



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

**FACULTAD DE CONTADURÍA Y CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

“Sistema de Calidad para el seguimiento de Auditoría”

TESIS PROFESIONAL

Que para obtener el título de:

Licenciado En Contaduría

PRESENTA:

Natalia Rosales Garibay

Asesor de Tesis

Dra. Martha Beatriz Flores Romero

Morelia Michoacán, febrero 2016

AGRADECIMIENTOS

A mis padres:

Hoy que termino lo que ayer vi tan lejano. Lejano fuera todavía hoy, sin ese apoyo que siempre me brindaron que sin el cual hubiera sido casi imposible triunfar.

Por su paciencia y la confianza que depositaron en mí, en especial a mi madre donde se encuentre. Por eso y más gracias.

A mis hermanos:

Por el cariño, por el apoyo moral y económico que siempre recibí, con el cual logré culminar mi carrera profesional. La formación profesional constituye la herencia más valiosa que pudiera recibir. Con Amor y Respeto muchas gracias.

A mis maestros:

C.P. Armando Ramiro Urrieta Rentería

C.P. Miguel López Miranda

M.A. Norma Laura Godínez Reyes

Por permitirme compartir su amistad todos estos años, por brindarme compañía y cariño que hiciera que llegara a considerarme un integrante más en la familia. Hoy que llego a una de las metas de mis aspiraciones guardo para ustedes un sentimiento de gratitud, porque al abrirme las puertas de su amistad me brindaron su compañía, su apoyo moral y por supuesto su corazón. Por todo el apoyo que me han brindado a lo largo de mi carrera profesional y también ahora en mi vida laboral, muchas gracias.

A mi asesora:

Dra. Martha Beatriz Flores Romero

Por brindarme la oportunidad de recurrir a sus conocimientos, por tener toda la paciencia del mundo para poder culminar mi proyecto, y poder realizar una meta más en mi vida.

ÍNDICE

Resumen.....	6
Astract.....	7
Introducción.....	8
Capítulo I. Marco Conceptual	
Antecedentes históricos de la Auditoría.....	9
Definición de Auditoría.....	10
Tipos de Auditoría.....	11
Capítulo II. Auditorías a instituciones del Sector Público	
Auditoría Pública.....	14
Auditoría Gubernamental.....	14
Calidad del bien o servicio.....	17
Capítulo III. Planeación de la auditoría	
Definición de la planeación.....	18
Definición de la planeación de la auditoría.....	18
Objetivos.....	19
Clasificación de la planeación.....	19
Cronograma de actividades.....	20
Capítulo IV. Ejecución y Seguimiento	
Ejecución.....	21
Procedimientos de Auditoría.....	21
Técnicas de Auditoría.....	22
Seguimiento.....	24
Proceso de seguimiento.....	25
Capítulo V.- Caso Práctico	

Objetivo.....	27
Referencias normativas.....	27
Términos y definiciones.....	28
Sistema de Gestión de Calidad.....	29
Responsabilidad de la dirección.....	40
Gestión de los recursos.....	47
Realización del producto.....	49
Mediación, análisis y mejora.....	51
Resultados y Conclusión.....	54
Bibliografía.....	55

RESUMEN

La auditoría en su concepción moderna nació en Inglaterra o al menos en ese país se encuentra el primer antecedente. La fecha exacta se desconoce, pero se han hallado datos y documentos que permiten asegurar que a fines del siglo XIII y principios del siglo XIV ya se auditaban las operaciones de algunas actividades privadas y las gestiones de algunos funcionarios públicos que tenían a su cargo los fondos del Estado.

La Auditoría: es el proceso que consiste en reunir y evaluar de manera objetiva y sistemática las pruebas relativas a hechos de manera de garantizar la correspondencia entre estos hechos y los criterios establecidos.

Auditoría Pública es en términos generales, el concepto de auditoría se entiende como la revisión y examen de una función, cifra, proceso o reporte, efectuados por personal independiente a la operación, para apoyar la función ejecutiva.

La calidad reflejará el grado de comprensión que tienen las políticas públicas para la satisfacción de los requerimientos de los ciudadanos y la eficiencia de la acción gubernamental. Como toda una buena auditoría tiene una serie de pasos a los cuales debe planear.

La planeación es un proceso que comienza con el establecimiento de objetivos; define estrategias, políticas y planes detallados para lograrlos, es lo que establece una organización para poner en práctica las decisiones, e incluye una revisión del desempeño y retroalimentación para introducir un nuevo ciclo de planeación.

Todo trabajo de auditoría debe ser documentado con la evidencia suficiente, competente, relevante y pertinente. Asimismo, debe ser supervisado para orientar su desarrollo. Después se procede al seguimiento de esta la cual esta fase de seguimiento corresponde al procedimiento y/o tipo de revisión (Auditoría de Seguimiento) que debe realizarse para constatar que las observaciones-acciones promovidas en la práctica, han sido solventadas por parte de las entidades auditadas, en tiempo y forma.

En mi caso el objetivo que pretende la Contraloría a través de este Sistema es el de dar seguimiento oportuno a cada informe de auditoría que se haga llegar a éste Órgano de Control, así como por medio de los mismos vigilar que las operaciones de las dependencias universitarias se lleven de conformidad con la normativa aplicable.

Lo anterior es con la finalidad de que se pueda emitir un dictamen ya sea limpio, con salvedades, negativo o con abstención de opinión. Aunque la idea de este sistema es que los dictámenes seas 100% confiables y de preferencia limpios.

PALABRAS CLAVE

1. AUDITORÍA
2. CALIDAD
3. SEGUIMIENTO
4. PÚBLICA
5. CONTRALORÍA

ABSTRACT

The audit in its modern design was born in England or at least in this country is the first precedent. The exact date is unknown, but they have found data and documents which ensure that the late thirteenth century and early fourteenth century and the operations of some private activities and the efforts of some public officials who were in charge of the funds are audited in State.

Audit: is the process of collecting and evaluating objectively and systematically evidence relating to events in order to ensure the correspondence between these facts and criteria.

Public audit is in general terms, the concept of auditing is understood as the review and consideration of a function, number, process or report, conducted by independent personnel to the operation, to support the executive function.

The quality will reflect the degree of understanding of public policies to satisfy the requirements of citizens and the efficiency of government action. Good audit as a whole has a number of steps which must plan.

Planning is a process that begins with goal setting; define strategies, policies and detailed plans to achieve them, it is what sets an organization to implement the decisions and includes a performance review and feedback to introduce a new planning cycle.

All audit work should be documented with sufficient, competent, relevant and pertinent evidence. It must also be monitored to guide their development. It then proceeds to track this which this monitoring phase corresponds to the method and / or type of review (audit trails) to be performed to verify that comments-actions promoted in practice, have been resolved by the entities audited, in a timely manner.

In my case the objective pursued by the Comptroller of this system is to provide timely follow-up to each audit report that reaches this body of control, and through them to monitor the operations of the university buildings They kept in accordance with applicable regulations.

This is with the aim that is to give an opinion either clean, with qualifications, negative or disclaimer of opinion. Although the idea of this system is that the reports be 100% reliable and preferably clean.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis tiene como objetivo primordial, obtener mi título de Licenciado en Contaduría, como terminación de mis estudios.

Este proyecto puede utilizarse como base para la implementación de un Sistema de Calidad en el proceso de las auditorías de las universidades públicas como privadas.

Mi tema fue en base, a que considero que el área de auditoría es un elemento muy importante para la administración de toda entidad, ya que en ella se dan a conocer la eficiencia y el rendimiento que se tiene, en diferentes aspectos.

La auditoría proporciona evidencia objetiva de la necesidad de reducir, eliminar y sobre todo de prevenir riesgos. La búsqueda de la calidad por las organizaciones ha sido de mucha relevancia, hoy en día todas las organizaciones de cualquier tipo tienen la necesidad de demostrar su responsabilidad con un sistema de gestión de calidad implantado (SGC), la intención de estos sistemas es la de ayudar a las entidades u organizaciones a establecer y mejorar sus políticas, objetivos estándares y otros requerimientos de calidad.

La ISO 9001-2008 es la base del sistema de gestión de la calidad, ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

La auditoría es el examen crítico y sistemático que realiza una persona o grupo de personas independientes del sistema auditado. Aunque hay muchos tipos de auditoría, el objetivo es el mismo.

El objetivo de la auditoría es utilizar técnicas y procedimientos para encontrar las evidencias de auditoría que sustentarán el informe, siguiendo las directrices del plan de trabajo y los programas de auditoría para las fases de ejecución e informe.

Calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumplan con los requisitos, como lo establecen las normas.

El Sistema de Gestión de Calidad busca garantizar que los procesos y procedimientos que se establecen en las normas, se cumplan de acuerdo a dichas reglas. Para lograr los objetivos de las entidades u organizaciones, y satisfagan cabalmente las necesidades de los clientes. Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos de la Auditoría

La auditoría en su concepción moderna nació en Inglaterra o al menos en ese país se encuentra el primer antecedente. La fecha exacta se desconoce, pero se han hallado datos y documentos que permiten asegurar que a fines del siglo XIII y principios del siglo XIV ya se auditaban las operaciones de algunas actividades privadas y las gestiones de algunos funcionarios públicos que tenían a su cargo los fondos del Estado.

La auditoría existe desde tiempos inmemorables, como elementos de análisis, control financiero y operacional, esta surge como consecuencia del desarrollo producido por la Revolución Industrial del siglo XIX. En efecto, la primera asociación de auditores se crea en Venecia en el año 1851 y posteriormente en ese mismo siglo se produjeron eventos que propiciaron el desarrollo de la profesión, así en 1862 se reconoció en Inglaterra la auditoría como profesión independiente. En 1867 se aprobó en Francia la Ley de Sociedades que reconocía al Comisario de Cuentas o auditor. En 1879 en Inglaterra se estableció la obligación de realizar Auditorías independientes a los bancos. En 1880 se legalizó en Inglaterra el título de Chartered Accountants o Contadores Autorizados o Certificados. En 1882 se incluyó en Italia en el Código de Comercio la función de los auditores y en 1896 el Estado de New York había designado como Contadores Públicos Certificados, a aquellas personas que habían cumplido las regulaciones estatales en cuanto a la educación, entrenamiento y experiencia adecuados para ejecutar las funciones del auditor.

En México en 1524 se creó el Tribunal Mayor de Cuentas con el propósito de revisar los tributos que debería pagar Hernán Cortes, este tribunal estuvo en funciones hasta 1824, año en el que se expidió la Constitución Federal de los Estados Unidos Mexicanos, en donde se establecía la facultad del Congreso general de revisar anualmente las cuentas al gobierno federal, considerando este antecedente, el 16 de noviembre de 1824, se expidió el Arreglo de la Administración de la Hacienda Pública, mediante el cual se excluyó al Tribunal Mayor de Cuentas y se sustituyó por la Contaduría Mayor de Hacienda organismo que funcionó hasta 1999, dependía de la Cámara de Diputados, y sus funciones eran la exanimación y glose de cuentas de Hacienda y del Crédito Público Federal.

Con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1917, que nos rige actualmente, se ratifica la existencia de la Contaduría Mayor de Hacienda

denominada a partir del 2000, como Auditoría Superior de la Federación como órgano técnico del Poder Legislativo. En la misma Constitución se establece el Departamento de Contraloría, quien dentro de sus principales funciones tenía la de ejercer el control sobre los egresos públicos, la glosa de cuentas de manejo de fondos, bienes y valores, la constitución de responsabilidades y toda aquella actividad que surgiera previa a la rendición de cuentas del poder legislativo.

En 1932 esta función quedó en manos de la Tesorería de la Federación, y posteriormente se dispersó en las diferentes Secretarías de Estado. El 30 de abril de 1981, la Secretaría de Programación y Presupuestos del Gobierno Federal Mexicano emite el “Manual de Auditoría Gubernamental” el cual es aplicable en las diversas instancias del Poder Ejecutivo Federal.

Miguel de la Madrid Hurtado, en 1981, cuando tomó la presidencia, concentró lo relacionado a la fiscalización y auditoría en una sola instancia de fiscalización, revisión, y control, así dio origen a la Secretaría de Contraloría general de la Federación.

A finales de 1995 Ernesto Zedillo Ponce de León creó la Secretaría de la Contraloría General de la Federación, la cual tenía nuevas funciones como revisora: administración y control del patrimonio inmobiliario propiedad de la federación. Y de acuerdo con las propuestas realizadas por Zedillo el 29 de noviembre de 2000 se creó la Ley de Fiscalización Superior.

Todo lo anterior favorece el surgimiento de la auditoría integral, cuyos antecedentes los encontramos en la década de los setentas en Canadá, cuando el parlamento exigió a los gobiernos federales mayor información para el cumplimiento de sus obligaciones relacionadas con el rendimiento de cuentas, por lo que se les exigió la inclusión de otras disciplinas de apoyo tales como: derecho, economía, administración, ingeniería, procesamiento electrónico de datos, medicina, biología, ecología, entre otras. El objetivo era que conforme a la industria de la que se tratase el auditor o el experto tenía que realizar sus procedimientos de investigación con base en los lineamientos o legislación aplicable. Así se obtendría una opinión integral.

Definición de Auditoría:

Es el proceso que consiste en reunir y evaluar de manera objetiva y sistemática las pruebas relativas a hechos de manera de garantizar la correspondencia entre estos hechos y los criterios establecidos.

TIPOS DE AUDITORÍAS:

Financiera	 - Veracidad de estados financieros. - Preparación de informes de acuerdo a principios contables.
Operacional	 - Evaluación de la eficiencia y eficacia. - Economía. - Métodos y procedimientos que rigen un proceso de una Empresa.
Sistemas	 Se preocupa por la función informática.
Fiscal	 Se dedica a observar el cumplimiento de las leyes fiscales.
Administrativa	 - Logro de los objetivos de la administración - Desempeño de funciones administrativas.
Calidad	 - Métodos - Control - Bienes y servicios

Definición de la Auditoría Pública

En términos generales, el concepto de auditoría se entiende como la revisión y examen de una función, cifra, proceso o reporte, efectuados por personal independiente a la operación, para apoyar la función ejecutiva.

El artículo 135 del Reglamento de la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público Federal establece que las auditorías tendrán por objetivo examinar las operaciones con el propósito de verificar si los estados financieros presentan razonablemente la situación financiera, si la utilización de los recursos se ha realizado en forma eficiente, si los objetivos y metas se lograron de manera eficaz

y congruente y si en el desarrollo de las actividades se ha cumplido con las disposiciones legales vigentes.

Como se pudo observar anteriormente se desglosa una serie de tipo de auditorías en un ámbito general, ahora bien se puede resumir en solo tres tipos básicos que son los siguientes:

La auditoría financiera: tiene por objetivo determinar si los estados financieros del ente auditado presentan razonablemente su situación financiera, los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo, de acuerdo a principios contables generalmente aceptados.

La auditoría de cumplimiento: tiene por objeto comprobar que las operaciones efectuadas por el ente estén adecuadas a las leyes, normas y procedimientos aplicables a la entidad.

Auditoría operacional o de gestión: su objetivo es evaluar el grado de economía, eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos públicos, así como el desempeño de los servidores y funcionarios del Estado, respecto al cumplimiento de las metas programadas y el grado en que se están logrando los resultados o beneficios previstos.

Juntos, estos tres tipos forman el marco de la **auditoría integral** que ofrece una visión completa de una organización o función.

El objetivo primordial de la auditoría consiste en descubrir deficiencias o irregularidades en alguna de las partes de la empresa o entidad examinadas y apuntar sus probables soluciones. La finalidad es ayudar a la dirección a lograr una administración más eficaz. Su intención es examinar y valorar los métodos y desempeño en todas las áreas. Los factores de la evaluación abarcan el panorama económico, lo apropiado de la estructura organizativa, la observancia de políticas y procedimientos, la exactitud y la confiabilidad de los controles, los métodos protectores adecuados, las causas de variaciones, la adecuada utilización de personal y equipo y los sistemas de funcionamiento satisfactorios.

Considérese que Auditoría es un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquiera otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales.

En la Auditoría se realizan estudios para determinar las deficiencias causantes de dificultades, sean actuales o en potencia, las irregularidades, embotellamiento, descuidos, fallos, errores, desfalcos, desperdicios exagerados, pérdidas innecesarias, actuaciones equivocadas, deficiente colaboración, fricciones entre ejecutivos y una falta general de conocimiento o desdén de lo que es una buena organización. Suele ocurrir a menudo que se produzcan pérdidas por prolongados espacios de tiempo, lo cual, a semejanza de las enfermedades crónicas, hacen que vayan empeorando la situación debido a falta de vigilancia. La Auditoría puede ser de una función específica, un departamento o grupo de departamentos, una división o grupos de divisiones o de la empresa en su totalidad. Algunas auditorías abarcan una combinación de dos o más de dichas áreas. El campo de estudio puede abarcar la economía de la producción, incluyendo elementos tales como especialización, simplificación, estandarización, diversificación, expansión, contracción e integración.

La realización de una Auditoría se puede enfocar en los siguientes elementos:

- a) Planes y objetivos de la empresa o entidad.
- b) Estructura orgánica
- c) Políticas y practicas
- d) Sistemas y procedimientos
- e) Métodos de control
- f) Formas de operación
- g) Recursos materiales y humanos
- h) Medición de los resultados

Nos recuerda Yolanda Jiménez, que la auditoría puede ser externa e interna con respecto a la primera se señala que es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un Contador Público sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento. El dictamen u opinión independiente tiene trascendencia a los terceros, pues da plena validez a la información generada por el sistema ya que se produce bajo la figura de la Fe Pública, que obliga a los mismos a tener plena credibilidad en la información examinada.

CAPÍTULO II. AUDITORÍA A INSTITUCIONES DEL SECTOR PÚBLICO

AUDITORÍA PÚBLICA

La auditoría pública es una actividad independiente, de apoyo a la función directiva, enfocada al examen objetivo, sistemático y evaluatorio de las operaciones financieras y administrativas realizadas; a los sistemas y procedimientos implantados; a la estructura orgánica en operación; y a los objetivos, planes, programas y metas alcanzados por las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.

Responsabilidades Generales de los Servidores Públicos en el Establecimiento y Fortalecimiento de los Sistemas de Control Interno:

La auditoría pública se fundamenta en el precepto constitucional que establece que los recursos económicos de que disponga el Gobierno Federal, así como sus respectivas administraciones públicas paraestatales, deben administrarse con eficiencia, eficacia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados.

AUDITORÍA GUBERNAMENTAL

Es la revisión y examen que llevan a cabo las entidades fiscalizadoras superiores a las operaciones de diferente naturaleza, que realizan las dependencias y entidades del gobierno central, estatal y municipal en el cumplimiento de sus atribuciones legales.

La auditoría gubernamental es una auditoría de cumplimiento, es tan antigua como las culturas, pues en todas las civilizaciones los soberanos y Jefes de Estado se allegaban de personas de confianza con el propósito de que les informaran sobre el comportamiento de sus subordinados; en especial en materia de recaudación de tributos y todo lo relacionada con el manejo de caudales públicos.

Los tiempos modernos, han convertido a la auditoría en un elemento integral del proceso de Responsabilidad en el sector público. Por esta razón, el auditor gubernamental requiere contar con normas ágiles y modernas que lo orienten y permitan que la administración gubernamental se apoye en su labor y busque la transparencia en su gestión.

PRINCIPALES OBJETIVOS:

- Evaluar la correcta utilización de los recursos públicos verificando el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias.
- Determinar la razonabilidad de la información financiera.
- Determinar el grado en que se han alcanzado los objetivos previstos y los resultados obtenidos en relación a los recursos asignados y al cumplimiento de los planes y programas aprobados en la entidad examinada.
- Recomendar medidas para promover mejoras en la gestión pública.
- Fortalecer el sistema de control interno de la entidad auditada.
- Cumplimiento deberes y atribuciones.

OBJETIVOS GENERALES:

- a) Promover mejoras o reformas constructivas.
- b) Determinar que se estén llevando a cabo los programas legalmente autorizados.
- c) Averiguar si los recursos humanos, materiales y financieros son utilizados de manera eficiente.
- d) Rentas e ingresos correctamente determinados.
- e) Uso eficiente y económico de los recursos.
- f) Comunicar oportuna y claramente a la gerencia de las entidades y a otros niveles de gobierno sobre todo hallazgo significativo.

La Auditoría Superior de la Federación tiene por mandato de ley practicar auditorías de desempeño para verificar que los recursos de que dispone el Gobierno de la República se administren con eficacia, eficiencia y honradez para satisfacer los objetivos a que estén destinados.

La auditoría de desempeño es una evaluación de la eficacia del quehacer público, midiéndola por resultados con indicadores estratégicos y de impacto; de la eficiencia, midiéndola por la fidelidad de la operación al diseño del programa, con indicadores de gestión y comparándolos con las mejores prácticas gubernamentales; de economía, midiéndola por el costo de la política pública contra los resultados.

Además, la auditoría de desempeño comprueba el impacto de las políticas públicas sobre la población objetivo a través de indicadores de calidad, por lo que valora el grado de satisfacción ciudadana por la implementación de aquéllas. Finalmente, analiza el comportamiento de los actores, tanto de las instituciones encargadas de poner en práctica la política pública como de los operadores.

La auditoría de desempeño comprueba el efecto neto de un programa en comparación con los resultados que fueron estimados y sobre lo que hubiera ocurrido de no existir el programa.

Auditoría de desempeño a resultados.

Las políticas públicas son complejas. Son una amalgama de aspiraciones, espacios, teorías, documentos, estructura organizacional, ciudadanos, élites, presupuestos; pero sobre todo, grandes intenciones. Ejemplos:

Ente	Objetivos
Comisión Nacional Bancaria y de Valores	Procurar la estabilidad y correcto funcionamiento del sistema financiero, así como mantener y fomentar su sano y equilibrado desarrollo y la protección de los intereses del público.
Instituto Federal Electoral	1. Contribuir al desarrollo de la vida democrática. 2. Asegurar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos político electoral y vigilar el cumplimiento de sus obligaciones. 3. Llevar a cabo la promoción del voto y coadyuvar a la difusión de la cultura democrática.
Banco de México	Procurar la estabilidad del poder adquisitivo de la moneda nacional, promover el sano desarrollo del sistema financiero y propiciar el buen funcionamiento de los sistemas de pago.
Procuraduría Federal de Protección al Ambiente	Desterrar la impunidad, corrupción, indolencia y vacíos de autoridad en materia de justicia ambiental, haciendo partícipes de esta lucha a todos los sectores de la sociedad bajo los más puros principios de equidad y de justicia.

La auditoría gubernamental nació y se ha desarrollado como una necesidad más de vigilar el ejercicio de la actividad pública por medio de Órganos Internos de Control expresa y formalmente establecidos por los cuerpos legislativos correspondientes de ahí que su importancia radique en la constitución de un instrumento de control que revise, analice, diagnostique y evalúe el

funcionamiento de otros controles, proporcionando a los responsables de la dirección y operación, información sobre el resultado de su gestión y propiciando, en su caso la adopción de medidas que tiendan a mejorar la eficiencia en la administración de los recursos, así como la eficacia en el logro de las metas y objetivos asignados.

Calidad del bien o servicio

En una auditoría de desempeño no se debe revisar únicamente si se brindaron los servicios y se produjeron los bienes; también se debe evaluar la calidad del bien o servicio que produce el sector público. Se debe tener en cuenta la oportunidad de la entrega y lo apropiado del bien o servicio, lo que permitirá medir la satisfacción del ciudadano.

La calidad reflejará el grado de comprensión que tienen las políticas públicas para la satisfacción de los requerimientos de los ciudadanos y la eficiencia de la acción gubernamental.

A lo largo de la historia el término calidad ha sufrido numerosos cambios que conviene reflejar en cuanto su evolución histórica. Para ello, describiremos cada una de las etapas el concepto que se tenía de la calidad y cuáles eran los objetivos a perseguir.

Finalidad de la Calidad está centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.

- Satisfacer tanto al cliente externo como interno.
- Ser altamente competitivo.
- Mejora Continua.

CAPÍTULO III. PLANEACIÓN DE LA AUDITORÍA

Definición de la Planeación

La planeación es un proceso que comienza con el establecimiento de objetivos; define estrategias, políticas y planes detallados para lograrlos, es lo que establece una organización para poner en práctica las decisiones, e incluye una revisión del desempeño y retroalimentación para introducir un nuevo ciclo de planeación.

La planeación requiere de una acción consiente por parte del gerente para poder formular una decisión. En el proceso de toma de decisiones encontramos una serie de pasos a seguir, en donde cada uno de ellos está basado en el anterior.

PASO 1: Definición del problema

PASO 2: Alternativas de desarrollo; las posibilidades alternativas incluyen:

- Contratación de personal de servicio adicional
- Mayor publicidad
- Inclusión de nuevos servicios
- Expansión del área geográfica cubierta.

PASO 3: Evaluación de las alternativas

PASO 4: Implantación del plan de acción

Definición de Planeación de la auditoría

La Planeación de la Auditoría es la fase inicial del examen y consiste en determinar de manera anticipada los procedimientos que se van a utilizar, la extensión de las pruebas que se van a aplicar, la oportunidad de las mismas, los diferentes papeles de trabajo en los cuales se resumirán los resultados y los recursos tanto humanos como físicos que se deberán asignar para lograr los objetivos propuestos de la manera más eficiente.

La planeación de la auditoría al igual que la planeación en el proceso administrativo, está conformada por objetivos, procedimientos, programas y presupuestos.

La responsabilidad que tiene el Auditor al emitir su opinión sobre los estados financieros, le obliga a obtener un resultado muy satisfactorio del examen que practique. Para obtener este resultado satisfactorio, se hace necesario establecer una apropiada planeación y supervisión de la Auditoría a realizar.

La planeación le permitirá garantizar un mínimo de calidad en su labor, a la par que le dará a conocer anticipadamente a la realización del trabajo, el manejo de la empresa objeto del examen, sus políticas generales, sus políticas contables, su sistema de Control Interno, sus instalaciones, el personal responsable etc.

Además la planeación permitirá ahorrar tiempo y dinero, pues el Auditor y sus asistentes abocarán el trabajo directamente y sin rodeos, pues de antemano se tienen prefijadas las metas a alcanzar en cada área sometida a estudio.

Permite también la adecuada supervisión del personal involucrado en el estudio de la empresa, pues provee los instrumentos necesarios para este fin.

Objetivos

Los objetivos son los propósitos establecidos con antelación que marcan la directriz que debe seguir el auditor al realizar el examen y que definen prácticamente las actividades que realizará el mismo para cumplir con ellos.

El análisis de los elementos obtenidos en la exploración deben conducir a:

- ✓ Definir los aspectos que deben ser objetos de comprobación, por las expectativas que dio la exploración, así como determinar las áreas, funciones y materias críticas.
- ✓ Analizar la reiteración de deficiencias y sus causas.
- ✓ Definir las formas o medios de comprobación que se van a utilizar.
- ✓ Definición de los objetivos específicos de la Auditoría.
- ✓ Determinación de los auditores y otros especialistas que se requieran, atendiendo a los objetivos propuestos, la magnitud del trabajo y su complejidad.
- ✓ Programas flexibles confeccionados específicamente, de acuerdo con los objetivos trazados, que den respuesta a la comprobación de las tres E (Economía, eficiencia y eficacia).
- ✓ Determinación del tiempo que se empleará en desarrollar la Auditoría, así como el costo estimado.

Para integrar el Programa de Auditorías, Visitas e Inspecciones, previamente deberá realizarse un análisis del universo de sujetos susceptibles de auditarse, de su información y del control interno del objeto seleccionado.

Clasificación de la Planeación

- **Planeación Genérica Procedimiento:** que permite identificar sectores, áreas, programas, funciones, subfunciones y actividades institucionales, que en el marco general de la planeación gubernamental se definen como estratégicas y prioritarias.

- **Planeación Específica Procedimiento:** que se realiza para seleccionar los sujetos y objetos de revisión; la determinación y el registro de las propuestas de auditorías; y la integración de los programas de Auditorías, Visitas e Inspecciones, para la revisión.
- **Planeación Detallada Procedimientos:** desarrollados para evaluar el control interno de los objetos seleccionados, elaborar y/o actualizar la guía de auditoría y formular el programa de supervisión de la revisión y la calendarización de su desarrollo.

La planeación de la Auditoría previamente a la ejecución de la revisión, el auditor encargado del grupo llevará a cabo una investigación preliminar que le permita conocer los antecedentes del área, programa o rubro por revisar, determinar los objetivos y actividades generales por practicar y delimitar la oportunidad de los recursos y tiempo asignados para la auditoría, aspectos que se precisarán en la Carta de Planeación y en el Cronograma de Actividades a Desarrollar.

La base de la Carta de Planeación es el Programa Anual de Control y Auditoría (PACA) y la investigación que se realiza sobre el área, programa o rubro, a fin de conocer estructura orgánica, control interno, marco jurídico y posible problemática; información que servirá de soporte para la planeación de actividades.

Esta carta estará respaldada con el Cronograma de Actividades a Desarrollar, en el cual se detallan las acciones que el grupo de auditoría efectuará, desde el inicio de la auditoría hasta su conclusión con el Informe respectivo

Cronograma de Actividades

Actividades	2014				2014				2014				2014				2014			
	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración de los elementos de planeación.																				
Establecimiento de nueva estructura organizacional.																				
Estrategias de dirección administrativa.																				
Identificación de instrumentos de control.																				

CAPÍTULO IV. EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO

EJECUCIÓN

Durante la ejecución de la Auditoría, el auditor debe asegurarse del cumplimiento de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, y del conocimiento y dominio del Manual de Auditoría de la entidad a que está subordinado, pues de ello depende la calidad del servicio que debe brindar y los posibles riesgos en el cumplimiento de los objetivos propuestos. En este subproceso (Ejecución), debe cumplirse el Planeamiento concebido en tiempo y con la calidad requerida, pues de ello dependerá el cumplimiento del resto de los subprocesos:

- Elaboración del Informe y
- Presentación del Expediente

Todo trabajo de auditoría debe ser documentado con la evidencia suficiente, competente, relevante y pertinente. Asimismo, debe ser supervisado para orientar su desarrollo.

Objetivo:

Practicar las pruebas de auditoría utilizando técnicas y procedimientos para encontrar las evidencias de auditoría que sustentarán el informe, siguiendo las directrices del plan de trabajo y los programas de auditoría para las fases de ejecución e informe. En esta fase, el auditor ajusta y desarrolla los programas de auditoría para los componentes y factores, aplicando pruebas mediante las diferentes técnicas de auditoría que conduzcan a determinar las observaciones y/o hallazgos.

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA:

Son el conjunto de técnicas de investigación y prueba aplicables a un concepto o partida, o a un grupo de hechos y circunstancias relativas a los hechos a auditar, mediante los cuales se obtienen las bases para fundamentar la opinión. Debido a que generalmente el auditor no puede obtener el conocimiento que necesita para sustentar su opinión en una sola prueba, es necesario examinar cada partida o conjunto de hechos mediante varias técnicas de aplicación simultánea o sucesiva.

El auditor deberá aplicar su criterio para determinar:

- La naturaleza de los procedimientos de auditoría.
- Extensión o alcance de los procedimientos de auditoría.
- Oportunidad de los procedimientos de auditoría

TÉCNICAS DE AUDITORÍA

Son los métodos prácticos de investigación y prueba que el auditor utiliza para obtener información y comprobación necesarias que respalden los resultados de su revisión y las respectivas recomendaciones.

1. ESTUDIO GENERAL. Apreciación sobre las características generales del área y del concepto a revisar, así como de las partes importantes, significativas o extraordinarias que lo constituyen. Esta apreciación se hace aplicando el juicio profesional del auditor público que, basado en su preparación y experiencia, podrá identificar en los datos e información del Concepto a revisar las situaciones importantes o extraordinarias que pudieran requerir atención especial. Esta técnica sirve de orientación, por lo que generalmente debe aplicarse antes de cualquier otra.

2. ANÁLISIS. Clasificación y agrupación de los distintos elementos individuales que forman el concepto a revisar, constituidos en unidades homogéneas y significativas; por ejemplo, el análisis de saldos que consiste en el estudio de aquellas partidas que integran el saldo de una cuenta de balance, así como el análisis de movimientos consiste en el estudio de los movimientos registrados en una cuenta del estado de resultados. El análisis puede realizarse sobre eventos y documentos diferentes a los que directamente soportan un registro contable o presupuestal.

3. INSPECCIÓN. Examen físico de bienes materiales o documentos, con objeto de cerciorarse de su existencia o autenticidad.

4. CONFIRMACIÓN. Obtención de la comunicación escrita de una persona independiente al ente auditado, que se encuentre en posibilidad de conocer la naturaleza y condiciones de la operación y, por lo tanto, de informar de una manera válida sobre ella (autenticidad de un hecho, operación o saldo). Esta técnica se aplica solicitando a la persona a quien se pide la confirmación, que conteste por escrito al auditor público y proporcione la información que se solicita. Puede ser aplicada de diferentes formas: Positiva: Se envían datos a la persona y se le solicita que confirme la información y que emita sus comentarios, en su caso. Negativa: Se envían datos al confirmante y se le solicita dé respuesta sólo si está en desacuerdo con la información presentada.

5. INVESTIGACIÓN. Obtención de información, datos y comentarios emitidos por servidores del ente auditado. Con esta técnica el auditor público puede obtener información y formarse un juicio sobre algunos hechos, operaciones o saldos del ente auditado y del concepto a revisar.

6. DECLARACIÓN. Manifestación por escrito con la firma de servidores que emiten la declaratoria de información o datos solicitados por el auditor público. Esta técnica debe ser aplicada a las personas que directamente conocen de la situación que se analiza; puede realizarse mediante una solicitud de información o una comparecencia donde la declaratoria del servidor quede asentada en un acta.

7. CERTIFICACIÓN. Obtención de un documento en el que se asegure la verdad de un hecho, o documento legalizado con la firma de una autoridad que cuente con tal atribución.

8. OBSERVACIÓN. Presencia física para constatar cómo se realiza una operación o evento. Mediante esta técnica el auditor público se cerciora de la ejecución de procesos, mismos que puede cotejar contra los manuales y flujos respectivos.

9. CÁLCULO. Verificación matemática de alguna operación o partida.

Elementos para la planeación y ejecución de las auditorías:

En la fase de ejecución, se vigilará el trabajo y se evaluará constantemente el avance de la auditoría. En su desarrollo se deberán atender, entre otros, los siguientes aspectos:

- Que los papeles de trabajo contengan la información que el auditor obtuvo en su revisión, pues con ellos sustentará los resultados y recomendaciones que presente en el informe. Es necesario que el supervisor participe con el auditor en el diseño de las cédulas de auditoría; y que formule aclaraciones y comentarios acerca de los índices, marcas y llamadas, del contenido de los papeles de trabajo y de los documentos que debe tener como mínimo el expediente de auditoría.
- Que los papeles de trabajo reúnan las características que se indican en las guías para la elaboración de papeles de trabajo y de índices, marcas y llamadas de auditoría.
- Que el equipo de trabajo efectúe la revisión de acuerdo con los objetivos y el alcance de la auditoría; que, en su caso, aclare las dudas que surjan a los auditores durante la revisión; y, sobre todo, que compruebe la aplicación de las técnicas y procedimientos de auditoría.
- Que el equipo de trabajo haya preparado adecuadamente los documentos a su cargo y dejado evidencia de la supervisión con marcas en los papeles de trabajo (rúbrica de quien elaboró y revisó) o con la elaboración de cédulas de puntos o asuntos pendientes.

SEGUIMIENTO

Corresponde al procedimiento y/o tipo de revisión (Auditoría de Seguimiento) que debe realizarse para constatar que las observaciones-acciones promovidas en la práctica, han sido solventadas por parte de las entidades auditadas, en tiempo y forma.

En esta segunda fase se consolidarán los resultados del sistema de control interno, realizarán diferentes tipos de pruebas y análisis. Se detectarán errores, si los hay, se evaluarán los resultados de las pruebas y se identificarán los hallazgos.

Después de su registro, por lo regular llevaremos a cabo evaluaciones semestrales. Las visitas de evaluación continua serán planeadas de tal manera que todos los procesos claves o críticos sean evaluados.

Se proporcionaran reportes formales que se le entregarán en cada visita, los cuales contendrán las no-conformidades y observaciones con las áreas posibles de mejora.

Algunos criterios a ser considerados:

- ✓ El efectivo funcionamiento y aplicación del sistema de auditorías interno así como el proceso de revisión del sistema de gestión de la alta dirección.
- ✓ Actividades de mejora continúa.
- ✓ Verificar el debido funcionamiento del proceso de quejas del cliente. En este sentido es importante que el cliente tenga disponible, cuando sea requerido, toda queja recibida por cualquier parte interesada en donde la conformidad del sistema de gestión del cliente pudiese verse afectada, de la misma manera el cliente debe de tener accesible los registros de las acciones correctivas tomadas por cada queja recibida, donde se demuestre la efectividad de las acciones tomadas acordes con la magnitud e impacto de la queja recibida.

Si ciertas observaciones y recomendaciones resultan ser tan significativas que requieran acción inmediata por parte de la dirección o del consejo de administración, la actividad de auditoría interna vigila las acciones tomadas hasta que la observación se haya corregido o la recomendación se haya implementado.

Proceso de Seguimiento:



Consolidación del Sistema de Control Interno

Para la segunda evaluación solo serán objeto de verificación por parte del auditor las preguntas a las que se les asignó una evaluación en la primera fase.

El responsable de auditoría deberá tener en cuenta todos los resultados de la evaluación de los controles y consolidarlos en un único formato de evaluación de control interno, en el cual se obtendrá la evaluación consolidada del auditado. Así mismo la consolidación se ejecuta bajos parámetros cuantificables, con el objeto de que al final sumen el porcentaje de solvencia.

Pruebas de Auditoría

Son técnicas o procedimientos que utilizará el auditor para la obtención de evidencia comprobatoria.

Técnica de Muestreo

Se utilizará la técnica de muestreo ante la imposibilidad de efectuar un examen a la totalidad de los datos.

Documentos Digitales de Trabajo

Son los archivos digitales o legajos que maneja el auditor y que contienen todos los documentos que sustentan el trabajo de auditoría realizado por él.

Evidencia de Auditorías

El auditor deberá obtener evidencia que sea suficiente, competente y pertinente, como fundamento de sus opiniones, comentarios y recomendaciones.

Hallazgo de Auditoría

El auditor deberá obtener evidencia que sea suficiente, competente y pertinente, como fundamento de sus opiniones, comentarios y recomendaciones.

Seguimiento de la Atención de las Observaciones-Acciones Promovidas: La Unidad Auditora que determinó la observación, deberá llevar a cabo el seguimiento sobre la atención de las observaciones-acciones reportadas en el Informe del Resultado de la Revisión, en su caso, por la no atención, deberá integrar el expediente técnico y elaborar el dictamen correspondiente para promover las responsabilidades procedentes.

Las observaciones-acciones promovidas deberán constatar que se apliquen las medidas preventivas y correctivas por la entidad fiscalizada y/o la instancia correspondiente, y se elabore el informe de seguimiento respectivo.

Las conclusiones estarán relacionadas con los resultados de las pruebas sustantivas practicadas para evaluar el desempeño del sujeto auditado, la exactitud o razonabilidad de la información que éste genera; la confiabilidad de los sistemas, controles y procedimientos que aplica; y el cumplimiento de las disposiciones que regulan su actividad.

CAPÍTULO V. CASO PRÁCTICO

1. Objetivo

El objetivo que pretende la Contraloría a través de este Sistema es el de dar seguimiento oportuno a cada informe de auditoría que se haga llegar a éste Órgano de Control, así como por medio de los mismos vigilar que las operaciones de las dependencias universitarias se lleven de conformidad con la normativa aplicable.

2. Referencias normativas

- Ley Orgánica de la Universidad Anónima.

El proceso del Seguimiento de Auditorías se basa principalmente en la siguiente normativa:

- Artículo 2º, fracción IX, primer párrafo de la Ley Orgánica de la Universidad Anónima: “Artículo 2º. La Universidad gozará de autonomía, conforme a lo dispuesto en esta Ley, con atribuciones para:
 - IX. Preservar, incrementar y administrar su patrimonio de acuerdo con los fines que se propone, sin más limitaciones que las que le imponga la presente Ley, los Reglamentos y demás normas que dicte la comunidad universitaria a través de sus órganos de Gobierno”.
- Función Genérica y Funciones de la Contraloría del Manual General de Organización de la Universidad Anónima: “Vigilar la administración de los recursos financieros de la Institución, y supervisar el funcionamiento de las direcciones y departamentos administrativos.
 - 1ª. Acordar con el Rector.
 - 2ª. Coordinar sus actividades con Tesorería.
 - 3ª. Supervisar las cuentas y los registros contables de la Institución.
 - 4ª. Vigilar en forma sistemática el ejercicio del presupuesto general de ingresos y egresos.
 - 5ª. Supervisar los planes y programas de la Dirección de Auditoría Interna.
 - 6ª. Participar en la formulación del proyecto definitivo del presupuesto general de ingresos y egresos de la institución.
 - 7ª. Supervisar las retenciones, registros y declaraciones de carácter fiscal.
 - 8ª. Revisar, analizar, consolidar e interpretar los estados financieros de la Institución.
 - 9ª. Vigilar la protección de los Activos de la Institución.
 - 10ª. Fijar políticas, sistemas y procedimientos de control interno de la Institución.

11^a. Vigilar que las normas reglamentarias y políticas de la Institución sean cumplidas.

12^a. Coordinar a las diferentes direcciones y departamentos administrativos, vigilando su correcto funcionamiento.”

13^a. Plantear los requisitos de recursos físicos, materiales y humanos de acuerdo a los planes de trabajo.

14^a. Realizar aquellas funciones que le sean encomendadas por el Rector.

15^a. Coordinar y vigilar las actividades del personal a su cargo, y realizar las demás funciones inherentes a su puesto.

Artículo 84, Título Décimo del Estatuto Universitario: “Los miembros de la universidad son responsables por el incumplimiento de sus obligaciones, en los términos de la Ley Orgánica, el Estatuto y los Reglamentos.”

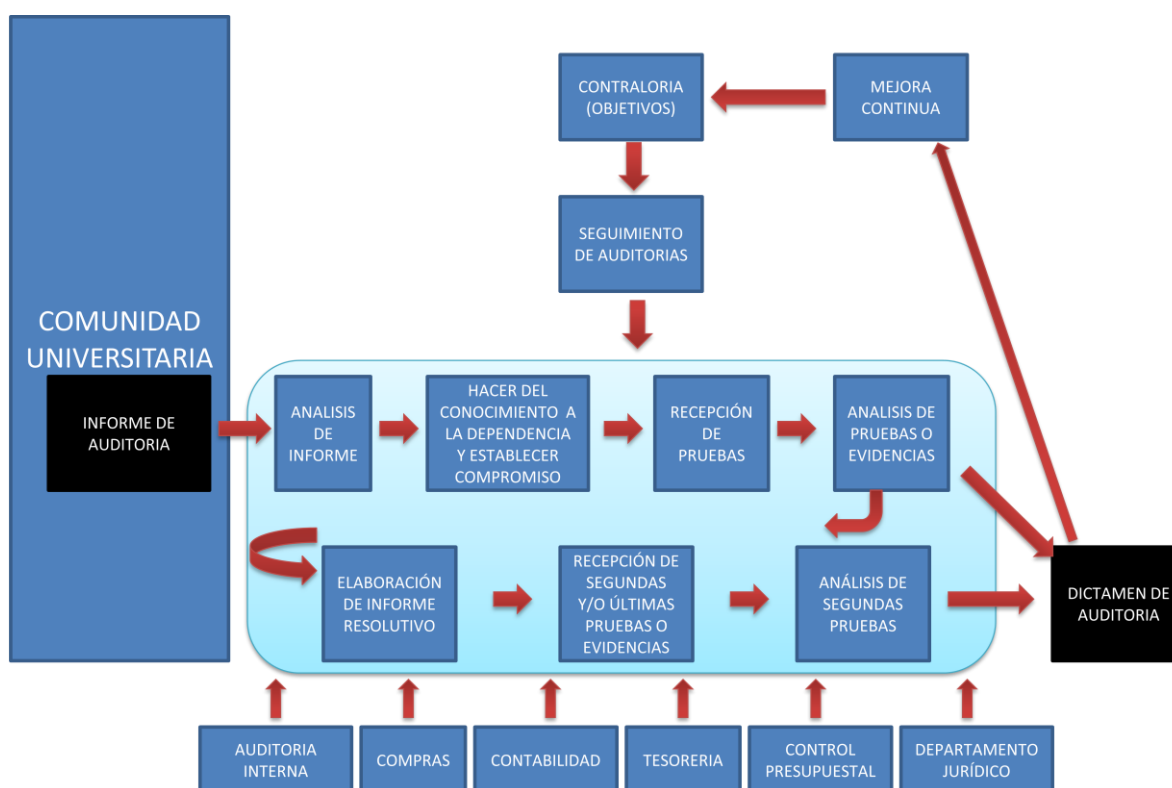
3. Términos y definiciones

- Acción correctiva: es una acción emprendida para eliminar las causas de las No Conformidades.
- Acción preventiva: acción emprendida para evitar que se produzcan errores
- Auditoría: proceso independiente y documentado para obtener evidencias de las auditorías y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- Manual de calidad: es el documento que incluya la política de la calidad, la estructura de la organización y la estructura y composición del Sistema Gestión.
- Procedimiento: es un documento que describe una actividad general dentro de la organización.
- Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- Verificación: confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que han sido cumplidos los requisitos específicos.
- Informe de auditoría. Es aquel que contiene el resultado de la revisión o auditoría.
- Informe resolutivo. Contiene el avance resolutivo de las observaciones una vez analizada la información que sirvió de base para justificar o aclarar las observaciones.
- Cédula de recomendación. Contiene las recomendaciones que se sugieren para aclarar las observaciones derivadas de la auditoría.

- Acta circunstanciada. Aquella que se levanta en el momento en que se le dan a conocer al titular de la Escuela, Facultad, Instituto o dependencia universitaria, los actos, hechos u omisiones.
- Grado resolutive. Representa el porcentaje de aclaración o justificación de las observaciones.
- Observación. Situación que se encuentra fuera de la normativa o políticas de la universidad y sus aplicables.
- Solventación. Aclaración y/o justificación de la observación.
- Recomendación. Medio o manera de aclarar la observación.

4. Sistema de Gestión de Calidad

4.1. Requisitos Generales



El proceso que se sigue para el buen funcionamiento de esta área es de mucha importancia ya que nos facilita el buen manejo de la documentación y de la misma manera tener mejores resultados.

Para llevar a cabo el Sistema de Gestión de Calidad se requiere de mucho esfuerzo de parte del personal de la organización, ya que las actividades que realizan afectan directamente la calidad en el servicio que se presta.

4.2. Procedimiento del Sistema (manual de calidad)

Es la herramienta que consiste en la desagregación de los elementos de un todo para ser examinados en su detalle y obtener un juicio sobre cada una de sus partes, de la misma manera una vez analizada se consideran las irregularidades que se encuentren.

El Procedimiento para llevar a cabo una auditoría consta de las siguientes etapas:

4.2.1. Recepción

Se encarga de recibir los documentos que emite el Departamento de Auditoría Interna para darle seguimiento en esta Dependencia.

4.2.2. Análisis

Es la herramienta que consiste en la desagregación de los elementos de un todo para ser examinados en su detalle y obtener un juicio sobre cada una de sus partes, de la misma manera una vez analizada se consideran las irregularidades que se encuentren.

4.2.3. Elaboración de Actas y Cedula de recomendaciones

En el Acta se emite la opinión general o juicio de la situación de los conceptos auditados, apoyada en la evidencia obtenida y se da a conocer los hallazgos detectados, es decir todas aquellas irregularidades que se hayan observado.

En la Cédula se emiten todas aquellas posibles recomendaciones que contribuyan a mejorar la eficiencia en la operación de los procesos.

4.2.4. Revisión

Es esta etapa se hace una revisión del Acta y la Cédula de recomendaciones por parte de la Contraloría para verificar si está de acuerdo con las observaciones que se emitieron, y posteriormente hacer la cita con los responsables de la dependencia correspondiente para la entrega de dichos documentos.

4.2.5. Recepción de Pruebas

Se recibe la documentación de las Dependencias, una vez que se les envió el Acta y la Cédula de recomendaciones y que este dentro del plazo de 30 días hábiles desde el momento en que se les entrego el Acta circunstanciada y la Cedula de recomendaciones, para que justifiquen dichas observaciones.

4.2.6. Análisis de las pruebas

Una vez que se cuenta con las pruebas se revisa la documentación de cada una de las observaciones que se le hicieron y de acuerdo a la información con la que se cuente, si es suficiente y justifica dichas observaciones se procede como sigue.

4.2.7. Informe Resolutivo

Después de hacer el análisis de las pruebas que se obtuvieron se procede a realizar el porcentaje de cuanto se ha cubierto en cuanto a las observaciones, de este modo se emite el Informe Resolutivo en el que se indica el grado de avance, o si fue satisfactoria la documentación y si se cubrió el total de las mismas se procede a emitir el Dictamen.

El informe resolutivo debe de cumplir un mínimo del 50% de avance de la solventación de las observaciones.

4.2.8. Recepción de segundas pruebas

Cuando las primeras pruebas no fueron del todo satisfactorio y no cumplieron con el total de las observaciones y que se emitió un Informe Resolutivo, las Entidades correspondientes deberán enviar unas segundas pruebas en un periodo de 8 días hábiles desde el momento que se les envió el informe resolutivo, estas segundas pruebas con el fin de que solventen el total de las observaciones, siendo así se reciben esta documentación.

4.2.9. Análisis de las pruebas

Teniendo la información se analiza de igual manera con las observaciones que le faltan de justificar y se toma la decisión, de acuerdo a si cumplió o no con todas pruebas correspondientes y se procede al Dictamen.

4.2.10. Dictamen

Este puede ser de dos maneras dependiendo a la información obtenida de cada una de las Dependencias:

Se emite un Dictamen limpio cuando se cuenta con toda la información solicitada en tiempo y forma para solventar al 100% todas las observaciones que en su caso se le mencionaron, de esta manera se concluye con el procedimiento de auditoría. Cuando las Entidades no reúnen la información suficiente y no la hacen llegar a esta Dependencia en tiempo y forma, o que dicha información no cumpla satisfactoriamente para la justificación de las observaciones correspondientes, este proceso se turna a Jurídico de esta Universidad para que este proceda como corresponda.

4.3. Requisitos de la documentación

4.3.1. Generalidades

El área de Seguimiento de Auditoría tiene establecido los documentos que se generan en cada uno de los procesos, así como también aquellos registros que sirven para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, a través de las “Reglas de Operación para el Procedimiento del Seguimiento de Auditorías de la UNIVERSIDAD ANÓNIMA”

4.3.2. Manual de calidad

El manual de calidad es básico en el sistema de gestión ya que de él se derivan los demás documentos que sirven como complemento para este sistema, y en el cual se plasma la responsabilidad que tiene esta organización.

Esta dependencia tiene la responsabilidad de resguardar los documentos que recibe de Auditoría Interna y las dependencias, y de esta manera poder emitir una buena opinión sobre la información que se obtuvo.

Una vez que ya se le dio el adecuado análisis y el debido seguimiento como se establece en el punto 4.2, procede al dictamen final.

4.3.3. Control de los documentos

La función de control de documentos tiene la responsabilidad de administrar el almacenamiento de documentos de las entidades que conforman la Universidad Anónima, a través de diversas funciones y procesos.

El procedimiento para el control de documentos permite la revisión y actualización de los documentos del Sistema de Gestión, a fin de adaptarlos a las necesidades de este departamento, cuando sea oportuno. Y los documentos que están obsoletos y los que se guardan en un periodo de dos años, se van sacando del archivo, es decir, el archivo se actualiza cada 2 años.

1. Los documentos que se generan son:

- El acta circunstanciada
- Cedula de recomendaciones
- Informe resolutivo
- Dictamen final

2. Los formatos de los documentos que se generan son:

ACTA CIRCUNSTANCIADA:



Universidad Anónima

CONTRALORÍA

ACTA CIRCUNSTANCIADA PARA DAR A CONOCER

LOS ACTOS, HECHOS U OMISIONES

(ACAHO)No. de Acta/AÑO

En la Ciudad de Morelia, Michoacán., siendo las _____ del día _____ del mes de _____ del año _____, reunidos y quienes se identifican con credencial expedidas por el Instituto Nacional Electoral, el(la) _____, Contralor(a) de la Universidad Anónima, el(la) _____, auditores adscritos a esta Contraloría, y el(la) _____ Director(a) de la dependencia _____, de la U.A. cuya personalidad quedó acreditada y consta en el Acta, se constituyeron en legal y debida forma en las oficinas que ocupa la Contraloría de la Universidad Anónima, con el objeto de levantar la presente Acta Circunstanciada en atención a lo dispuesto en la Ley Orgánica, correspondiente al ejercicio _____ en cumplimiento a la Orden de Revisión contenida en el Of. No. _____ de fecha _____, girado por el (la) _____, Director(a) de Auditoría Interna de la Universidad Anónima. Para el presente acto, se designan dos testigos de calidad.

Se hace constar en la presente Acta Circunstanciada que en su momento se podrán adicionar actas complementarias, en las que se destacarán los actos, hechos u omisiones, siendo parte del proceso de revisión.

HECHOS

Se concertó cita con el (la) _____ Director(a) de la dependencia, con el objeto de comentar las observaciones contenidas en el informe de la revisión que se realizó a la dependencia _____ de la U.A., y crear el compromiso para solventar dichas observaciones y de ser

necesario proporcionar el apoyo por parte de este Órgano de control en el aspecto administrativo, para efectos de las observaciones:

Se hace mención de todas las observaciones que se tuvieron durante el ejercicio, desglosando cada punto y con fundamento el porqué de la observación, en cuanto a Normatividad, Ingresos y Egresos de dicha entidad.

Siendo todo lo que se desea manifestar y no teniendo otro asunto que tratar, se da por concluida la reunión de la presente Acta Circunstanciada, siendo las _____ horas del día de su inicio, levantándose la presente en tres tantos y firmando al calce y al margen los que en ella intervinieron, entregándose un ejemplar al _____, Director(a) de la entidad _____.

ACTA CIRCUNSTANCIADA PARA DAR A CONOCER

LOS ACTOS, HECHOS U OMISIONES

Nombre y Firma

Contralora de la U.A.

Nombre y Firma

Del encargado(a) de la entidad

Nombre y Firma
Auditor

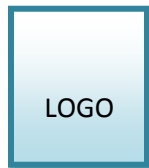
TESTIGOS

Nombre y firma

Nombre y firma

Domicilio de la dependencia, Morelia, Michoacán.
Teléfonos

CÉDULA DE RECOMENDACIONES:



Universidad Anónima

CONTRALORÍA

CÉDULA DE RECOMENDACIONES

CDR No. de Cédula/Año

SEGUIMIENTO DE AUDITORÍA

Ures: _____	Ejercicio: _____
Dependencia _____ DE _____ LA U.A.	_____.
Cédula: ____ de ____	Fiscalización: _____.
Funcionario Público: Nombre del encargado DIRECTOR(A) _____ DE LA U.A.	

CÉDULA DE OBSERVACIONES

CDR No. de Cedula/AÑO

Nombre y firma

Contralor(a) de la U.A.

Nombre y firma

Del encargado de la dependencia

Nombre y firma

Auditor

TESTIGOS

Nombre y firma

Nombre y firma

Domicilio de la dependencia, Morelia, Michoacán.
Teléfonos

INFORME RESOLUTIVO:



Universidad Anónima

CONTRALORÍA

Of. No. /Año

**Nombre de la persona a quien va dirigido
Y la Dependencia a que corresponde
P R E S E N T E**

Como resultado de la revisión practicada a la dependencia_____, al amparo y cumplimiento de la orden de auditoría contenida en el oficio No. /Año de fecha ____ de ____ del _____ signado por el(la) Director(a) de Auditoría Interna_____, le envío el informe de resultados, que indica el grado de resolución(%) de las observaciones determinadas en la auditoría practicada, así como el replanteamiento de las persistentes. Dicho resultado fue comentado por los auditores encargados de darle seguimiento y que forman parte del equipo de trabajo de la Contraloría, quienes son los responsables de atenderlas.

El avance determinado en la resolución de las observaciones fue del _____%, ya que se solventaron "X" número de observaciones con un grado resolutivo del "X"%.

De las observaciones que a la fecha no han sido atendidas, destacan por su importancia las siguientes:

Se hace mención de las observaciones que aún falta darles resolución.

Al respecto, le solicito girar sus instrucciones a fin de que se dé celeridad a la atención de las observaciones pendientes de resolución, conforme a los términos y plazos establecidos con el área auditada, toda vez que en un plazo de 20 días naturales a partir del día siguiente a la fecha de recepción del presente

documento, realizaremos la auditoría de seguimiento correspondiente, con objeto de constatar la solventación de las observaciones que persisten como pendientes de atender.

Sin otro particular, aprovecho para mandarle un cordial saludo, quedando de usted.

A T E N T A M E N T E

FECHA

**Nombre y firma
Contralor(a)**

DICTAMEN FINAL:



Universidad Anónima

CONTRALORÍA

Of. No. /Año

**Nombre de la persona a quien va dirigido
Y la Dependencia a que corresponde
P R E S E N T E**

Hemos auditado a la dependencia _____, al x de xx del xxx, la información que se nos proporciona son responsabilidad de la administración de la Dependencia. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre dicha información con base en nuestra auditoría.

Efectuamos nuestra auditoría de acuerdo con normas internacionales de auditoría generalmente aceptadas (o referirse a las normas o prácticas nacionales relevantes). Dichas normas requieren que planeemos y practiquemos la auditoría para obtener seguridad razonable de que **(el área a revisar)** están libres de errores importantes. Una auditoría incluye examinar, sobre una base de pruebas selectivas, la evidencia que respalda las cifras y las revelaciones de la información proporcionada. Una auditoría también incluye evaluar los principios de contabilidad utilizados y las estimaciones importantes hechas por la administración.

En nuestra opinión, **(el área a revisar)** presentan... (Dictamen limpio, con salvedades, negativo y abstención de opinión).

A T E N T A M E N T E

FECHA

**Nombre y firma
Contralor(a)**

4.3.4. Control de los registros

Este permite que se tenga un mejor control de todos los documentos que ingresan y que salen de esta área, ya que la persona que se encuentra en recepción tiene la responsabilidad de revisar que los documentos que se hacen llegar, y así mismo sellar de recibido el documento, toda la documentación se guarda en folders ordenado por fecha, y de esta manera se tiene un mejor control y al mismo tiempo un rápido acceso a ella.

5. Responsabilidad de la dirección

5.1. Compromiso de la dirección

La alta dirección del Sistema está integrada por el Contralor de la Universidad Anónima, es quien establece los objetivos y políticas y es quien toma las decisiones más importantes, encaminadas al logro de los objetivos planteados y sobre las bases de las políticas de calidad.

El Contralor, con motivo de dar a conocer el Sistema de Gestión de Calidad y sobre todo que tengan conocimiento de cómo se involucran con su quehacer dentro de él, distribuyó electrónicamente mediante correo el objetivo, políticas y alcance del Sistema, incluyendo un flujo-grama y el mapeo del proceso del seguimiento de auditorías.

Existe también, el área de Mejora Continua, que tiene como función principal, analizar y evaluar el proceso, por medio de técnicas y mecanismos que permitan dar seguimiento puntual y medir el grado de avance; así como presentar cada día 15 y 30 de cada mes un informe sobre los resultados de dicho sistema.

Las reuniones celebradas entre ambas autoridades antes citadas, levantan minutas de trabajo sobre los puntos que se trabajan o acciones que se llevan a cabo. Dentro de las acciones que se realizan, está la de proveer los insumos que se requieren para seguir operando.

El compromiso de la dirección se refiere a las obligaciones y responsabilidades que tiene dentro de este Departamento, dentro de sus responsabilidades se encuentran las siguientes:

- Comunicar al departamento la importancia de satisfacer los requisitos del cliente(los legales y reglamentarios).
- Establecer la política de calidad.
- Poner los recursos necesarios al servicio de los encargados de este departamento.
- Revisar directamente si se cumplen los objetivos marcados.

5.2. Enfoque al cliente

Este sistema determina cuál es el grado de conformidad de sus clientes con los servicios que se le brindan y con la atención que recibe de parte de la Contraloría. Para esto deseamos lograr la máxima satisfacción de nuestro cliente valorando sus necesidades y expectativas y teniéndolas en cuenta en el establecimiento de los objetivos y estrategias de este sistema de calidad.

Es del interés de la Sociedad Universitaria que cada una de las dependencias universitarias ejerzan sus funciones de conformidad con el marco normativo institucional y las demás normas aplicables. Que cumplan con sus obligaciones y que se respeten los derechos de cada ciudadano universitario. De ello depende, que nuestro producto final refleje el mayor grado posible de confiabilidad, imparcialidad y respeto.

5.3. Política de Calidad

La política de calidad forma parte del trabajo que se realiza en contraloría es por eso que es necesario ser implantada en todos los niveles de la contraloría para transmitir a todo el departamento la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, los requisitos legales y reglamentarios.

Nos comprometemos a emitir un dictamen confiable en base a la información emitida por las dependencias universitarias, haciendo las aclaraciones y revisando el correcto manejo de los recursos, impulsando políticas y en coordinación con la Dirección de Auditoría Interna, cumpliendo con el marco legal aplicable y mediante la mejora continua.

Dar seguimiento puntual a cada uno de los informes de auditoría y que por lo menos el 30% de cada uno de ellos aclaren o solventen el 100% de sus observaciones contenidas en dicho informe, para poder emitir un Dictamen Limpio.

5.4. Planificación

5.4.1. Objetivo de Política de Calidad

Los objetivos van de la mano con la política de calidad, en estos el director se compromete a revisar periódicamente que se cumplan los objetivos de calidad para que al mismo tiempo se cumpla con la política de calidad, para esto también se requiere del esfuerzo de todo el personal que se ve involucrado en este proceso.

El objetivo de esta política es que el dictamen se emita en tiempo y forma para que este tenga el alcance necesario y así tener un mejor control de las auditorías aplicadas. De la misma manera:

- Poder medir y dar seguimiento al procedimiento del seguimiento de auditorías.
- Tener bases para la toma de decisiones.
- Obtener evidencia de cada acción realizada, para ser evaluada por la autoridad competente.

5.4.2. Planificación del sistema de gestión de calidad

Este se realiza con la finalidad de que se lleve a cabo el punto 4.2, para esto se tiene lo siguiente:

- ❖ Definición y medición de objetivos.

Emitir un Dictamen final limpio de todas las auditorías que se realizan, con el compromiso de que sea en el menor tiempo posible (corto plazo).

- ❖ Desarrollo de un plan de Formación.

Se capacita a los responsables, a todas las personas que se involucran en este proceso para tener una mejor calidad en nuestros dictámenes.

- ❖ Planificación de estudios para conocer la satisfacción de clientes.

Para conocer que es lo que le satisface a nuestro cliente nos debemos hacer la pregunta de:

¿Qué es lo que busca mi cliente?

Para llevar a cabo los estudios de satisfacción del cliente, este departamento trabaja lo más apegado a la reglamentación que nos rige con el fin de satisfacer a nuestro cliente y proporcionarle la información que únicamente desea conocer.

En este caso nuestro cliente lo que desea saber con la auditoría que se le practica a cada dependencia, es conocer que todo se lleve de acuerdo a lo que dictan nuestras Normas y verificar que la administración con la se cuenta es efectiva.

- ❖ Periodos de seguimiento de indicadores.

Para tener una mejor eficiencia y eficacia de todas las auditorías que se realizan, se da con anticipación un cierto número de auditorías a realizar en ese periodo.

Otro es el tiempo que se les otorga a cada dependencia, escuela o instituto de esta universidad para la resolución de cada auditoría practicada, así como para que reúnan todas las pruebas que contra resten las observaciones que se le hagan y así dar un Dictamen final limpio.

- ❖ Planificación de seguimiento y mediación del producto

Cada auditoría que llegue a este departamento es enviada del departamento de auditoría interna, nos hacen llegar el expediente que corresponden a aquellas entidades, instituciones o escuelas que se les practico auditoría, el expediente debe contener una relación de lo que se está dejando en este

departamento, y de este modo darle seguimiento para dictaminar en tiempo y forma, en base a la conclusión a la que se llegó.

❖ Planificación de las acciones correctivas y preventivas.

Acciones correctivas:

Se aplican cuando la documentación no cuenta con los requisitos que debe contener, esto con la finalidad de que no se vuelva a repetir, y la responsabilidad es de la persona encargada de la recepción de la documentación.

Acciones preventivas:

Estas se aplican para prevenir futuros errores, esto se obtiene al final de cada auditoría, cuando se ven los problemas o anomalías y de ahí surgen las acciones preventivas y con el fin de que en la siguiente auditoría que se practique no tenga esos mismos errores.

5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1. Responsabilidad y autoridad

La dirección asigna las responsabilidades a cada persona que está encargada de cada área de este proceso para un mejor funcionamiento y una mejor calidad. También determina a ciertas personas para que tengan la autoridad dentro de este departamento. Esto se plasma en un organigrama de funciones, que nos ayudan a identificar a los responsables de área o divisiones.

5.5.2. Representante de la dirección

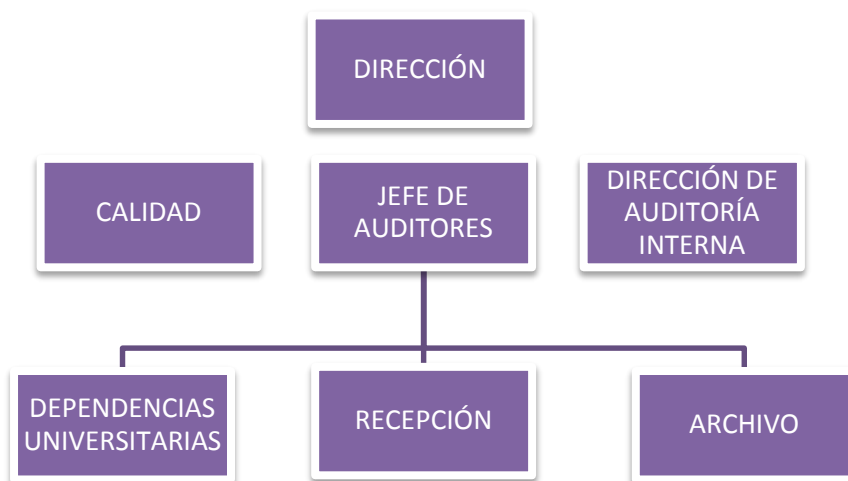
Este es el encargado de realizar el seguimiento de las auditorías que se tengan para emitir un dictamen, tiene la autoridad de decir lo que realizaran las demás personas que le estén apoyando, pero todo esto con consentimiento de la dirección ya que ambas partes tendrán una comunicación más directa.

5.5.3. Comunicación interna

Se cuenta con un sistema de comunicación interna que persigue facilitar la comunicación, que facilita el acceso a la información proveniente de la dirección, y permite además recoger las inquietudes y situaciones percibidas por el personal, contribuyendo con ello al logro de los objetivos del sistema de calidad.

Una comunicación interna es imprescindible para un excelente desarrollo empresarial, que permita facilitar a los trabajadores toda la información necesaria para un buen desempeño en su trabajo y crear, de esta forma, un clima laboral adecuado.

Organigrama



Dirección:

Es el área donde recae toda la responsabilidad de este departamento, la dirección tiene todas las facultades para intervenir en el seguimiento de las Auditorías que se revisan, así como de revisar todo el procedimiento y al final da su punto de vista y concluye con su firma. Es también quien toma las decisiones de la Contraloría, y quien tiene una relación más directa con los responsables de otros departamentos que sirven de apoyo, así como de las Dependencias Universitarias.

Jefe de Auditores:

Es el jefe inmediato de los auditores y personal de apoyo que se encargan del seguimiento de las auditorías que se practican a las dependencias de la Universidad, de la misma manera es quien tiene la facultad de intervenir en este proceso y dar su opinión, y es quien tiene una relación más directa con las personas de apoyo y los auditores que se encargan de revisar los expedientes y que son los que realizan las observaciones de dicha auditoría.

Dependencias Universitarias:

Cada una de estas dependencias que correspondan a la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, se les aplica una Auditoría de un periodo determinado, y estas deben estar a disposición de la Contraloría quien le da el seguimiento, para las observaciones que se le hagan y cada responsable de la dependencia

tiene la obligación de mandar las pruebas de cada una de las observaciones para que este departamento pueda dictaminar.

Recepción:

El encargado de esta área se le encomienda la tarea de recibir toda la documentación que se manda de la Dirección de Auditoría Interna y de las Dependencias Universitarias, en la forma en que se indica que deben de recibir la documentación y sellar de recibido un documento que avale el acto.

Archivo:

Esta área se envían los documentos que ya tienen tiempo en el departamento o que ya están obsoletos, y se archivan en esta área a disposición de que si se requiere en algún momento, se tenga el respaldo para cualquier duda o aclaración.

Calidad:

El área de calidad es quien evalúa este departamento y se cerciora de que está funcionando de acuerdo a nuestra normatividad y que cumpla con el criterio de calidad para que pueda ser acreditada.

Dirección de Auditoría Interna:

Este departamento es de apoyo para Contraloría ya que es de donde provienen los expedientes de las auditorías que se practicaron, y aquí se le da el correspondiente seguimiento, es decir Auditoría Interna es quien realiza las auditorías a las Dependencias Universitarias y con base a lo que ellos determinen nosotros le damos seguimiento hasta llegar a un dictamen final.

5.6. Revisión por la dirección

5.6.1. Generalidades

El propósito de estas revisiones es evaluar el desempeño global del sistema contra los objetivos definidos, e identificar cualquier modificación que se considere necesaria.

La dirección de este departamento revisa el sistema de calidad para que no se cometa una falta, así como toda la documentación que ingresa y que sale de este departamento, ya que en ella recae toda la responsabilidad de lo que suceda.

Toda revisión que pasa por la dirección tiene un control, es decir, llevar el visto bueno de la persona encargada, así como la firma de la misma.

5.6.2. Información de entrada para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección se basa en:



Los resultados de auditoría son valorados por la alta Dirección; sin importar el resultado de la auditoría, la Dirección siempre lo hace del conocimiento de todas las personas que interactúan con el sistema, agradeciéndoles el apoyo y reconociendo su esfuerzo.

Cuando el resultado no resulta del todo favorable, la Dirección convoca a una reunión a todos los fejes de cada área, para analizar los errores e identificar la mejor posible solución y posteriormente aplicarla en el sistema.

Aún y cuando el resultado sea 100% favorable, la Dirección en conjunto con el Departamento de mejora Continua, reúnen a los responsables de cada área, para implementar mecanismos que sirvan en el fortalecimiento del Sistema.

Cabe señalar, que en cada una de estas reuniones, se levantan minutas de trabajo, donde se fijan las acciones a desempeñar, los responsables, los tiempos y los insumos a requerir y como se obtendrán.

Es importante para el equipo que trabaje dentro del Sistema, la opinión del Rector, o bien, de la comunidad universitaria, respecto de nuestro producto final (Dictamen de Auditoría), en relación a que en la medida posible se vaya incrementando el porcentaje de dictámenes limpios.

El Responsable del Seguimiento de Auditorías es el encargado de evaluar cada uno de los procesos que integran el procedimiento, haciendo mediciones principalmente en los tiempos tanto del personal que labora dentro del Sistema y la respuesta por parte de la dependencia universitaria en cuestión.

En el momento en que se detecta una falla dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, la Dirección es comunicada de ello inmediatamente por el Responsable de Seguimiento de Auditoría, para que sean ambos junto con el área donde se encuentra determinada situación, para analizarla y ver la mejor vía de solución, es decir, llevar a cabo la acción correctiva; aunado a ello, se toman en consideración

aquellos factores que intervinieron para que se suscitará dicha falla e identificar su origen y poder desarrollar una acción preventiva.
Todas las actividades descritas anteriormente, deben dejarse asentadas en documentos.

5.6.3. Resultados de la revisión

A principio de cada año, el Contralor se reúne con el Rector de la Universidad, con el fin de establecer las prioridades del seguimiento de auditorías y en función de ello se realizan las modificaciones o ajustes necesarios para cumplir con lo encomendado.

6. Gestión de los recursos

6.1. Provisión de recursos

Este departamento cuenta con los recursos necesarios y pone a disposición los que requieran para llevar a cabo las auditorías. De esto modo se genera una mejor calidad y así mismo una gran satisfacción para nuestro cliente.

Cada quince de cada mes, los responsables de cada área, elaboran requisición de materiales o insumos para el desarrollo de sus actividades, previendo que por ningún motivo se queden sin trabajar por falta de estos.

6.2. Recursos humanos

6.2.1. Generalidades

Todo el personal que se encuentra trabajando en este departamento y que se contrate debe cumplir con el perfil que valla de acuerdo a las actividades que se realizan, y también el personal recibirá una capacitación continua acorde a las funciones a realizar en el área de desempeño, para obtener mejores resultados.

6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia

El perfil que se requiere para formar parte de este departamento es el siguiente:

Director:

- Tener el grado mínimo de Contador Público, Licenciado en Administración o Licenciado en Derecho, o carreras afines.
- Ser mayor de 25 años de edad.
- Ser de nacionalidad mexicana.
- Tener capacidad para la toma de decisiones.

Pasa ser Responsable del Seguimiento de Auditoría, se requiere:

- Tener el grado mínimo de Contador Público o carrera a fin.
- Experiencia mínima de un año.
- Conocimientos básicos de computación.

- Ser mayor de 23 años de edad.

Para formar parte del equipo del área del seguimiento de auditorías, se requiere:

- Estar cursando carrera de Contador Público, Licenciatura en Administración, Licenciatura en Derecho o tener el grado de estas.
- Conocimientos básicos de computación.

El Contralor, antes de finalizar el año, elabora en conjunto con su equipo de trabajo el presupuesto de egresos del siguiente año, donde considera de acuerdo a las posibilidades financieras, talleres para la capacitación del personal que interviene en el seguimiento de auditorías. Principalmente, destacan temas como: Contabilidad Gubernamental, Reformas Fiscales, Ley del Presupuesto de Egresos de la Federación, entre otras; todas ellas encaminadas al fortalecimiento académico de los integrantes del Sistema.

Los reconocimientos, constancias, diplomas o cualquier documento parecido que obtienen por la asistencia a cursos, talleres, diplomados o capacitaciones, son anexados a su expediente.

Además, existe facilidades de tiempo para aquellos que se encuentran cursando algún nivel escolar, o si quieren estudiar algún posgrado o licenciatura.

Aquel personal que desarrolla algún proyecto, técnica o mecanismo en beneficio del procedimiento es reconocido mediante un incentivo económico representativo, con el propósito de fomentar la iniciativa y competitividad.

6.3. Infraestructura

Actualmente la oficina de Contraloría se ubica en la _____, en Morelia, Michoacán.

Este espacio se encuentra dividido físicamente en tres áreas, la primera y la más grande es donde se encuentra el personal operativo, encargado de llevar a cabo las distintas funciones y/o procedimientos de la Contraloría, dentro de ésta hasta el fondo se ubica el área del Seguimiento de Auditorías, ocupando cuatro escritorios.

Las otras dos partes con el mismo tamaño son el privado del Contralor y una sala de juntas; ésta última también usada para las reuniones con los titulares de las dependencias para los asuntos relacionados con el Seguimiento de Auditorías.

La Contraloría cuenta con mobiliario suficiente para que cada persona esté trabajando, tiene ventanas grandes por donde puede entrar aire fresco y con cómodas sillas, todo esto para que se pueda trabajar de una manera agradable y sin interrupciones ni molestias, cuenta también con escritorios individuales y un equipo de cómputo para cada uno de ellos. Todo esto hace que se produzca un mejor ambiente de trabajo y que se tenga una mejor eficacia.

7. Realización del producto

7.1. Planificación de la realización del producto

El dictamen final que emite este departamento es tomado en base a toda la información que se tubo de cada dependencia de esta universidad, que junto con auditoría interna que es quien realiza la auditoría y aquí se le da seguimiento para una mejor y favorable resolución.

7.2. Procesos relacionados con el cliente

7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto

Al emitir observaciones que se detectaron, estas siempre van fundamento legal con base en nuestra legislación universitaria que nos rige, y cuando ya se solventaron dichas observaciones al 100% se procede a emitir el dictamen limpio. Para enviar la documentación que solventa las observaciones se dará un periodo de 8 días hábiles, y esto con el fin de que el dictamen salga en tiempo y forma.

7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto.

Este departamento revisa el dictamen final, y analiza que cuente con lo dispuesto en la reglamentación y que sea un dictamen limpio, posteriormente convoca al responsable de la dependencia a la que corresponda y así dar los resultados a las personas interesadas.

7.2.3. Comunicación con el cliente

Se mantiene una comunicación directa con el cliente para dar a conocer los resultados de las auditorías y el avance que se tiene de este seguimiento, con el fin de ver los resultados que le interesan a nuestro principal cliente.

7.4. Compras

7.4.1. Proceso de compras

Los encargados de cada área de este departamento, emiten una requisición del material que requieren para realizar sus actividades cada 15 días, y el encargado de compras realiza dichas compras y a los 2 días se les hace entrega el material que ellos necesitan. Esto con la finalidad de que siempre se cuente con los recursos necesarios y se tenga una mejor eficacia en nuestro servicio.

7.4.2. Información de las compras

Se compra papelería necesaria para que este departamento tenga suficiente material a disposición del personal, entre los materiales requeridos se tienen los siguientes:

- ✓ Hojas blancas tamaño carta
- ✓ Hojas blancas tamaño oficio

- ✓ Lapiceros (negro, azul y rojo)
- ✓ Lápiz
- ✓ Tinta para sello de goma
- ✓ Tóner
- ✓ Carpetas tamaño carta y oficio
- ✓ Lefort
- ✓ Postic
- ✓ Cinta
- ✓ Tijeras
- ✓ Engrapadora
- ✓ Grapas
- ✓ Corrector
- ✓ Bicolor (azul y rojo)
- ✓ Sacapuntas
- ✓ Borrador
- ✓ Clips
- ✓ Marca textos
- ✓ Broches para archivos
- ✓ Sobres tamaño oficio

7.4.3. Verificación del material comprado

Se revisa la mercancía que se mandó comprar, que sea la que se pidió, en cantidad y que venga en buen estado para poder tenerla en el almacén a disposición del personal que lo requiera.

7.5. Producción y prestación del servicio

Se elabora el dictamen y después se dan a conocer los resultados a nuestros clientes, con todas las formalidades que se requieren, con la finalidad de que el servicio que se brinda en este departamento sea el mejor en calidad.

7.5.1. Control de la producción y prestación del servicio

Se tiene un debido control de la documentación que se entrega al final de la auditoría y se cuenta con una copia de cada documento que se entrega, considerándolo como un respaldo de nuestro trabajo. La entrega se hace al final del análisis de la información que se presenta. Cada documento que emite la Contraloría tiene un número de oficio o dependiendo de qué documento se trate cuenta con un número para llevar un orden.

7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

Se cerciora de que las personas que están laborando en este departamento sean personas que brinden un servicio adecuado para obtener una mejor calidad. La alta dirección se encarga de validar los procesos si considera que está funcionando de manera positiva y ayudan a mejorar nuestro servicio y contribuyen al logro de los objetivos de la Contraloría.

7.5.3. Propiedad del cliente

Cuando aún se está utilizando la información recopilada, se resguarda bien y se cuida que no se dañe, para que cuando se emita el dictamen y que el cliente tenga alguna inquietud, se muestre el documento que contamos como respaldo.

7.5.4. Preservación del producto

Se tiene la responsabilidad de cuidar la documentación que se encuentre en este departamento con un control y registro de cada uno de ellos, para una fácil identificación y protección de los mismos.

7.6. Control de los equipos de seguimiento y mediación

Se determina que cuando se entrega la documentación para emitir un dictamen si se hacen observaciones se le permite a la institución que haga entrega de los documentos que contra restes estas observaciones, posteriormente Contraloría hace su dictamen ya sea limpio o con salvedades.

8. Mediación, análisis y mejora

8.1. Generalidades

Este departamento implanto el sistema de calidad para la mejora de este proceso de auditoría y cumplir con los objetivos de este departamento. Con el fin de que el dictamen tenga una mayor calidad y que sea confiable para nuestros clientes.

8.2. Seguimiento y medición

Se le da seguimiento a este sistema de calidad, para que al final se pueda revisar si este sistema y corroborar si está dando resultados, y si es favorable para nuestro departamento. De esta manera si se está dando resultados se puede decir que el este departamento está cumpliendo favorablemente con sus objetivos establecidos.

8.2.1. Satisfacción del cliente

Se cuida seguir los requisitos como lo manifiesta el proceso de calidad con el fin de dar una satisfacción favorable a nuestro cliente, en que nuestro dictamen sea el más adecuado y limpio posible. Y que no se haya quedado una observación sin

solventarse, para esto se debe de ser más exigente con los responsables de cada dependencia de la Universidad para que hagan llegar las pruebas suficientes y contra restar las observaciones completamente.

8.2.2. Auditoría interna

Se realizaran auditorías internas de calidad que nos permitan conocer si este sistema que se ha implantado ha dado resultados, el encargado de calidad coordina la planeación y organización de las auditoría, las cuales serán realizadas por personal interno calificado, quien será independiente de la actividad a ser auditada y tendrá la facultad de requerir la información o evidencias que desee para formarse un criterio de este departamento y si poder dictaminar.

8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos

Se le da el debido seguimiento a estos procesos y se cuida que se estén llevando a cabo, de no ser así se debe de tomar las medidas necesarias para hacer que se lleven a cabo y obtener una mejor calidad en nuestro trabajo.

8.2.4. Seguimiento y medición del producto

Se seguirá el cuidado de las características que debe contener un dictamen para que se esté realice de la manera más adecuada y cumpla cada uno de sus requisitos.

8.3. Control del producto no conforme

En el caso de que un dictamen que se emita y que contenga errores se tendrá que verificar el error y de la misma manera se corregirá, llevando un control de todos los errores con el fin de que sirvan de base para otros casos y que de que no se cometan de nuevo estos errores.

En este procedimiento documentado, se definen los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del trabajo no conforme.

8.4. Mejora

8.4.1. Mejora continua

Este departamento está mejorando la eficacia del seguimiento de auditoría con el sistema de gestión de calidad, para esto se dará el debido seguimiento de los objetivos de calidad, siempre pensando en la mejora y calidad de nuestro dictamen.

La mejora continua implica no solo corregir las desviaciones detectadas, sino prevenir las futuras.

La mejora continua es el área que nos califican en cuanto a nuestro servicio para ver si se cuenta con la calidad que se requiere.

8.4.2. Acción correctiva

Desde el momento en que se detecta la informalidad, ya bien sea esta informalidad por algún error que se produjo o una queja del cliente, el encargado de este proceso junto con el personal, procederá a la apertura de acciones correctivas.

Los problemas serán analizados y una vez determinadas e implantadas las acciones necesarias, se realizará un seguimiento de las mismas para comprobar su eficacia y verificar el resultado deseado.

8.4.3. Acción preventiva

Si durante el proceso se detecta una anomalía que afecte directamente el proceso de calidad y al servicio brindado, se le notificara al encargado de este proceso para que de manera inmediata se le de resolución y se tomen las medidas necesarias para que no se afecte y se tenga una informalidad de parte del cliente.

Para esto nuestro dictamen se revisa que este completo, después se pasa a la dirección para que este firme y le dé el visto bueno y que este conforme en que dicho dictamen esta realizado con base en nuestro marco jurídico y nuestros procesos. Todo se toma en cuenta como una medida o acción preventiva para evitar errores.

RESULTADOS Y CONCLUSIÓN

El resultado de este caso terminara en un Dictamen Final que establezca y dé a conocer el estado en que se encuentra cada Dependencia, con todo el análisis y seguimiento que se le dio y teniendo todos los papeles de trabajo que se elaboraron se respaldara la opinión del Auditor que llevó a cabo el seguimiento de la Auditoría, todo esto con el fin de llevar un buen control con todas las Auditoría que se practiquen en esta Universidad y tener mejor calidad en todas las dependencias de la misma.

En conclusión se puede decir que la auditoría es un proceso sistemático, práctico por los auditores de conformidad con las normas y procedimientos establecidos, que la finalidad es de obtener y evaluar objetivamente las evidencias sobre las afirmaciones contenidas en los actos jurídicos, con el fin de determinar el grado de responsabilidad entre esas afirmaciones, las disposiciones legales vigentes y los criterios establecidos.

Considero que es muy importante llevar a cabo el seguimiento de la auditoría y al mismo tiempo que se realice con un sistema de calidad, ya que el emitir un informe donde presentan los hechos que son de interés para toda la sociedad, este informe o dictamen es un documento oficial que resume las investigaciones y análisis que pueden llevar a conclusiones y recomendaciones, así mismo sirve para la toma de decisiones de futuras acciones.

Todos los hechos en una dependencia deben ser comprobados y además deben ser interpretados, es por eso la importancia de un Dictamen Final, el cual debe ser claro, para que, a quienes va dirigido puedan leerlo sin ninguna complicación.

BIBLIOGRAFÍA

http://www.finanzasytributos.com/main/mdoc_1497_auditoria-administrativa-generalidades-concepto-alcance.html

<http://www.ofsgto.gob.mx/doctos/pdf/501/50100620070101.pdf>

http://www.ofsnayarit.gob.mx/capacitacion/2010/0624-25_1m01.pdf

<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse60.html>

http://www.funcionpublica.gob.mx/pt/obligaciones_transparencia_art_7/sfp/doctos/guia_auditoria.pdf

http://www.innovacion.gob.pa/descargas/procedimientos/resolucion313_guia_tecnica_auditoria_interna.pdf

http://www.oas.org/juridico/spanish/mex_res33.pdf

http://www.sigen.gov.ar/red_federal/pdfs_red/Power-EVALUACION-y-AUDITORIA-

http://anaranjo.galeon.com/tipos_audi.htm

http://186.116.129.40/gat/pdf/fase_ejecucion.pdf

http://www.funcionpublica.gob.mx/web/doctos/ua/scagp/uorcs/estados-y-municipios/logros-y-resultados/dgaor/guia-auditoria/normas_de_auditoria.pdf

<http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>

<http://www.com/fundamentos-teoricos-auditoria-y-su-calidad/>

http://www.uaeh.edu.mx/nuestro_alumnado/icea/licenciatura/documentos/10%20Auditoria,%20calidad,%20innovacion.pdf

http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Introduccion_a_la_auditoria.pdf

<http://www.wgpd.org.mx/Anexos/Meetings/03MexVFM.pdf>

http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/ppios_admon/apoyo_u4_1.pdf