfuerzo hemos tratado de recorrer, pero como todas las cosas en la vida, no ha estado exento de problemas y dificultades, convirtiéndose en algo bastante complejo; primeramente porque hemos sacrificado, una vez más, celebraciones importantes y en que la reunión de la familia se hace necesaria; en segundo lugar porque somos seres humanos, independientes, con criterios distintos y vidas distintas, que ante situaciones de presión actuamos y respondemos de distinta manera, surgiendo las inevitables diferencias grupales, que van desgastando la sana convivencia y afectando el rendimiento, situaciones que gracias a nuestra formación profesional logramos superar, anteponiendo los intereses generales por sobre nuestros intereses individuales y aunando criterios respecto de los objetivos a cumplir; y en tercer lugar por el sentido mismo que quisimos darle a nuestro tema, evitando convertirlo en "uno más" de los muchos existentes.

Trascurridos los días, y gracias a la permanente orientación de nuestro profesor guía, logramos focalizarnos en el objetivo del informe, esto es, que aporte valor a los futuros alumnos de la Escuela en sus esfuerzos por comprender el concepto de las consideraciones y relaciones de aspectos éticos en la aceptación y retención de clientes.

Queda a disposición este material de estudio, esperando que en un futuro no muy lejano sea retomado, a fin de mejorarlo y actualizarlo.



## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo establece conceptos y lineamientos sobre las relaciones y consideraciones existentes entre los principios fundamentales, llamados “factores éticos” en el ejercicio profesional del Auditor y la aceptación y retención de clientes, de manera tal, que proponiendo una cierta metodología, se produzcan cambios en la forma y fondo en la génesis de la relación, los cuales lleven al cumplimiento eficiente de los objetivos, tanto de la organización, como sus asociados, los clientes.

A partir del capítulo 1, se describirán los factores éticos a través de las normas y leyes nacionales e internacionales, que rigen el quehacer de la profesión, de modo de obtener un cuadro comparativo que nos permita ver en forma sucinta las principales diferencias existentes entre ellas bajo la premisa de uniformidad, para llegar a una aplicación similar en términos prácticos en relación a la madurez de su normativa. En forma complementaria, se enuncian y describen las principales sanciones a las que se ven expuestos los profesionales ante el incumplimiento o violación de ellas.

En el capítulo 2 se profundizarán y tomaremos tres de estos principios fundamentales; Independencia, Conflicto de Interés, Secreto Profesional, los cuales hemos denominados críticos en la aceptación y retención de clientes y que nos servirán de guía en el desarrollo e implementación de la metodología.

A continuación en el capítulo 3, a partir de un diagrama de decisión, daremos a conocer el procedimiento a seguir en la evaluación de la aceptación y retención de los clientes. Para esto, utilizando un check list, (especialmente desarrollado con este propósito) mostraremos en forma práctica el proceso de selección y retención periódico de clientes.

Finalmente, en el capítulo 4 daremos a conocer nuestros comentarios y conclusiones, respecto a las relaciones y consideraciones sobre aspectos éticos en la aceptación y retención de clientes.



# CAPÍTULO 1

---

## MARCO NORMATIVO Y CONCEPTUAL PARA UN ACCIONAR ÉTICO

**Objetivo:** Obtener un entendimiento suficiente del quehacer del auditor, en cuanto a los principios y valores éticos de acuerdo a normas y leyes nacionales e



## I. ÉTICA Y ACTIVIDAD PROFESIONAL

### 1. Conceptos

Antes de profundizar en los Códigos de Ética del Colegio de Contadores de Chile e IFAC, así como en la Ley Sarbanes Oxley y Leyes Nacionales, debemos tener claro los siguientes conceptos básicos:

#### 1.1. Ética

Como definición técnica, se deriva de la voz griega "ETHOS" que significa modo acostumbrado de obrar.

Es la ciencia que estudia el comportamiento práctico del hombre frente a los conceptos del bien y del mal. El actuar bien hace florecer las cualidades propias del ser humano, es decir, lograr ser mejor persona.

#### 1.2. Ética Profesional

Puede definirse como la ciencia normativa que estudia los deberes y derechos en cada profesión. También es conocida como Deontología. La ética profesional, no sólo se refiere a quienes tienen un título profesional, si no que va dirigida a todas las personas que ejercen un oficio en particular.

La ética profesional tiene como objeto crear conciencia y responsabilidad, en todos y cada uno de los que ejercen una profesión u oficio. Además, se sustenta o toma bases fundamentalmente en la naturaleza racional del hombre. Esta naturaleza es espiritual y libre, por consiguiente tiene una voluntad que está acorde al bien moral.

La profesión es una actividad especializada del trabajo dentro de la sociedad. Se refiere a menudo específicamente a una facultad, a una capacidad adquirida tras un aprendizaje que puede estar relacionado a los campos que requieren formación profesional, estudios universitarios, postgrados y licenciaturas.

Nunca ha sido una moda pensar en el concepto de comportamiento ético, y no debe serlo en este momento cuando nos encontramos sometidos en un proceso de cambios.



Las firmas auditoras, tienen un importante papel dentro de este mundo de cambios que se está desarrollando. Su responsabilidad no termina en proporcionar un servicio eficaz a sus clientes, se deben satisfacer necesidades del público que se relaciona con la firma.

No se tiene una receta para garantizar la sostenibilidad de la firma. Para lograrla, tenemos variadas posibilidades, dentro de las cuales está: el comportamiento ético.

El comportamiento ético, la conducta honesta, íntegra e independiente, constituye el mejor camino para ser sostenible y marcar la diferencia. En el trato con los clientes, proveedores, aliados y con nosotros mismos, somos responsables de actuar libremente con honradez y profesionalismo. Esto es un derecho y un deber.

### **1.3. Deontología**

Se conoce como deontología, al conjunto ordenado de deberes y obligaciones morales que tienen los profesionales de una determinada materia. Trata los "códigos de conducta" de las profesiones y, actualmente, se estudia como una rama de la ética, es decir, la ética que estudia los deberes de los profesionales.

La deontología se refiere a los deberes que cada profesional tiene consigo mismo y con los demás., aunque lingüística y socialmente no sustituye a la "ética" ni a la "moral", ha venido a influir en un círculo cada vez más amplio de personas, debido a que es "la ciencia que estudia al conjunto de deberes morales, éticos y jurídicos con que debe ejercerse una profesión liberal determinada"

### **1.4 Principios Éticos**

Ahora bien como futuros auditores debemos acatar la ética como una opción de vida, por el solo hecho de tener fé pública. Las decisiones tomadas son respaldadas por las demás personas que creen fielmente en lo que nosotros proporcionamos. Es por ello que deben seguir principios éticos básicos.

Los principios éticos configuran los cimientos sobre los que todo profesional debe basar la toma de decisiones. Es deber de todas las personas contribuir con su comportamiento al cumplimiento de los principios éticos, sin importar la jerarquía de su cargo, o el país donde se desempeñan. Para ello es necesario comprenderlos y conocerlos.



Los Principios Éticos básicos son:

El ejercicio profesional mas representativo en relación a la confianza publica es la auditoría. Casualmente, es aquí donde se desarrollaron acontecimientos que llevaron a la desaparición de las firmas más importantes del mundo, como por ejemplo la firma "Arthur Andersen".

En esos momentos, organismos reguladores de oferta publica y de gobierno, habían basado sus controles en métodos autorreguladores de la profesión. Pero los fraudes contables han puesto en evidencia la ineficacia de estos mecanismos.

Principios Éticos básicos
Integridad
Objetividad
Independencia
Responsabilidad
Confidencialidad
Observar las disposiciones normativas
Competencia y Actualización profesional
Difusión y colaboración
Respeto entre colegas
Conducta Ética

## II MARCO NORMATIVO PARA UN ACCIONAR PROFESIONAL ÉTICO

### 1. Normas Internacionales

#### 1.1. Ley Sarbanes Oxley

Es la ley que regula las funciones financieras contables y de auditoría en los Estados Unidos de Norteamérica, penaliza en una forma severa el crimen corporativo y de cuello blanco:(cuello y corbata). Nace debido a los múltiples fraudes, la corrupción administrativa, los conflictos de interés, la negligencia y la mala práctica de algunos profesionales y ejecutivos, que conociendo los códigos de ética, sucumbieron ante el atractivo de ganar dinero fácil a través de empresas y corporaciones, engañando a socios, empleados y grupos de interés, entre ellos sus clientes y proveedores.



Senator Paul D. Sarbanes in the Chair of the Maryland Congressional Delegation





Esta ley establece entre otros aspectos:

- Creación de un organismo de control (Junta de Supervisión contable de compañías públicas - PCAOB) sobre la actividad contable de las empresas que efectúan oferta pública de sus títulos. Este organismo tiene facultades que incluyen la creación de un registro de auditores independientes, habilitado para impartir normas de auditoría y revisar sus papeles de trabajo.
- Se prohíbe al auditor independiente, efectuar actividades adicionales en un cliente.
- Debe hacerse una rotación obligatoria cada cinco años del socio encargado de auditoría y del socio concurrente.
- Indica las responsabilidades de sus informes por parte de las compañías públicas (que cotizan públicamente sus valores) y de sus empleados, incluyendo acciones penales por fraudes, el funcionamiento y constitución de los Comités de Auditoría. Menciona además otros aspectos relacionados con la organización interna de empresas que hacen oferta pública de sus títulos, conocido también como prácticas de gobierno corporativo.
- La obligación de revelar información adicional en los informes contables de las organizaciones públicas.

En este marco normativo, se indican aspectos éticos para el accionar profesional.

Con respecto a la independencia del auditor, el Título II explica lo siguiente:

- Sección 201.: Servicios fuera del alcance de las prácticas de los auditores.

Esta sección establece que es una actividad prohibida para el auditor la teneduría de libros, diseño e implantación de sistemas de información financiera, tasación o valuación, servicios actuariales, servicios tercerizados de auditoría interna, recursos humanos, asesoría y/o corretaje de inversiones, asesoría legal o peritaje judicial, y cualquier otro servicio que se determine por la Junta.



Si se acepta cualquier servicio no prohibido, incluyendo la asesoría fiscal, debe ser aprobado por el Comité de Auditoría del cliente. Por esto la sección 202 establece criterios de pre-aprobación, bajo los que el Comité de Auditoría admite la prestación de esos servicios por el auditor independiente de forma restrictiva y no habitual.

- Sección 203.: Rotación del Socio de Auditoría

El socio de una firma de auditoría no debe estar coordinando los trabajos de auditoría para un cliente por más de cinco ejercicios.

- Sección 204.: Informes al Comité de Auditoría.

El auditor independiente debe dar a conocer al Comité de Auditoría del cliente, las políticas contables utilizadas y los posibles efectos de la aplicación de otros tratamientos.

- Sección 206. Conflictos de Intereses

Las auditoras no pueden prestar servicios de auditorías independientes a un cliente donde el funcionario financiero haya sido miembro del equipo de auditoría, integrante de la firma auditora durante el último año.

- Sección 207.: Rotación obligatoria de firmas de contabilidad.

Las exigencias de esta norma que restringen a los auditores independientes, también se refieren a los funcionarios de la organización:

- Sección 403.: Revelaciones relacionadas con operaciones que involucran a la gerencia y/o a los accionistas.
- Sección 406.: Códigos de ética para funcionarios financieros senior.

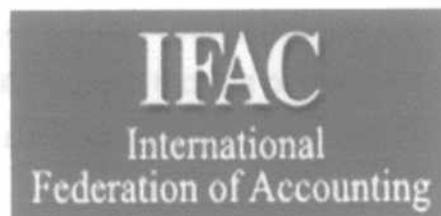
Se entiende por Código de Ética las normas necesarias para promover:

- Una conducta honesta y ética, incluido el manejo ético de conflictos de interés, entre relaciones personales y profesionales.



- Revelación total, razonable, oportuna, exacta y entendible en informes periódicos que la organización pública este obligada a presentar.
- Cumplimiento de las normas gubernamentales.

## 1.2. International Federation of Accountants (IFAC)



### 1.2.1. Comité de Ética

Se encarga de emitir estándares de conducta, e indica los principios fundamentales que deben tener en cuenta los contadores para poder obtener objetivos similares. Por medio de este comité la IFAC emite su código de ética para contadores y sirve como modelo para otros códigos de ética de los distintos países y organizaciones afiliadas.

La tarea principal del Comité de Ética, se fija en torno a los siguientes objetivos:

- Evaluar el nivel de sintonía entre los Principios Éticos de las Firmas y de los Valores Compartidos con los del público de interés con los que se relaciona.
- Desarrollar y complementar los Principios Éticos según las necesidades del entorno.
- Vigilar el cumplimiento de los Principios, mirado desde el punto de vista del funcionamiento interno de la Firma como en su relación con el entorno.
- Servir de guía a los profesionales en la resolución de situaciones que así lo requieran.
- Proponer e identificar acciones frente a situaciones de incumplimiento.
- Evaluar e informar sobre el cumplimiento de las normas establecidas por la Firma en relación a la ética.

### **1.2.2. Código de Ética de IFAC**

Este código establece requerimientos éticos para los contadores profesionales. Una institución o firma que pertenece a la IFAC no puede aplicar normas menos rigurosas de las que establece este código.

Uno de los objetivos principales de la IFAC es ayudar al desarrollo y formación de organizaciones regionales e internacionales que sirvan a los contadores auditores y públicos que utiliza sus servicios. Además busca la alta calidad técnica profesional y de normas, fortalecer la profesión contable guiando con sus regulaciones.

Una distinción de la profesión es aceptar la responsabilidad de actuar a favor del interés público. La responsabilidad no es solamente satisfacer las necesidades de un cliente también debe observar y cumplir con los requerimientos de este código.

La IFAC cuenta con distintos comités que se encargan de la regulación de aspectos como la auditoría, educación, ética, entre otros, los cuales son:

- Comité de Educación.
- Comité de Ética.
- Comité de Administración Financiera y Contable.
- Comité de Prácticas Internacionales de Auditoría.
- Comité de Sector Público.
- Comité de Información y Auditoría.
- Comité de Número de Miembros.

### **1.2.3 Principios fundamentales establecidos por IFAC**

- **Integridad**

El profesional debe ser sincero y honesto en todas sus relaciones profesionales y de negocios.

- **Objetividad**

El profesional no debe permitir que los conflictos de interés, favoritismos o la influencia de otros eliminen sus juicios y criterios profesionales.



- **Competencia Profesional y debido cuidado**

El profesional debe mantener habilidades y conocimientos en un nivel apropiado para asegurar que el cliente reciba el servicio competente basado en desarrollos actuales de la práctica, legislación y técnicas. Debe ser diligente y actuar de acuerdo a técnicas aplicables y normas cuando entregue sus servicios.

- **Confidencialidad**

El profesional debe respetar la confidencialidad y no revelar la información entregada por el cliente a terceros que no cuentan con la debida autoridad, a menos que exista un deber legal o derecho para revelarla. Esta información no debe ser usada para beneficios personales o de terceros.

- **Comportamiento Profesional**

El profesional debe cumplir con reglamentos, leyes relevantes y rechazar acciones que desacrediten a la profesión.

- **Amenazas y Salvaguardas**

El código de ética de IFAC establece que el cumplimiento de los principios fundamentales se puede ver amenazado por un amplio rango de circunstancias.

Estas recaen en las siguientes amenazas:

- De interés personal: Son resultado de los intereses que pueda tener el profesional auditor o sus personas cercanas.
- De auto revisión: Ocurren cuando una opinión anterior debe ser nuevamente evaluada por el profesional auditor responsable de ésta.
- De mediación: Puede ocurrir cuando un profesional auditor apoye una opinión hasta que su objetividad se vea amenazada.
- De familiaridad: Puede ocurrir cuando existe una relación muy cercana entre el cliente y el profesional auditor que lo hagan ser muy comprensivo con los intereses de otros.



- De intimidación: Puede ocurrir cuando un profesional auditor se pueda ver disuadido de actuar objetivamente por medio de amenazas.

Después de identificar las amenazas a la independencia, la firma auditora y los miembros del equipo para atestiguar tienen el deber de permanecer independientes, deben identificar y aplicar salvaguardas para eliminar las amenazas o reducirlas a un nivel aceptable.

### **El código identifica 3 categorías de salvaguardas:**

- Salvaguardas creadas por la profesión, legislación o regulación.
- Salvaguardas dentro del cliente del trabajo para atestiguar.
- Salvaguardas dentro de los propios sistemas y procedimientos de la firma.

### **Entre estas salvaguardas, el profesional puede:**

- Involucrar a un contador adicional para revisar el trabajo.
- Consultar a un tercero imparcial.
- Rotar al personal senior.
- Discutir asuntos de independencia con el comité de auditoría del cliente.
- Involucrar a otra firma que desempeñe el trabajo que afecte su independencia.

Si estas salvaguardas son insuficientes o ineficaces, la firma debe retirarse o rehusarse a atestiguar.

## **2. Normas Nacionales**

### **2.1. Código de Ética del Colegio de Contadores de Chile**



En el ámbito nacional, la normativa principal es el Código de Ética dictado por el Colegio de Contadores de Chile (Contach). Haciendo mención a los artículos podemos indicar los siguientes:

“El contador, como depositario de la confianza pública *Da Fé* cuando suscribe un documento que expresa opinión sobre determinados hechos económicos pasados, presentes o futuros.” (Artículo 3.1)



“El Contador es auxiliar de la justicia, en los casos que señala la ley, como perito expresamente designado para ello. También en esta condición, el Contador cumplirá su deber teniendo en cuenta las altas miras de su profesión, la importancia de la tarea que la sociedad le encomienda como experto y la búsqueda de la verdad en forma totalmente objetiva”. (Artículo 6)

Respecto del ejercicio profesional, el Contador:

#### Título IV

- No es el responsable de los actos administrativos de las empresas o personas a las cuales está prestando sus servicios.
- Deberá rehusarse a prestar sus servicios a quienes sean contrarios a la moral, a la ética general o a las normas deontológicas de la profesión, o cuando existan condiciones que interfieran en el libre y correcto ejercicio de ésta.
- No aceptará o ejecutará trabajos para los cuales él o sus asociados no se consideren idóneos.
- Podrá interrumpir la prestación de sus servicios en razón de incumplimiento de contrato por parte del cliente.
- No debe exponer al usuario de sus servicios a riesgos injustificados.
- No podrá aceptar bonos, gratificaciones o comisiones que puedan comprometer la equidad o independencia de sus actuaciones.
- Deberá abstenerse de aceptar el cargo cuando sea requerido para actuar como auditor externo, fiscalizador, perito judicial o árbitro en controversias de orden contable, si tiene alguna incompatibilidad que lo inhabilite o cualquier otra circunstancia que pueda restarle independencia u objetividad.

Un contador está en la obligación de informar a las autoridades del Colegio de Contadores, la situación en la cual un colega se encuentre realizando actos que atenten



contra la ética del profesional. Debiendo además aportar evidencia suficiente y competente, que respalde este acto.

Ningún Contador podrá opinar, dictaminar o enjuiciar actos ejecutados por otro Contador que perjudiquen su integridad moral o capacidad profesional, sin antes haber solicitado por escrito las debidas explicaciones y aclaraciones de quienes hayan actuado en principio.

### **2.1.1 Principios Fundamentales**

El Colegio de Contadores de Chile fija principios básicos que debe tener en cuenta el profesional, aplicándolos sin excepción al momento de ejercer su trabajo.



- **Integridad**

El profesional debe mantener intacta su integridad moral, probidad, rectitud, dignidad y sinceridad ante cualquier eventualidad.

- **Objetividad**

El profesional debe ser imparcial y actuar sin prejuicios. Especialmente cuando se trata de dictaminar u opinar sobre los Estados Financieros. Se debe tener claro que este principio va ligado a la independencia e integridad.

- **Independencia**

El profesional debe mantener independencia de criterio en todos los asuntos relacionados con la auditoría, y en aquellos que considere incompatibles con los principios de integridad y objetividad.

- **Responsabilidad**

Aunque tenemos que reconocer que la responsabilidad se encuentra comprendida en todas y cada una de las normas de ética y normas de conducta del contador, es conveniente expresarla como un principio para la actividad



contable, así promueve la confianza de los usuarios y comprende la capacidad calificada y requerida por el bien común de la profesión.

- **Confidencialidad**

La relación entre el contador y el cliente es el elemento primordial en la práctica profesional. Para que esta relación sea exitosa debe basarse en un compromiso leal, responsable y auténtico, el que impone el más estricto secreto profesional.

- **Respeto y observancia de las disposiciones normativas y reglamentarias**

El profesional debe realizar su labor aplicando los procedimientos adecuados debidamente establecidos y promulgados por el Colegio de Contadores de Chile A.G. y el Estado. Debe considerar las recomendaciones de sus clientes y funcionarios siempre y cuando sean compatibles con los principios de integridad, objetividad e independencia.

- **Competencia y actualización profesional**

El profesional de acuerdo a sus capacidades e idoneidad necesaria podrá comprometerse a realizar trabajos y servicios. Además deberá actualizar sus conocimientos para la realización de su trabajo.

- **Discusión y colaboración**

El profesional debe contribuir, según sus capacidades, al desarrollo, dignificación y superación de la profesión, como le sea posible.

- **Respeto entre colegas**

El comportamiento del profesional con sus colegas, debe ser sincero, fraterno, leal, de buena fe, honesto, sin olvidar que debe regirse éticamente, en el ejercicio de la profesión.

- **Conducta ética**

El profesional no debe realizar actos que puedan afectar negativamente su reputación y desacreditar la profesión, tomando en cuenta que está obligado a llevar su conducta pública y privada de acuerdo a la ética y moral universal.



## 2.2. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

Las NAGA's en la Sección 150 se refieren a las normas generales y personales.

Para realizar una auditoría se necesitan personas con un entrenamiento técnico y capacidad profesional adecuada como auditor.

Aunque la persona sea muy capaz en otros ámbitos, incluidas las actividades comerciales y financieras, no podrá satisfacer las normas de auditoría sin una educación y experiencia adecuada en el campo de la auditoría.

En la realización de una auditoría que nos lleva a una opinión, el auditor independiente se representa a si mismo ante el público como una persona con pericia en contabilidad y auditoría. Esta pericia se consigue con una educación formal y es acumulable a su experiencia.

El auditor independiente debe tener una adecuada capacitación para cumplir con las exigencias de su profesión. El asistente que está recién comenzando una carrera, debe obtener su experiencia profesional bajo supervisión, y su trabajo lo debe revisar un superior con más experiencia.

La supervisión debe necesariamente considerar múltiples variables que se dan en la práctica. El auditor que asume la responsabilidad final del compromiso, desempeñará un juicio de supervisión, del trabajo hecho y del juicio que emitan sus subordinados, quienes a su vez, deben cumplir con la responsabilidad inherente a las distintas etapas y funciones de su trabajo.

El profesional debe estudiar, comprender y aplicar los pronunciamientos nuevos sobre principios de contabilidad y procedimientos de auditoría, en la medida que los organismos competentes los emitan.

En la práctica, el auditor se encuentra con un alto rango de juicio por parte de la administración, este juicio puede ser verdadero y objetivo, pero también pueden ser falsas declaraciones intencionales.

- Los auditores deben mantener una **absoluta independencia**

Esta norma exige que el auditor sea independiente, además de no estar predispuesto de manera negativa hacia el cliente que audita, de otra forma no se



contaría con la imparcialidad necesaria para confiar en sus averiguaciones. Ser independientes significa una imparcialidad en el juicio, se debe ser justo no sólo para la administración y propietarios de la empresa, sino que también con los acreedores y con aquellos que confían en el informe del auditor.

La confianza pública podría deteriorarse si se comprueba que falta la independencia, o si hay circunstancias que puedan influenciarla

Para ser independiente el auditor debe ser honesto y estar libre de cualquier obligación o interés con el cliente, con su administración o sus dueños.

Los auditores independientes deben serlo de hecho, deben evitar situaciones que puedan llevar a otros a dudar de su independencia.

- Durante la auditoría y la elaboración del informe debe mantenerse el **debido cuidado profesional**

El auditor independiente debe realizar su trabajo con el debido cuidado. El debido cuidado impone responsabilidad sobre cada persona en una organización de auditoría independiente, respecto a las normas del trabajo en terreno y la emisión de informe.

El debido cuidado concierne a lo que el auditor independiente haga y como lo haga.



## 4. Cuadro Comparativo entre Normas Nacionales e Internacionales

	Norma Nacional	Norma Internacional
Principios Básicos Fundamentales para el Auditor	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Integridad.</li> <li>2. Objetividad</li> <li>3. Independencia</li> <li>4. Responsabilidad</li> <li>5. Confidencialidad</li> <li>6. Respeto y observancia de las disposiciones normativas y reglamentarias.</li> <li>7. Competencia y actualización profesional.</li> <li>8. Difusión y colaboración.</li> <li>9. Respeto entre colegas.</li> <li>10. Conducta ética.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Integridad</li> <li>2. Objetividad</li> <li>3. Debido cuidado profesional</li> <li>4. Confidencialidad</li> <li>5. Comportamiento profesional</li> <li>6. Amenazas y Salvaguardas</li> </ol>
Responsabilidad	Las NAGAS, en la sección 110, señalan que el auditor no es responsable de la detección de fraudes y de los saldos iniciales de las cuentas.	Hace mención sobre la responsabilidad que tiene el auditor frente a la detección de fraudes y saldos iniciales de las cuentas.
Incompatibilidad de los servicios	<p>Se deben regir de acuerdo a los principios fundamentales, es por ello que no podrán aceptar trabajos que difieran de ellos.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Se puede auditar a la misma vez dos clientes del mismo rubro.</li> <li>2.- No es necesario estar certificados por el colegio de contadores de Chile para realizar labores de auditoría.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Servicios de outsourcing.</li> <li>2. Servicios de remuneraciones.</li> <li>3. Contratación</li> <li>4. Preparación de informes</li> <li>5. Valuaciones.</li> <li>6. Servicios actuariales.</li> <li>7. Asesoría en general</li> <li>8. Auditoría interna.</li> <li>9. Servicios de inversión.</li> <li>10. Auditar a la misma vez dos empresas del mismo rubro, es decir competidores directos.</li> </ol>



	Norma Nacional	Norma Internacional
Profesionales a los que se dirige	A profesionales que estén inscritos en "El Colegio de Contadores de Chile AG".	Aquellas empresas ubicadas dentro y fuera del territorio de EE.UU pero que continúen cotizando en la bolsa de este país

### III SANCIONES AL PROFESIONAL AUDITOR

Las sanciones o multas al profesional auditor existen para resguardar y lograr un comportamiento ético en su desempeño profesional. Es por ello que todo acto que esté en contra de la ética profesional debe ser sancionado por organizaciones reguladoras, logrando así disminuir malas prácticas de auditores que no cumplen con leyes y normas vigentes.

Normas y leyes nacionales que dan a conocer aquellas sanciones aplicables al profesional auditor.

#### 1. Código de Ética emitido por el Colegio de Contadores de Chile:

El Colegio de Contadores de Chile es el encargado de nombrar una Comisión Disciplinaria o Tribunal de Honor. El que será el responsable de investigar la trasgresión de los principios éticos y así aplicar sanciones disciplinarias al auditor según la falta en forma independiente.

Detalle de Sanciones:

- Amonestación privada.
- Amonestación pública
- Multa.
- Suspensión
- Expulsión del colegio de contadores de Chile para aquellos que estén inscritos.



## 2. Ley 18.045 de Mercado de Valores:

Esta Ley protege a las empresas de aquellos que por medio de actividad y entendimiento puedan adquirir información que no se conozca públicamente y que al darse a conocer genere un impacto en la planificación y funcionamiento de la empresa alterando tanto la entidad y su entorno.

Esta ley establece la "Información Privilegiada" donde especifica claramente, que el profesional auditor es considerado como un profesional con potencial acceso a información de carácter privilegiada y es por ello que deberá guardar en estricta reserva y no podrá hacer uso de esta información en beneficio propio o ajeno, ni adquirir para sí o para terceros, directa o indirectamente, los valores sobre los cuales posea información privilegiada.

Además, prohíbe tomar la información privilegiada para obtener beneficios y ocultar pérdidas en la empresa, ya sea con cualquier tipo de operación con los valores a que se refiera o con instrumentos cuya rentabilidad esté determinada. Igualmente, se dejará de mencionar dicha información a terceros, recomendar la adquisición y venta de aquellos valores antes mencionados. Tomando en cuenta y tratando de que no ocurra a través de subordinados o terceros de su confianza establecido en el artículo ciento sesenta y cinco.

Esta misma ley menciona en el artículo cincuenta y cinco que cualquier persona que infrinja, no cumpla lo dispuesto en esta ley o cause daño, estará obligada a la indemnización, sanciones administrativas o penales en el caso que corresponda.

El organismo para aplicar las infracciones de esta ley, reglamento interno, normas y estatutos sobre temas específicos es la Superintendencia de Valores y Seguros que indica lo siguiente:

- En el caso de los profesionales contadores y auditores que aseguren falsamente sobre la situación financiera de una entidad inscrita en el Registro de Valores serán sancionados con penas de presidio menor en su grado medio a presidio mayor en su grado mínimo según el artículo cincuenta y nueve.
- En el caso de utilizar información privilegiada según lo que señala el artículo sesenta en sus letras e), g), h) e i) deberán cumplir las penas de presidio menor en cualquiera de sus grados.



El Código de Ética emitido por el Colegio de Contadores de Chile hace énfasis a la excepción de la presente sanción siempre y cuando haya una disposición legal que amerite romper con la reserva del auditor.

### **3. Ley de S.A. N° 18.046**

Especifica que la junta ordinaria de accionistas deberá designar una vez al año profesionales auditores externos independientes, con el objeto de realizar una auditoría a los estados financieros de la sociedad y con esto emitir una opinión sobre la razonabilidad de esto de acuerdo al artículo ciento treinta y cuatro.

Los profesionales contadores, auditores externos que con sus informes se encuentren declaraciones o certificaciones falsas o dolosas, sufrirán la pena de presidio o relegación menores en sus grados medio a máximo y multa a beneficio fiscal por valor de hasta una suma equivalente a cuatro mil unidades de fomento.

### **4. Decreto Ley 3538 de la SVS**

Superintendencia de Valores y Seguros en su artículo número veintiocho, establece que el incumplimiento de las instrucciones de la SVS está sujeto a diversas sanciones:

- Suspensión
- Multas
- Otras sanciones

### **5. Decreto Ley 587 Reglamento de S.A**

El DS 587 del Ministerio de Hacienda especifica algunos requisitos para los auditores externos:

- Los auditores deben ser libres administradores de sus bienes
- No deben haber sido condenados por algún delito
- Deben estar inscritos en la SVS
- Deberán mantener estricta confidencialidad
- Se le otorga al auditor la facultad para examinar todos los libros y registros de la entidad auditada



## 6. Código Tributario

El código tributario describe una infracción en su artículo cien. En esta infracción sólo pueden incurrir los profesionales contadores en relación a determinadas materias tributarias. Denominada como una infracción especial con respecto de lo que dice el artículo noventa y siete del mismo cuerpo legal.

El artículo cien establece que al confeccionar o firmar cualquier declaración, balance, como encargado de la contabilidad de un contribuyente que incurra en falsedad o algún acto doloso, será sancionado con una multa de una a diez unidades tributarias anuales y podrá ser castigado con presidio menor en sus grados medio a máximo, según la gravedad de la infracción a menos que le correspondiere una pena mayor como copartícipe del delito del contribuyente, en cuyo caso se aplicará esta última.

Además, se oficiará al colegio de contadores para los efectos de las sanciones que procedan.

Salvo que se demuestre lo contrario no se considerará dolosa o maliciosa la intervención del profesional contador auditor, si existe en los libros de contabilidad, o al término de cada ejercicio, la declaración firmada del contribuyente, dejando constancia de que los asientos corresponden a datos que el contribuyente ha proporcionado como fidedignos.

## 7. Ley SARBANES – OXLEY

Esta ley crea nuevas reglas y parámetros de independencia del profesional auditor, un cambio de la contabilidad corporativa, la protección hacia los inversionistas, un nuevo organismo supervisor de la contabilidad, y aumenta las sanciones de penas criminales y civiles por las violaciones al mercado de valores.

Esta junta tiene el poder de establecer y corregir la auditoría y certificación relacionada, el control de la calidad, y las normas éticas establecidas por grupos profesionales designados de contadores y grupos consultores para las firmas de contabilidad.

La junta puede sancionar la manera disciplinaria o correctiva que determine y que sea apropiada incluyendo:

- La suspensión temporal o permanente de una persona asociada con la firma;



- La suspensión temporal o la revocación permanente del registro;
- Una pena civil en dinero para cada infracción, en una cantidad igual sin superar mas de US\$ 100,000 para una persona natural o US\$2 millones para cualquier otra persona; y en el caso de cierta interacción o de conducta intencional instruida, no más de US\$750,000 y US\$15 millones respectivamente.
- La limitación temporal o permanente en las actividades, en las funciones, o en las operaciones de la firma o la persona;
- La educación y el entrenamiento profesional adicional.



## CAPÍTULO 2

---

# ASPECTOS CRÍTICOS EN LA ACEPTACIÓN Y RETENCIÓN DE CLIENTES

**Objetivo:** Dar a conocer y entender aspectos críticos en relación a los principios fundamentales por las normativas vigentes.



## I. ASPECTOS CRÍTICOS EN LA ACEPTACIÓN Y RETENCIÓN DE CLIENTES

### 1. Independencia

"En todos los asuntos relacionados con la Auditoría, el auditor debe mantener independencia de criterio".

**"La independencia puede concebirse como la libertad profesional que le asiste al auditor para expresar su opinión libre de presiones"**. (políticas, religiosas, familiares, etc.) y subjetividades (sentimientos personales e intereses de grupo).

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

Toda firma debe pretender que su comportamiento profesional esté presidido por una actitud de independencia, sin ella la firma no podría seguir existiendo.

Las Firmas deben regular de forma detallada un número de situaciones en las que el profesional pueda verse influido. Sea cual sea el nivel de responsabilidad, tienen la obligación de cumplir estas políticas de independencia, observando el contenido de ellas e identificando cualquier situación que pueda desencadenar un conflicto.

Tenemos que destacar que la independencia es un tema que no sólo se limita a la relación cliente – profesional. También involucra las acciones de los organismos profesionales y legales emisores de normas.

En nuestro país se encuentran en vigencia normas que tratan de establecer la independencia del auditor:

- Código de Ética Profesional del Contador Público
- Decreto Ley 26.162 (Ley de Sistema Nacional de Control)
- Reglamento de Designación de Sociedades de Auditoría
- Normas de Auditoría Gubernamental
- Decreto Ley 13.253 (Ley de profesionalización del Contador Público)



## 1.1 Normas sobre Independencia y Objetividad

- Independencia y objetividad

La auditoría debe ser independiente, y los auditores internos deben ser objetivos en el cumplimiento de su trabajo.

- Independencia de la organización

El director ejecutivo de auditoría debe responder ante un nivel jerárquico dentro de la organización que permita a la auditoría interna cumplir con sus responsabilidades.

- Objetividad individual

Si la independencia u objetividad se vieran comprometidas de hecho o en apariencia, los detalles del impedimento se deben dar a conocer a las partes correspondientes.

## 2. Conflicto de interés

El profesional auditor en la práctica debe tomar las medidas necesarias para identificar ciertas situaciones que podrían representar un conflicto de interés. Tales situaciones podrían dar pie a amenazas al cumplimiento con los principios fundamentales.

El profesional debe evaluar la importancia de cualquier amenaza. Esta evaluación debe ser antes de aceptar o continuar su relación con el cliente o con un compromiso específico, debido a que si el profesional tiene algún interés de negocios o relación con el cliente, se podrían generar amenazas.

Dependiendo de las circunstancias que dan origen al conflicto, las salvaguardas deben incluir una de las siguientes notificaciones:

- Notificación del cliente de las actividades o intereses de los negocios de la firma que podrían representar un conflicto de interés.
- Notificar a todas las partes relevantes que el profesional auditor está actuando por dos o más partes respecto a los asuntos donde sus respectivos intereses están en conflicto, y obtener su consentimiento para actuar así.



- Notificación del cliente de que el profesional auditor no actúa exclusivamente para sus clientes.

Cuando el conflicto de interés representa una amenaza para uno o más de los principios fundamentales, incluyendo la objetividad, confidencialidad o comportamiento profesional, no puede ser eliminado o reducido a un nivel aceptable mediante la aplicación de salvaguardas, el profesional debe concluir que no es apropiado aceptar este compromiso.

Cuando el profesional ha solicitado el consentimiento de un cliente para actuar por otra parte con respecto a sus asuntos de interés y este consentimiento ha sido negado, entonces no deben continuar actuando para una de las partes que originan el conflicto de interés.

### 3. Secreto profesional

**“Los auditores deberán mantener y garantizar la confidencialidad sobre la información obtenida en el curso de sus actuaciones.”**

El Auditor debe mantener la confidencialidad de la información obtenida en el curso de sus actuaciones. El Auditor ha de mantener estricta confidencialidad sobre toda la información adquirida en el transcurso de la Auditoría concerniente a los negocios de sus clientes, y excepto en los casos previstos en la Ley, no revelará el contenido de la misma a persona alguna sin autorización del cliente. No obstante, el Auditor deberá recoger en su informe cualquier negativa del cliente a mostrar toda la información necesaria para expresar la imagen fiel de sus operaciones. El Auditor tiene, asimismo, el deber de garantizar el secreto profesional en las actuaciones de sus ayudantes y colaboradores. La información obtenida en el transcurso de sus actividades de Auditoría no podrá ser utilizada en su provecho ni en el de terceras personas. El Auditor deberá conservar y custodiar durante cinco años, a contar desde la fecha del informe, la documentación de la Auditoría realizada, incluidos los papeles de trabajo del Auditor que constituyen las pruebas y el soporte de las conclusiones que constan en el informe o dictamen emitido.



## CAPÍTULO 3

---

# HACIA UNA METODOLOGÍA DE ACEPTACIÓN Y RETENCIÓN DE CLIENTES



**Objetivo:** Dar a entender y proporcionar herramientas para la evaluación en la aceptación y retención de clientes



## I. HACIA UNA METODOLOGÍA DE ACEPTACIÓN Y RETENCIÓN DE CLIENTES

### 1. Aceptación del Cliente

La empresa auditora al iniciar una relación con un nuevo cliente, deberá considerar si esta podría crear una amenaza al cumplimiento de los principios fundamentales.

Según el Código de Ética del IFAC:

***“Un contador profesional en la práctica pública debe evaluar la importancia de las amenazas identificadas y si éstas no son claramente insignificantes, debe aplicar las salvaguardas necesarias para eliminarlas o reducirlas a un nivel aceptable”.***

Es por ello que se realiza una evaluación donde se revisará si cumple con los requisitos mínimos y cualidades necesarias para que el auditor pueda formarse una impresión sobre el cliente. La evaluación debe considerar información clara sobre la empresa como tal y de personas claves dentro de ésta, prestando gran atención a sus actividades dentro y fuera de ella, que podrían traer consecuencias importantes en su correcto funcionamiento.

Luego de realizar esta evaluación, si el cliente no cumple con los requisitos mínimos, el auditor debe renunciar a la relación con el cliente y así no involucrarse en situaciones que podrían dañar su imagen como profesional.

El auditor debe analizar si sus condiciones técnicas ante la evaluación realizada son las suficientes para aceptar su relación con el cliente o necesita de profesionales especializados en ciertas materias no dominadas por él..

La fidelidad de los clientes para una Firma, es un enorme patrimonio. Esta no sólo nace de un sentimiento hacia la empresa, sino de la racionalización de las ventajas que puede ofrecer ser cliente de ella. Entonces la fidelidad no es solamente emocional, también es reflexiva.



Esa fidelidad debe estar fundamentada en comportamientos éticos como:

- No abandonar a un cliente cuando está en dificultades. Se debe convenir con él nuevas formas para contribuir a que salga adelante.
- Servir al cliente, hay gran tendencia al servilismo en la relación cliente-empresa, con el fin de obtener la venta. Tenemos que abandonar el servilismo y reemplazarlo por el servicio al cliente, que se traduce en orientación, ampliación de la información, conocimiento de las ventajas y desventajas para la toma de la decisión, recomendación clara y honesta cuando no se tiene el producto o servicio solicitado y servicio a la postventa.

Nos debemos hacer la siguiente pregunta:

***¿Cómo retenemos a nuestros clientes y atraemos a los de la competencia?***

Tenemos que estar, de cuerpo y alma, como equipos de trabajo e individuos para atender a nuestros clientes actuales de forma personalizada y cada vez mejor. Siempre tenemos que atenderlos mejor que nuestra competencia actual y potencial, en nuestras áreas de influencia.

## **2. Retención del Cliente**

La "Revalorización" del cliente, de lo que se le ofrece y como se le ofrece, es el eje central del éxito de toda retención del cliente orientada a obtener la fidelidad hacia nuestros servicios y por lo tanto, a nuestra empresa.

Retener un cliente es menos costoso que conseguir uno nuevo. Por eso, se deben aplicar estrategias de retención y fidelización que consigan mantener y desarrollar los clientes rentables y fieles.

Para la retención de clientes debemos considerar:

- **Fidelidad o lealtad del Cliente**

No es fácil detectar y valorar el grado de lealtad de los clientes. Pero es clave para gestionar de forma distinta a los clientes fieles de los mercenarios.



- **Riesgo de Abandono**

Se debe analizar y comprender las causas y síntomas de aquellos clientes que nos han abandonado para poder identificar aquellos que seguramente nos están compartiendo o nos dejarán.

- **Valor de los Clientes**

No se puede retener a todos los clientes y el presupuesto es limitado. Por eso es clave elegir bien sobre que segmentos y clientes elegir.

- **Nivel de compromiso económico**

Generalmente se mide en términos de tendencia de productos, gastos y uso de los servicios de la empresa.

Se pueden encontrar múltiples perfiles de retención de clientes y es fundamental gestionarlos adecuadamente para no invertir recursos innecesarios donde el valor potencial y la rentabilidad son escasos.

Plan de retención de clientes:

Este plan cuenta de cinco pasos a seguir y estos son:

- Identificar y medir el nivel de vinculación, lealtad, riesgo de abandono y valor de los clientes.
- Desarrollar un mapa de segmentos de vinculación y abandono de clientes.
- Priorizar los clientes de valor y desarrollar planes específicos de vinculación.
- Identificar los clientes en riesgo de abandono o proceso de desvinculación y establecer la gestión de la baja y la prevención del abandono.
- Decir qué canales y esfuerzo comercial se asignará a cada cliente.



## II. METODOLOGÍA A SEGUIR POR EL EQUIPO DE AUDITORÍA EN LA ACEPTACIÓN Y RETENCIÓN DE CLIENTES

Para comenzar una auditoría, se debe determinar que se han ejecutado procedimientos claros en relación a la aceptación y retención de clientes y aquellas conclusiones logradas aún son apropiadas en base al conocimiento actual del cliente y organización.

Entre las áreas que se deben tener presente al tomar la decisión de aceptar o retener al cliente son:

- Integridad

La integridad de los propietarios principales, la gerencia clave y quienes están a cargo del gobierno corporativo.

- Riesgo

El potencial para la firma, sobre una base local, nacional o global, de sufrir daños en su reputación, monetarios o en ambos, provenientes de la asociación con el cliente.

- Habilidad para la ejecución del trabajo

Definir si se tienen los recursos necesarios para la ejecución y supervisión de la auditoría, ya sea la disponibilidad de personal con el conocimiento especializado y la experiencia necesaria.

Además de lo mencionado anteriormente se deben considerar partidas observadas durante el proceso de aceptación y retención de clientes que pudieran indicar riesgos del negocio que se deben tener en cuenta con la auditoría a realizar. Estos riesgos son considerados cuando se determinan los recursos para la auditoría comprendiendo el negocio y su entorno.



## **1. Actualizar y obtener una comprensión de la Naturaleza de la Empresa**

### **Visión y Misión**

La visión y misión de una organización es el estado en el que desea encontrar a largo plazo. De estos conceptos nacen los Valores Compartidos y los Principios Éticos. El comportamiento que tienen los profesionales, su perspectiva ética tanto dentro de la firma a la que pertenecen como en sus actividades cotidianas, deben estar relacionadas con la visión y la misión.

El compromiso ético de las empresas auditoras, se orienta a la máxima calidad en la prestación de servicios a sus clientes y en la formación y promoción de sus profesionales, para ayudar a conseguir la excelencia.

Integridad, innovación, eficiencia y capacidad profesional definen los rasgos que debieran tener las firmas auditoras. No debemos olvidar a la competencia y a la sociedad, de quienes se desea obtener el máximo respeto.

### **Naturaleza de la Empresa**

La meta es obtener una comprensión de la naturaleza de la empresa, productos y servicios que ofrece, así como se está estructurando el negocio y la base para determinar los riesgos que puedan resultar de aseveraciones equívocas. Proviene de procedimientos efectuados durante el proceso de aceptación y retención de clientes y durante el proceso de propuestas para los nuevos clientes.

### **Objetivos del negocio del Cliente**

Logramos comprensión de los objetivos del cliente a través del diálogo entre el personal clave y el profesional auditor, revisando los planes de estrategias de negocios del cliente y otra documentación aplicable. Se debe considerar qué tan realistas son los objetivos del cliente con base en nuestra comprensión y conocimiento del negocio, la industria y el entorno económico del cliente.



Durante el diálogo con el personal clave del cliente, se puede comprender los siguientes puntos de vista sobre:

- Fuentes sobre la perspectiva del cliente.
- Eficiencia y eficacia de la perspectiva interna.
- Logros en mejoras e innovaciones.
- Creación de valor para los accionistas.
- Necesidades de cumplimiento.

Los objetivos que no tratan adecuadamente los puntos anteriores pueden resultar en riesgos del negocio adicionales y además riesgos potenciales en los cuales se debe poner en conocimiento de la gerencia.

### **Estrategias del Negocio del Cliente**

Al definir los objetivos la gerencia debe implantar un plan estratégico que ayude a aprovechar oportunidades importantes de negocios, administrar y mitigar activamente los riesgos de negocios. Generalmente estas estrategias construyen los mercados en que opera el cliente y de su composición en el mercado.

Al identificar los factores críticos del cliente se pueden determinar la naturaleza operativa y por lo tanto conducen directamente a los indicadores claves de desempeño

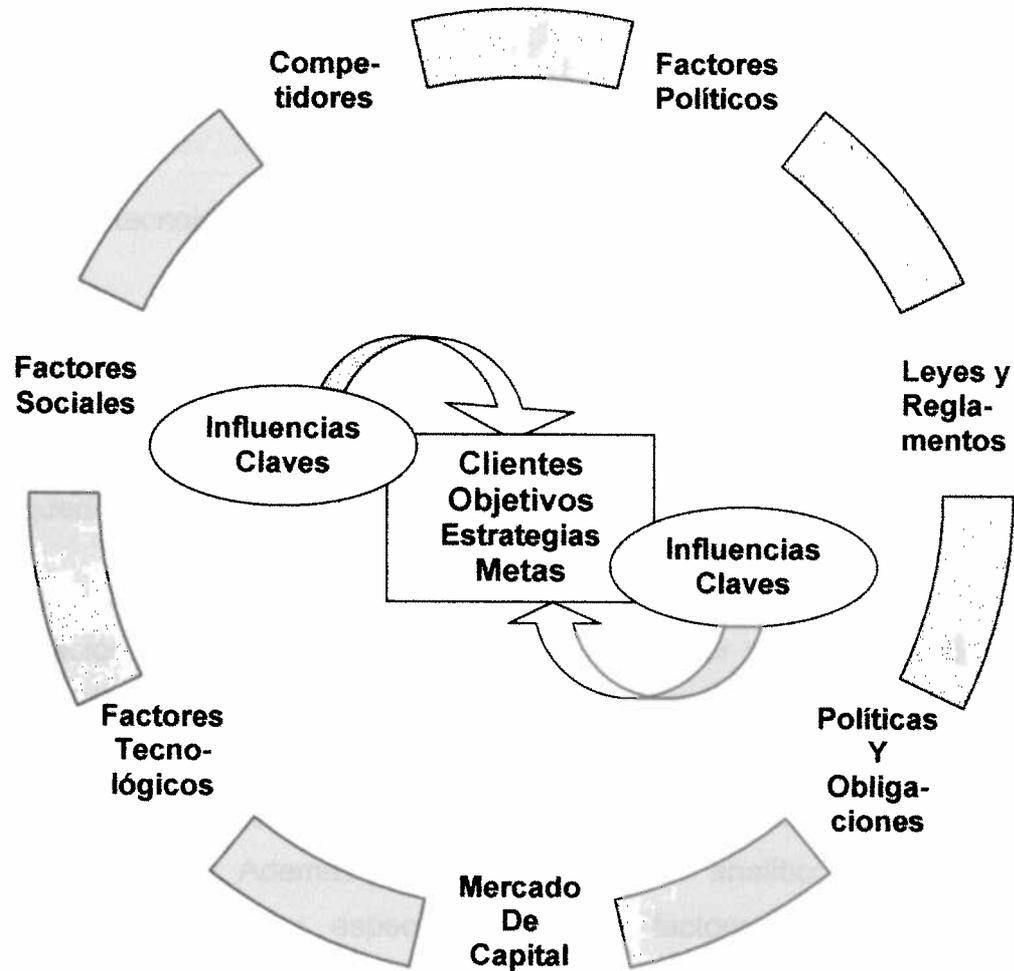
### **2. Actualizar y obtener una comprensión de las Fuerzas claves del Mercado y otros Factores claves del Entorno**

Al entender como opera el cliente dentro de sus mercados elegidos, como las fuerzas del mercado y otros factores del entorno afectan sus objetivos y estrategias de negocios,



debemos identificar y considerar los riesgos del negocio al planear y ejecutar la auditoría, incluyendo las evaluaciones dirigidas al riesgo inherente del cliente.

Estas fuerzas de mercado incluyen a los competidores, clientes y proveedores, mercado de capitales, requerimientos legislativos y reglamentarios, tecnologías, factores sociales, económicos y políticos.



Al comprender las fuerzas del mercado y otros factores del entorno del cliente como apoyo para interpretar como maneja la empresa y la identificación de los riesgos de negocios, se debe enfocar a los aspectos de mayor importancia en el negocio del cliente. Esta comprensión puede incluir conocimientos generales de cómo opera el cliente. El foco de atención que el profesional auditor debe tener presente, es el alcance de las fuerzas claves de mercado y demás factores del entorno, que varían dependiendo de la industria y tamaño donde se encuentre el cliente.



A continuación se detallan áreas que podemos considerar al obtener una comprensión de las fuerzas claves y factores del entorno que pueden estar afectando el negocio del cliente.

- Entorno competitivo.
- Información sobre clientes.
- Información sobre proveedores.
- Avances tecnológicos y el efecto del Internet.
- Rendimiento del capital, tesorería y financiamiento.
- Requerimientos legales y reglamentarios.

Esta información ayuda al profesional auditor a identificar y considerar los riesgos del negocio y los riesgos potenciales que tiene el cliente. Es por ello que el profesional auditor considera y analiza estos riesgos al realizar las evaluaciones de riesgos y desarrollar las estrategias de auditoría durante las conversaciones con la gerencia o personas claves. Además los procedimientos analíticos pueden dar más conocimientos profundos y específicos de los factores y sus efectos como disponibilidad, confiabilidad de la información, complejidad, entre otros, entregados por el cliente al momento de determinar la aceptación o retención del cliente.

Para que el cliente tenga éxito, la gerencia debe satisfacer o equilibrar las expectativas necesarias de los interesados claves, ya que estos aportan una porción del marco dentro el cual la gerencia formula sus objetivos y estrategias.



### **3. Determinar el cumplimiento con los requerimientos de Ética, incluyendo Independencia**

La consideración del cumplimiento con requerimientos éticos, ocurre a través de la ejecución de nuestra auditoría a medida que cambian las condiciones y circunstancias. Sin embargo, nuestros procedimientos iniciales se ejecutan antes de ejecutar otras actividades significativas para la auditoría del año en curso. Para compromisos continuos o recurrentes, estos procedimientos iniciales ocurren con frecuencia poco después de terminada la auditoría anterior.

Esta consideración de los requerimientos éticos, incluyendo independencia, incluye:

- Determinar que contamos con competencia profesional adecuada para ejecutar los servicios requeridos.
- Determinar que mantenemos confidencialidad apropiada del cliente, incluyendo la seguridad de los papeles de trabajo del cliente durante la auditoría.
- Determinar que somos independientes de hecho, así como en apariencia, respecto a:
  - Relaciones de negocios.
  - Inversiones y relaciones personales.
  - Servicios distintos de la auditoría.
  - Relaciones de empleo.



#### **4. Políticas para evaluar la Aceptación y retención de clientes.**

Se debe solicitar información acerca de la reputación de la empresa y sobre todo la integridad moral de sus socios y funcionarios.

- Evaluar la capacidad que posee la firma por la cual se deba servir al cliente en forma adecuada y con calidad, en cuanto a experiencia adquirida y características del personal técnico.
- Evaluar periódicamente a cada uno de los clientes para juzgar la conveniencia de continuar con ellos.
- Documentar los procedimientos aplicados para decidir sobre la aceptación y retención de un cliente.

Preparar un cuestionario para utilizarse al término de cada trabajo que contenga preguntas y aseveraciones sobre el estado que guarda el cliente en cuanto a la reputación de los accionistas, calidad de administración, calidad de los asesores externos.

### **III. COMPORTAMIENTO DE LOS PROFESIONALES FRENTE A LOS CLIENTES**

Independiente de su cargo o función, los profesionales deben mantener una conducta acorde a la honorabilidad, honestidad y profesionalismo. Para esto se concretan pautas de comportamiento, como por ejemplo:

#### **1. Independencia**

Los profesionales deben actuar ante los clientes de la Firma con absoluta independencia, para evitar que se presenten situaciones, que puedan ser percibidas como una amenaza a la independencia de dichos profesionales. Además deben conocer las políticas de independencia de la Firma.

#### **2. Facturación**

Se deben registrar con exactitud el número de horas y gastos en los que se incurre en la prestación de servicios según las políticas. Con respecto a estas horas y gastos, se debe obtener autorización previa de los clientes.



Se debe facturar a los clientes las cantidades de forma exacta y honesta, de acuerdo a las horas dedicadas, al valor agregado, a la complejidad de la tarea y gastos incurridos, siempre de acuerdo con el compromiso adquirido con ellos.

### **3. Información confidencial**

Se debe preservar la confidencialidad de la información obtenida durante los servicios entregados al cliente. Está prohibido compartir información confidencial o restringida de los clientes con cualquier persona ajena a la organización, incluso con empleados del cliente o profesionales de la Firma que no tengan acceso a ella.

La información obtenida que sea de propiedad del cliente o de la Firma, confidencial o no, no puede usarse en beneficio personal o de terceros.

### **4. Información privilegiada**

Toda la información obtenida en los trabajos de auditoría, deben usarse sólo con fines profesionales, cualquier otro uso esta prohibido.

Información privilegiada, es aquella información confidencial o restringida, que de hacerse pública, podría ser una ventaja competitiva para su poseedor.

### **5. Aceptación de regalos**

Como regla general, no se deben hacer ni aceptar regalos, incluido el dinero efectivo, para conseguir nuevos clientes. La competitividad de una Firma, debe basarse únicamente en la calidad de los servicios que entrega.

Sin embargo, una firma podría establecer una política al respecto, para hacer o aceptar cierta clase de regalos u obsequios, como por ejemplo:

- Pequeños obsequios entre profesionales de valor simbólico y promocional.
- Invitaciones reuniones, congresos o conferencias.

Ningún profesional puede utilizar su trabajo en una Firma Auditora para solicitar dinero en efectivo, regalos o servicios gratuitos de ningún cliente, para su beneficio personal o de un tercero.



6. **Diligencia y competencia profesional**

Se deben respetar y cumplir los estándares y costumbres de la profesión en la prestación de sus servicios, y esforzarse en mejorar la calidad. Cubrir las necesidades de los clientes con personal apropiado, con nivel técnico y formación necesarios.

Se tiene que vigilar la calidad de los servicios, cumplimiento de los compromisos adquiridos con los clientes y la adecuación de los informes emitidos a los estándares de la profesión.



## IV. HERRAMIENTAS PARA EVALUAR LA ACEPTACIÓN Y RETENCIÓN DE CLIENTES.

### 1. Diagrama de Decisión

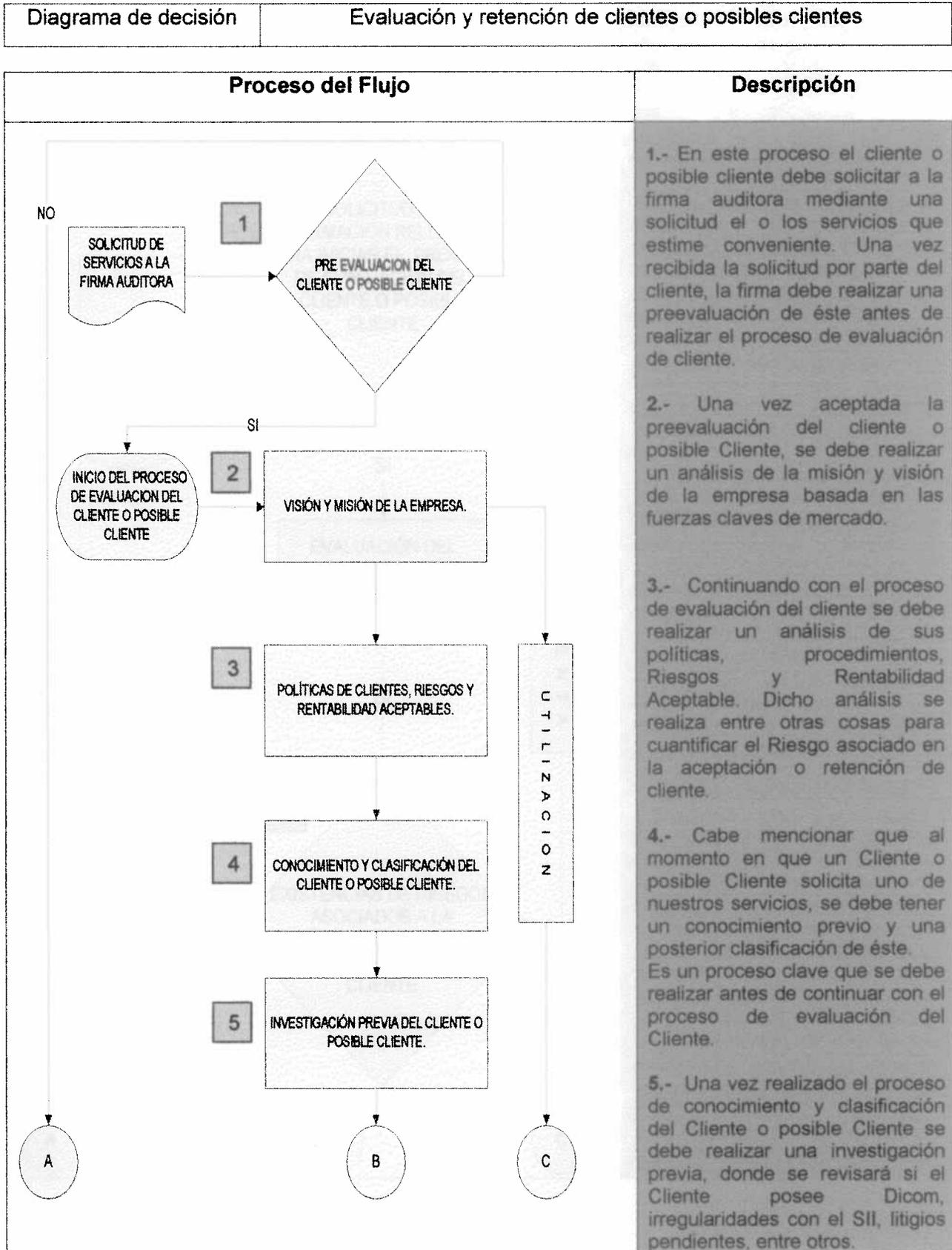




Diagrama de decisión Evaluación y retención de clientes o posibles clientes (Continuación)

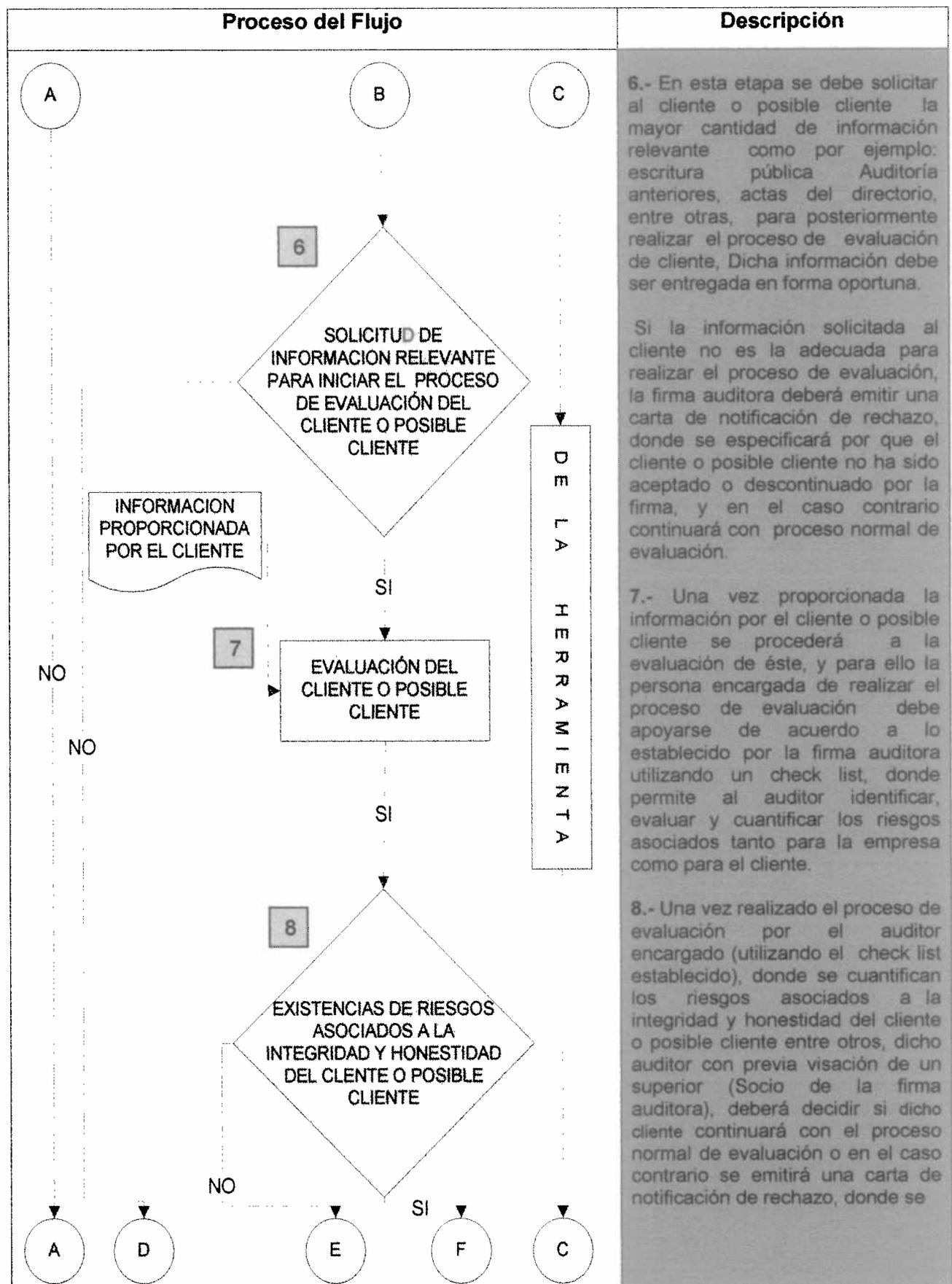




Diagrama de decisión Evaluación y retención de clientes o posibles clientes (Continuación)

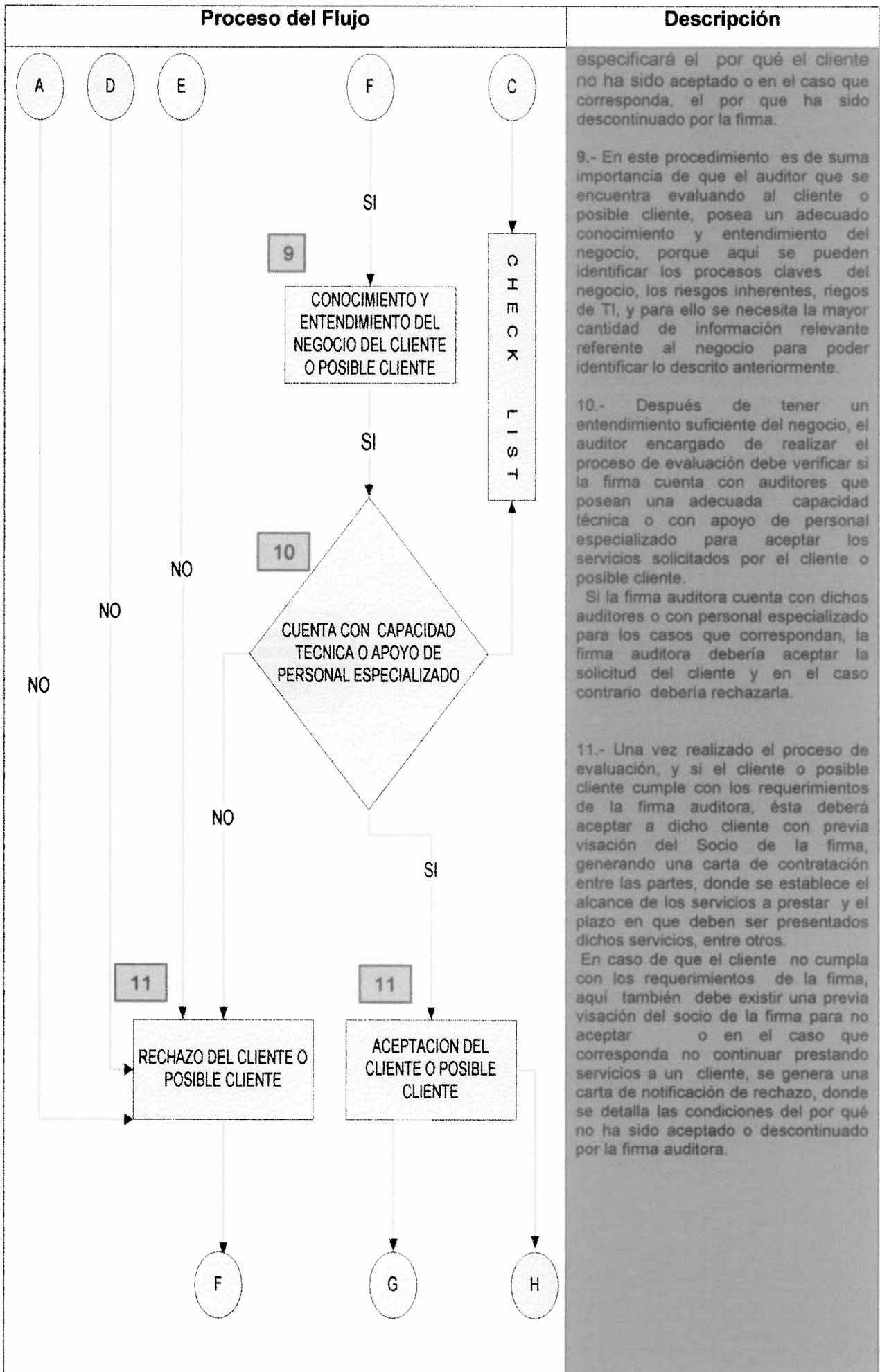
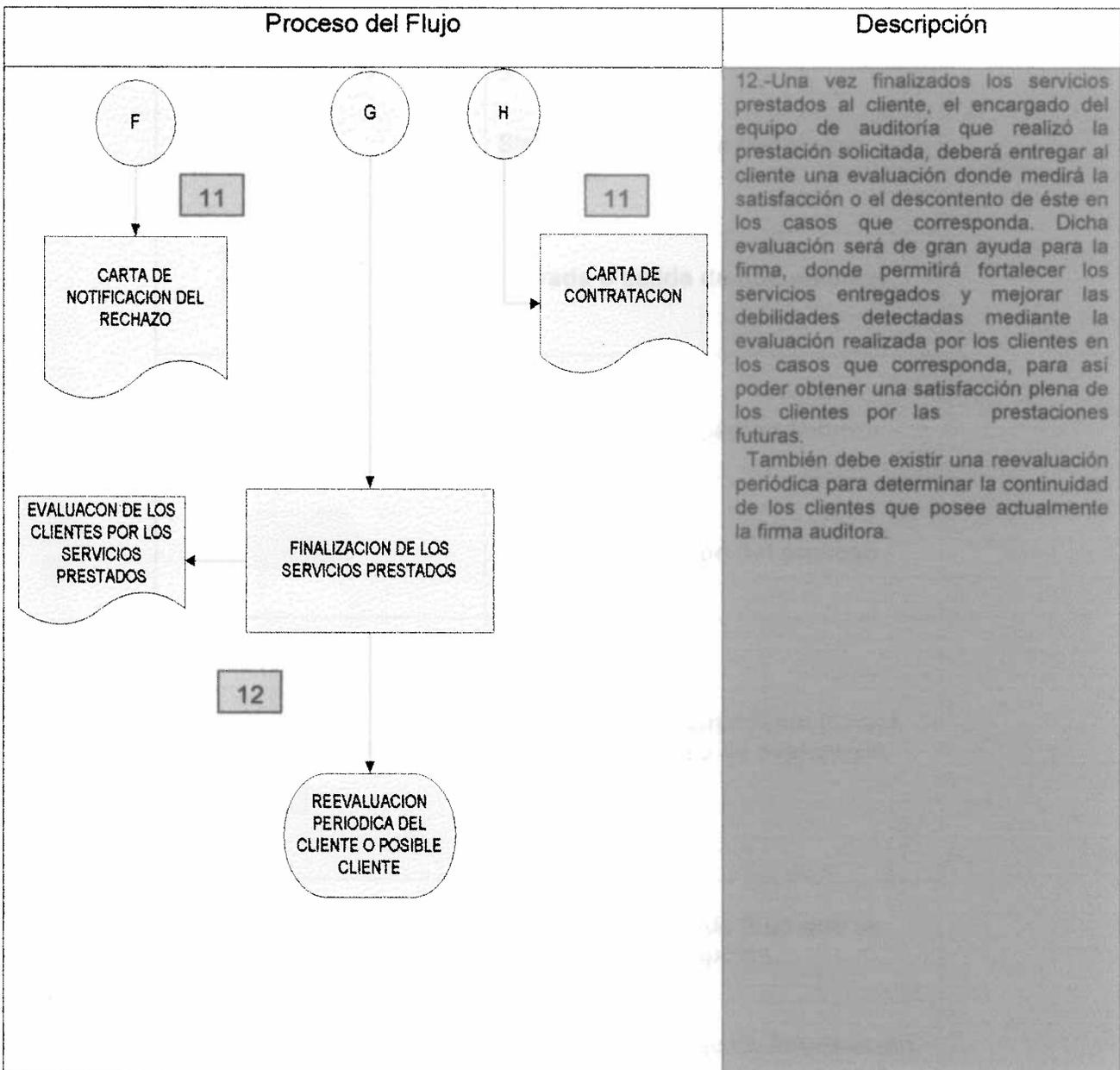
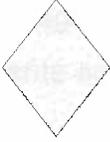




Diagrama de decisión | Evaluación y retención de clientes o posibles clientes (Continuación)

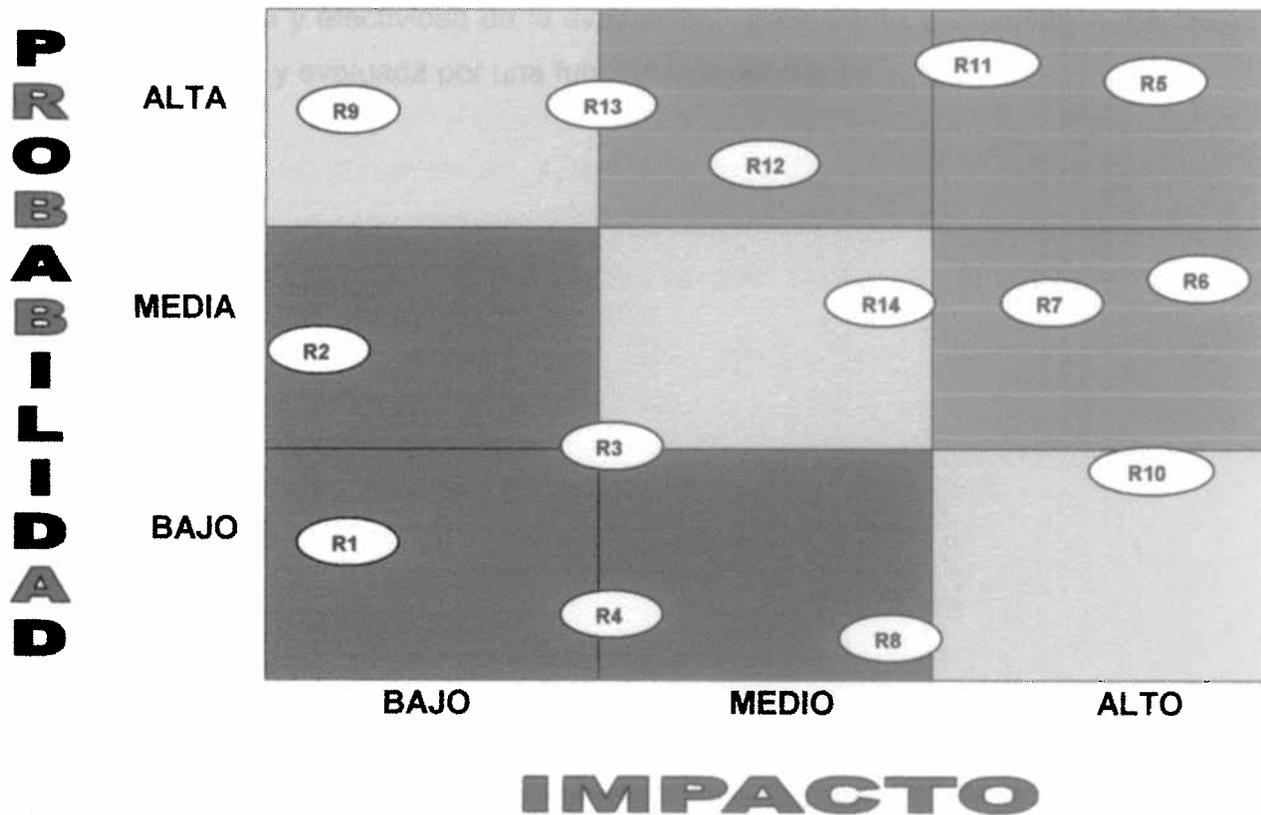




<b>Simbología</b>	
	<b>La descripción de actividad.</b>
	<b>Símbolo que indica tomar una decisión.</b>
	<b>Entrada o salida de documentos.</b>
	<b>Referencia de la página anterior.</b>
	<b>Inicio y finalización del proceso.</b>
	<b>Utilización de herramienta (Check list) en el proceso de evaluación del cliente.</b>
	<b>Marque en mapa de flujo que se refiere a la descripción.</b>
	<b>Procesando o flujo de información.</b>

## 2. Matriz de Riesgo

La evaluación del riesgo implica un análisis conjunto de la probabilidad de ocurrencia y el impacto en los resultados. Una útil herramienta para visualizar los riesgos evaluados es la matriz de riesgo donde se clasifican de acuerdo a su importancia (bajo, medio, alto). Posteriormente se cuantifican para previa aceptación o retención del cliente.



Los riesgos son identificados, evaluados y jerarquizados en función de:

- Su impacto en los objetivos del negocio.
- Requerimientos de los grupos de interés.
- Su probabilidad de ocurrencia.

Valuación del Riesgo	Valorización
Riesgo Alto	10 y 16
Riesgo Medio	4 y 6.25
Riesgo Bajo	1 y 2.5

Su tratamiento es el siguiente:

- Se analizan los efectos del riesgo y se identifican diversas alternativas de tratamiento del riesgo, es decir de acciones o respuestas posibles para gestionar un riesgo.



- Se desarrolla la combinación de tratamientos mas apropiada para cada riesgo en función de los resultados de su evaluación, de forma que el riesgo inherente (sin aplicar tratamiento) se reduzca a un nivel aceptable, es decir, al riesgo residual.
- El consejo de dirección es responsable de supervisar, realizar el seguimiento e informar periódicamente a sus socios respectivos de la firma sobre la efectividad del tratamiento establecido.
- La eficiencia y efectividad de la evaluación, tratamiento y supervisión del riesgo es auditada y evaluada por una función independiente.



### 3. Check List

Es una lista de verificación que permite corroborar exhaustivamente la existencia o no de las evidencias en las que se deben apoyar las respuestas.

En este formulario se debe anotar todo lo que sea de importancia para lograr un conocimiento del cliente.

#### **INSTRUCCIONES**

Este formulario se utiliza para evaluar a un cliente prospectivo, o para reevaluar a un cliente existente, para el cual tenemos la intención de efectuar un trabajo en conjunto o sea, un trabajo en el que estaremos asociados con información desarrollada por el cliente. En otras palabras, terceras partes estarán confiando en los resultados de nuestro trabajo.

#### **INFORMACIÓN SOBRE EL CLIENTE Y EL TRABAJO A REALIZAR**

Razón social

Giro de la empresa

Rut

Domicilio

Teléfono/ Fax

Dirección del sitio en Internet

Abogado

Banco comercial

Describa el negocio del cliente prospectivo:

---

---

---

Indique la fase en que están las operaciones del cliente prospectivo, o sea, en etapa de inicio, crecimiento, madurez, etc. y estructura de propiedad de la entidad:

---

---

---



Nombre y afiliación comercial de la persona que refirió el cliente prospectivo a la empresa auditora:

---

---

---

Nombre del auditor predecesor (o vigente):

---

---

---

Razón del cambio de auditores (o de contratar a LA EMPRESA AUDITORA). En el caso de trabajos no recurrentes, exprese claramente por qué la entidad no contrata a sus auditores existentes:

---

---

---

¿Se observó alguna información poco usual al revisar el sitio en Internet del cliente prospectivo?  SI  NO

Indique cualquier otra información pertinente sobre el trabajo propuesto o el cliente prospectivo.

---

---

---

<b>RESULTADOS DE LAS PRINCIPALES INDAGACIONES</b>	<u>Sí</u>	<u>No</u>	<u>N/A</u>
---	-----------	-----------	------------

Yo (el socio evaluador) hablé personalmente con el socio predecesor (o vigente) de auditoría.	_____	_____	_____
---	-------	-------	-------

El auditor predecesor (o vigente) estaría dispuesto a continuar proporcionando servicios (o a proveer este servicio) al cliente, o a emitir nuevamente sus informes en caso de que ocurra una oferta al público.	_____	_____	_____
--	-------	-------	-------



El Director de Seguridad efectuó una indagación de fuentes públicas de la entidad y sus ejecutivos.

\_\_\_\_\_

La indagación de fuentes públicas de la entidad y de sus ejecutivos no reveló ninguna información desfavorable.

\_\_\_\_\_

Actualmente, no se conoce ningún problema de independencia (servicios de contabilidad, acuerdos conjuntos de mercadeo, relaciones de familia, otros servicios de no asociación efectuados, entre otros.) que podría crearse con la aceptación de este cliente.

\_\_\_\_\_

Si la respuesta a cualquiera de las preguntas anteriores es que "No", explique las razones por las que usted considera que sí debe aceptarse a la entidad como cliente.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**EVALUACIÓN DE RIESGOS**

Documente los principales riesgos para la EMPRESA AUDITORA relacionados con aceptar a este cliente prospectivo y cómo se mitigan los riesgos relacionados:

**INFORMACIÓN DE RESPALDO**

X, si se Adjunta

1. Indagación de due diligence fuentes públicas.(ver a anexo)

\_\_\_\_\_

2. Estados financieros, incluyendo presentaciones a los entes reguladores.

\_\_\_\_\_

3. Documentos de oferta al público

\_\_\_\_\_

4. Efectúe una investigación sobre documentos requeridos (sean públicos o no) que indiquen un cambio de auditores durante los dos años anteriores hasta la presente fecha. Indique la fecha de la investigación.

\_\_\_\_\_



5. Otras presentaciones requeridas (sean públicas o no) que aborden eventos tales como: cambios en el negocio, cambios en la gerencia o el control, adquisiciones o ventas de activos, quiebra o administración de quiebra, entre otros.

\_\_\_\_\_

- Borrador de carta convenio, si está disponible
- Informes de analistas
- Otra información publicada que sea relevante

6. Otra información

\_\_\_\_\_

**ASUNTOS PENDIENTES (si existen)**

---



---



---

**INFORMACIÓN GERENCIAL Y FINANCIERA**

**1. Calidad de la gerencia y del comité de auditoría y/o junta de directores**

**SÍ      NO**

1. ¿Surgieron asuntos que deban considerarse antes de aceptar a esta entidad como cliente de nuestras conversaciones con:

- bancos
- abogados
- otros asesores externos

_____	_____
_____	_____
_____	_____

2. ¿Emitió el auditor predecesor (o vigente) algún informe sobre debilidades importantes o condiciones sobre el control interno sobre las que se deba informar u otros informes que contienen hallazgos significativos?

\_\_\_\_\_



3. Revisar los informes de auditoría interna (si existen) y el informe regulatorio más reciente de la entidad (si existe).  
¿Incluye alguno de dichos informes hallazgos que deben considerarse antes de aceptar a la entidad como cliente? \_\_\_\_\_
4. (a) ¿Ha realizado la gerencia transacciones extraordinarias con entes externos? \_\_\_\_\_  
(b) ¿Ha tenido disputas / litigios frecuentes con la competencia u otros? \_\_\_\_\_  
(c) ¿Ha entablado la gerencia transacciones con entes relacionados? \_\_\_\_\_  
(d) ¿Ha demostrado tener tendencia a demandar a los proveedores de servicios y otros? \_\_\_\_\_
5. (a) ¿Carece la entidad de cobertura de seguro de responsabilidad para los directores y funcionarios? \_\_\_\_\_  
(b) Si la entidad no tiene cobertura de seguro de responsabilidad para los directores y funcionarios, ¿la ha solicitado previamente y se le ha negado? \_\_\_\_\_
6. ¿Dependen los bonos y la compensación de la gerencia del logro de resultados de operaciones que sean extremadamente agresivas? \_\_\_\_\_
7. ¿Tiene la compañía insuficiente solidez de gerencia en las posiciones importantes que representan riesgos graves? \_\_\_\_\_
8. ¿Existe alguna indicación de que la gerencia haya provisto estimaciones u otras representaciones que no sean razonables, ni confiables o inexactas? \_\_\_\_\_
9. ¿Existe alguna indicación de prácticas de contabilidad creativa o extremadamente agresiva? \_\_\_\_\_
10. ¿Existe alguna indicación de que la gerencia no sea completamente franca? \_\_\_\_\_



Si la respuesta a cualquiera de las preguntas anteriores es "Sí", provea detalles, que incluyan las razones por las que usted considera que todavía debe considerarse a la entidad para aceptarse como cliente.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

SI NO

- 11. a) ¿Tiene la compañía un comité de auditoría y/o junta de directores? \_\_\_\_\_
- b) ¿Está constituido el comité de auditoría y/o junta de directores por directores independientes (externos)? \_\_\_\_\_
- c) ¿Tienen éstos conocimientos financieros o pericia de administración financiera? \_\_\_\_\_
- d) ¿Tienen éstos un plan formal por escrito que describa sus funciones y responsabilidades? \_\_\_\_\_

12. ¿Con qué frecuencia se reúne el comité de auditoría y/o junta de directores informalmente

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Conclusión**

La calidad de la gerencia y del comité de auditoría y/o junta de directores del cliente prospectivo es:

Deficiente \_\_\_\_      Aceptable \_\_\_\_      Buena \_\_\_\_      Muy Buena \_\_\_\_

Si la calidad de la gerencia y del comité de auditoría y/o junta de directores se ha evaluado como deficiente o aceptable, provea una explicación sobre porqué debe considerarse a la entidad para aceptarse como cliente

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



**2. Asuntos financieros**

**SÍ NO**

13. ¿Indicó la opinión de auditoría más reciente dudas sobre el hecho de que la entidad continúe como negocio en marcha? \_\_\_\_\_
- (a) ¿Existen problemas de solvencia? \_\_\_\_\_
- (b) ¿Existe retraso de pago de dividendos? \_\_\_\_\_
- (c) ¿Ha habido asuntos adversos significativos? \_\_\_\_\_
- (d) ¿Ha habido cambios de importancia en el negocio o la gerencia? \_\_\_\_\_
- (e) En los últimos dos años, ¿ha habido alguna reestructuración? \_\_\_\_\_
- (f) ¿Ha registrado la entidad cargos de investigación y desarrollo en proceso? \_\_\_\_\_
- (g) ¿Existen inquietudes aparentes de "administración de ganancias?" \_\_\_\_\_
- (h) ¿Ha habido alguna re-expresión de estados financieros? \_\_\_\_\_
14. ¿Tiene la entidad intención de vender inversiones a través del internet? \_\_\_\_\_
15. ¿Se involucra la entidad en alguna de las siguientes actividades?:
- (a) Contabilidad extraordinariamente agresiva o creativa \_\_\_\_\_
- (b) Transacciones en las que todo el ingreso o la mayor parte de éste se reconoce al comienzo. \_\_\_\_\_
- (c) Transacciones de monto elevado o poco común a final de año. \_\_\_\_\_
- (d) Transacciones significativas que involucran instrumentos financieros derivados. \_\_\_\_\_
- (e) Transacciones extremadamente complejas y difíciles de entender. \_\_\_\_\_
- (f) Transacciones significativas entre entes relacionados. \_\_\_\_\_
- (g) Transacciones de "factura y retener." \_\_\_\_\_
16. ¿Anticipamos que se nos solicite que emitamos un informe sobre el Análisis Razonado de la gerencia? \_\_\_\_\_
- Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_



Si respondemos que "Sí", ¿anticipamos dificultades para emitir el informe? \_\_\_\_\_

17. ¿Ha garantizado personalmente la gerencia las deudas significativas de la entidad? \_\_\_\_\_

18. ¿Ha tenido la compañía anteriormente algún desacuerdo con los contadores u otros acontecimientos sobre los que se deba informar requeridos por los organismos reguladores, sean éstos nacionales o extranjeros? \_\_\_\_\_

19. ¿Ha renunciado el auditor anterior o ha declinado optar por su reelección? \_\_\_\_\_

20. En el caso de entidades públicas, ¿se requerirá que la entidad comunique a alguna agencia reguladora si existió algún desacuerdo con los últimos auditores antecesores sobre cualquier asunto de principios o prácticas de contabilidad, de revelación financiera, o de alcance o procedimiento de auditoría, cuyo desacuerdo, de no solucionarse para satisfacción de los auditores anteriores, les ocasionaría que hicieran referencia al motivo del desacuerdo en relación con su informe o eventos sobre los que se deba informar, tal como información de la que los auditores anteriores se hubiesen percatado que diera lugar a que estos no pudieran seguir confiando en las representaciones de la gerencia o que los hiciera no estar dispuestos a asociarse con los estados financieros preparados por la gerencia? \_\_\_\_\_

Si la respuesta a cualquiera de las preguntas anteriores es "Sí", provea detalles, que incluyan las razones por las que usted considera que sí debe considerarse a la entidad para aceptarse como cliente.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



## Conclusión

El rendimiento financiero del cliente prospectivo es:

Deficiente \_\_\_\_      Aceptable \_\_\_\_      Bueno \_\_\_\_      Muy Bueno \_\_\_\_

Si el rendimiento financiero del cliente prospectivo se ha evaluado como deficiente o aceptable, provea una explicación sobre porqué debe considerarse a la entidad para aceptarse como cliente.

---

---

---

---

### 3. Indagaciones con terceros

A. **Audidores predecesores** - firma: \_\_\_\_\_

Contacto principal (teléfono):

Duración de la relación:

Obtenga el consentimiento del cliente prospectivo, y haga indagaciones con los auditores predecesores (o vigentes) sobre los asuntos que se exponen a continuación. Si los auditores predecesores informan no haber tenido problemas con el cliente prospectivo, indíquelo aquí \_\_\_\_\_

De lo contrario, indique aquí los problemas sobre los que hayan informado los auditores predecesores, e incluya las razones por las que usted considera que todavía debe considerarse a la entidad para aceptarse como cliente.

---

---

---

---

#### Asuntos a discutir con los auditores predecesores:

- El entendimiento que tienen los auditores predecesores sobre los motivos del cambio de auditores;
- Las diferencias de auditoría no ajustadas;



- La naturaleza de asientos de diario no habituales;
- Información que pueda repercutir en la integridad de la gerencia y los principales propietarios del cliente prospectivo;
- La relación con el comité de auditoría y/o junta de directores de la compañía y la frecuencia con la que los auditores predecesores se reunían con éstos; si se discutían los resultados con el comité de auditoría y/o junta de directores antes de las publicaciones de prensa. Obtenga copias de las comunicaciones con los comités de auditoría y/o junta de directores.
- Los desacuerdos con la gerencia con respecto a principios de contabilidad, procedimientos de auditoría u otros asuntos significativos, incluso:
  - Cualquier salvedad en los informes de auditoría de años recientes;
  - Los ajustes de auditoría numerosos o substanciales en años anteriores;
  - Las debilidades de importancia relativa, condiciones sobre las que se debe informar u otros hallazgos significativos sobre los que se haya informado;
  - Problemas contables subjetivos o de juicio;
  - El uso de prácticas o principios de contabilidad agresivos;
  - Tendencia por parte del cliente prospectivo a buscar diferentes opiniones;
  - Las prácticas de administración de ganancias;
- Las comunicaciones a los comités de auditoría u otros que tengan una autoridad y responsabilidad equivalentes sobre fraude, actos ilegales cometidos por los clientes y asuntos relacionados con el control interno;
- Si se efectuaron revisiones trimestrales oportunas; y, al efectuarse, si se dispuso de registros adecuados y se concedió suficiente tiempo.
- Si los auditores predecesores afrontaron algunos de los siguientes problemas:
  - Se les negó el acceso a registros, instalaciones, ciertos empleados, clientes, proveedores u otros a quienes pudieran solicitarles evidencia de auditoría;
  - Las presiones extraordinarias de tiempo impuestas por la gerencia para solucionar asuntos complejos o conflictivos;
  - Restricciones absurdas de tiempo con respecto a completar la auditoría o a la emisión del informe de los auditores;



- Demoras extraordinarias por parte de la entidad en proveer la información solicitada;
- Indicaciones o quejas al auditor sobre presunto fraude;
- La disposición de los auditores predecesores de continuar proporcionando servicios profesionales al cliente prospectivo;
- En el caso de entidades públicas, la disposición de los auditores predecesores de firmar nuevamente el informe del contador, en caso que se les reemplace por otra firma;
- La disposición de los auditores predecesores de ofrecernos acceso a los papeles de trabajo de auditoría anteriores, antes de nuestro nombramiento o en caso que se nos nombre como auditores;
- La historia de la entidad con respecto a los pagos de honorarios profesionales;
- Cualesquiera otros asuntos del conocimiento de los auditores predecesores que puedan afectar el desenvolvimiento de la auditoría, tales como áreas de auditoría que requirieron una cantidad extraordinaria de tiempo, o problemas de auditoría que surgieron de la condición del sistema y los registros de contabilidad.

**B. Otros asesores principales:**

	<u>Nombre de la Compañía</u>	<u>Contacto Principal</u>
		<u>Teléfono</u>
a. Abogado	_____	_____
b. Banco comercial	_____	_____
c. Otros (indique la relación)	_____	_____

¿Ha habido cambios recientes en cuanto al banco principal de la entidad, su principal firma de abogados u otra relación financiera o profesional significativa? Sí \_\_\_ No \_\_\_  
 (Si la respuesta es "Sí," indique sus comentarios sobre dichos cambios a continuación.)



Obtenga el consentimiento del cliente prospectivo e indague con los asesores sobre los asuntos expuestos a continuación. Si las indagaciones no indican ningún problema con el cliente prospectivo, señale aquí:

---

---

---

---

De lo contrario, indique aquí sus comentarios sobre los problemas revelados por las indagaciones, e incluya las razones por las que usted considera que aún debe considerarse a la entidad para aceptarse como cliente.

---

---

---

---

**Asuntos a discutir con otros asesores profesionales:**

- Cualquier proceso de litigio actual o posible contra la entidad o su gerencia y los principales propietarios;
- Cualquier investigación o procedimiento legal de la bolsa de valores u otro organismo regulatorio o del cumplimiento de la ley emprendido contra la entidad o sus ejecutivos;
- La historia de obtención de préstamos de la entidad;
- La historia de la entidad con respecto al pago de honorarios profesionales;
- La tendencia de la gerencia de la entidad a entablar demandas contra los proveedores de servicios y otros;
- La reputación de la entidad y sus ejecutivos dentro de la comunidad de negocios;
- La duración de la relación de terceras partes con el cliente prospectivo, su gerencia y los principales propietarios.

**4. Información sobre la gerencia**

1. Enumere los ejecutivos del cliente prospectivo (gerencia principal, directores, socios, propietarios y accionistas significativos, fideicomisarios, consejo de gobierno, etc., según sea apropiado). Indique sus comentarios sobre cualquier cambio significativo de funcionarios, directores o accionistas durante el año pasado.



Bajo "otras afiliaciones actuales y anteriores", exponga los nombres de los clientes (o entidades que se consideran como clientes potenciales identificados) con los que los constituyentes de este cliente prospectivo están asociados. En adición, destaque cualquier relación mediante la que LA EMPRESA AUDITORA conozca a los ejecutivos de la entidad, por ejemplo, clientes actuales, clientes antiguos o antiguos miembros de la firma.

Nombre, título	Participación	Años de Experiencia		Otras Afiliaciones	
		con la		Actuales	Previas
<u>Dirección Personal</u>	<u>Aproximada</u>	Entidad	Industria		

2. Exprese el monto de cobertura de seguro de responsabilidad para los directores y los funcionarios que tiene la entidad:

---



---



---



---

3. ¿Se consideran débiles o ineficaces el personal, los sistemas o los procesos financieros importantes? Si la respuesta es "sí", indique sus comentarios sobre cómo se mitiga la debilidad desde el punto de vista de nuestro riesgo de auditoría.

---



---



---



---

4. ¿Se encuentra el cliente actualmente bajo alguna ordenanza legal de entidades reguladoras u otro tipo de ordenanza? Si la respuesta es "sí", nombre el organismo regulador, describa la regulaciones e indique sus comentarios sobre cómo ha de mitigarse nuestro riesgo de auditoría.

---



---



---



---



**Información sobre la gerencia (continuación)**

5. ¿Tiene la Compañía planes de vender o vende inversiones por medio de su sitio en internet?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Si la respuesta es "Sí", entonces:

- Es necesario que un socio del área Informática participe en el proceso de evaluación del cliente prospectivo.

Socio de Informática asignado: \_\_\_\_\_

- Indagamos lo suficiente para obtener un entendimiento de las políticas y los procedimientos de controles internos actuales y propuestos de las entidades relacionadas con dichas transacciones.

Documente aquí, los resultados de nuestras indagaciones y las conclusiones alcanzadas por el socio de Informática, así como cualquier otro factor que pueda tener repercusión en el riesgo de auditoría:

---



---



---

**5. Información financiera**

Año de constitución: \_\_\_\_\_

Resumen de Información financiera:

Año terminado al:	31.12.xx	31.12.xx
Moneda local u otra (p.ej., dólares US):	_____	_____
Activo total (\$MM):	_____	_____
Deuda a largo plazo (\$MM):	_____	_____
Patrimonio total (registrado) (\$MM):	_____	_____
Utilidad neta (\$MM):	_____	_____
Margen bruto (%):	_____	_____
Participación de mercado (%):	_____	_____



Rendimiento de los activos (%): \_\_\_\_\_

Rendimiento del patrimonio (registrado) (%): \_\_\_\_\_

¿Existen valores emitidos por la entidad en poder del público? SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Con respecto a entidades públicas:

Capitalización del mercado (\$MM): \_\_\_\_\_

Capitalización de mercado esperada (\$MM)  
(candidatos a oferta pública inicial): \_\_\_\_\_

Índice de precio/ingreso: \_\_\_\_\_

Calificación de los bonos: \_\_\_\_\_  
(indique la fuente) \_\_\_\_\_

Utilidad por acción de 8 trimestres anteriores  
- real vs. estimación de la industria  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Con respecto a instituciones de depósito:

Índice total de capital basado en riesgos: \_\_\_\_\_

Índice de capital basado en riesgos del Nivel I: \_\_\_\_\_

Índice de apalancamiento: \_\_\_\_\_

La institución se considera \_\_\_\_\_ .

(Bien Capitalizada; Adecuadamente Capitalizada; Subcapitalizada; Significativamente Subcapitalizada; Críticamente Subcapitalizada)



## **CAPÍTULO 4**



---

# **COMENTARIOS Y CONCLUSIONES DEL GRUPO**



## I. CONCLUSIÓN Y COMENTARIOS

En base al contenido del tema, ***“Relación y consideración de aspectos éticos en la aceptación y retención de clientes”***, hemos obtenido un entendimiento suficiente del quehacer del auditor, en cuanto a los principios y valores éticos con los cuales se debe regir al momento de realizar la evaluación para aceptar o retener a un cliente.

Al referirnos y explicar cada una de las normas nacionales e internacionales, podemos ver la importancia que tiene para los auditores la ética profesional y como debemos abordarla en la aceptación y retención de clientes, de acuerdo a los principios establecidos por el Código de Ética del Colegio de Contadores, teniendo en cuenta que se debe complementar con el Código de Ética emitido por IFAC. Podemos decir entonces que estos principios fundamentales configuran los cimientos sobre el auditor, los que deben ser comprendidos y entendidos para basarse en su toma de decisiones, donde nosotros damos mayor énfasis a la Integridad, la Objetividad y la Independencia.

Teniendo en cuenta que existen diez principios fundamentales que deben ser tomados en forma absoluta y sin excepción, vemos y entendemos que existen aspectos críticos en la aceptación y retención de clientes, como aquellos relacionados con la independencia, conflictos de intereses, secreto profesional, y que llevan a poner en primer plano el tema ético en nuestra actividad.

Es por ello que debe insistirse, con el mayor énfasis posible, que estos aspectos críticos son de gran importancia para el cumplimiento y logro de los objetivos, tanto para el auditor, como para los clientes. Si alguno de estos principios se ve afectado, el auditor no debe concretar la aceptación o retención del cliente, a menos que la irregularidad o incumplimiento detectado por el auditor, pueda ser subsanada.

Teniendo en cuenta que nuestro objetivo principal es realizar un análisis de los principales aspectos éticos que impactan las relaciones entre los auditores y sus clientes, podemos inferir que cada una de las normas y leyes mencionadas, dan a conocer y a entender como deben actuar los profesionales frente a distintas situaciones desarrolladas por el cliente.

Es por ello, que en forma complementaria, se concluye que existen diferentes tipos de sanciones para el auditor por el incumplimiento o violación de las normativas vigentes, tanto en el ámbito nacional como en el internacional. Estas sanciones, a nivel



internacional, son más drásticas, en relación a las impartidas por las normas y leyes nacionales.

Al proporcionar una metodología para la aceptación y retención de clientes, surge lo siguiente:

***¿Bajo que condiciones aceptamos y luego, en el tiempo, retenemos a nuestros clientes?***, es la interrogante que el auditor debe tener presente ante una auto-evaluación profesional. La respuesta es fácil; se deben atender de forma personalizada, siempre teniendo en cuenta los principios y valores éticos que son la formación primordial de esta profesión. Así, mostramos al cliente que es lo más importante para nosotros y que está en buenas manos.

Además logramos tener un entendimiento y comprensión suficiente sobre aquellas herramientas que utilizamos para considerar y relacionar los aspectos éticos en la aceptación y retención de clientes.

El diagrama de decisión da a conocer los procedimientos a seguir en la evaluación y retención de clientes. Al realizar, desarrollar y analizar este procedimiento destacamos la importancia de la evaluación de un cliente o posible cliente, debido a que toma en cuenta factores que a simple vista pueden verse como no importantes, logrando así captar buenos clientes.

Este diagrama de decisión da pie para analizar y entender en forma práctica el proceso de selección y control periódico hacia los clientes mediante la utilización de un check list, donde existen diferentes interrogantes relacionadas para tener un entendimiento adecuado del negocio del cliente. Con la utilización de esta herramienta nos permite cuantificar los riesgos que estamos dispuestos a asumir en una aceptación o retención de clientes. Además es de gran ayuda para la reevaluación periódica, donde permite decidir si seguimos o no con el cliente.

Finalmente, nuestra intención como grupo en relación a lo mencionado, es dejar un legado para aquellos lectores que se interesen en el tema, ya que los escándalos financieros provocados por quiebras, fraudes y manejos administrativos poco apropiados, ocasionaron la pérdida de confianza por parte de los usuarios y han puesto en entredicho la labor profesional de los auditores, afectando de manera importante nuestra imagen, integridad y credibilidad.



## ANEXO 1

### “Documento sobre el Entendimiento del Negocio”

**Nombre Empresa:**

**Auditoría al**

### CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO DEL CLIENTE

#### I. BOSQUEJO DEL CLIENTE

##### 1. Propiedad de la empresa

Nombre	% de participación	Monto M\$

##### 2. Directores

Nombre	Responsabilidad/función

##### 3. Gerencia y Administración Superior

Nombre	Responsabilidad

##### 4. Actividad Principal


##### 5. Actividades secundarias




6. Constitución de la Sociedad


7. Ubicación física


8. Análisis FODA

Principales Proveedores/Características

Principales Clientes y Alianzas

Posición de la empresa en la Industria

Políticas contables especializada / Industria

Organismos reguladores de la Industria

Productos y/o Servicios



## II. FACTORES EXTERNOS DEL NEGOCIO

Análisis Pest
1. Fuerzas políticas
2. Fuerzas Económicas
3. Fuerzas Sociales
4. Fuerzas Tecnológicas

Análisis Porter
1. Amenazas
2. Poder de negociación de los proveedores
3. Poder de negociación de los clientes
4. Productos sustitutos
5. Competencia





## ANEXO 2

### CARTA DE CONTRATACION

#### (MEMBRETE DE LA EMPRESA DE AUDITORES)

Fecha,

Señores (Cliente)

Presente

De nuestra consideración:

Tenemos el agrado de confirmar nuestro entendimiento y aceptación de los arreglos efectuados con ustedes para la auditoría del balance general de XYZ al 31 de diciembre de XXX1 y los correspondientes estados de resultados y de flujo de efectivo por el año que terminará en esa fecha. Nuestra auditoría será realizada con el objetivo de que expresemos una opinión sobre la razonabilidad con que estos estados financieros presentan en todos los aspectos significativos la situación financiera, el resultado de las operaciones y el flujo de efectivo de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados. Nuestra auditoría no tiene como objetivo expreso descubrir fraudes y no puede dependerse del mismo para ello.

Efectuaremos nuestra auditoría de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas emitidas por el Colegio de Contadores de Chile A.G. Dichas normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestra auditoría con el objeto de obtener un razonable grado de seguridad de que los estados financieros están exentos de errores significativos. Una auditoría comprende el examen, a base de pruebas, de evidencias que respaldan los importes e informaciones revelados en los estados financieros. Una auditoría comprende, también, una evaluación de los principios de contabilidad usados y de las estimaciones significativas hechas por la administración de la Sociedad, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros.

En virtud de la naturaleza comprobatoria y de otras limitaciones inherentes de una auditoría, junto con las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y control interno, hay un riesgo inevitable de que aún algunos errores significativos puedan permanecer sin ser descubiertos.



Les recordamos que la responsabilidad por la preparación de los estados financieros, incluyendo la adecuada revelación, corresponde a la administración de la Sociedad. Esto incluye el mantenimiento de registros contables y de controles internos adecuados, la selección y aplicación de políticas de contabilidad, y la salvaguarda de los activos de la Sociedad.

Además de nuestro informe sobre los estados financieros, esperamos proporcionarles una carta por separado, referente a cualesquiera debilidades significativas en los sistemas de contabilidad y control interno que vengan a nuestra atención. Sin embargo, nuestra auditoría no está diseñada para proporcionar seguridad de que los sistemas de la Sociedad ni los de sus proveedores, clientes u otros están exentos de los problemas planteados por el año 2000 que afectan a ciertos equipos y programas informáticos.

Como parte del proceso de nuestra auditoría, pediremos a la administración confirmación escrita referente a las manifestaciones que nos hagan en el transcurso de nuestra auditoría. Debido a la importancia de las manifestaciones de la administración para una auditoría efectiva, ustedes acuerdan deslindar a nuestra Firma de cualquier costo y exposición que pudiera derivarse de nuestra auditoría, atribuibles a cualquier manifestación errónea de la administración contenida en dicha confirmación escrita.

Contamos con la cooperación total de su personal y confiamos en que ellos pondrán a nuestra disposición todos los registros, documentación y otra información que se requiera en relación con nuestra auditoría.

Los papeles de trabajo preparados en relación con nuestra auditoría son propiedad de nuestra Firma, contienen información confidencial y serán retenidos por nosotros de acuerdo con nuestra política y procedimientos. Sin embargo, pueden ser solicitados por la *Superintendencia de Valores y Seguros*<sup>1</sup>, las cortes de justicia u otra autoridad, en cuyo caso nos veremos obligados legalmente a proporcionárselos bajo las condiciones de privacidad y confidencialidad que la ley establece.

Si es su intención publicar o de otra forma reproducir los estados financieros y nuestro informe (o hacer referencia a nuestra Firma de algún otro modo) en un documento que contenga otra información, ustedes acuerdan proporcionarnos un borrador del documento para su lectura y obtener nuestra autorización antes de que sea impreso y distribuido. Asimismo, nuestro informe no podrá ser distribuido en forma separada de los estados financieros a los que se refiere, sin nuestra autorización previa.

Nuestros honorarios, que se facturarán a medida que avance el trabajo [*en x cuotas iguales a partir de .....*], se basan en el tiempo requerido por las personas asignadas al



trabajo más gastos directos. Las cuotas por hora individuales varían según el grado de responsabilidad involucrado y la experiencia y pericia requeridas. *Estimamos que nuestros honorarios por la auditoría de los estados financieros ascienden a .....*

Cualquier otro servicio que ustedes deseen que les proporcionemos estará sujeto a un acuerdo previo por separado. En el caso que *la Superintendencia de Valores y Seguros*, las cortes, otra autoridad u otra persona autorizada expresamente por ustedes decidiera revisar nuestros papeles de trabajo, los honorarios por nuestra participación en estas revisiones se basarán en el tiempo adicional invertido.

Deseamos agradecer a ustedes esta oportunidad de servir a la Sociedad. Agradeceremos se sirvan firmar y devolver la copia adjunta de esta carta para indicar su comprensión y acuerdo sobre los arreglos para nuestra auditoría de los estados financieros.

Saludamos atentamente,

(Nombre del socio y firma)

Expresamos nuestra comprensión y acuerdo sobre el contenido de esta carta:

(Firma) \_\_\_\_\_

(Nombre) \_\_\_\_\_

(Cargo) \_\_\_\_\_

(Fecha) \_\_\_\_\_



ANEXO 3

CARTA DE RECHAZO

Santiago, ... de ..... de 200...

Señores:

(Empresa) .....

(Dirección) .....

(Comuna) .....

(Ciudad) .....

Solicitud rechazada

(Fecha solicitud) .....

(Motivo de la solicitud).....

De nuestra consideración:

En atención a su solicitud, de nuestros servicios de auditoria, agradecemos la confianza depositada en nuestra Empresa.

Sin embargo, sobre la base de nuestra evaluación preliminar y de la información que nos proporcionó, comunicamos a usted que no podemos otorgarle nuestros servicios empresariales, ya que los resultados de la evaluación realizada se encuentran fuera de los estándares de nuestra organización.

Atentamente,

(Empresa Auditora)

(Firma socio 1)

(Nombre socio 1)

(Firma socio 2)

(Nombre socio 2)



## ANEXO 4

### **Solicitud de Indagación de *Due diligence*( *diligencia debida*) de Fuentes Públicas**

Una indagación de due diligence de fuentes públicas consiste de una revisión de fuentes públicas, incluso bases de datos y registros, con el fin de determinar la solidez financiera, integridad, confiabilidad y reputación de una compañía y sus funcionarios o propietarios.

Una típica indagación de due diligence de fuentes públicas, utiliza bases de datos y contratistas independientes, que incluye la investigación de la compañía y dos de sus ejecutivos. **Es esencial que se provean los nombres y la dirección del personal clave de la gerencia o los propietarios para poder identificarlos debidamente.** De lo contrario, se incurre en búsquedas adicionales que son costosas y requieren mucho tiempo.

Esta indagación normalmente se limita a la entidad y a aquellos en una posición que inflencie los resultados financieros reportados por la entidad (los principales miembros de la gerencia (p.ej., el ejecutivo principal, el ejecutivo principal de finanzas) y los principales accionistas o socios (si existen), excepto en caso que exista una razón poderosa por la que se deba incluir a otros individuos en su solicitud de investigación.

1. **Tipo de entidad:**
  - Compañía
  - Asociación
  - Individuo
  - Sociedad
  - Propietario Único
  - Agencia Gubernamental
  
2. **Tipo de Cliente:**  Asesoría  Impuestos  Consultoría  Otro
  
3. **¿Es ésta una entidad recién formada que lleva menos de seis meses en operación?**
  - Sí
  - No
  
4. **Nombre, dirección y número de teléfono de la compañía .**
  
5. **Información sobre los individuos que se han de investigar. Esta indagación normalmente se limita a la entidad y a aquellos en una posición que inflencie los resultados financieros mostrados por la entidad (los principales miembros de la gerencia (p.ej., el ejecutivo principal, el ejecutivo principal de finanzas) y los**



principales accionistas o socios (si existen), excepto en caso que exista una razón poderosa (explique) por la que se deba incluir a otros individuos en su solicitud de investigación:

<u>Nombre</u>	Edad ( <u>si está</u> <u>disponible</u> )	<u>Dirección</u> <u>Personal</u>	<u>Otra Afiliación de</u> <u>Negocios</u>
---------------	---	-------------------------------------	--

6. Añada cualquier información adicional que pueda reducir el tiempo y los gastos de investigación (por ejemplo, otros nombres que se utilicen y localidades del negocio, procesos de litigios actuales o de los que se tenga conocimiento, artículos de prensa):

7. Condición del Cliente Prospectivo:

- Bajo contrato, pendiente de aprobación
- Cliente existente
- Propuesta sometida
- Otro

Fecha: \_\_\_\_\_ Telef: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_



## BIBLIOGRAFIA

- Libro: Código de Ética del Colegio de Contadores de Chile A.G.
- Libro: Código de Ética de IFAC.
- Libro: Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)
- Ley Sarbanes Oxley.
- Ley N° 18.046 "Sociedades Anónimas"
- Ley N° 18.045 "Mercado de Valores"
- Decreto Ley N° 587 "Reglamento Sociedades Anónimas"
- Decreto Ley N° 3538 de la Superintendencia de Valores y Seguros
- Código Tributario.
- Página de Internet; [www.contach.cl](http://www.contach.cl)
- Página de Internet; [www.pcaob.org](http://www.pcaob.org)
- Página Internet; [www.aicpa.org](http://www.aicpa.org)
- Página Internet; [www.ifac.org](http://www.ifac.org)



### HOJA DE FIRMAS

**Profesor Guía: Sergio Mercado**

Firma: Sergio Mercado

**Integrantes : Mauricio Berríos Gómez**

Firma: Mauricio Berríos Gómez

**Angélica Casabonne Núñez**

Firma: Angélica Casabonne Núñez  
13.720.433-9.

**Karina León Muñoz**

Firma: Karina León Muñoz

**Liz Torreblanca Maldonado**

Firma: Liz Torreblanca Maldonado