



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

INSTITUTO DE CIENCIAS MATEMÁTICAS

AUDITORÍA Y CONTROL DE GESTIÓN

“DISEÑO DE UN SISTEMA PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS CONTABLES CON APLICACIÓN A LA CERTIFICACIÓN ISO 9001-2000 DE LAS UNIVERSIDADES Y ESCUELAS POLITÉCNICAS DEL SECTOR PÚBLICO ”

TESIS DE GRADO

**Previo a la obtención del Título de:
AUDITORA EN CONTROL DE GESTIÓN**

**Presentada por:
KATTY RODRIGUEZ BRIONES**

**Año:
2008**

Sector público

Descripción

De acuerdo a la Constitución Política de la Republica del Ecuador Vigente hasta el 19 de oct. Del 2008, en su art.118 nos dice que son instituciones del Estado:

- Los organismos y dependencias de las funciones Legislativas, Ejecutiva y Judicial;
- Los organismos electorales;
- Los organismos de control y regulación;
- Las entidades que integran el régimen seccionar autónomo;
- Los organismos y entidades creados por la Constitución o la Ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el estado; y,
- Las personas jurídicas creadas por acto legislativo seccional para la prestación de servicios públicos

Clasificación

Sector público Financiero

Son entidades autónomas, es decir que pertenecen al Estado Ecuatoriano pero no dependen en la parte financiera del Gobierno, son financiadas con recursos propios que gestione cada entidad financiera y por fondos que reciben de organismos internacionales

El sector público financiero lo conforman las entidades financieras como:

- Corporación Financiera Nacional (CFN)
- Instituto Ecuatoriano de crédito educativo IECE
- Bancos, entre otras.

Sector público no financiero

Esta conformado por aquellas entidades pertenecientes al Estado Ecuatoriano, cuya finalidad es brindar sus servicios sin fines de lucro en beneficio de la sociedad ecuatoriana, se dividen en entidades autónomas, centralizadas y descentralizadas.

- **Entidades autónomas públicas**
- **Entidades Centralizadas**
- **Entidades descentralizadas**

Información General de las Universidades y Escuelas Politécnicas

Estructura orgánica de los establecimientos de Educación Superior.

Las Universidades y Escuelas Politécnicas Públicas del país poseen de una estructura organizacional con los siguientes niveles administrativos:

1.- Nivel Directivo Superior

2.- Nivel Ejecutivo

3.- Nivel Asesor

4.- Nivel Auxiliar o de Apoyo:

5.- Nivel Lineal u Operativo:

SISTEMA DE CALIDAD ISO9001-2000

Norma ISO 9001:2000

ISO es la Organización Internacional de estandarización en Ginebra, Suiza. Su misión principal es elaborar y publicar normas técnicas y guías internacionales que faciliten la competitividad de las organizaciones. Una de estas normas es la de gestión de calidad de la serie ISO 9000.

Tipos de Norma ISO

Las Normas ISO relacionadas con la calidad son las siguientes:

- **ISO 8402:** En ella se definen términos relacionados con la calidad.
- **ISO 9000:** Provee lineamientos para elegir con criterio una de las normas siguientes.
 - **ISO 9001:** Es para el caso de una empresa que desea asegurar la calidad de los productos o servicios que provee a un cliente mediante un contrato.
 - **ISO 9002:** una empresa que desea asegurar la calidad de los productos o servicios que provee a un cliente mediante un contrato, abarca sólo la calidad en la producción y la instalación.
 - **ISO 9003:** una empresa que desea asegurar la calidad de los productos o servicios mediante un contrato, abarca sólo la inspección y ensayos finales.
 - **ISO 9004:** Las máximas autoridades pueden desear la seguridad de que su empresa produce bienes y servicios de calidad. Esta norma establece los requisitos de un sistema de la calidad para obtener esta garantía.

Objetivo y campo de aplicación

Esta norma internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización

- Necesita demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables, y**
- Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables.**

Definiciones

En esta Norma Internacional se utilizan los términos con la significación dada en la norma ISO 8402; sin embargo, se han tomado de ésta las definiciones de cinco términos, que se consideran fundamentales para utilización de la presente Norma Internacional.

- ***Política de la calidad***
- ***Gestión de la calidad***
- ***Sistema de calidad***
- ***Control de calidad***
- ***Aseguramiento de la calidad***

Proceso para la certificación del Sistema de Gestión de Calidad

- Entender la norma.
- Organizar y comprometer a los miembros de la entidad.
- Definir la identidad Corporativa
- delinear claramente cual es el proceso de servicio y cuales son los requeridos por la Norma para apoyarlos.
- Normalizar los registros.
- Definir indicadores de calidad.
- Someter al SGC a auditorias de certificación.

Aplicación del SGC en una Universidad Pública: Caso ESPOL

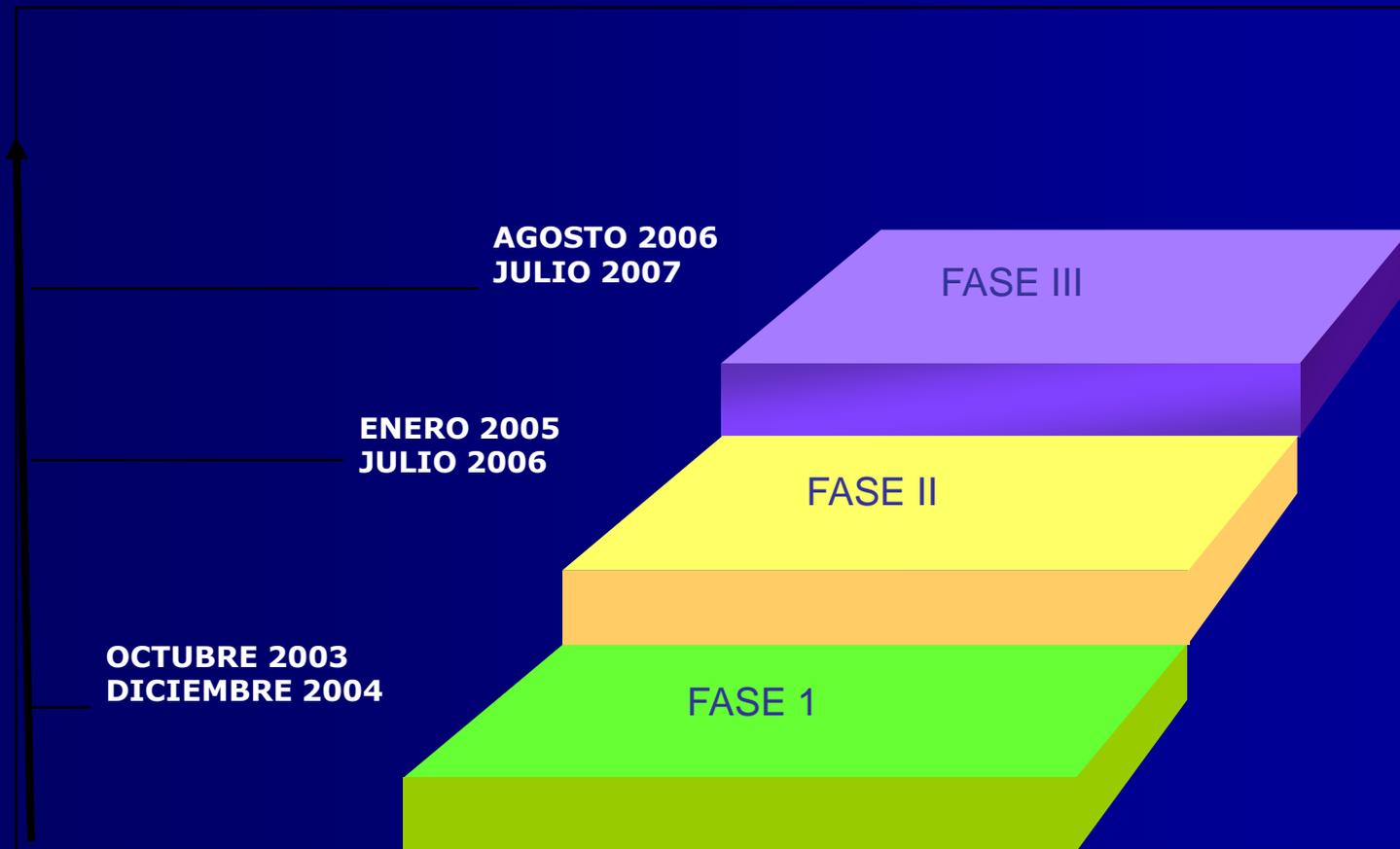
La Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL), es una institución de educación superior altamente comprometida con la excelencia académica y con el mejoramiento continuo de sus funciones.

Dentro del Plan Estratégico 2002 – 2007 el Objetivo 46 fue:

- Diseñar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad que cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001:2000 y mejorar continuamente su eficacia

Implementando exitosamente desde octubre de 2003 un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2000.

Fases del proyecto



La ESPOL obtuvo el certificado ISO 9001 en Dic/2005

Sistema de Gestión de Calidad de la ESPOL

- Las normas ISO 9000 se concibieron originalmente para empresas productivas; su aplicación en instituciones educativas es cuestionada, puesto que el cumplimiento de esta conlleva a la estandarización;
- Existen dificultades para la aplicación del modelo ISO 9001 en el sector educativo, la ISO aprobó elaborar una guía que facilite la aplicación de la norma en las organizaciones del sector educativo de todos los niveles y modalidades

DISEÑO DE UN SISTEMA PARA EVALUAR LA GESTION DE LOS PROCESOS CONTABLES CON APLICACIÓN A LA CERTIFICACION ISO 9001- 2000

Auditoría de Gestión

La auditoría de gestión es aquella que se realiza para evaluar el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos previstos por la organización y con los que se han manejado los recursos.

Control Interno y de Gestión

- El concepto de control interno abarca todo el conjunto de mecanismos y procedimientos establecidos por los organismos para asegurar la regularidad, la eficiencia y la eficacia de sus operaciones y actividades

Objetivos del Control Interno

- Evaluar el grado de cumplimiento o conformidad de las actividades
- Proteger activos y salvaguardar los bienes del ente.
- Garantizar la razonabilidad y confiabilidad de la información contable y la integridad de los sistemas de información.
- Asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable.
- Promover la eficiencia operativa.
- Fomentar la adhesión a la política administrativa establecida.
- Garantizar el cumplimiento de metas y objetivos programados.

FASE I

Conocimiento Preliminar

- Visita de observación entidad
- Revisión archivos papeles de trabajo
- Determinar indicadores
- Detectar el FODA
- Evaluación estructura control interno
- Definición de objetivo y estrategia de Auditoria

– **Entrevista con las autoridades**

- Vicepresidente Financiero
- Director Financiero.
- Contador.

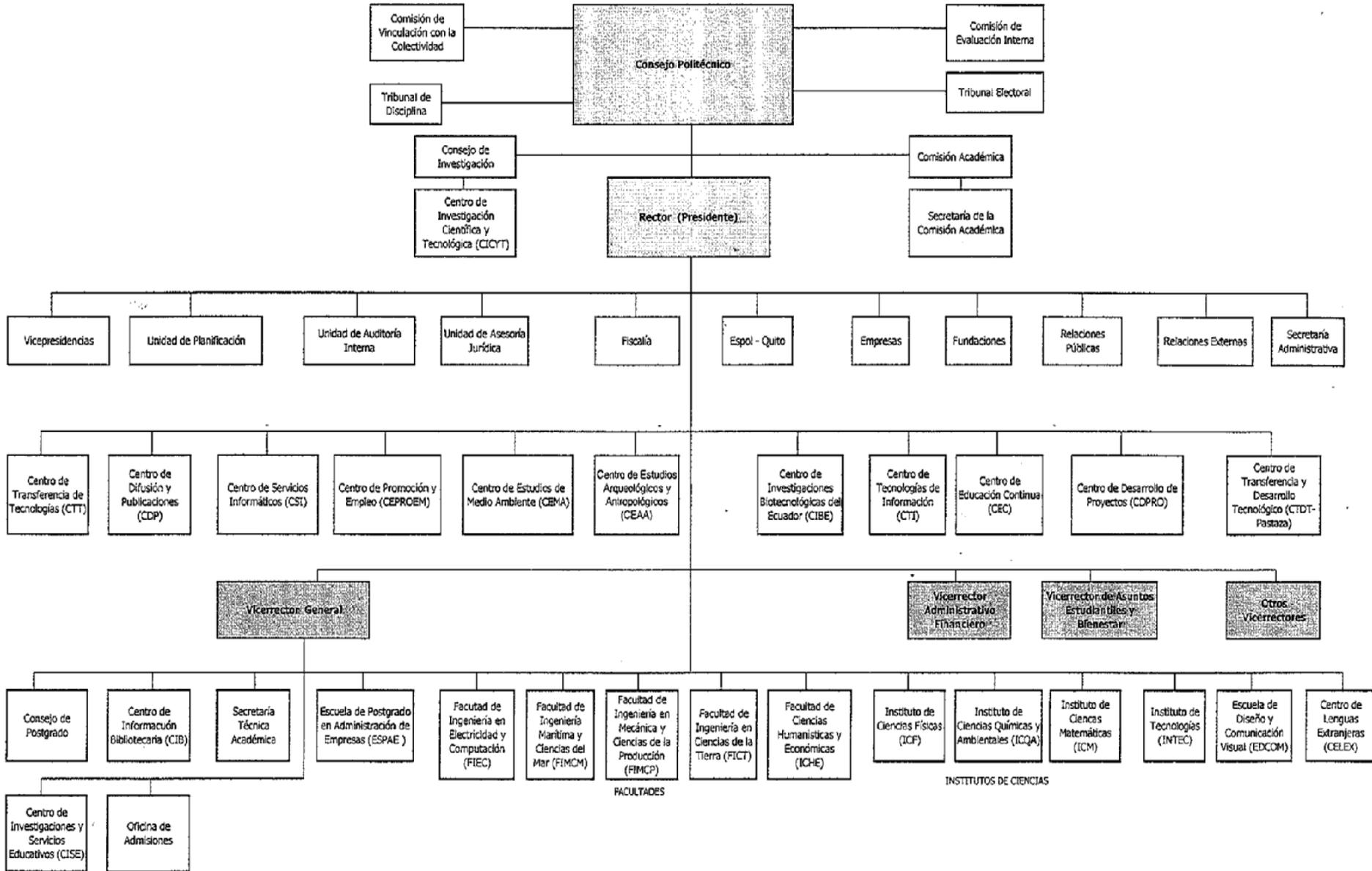
– **Consulta de documentación e información.**

- Manuales de procedimientos del área auditada.
- Informes de auditorías anteriores.
- Indicadores de gestión de calidad del área financiera inherentes a los procesos contables.
- Legislación y normas vinculadas al proceso contable.

Conocimiento de la Entidad

- La Universidad del Litoral es una institución educativa, fue creada siendo Presidente de la República el Dr. Camilo Ponce Enríquez, mediante Decreto Ejecutivo No. xx publicado en el Registro Oficial del 11 de noviembre de 1958, inicio sus actividades el 25 de mayo de 1959.

Anexo 1 : ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Misión

“Formar profesionales de excelencia, líderes emprendedores, con sólidos valores morales y éticos, que contribuyan al desarrollo del país para mejorarlo en lo social, económico, político y ambiental. Hacer Investigación, Transferencia y Extensión de calidad para servir a la sociedad.”

Visión

Ser líder y referente de la Educación Superior de América Latina.

Política de Calidad.

- a)** Implantar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad adecuado a la entidad, que permita satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, basándose en los requisitos de la norma ISO 9001:2000.
- b)** Llevar a cabo nuestras actividades de docencia, de investigación, de transferencia de tecnología y de extensión de calidad para servir a la sociedad, garantizando el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias, aplicables a los productos o servicios que ofrece la entidad.
- c)** Promover la mejora continua como un principio fundamental aplicable a todos los procesos de la Universidad.
- d)** Generar un compromiso dinámico de los Recursos Humanos de la institución, que permita mantener activo el Sistema de Gestión de la Calidad.
- e)** Fundamentar el Sistema de Gestión de la Calidad en la prevención de no conformidades como un medio que proporcione a los clientes, productos y servicios de calidad; por consiguiente, el personal de la Universidad del Litoral, tiene la responsabilidad de informar a la Dirección, a través de los canales establecidos, cualquier situación, real o potencial, que afecte al Sistema.

Cuestionario de evaluación del control interno

- Para realizar la evaluación del control interno del departamento de contabilidad se elaboraron cuestionarios, los mismos que fueron aplicados al personal del área, los cuales permiten conocer el funcionamiento de los controles existentes en el área contable, por ser solo 20 personas no se calculo el tamaño de la muestra
- ANEXO#4 FORM. DE CONTROL INTERNO.xls

FASE II

Planificación

- Análisis información y documentación
- Evaluación de control interno por componentes
- Elaboración Plan y Programas

■ **Objetivos de la Auditoria de Gestión.**

La presente auditoria de gestión tiene como objetivos determinar la eficacia, eficiencia y economía del proceso contable mediante la revisión de los indicadores de calidad generados durante el periodo de revisión.

■ **Alcance de la Auditoria.**

Cubrirá el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de julio del 2007 y se examinaran los aspectos contables, procedimientos, documentación y aplicación de normas y reglamentos vigentes.

■ **Recursos humanos**

- Auditor Senior
- Auditor Jefe de equipo
- Auditores de apoyo

Indicadores de calidad

ANEXO # 3
RESUMEN DE INDICADORES DE CALIDAD - 2007

	META	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
% Compromisos de pago rechazados por contabilidad	≤2%	0.50%	1.47%	1.15%	1.14%	2.29%	0.97%	1.28%
% Compromisos de pago anulados en presupuesto	≤3%	0.00%	0.00%	0.00%	0.09%	0.08%	0.00%	0.68%
% Compromisos de compra anulados por presupuesto	≤2%	0.00%	0.00%	0.00%	0.41%	0.36%	0.00%	0.00%
% Compromisos de pago contabilizados	≥96%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
% Compromisos contabilizados el mismo día aprobación psto.	≥90%	99.20%	98.92%	98.20%	99.53%	98.81%	99.48%	98.46%
Emisión de estados financieros a tiempo	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Declaración de impuestos a tiempo	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Conciliación entre libro banco contable y libro banco tesorería	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Conciliación entre contabilidad y activos fijos (anual)	0	0	0	0	0	2490.58*	0	0
Conciliación entre contabilidad y bodega (anual)	0	0	0	0	0	(8400)*	0	0
Despacho de solicitudes de pago que cumplen con los requisitos que lleguen antes de las 11 h00 a los dept. respectivos el mismo día de haber sido	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

* La diferencia de ambos indicadores corresponden a modificaciones realizadas por Activos Fijos y Bodega posterior al cierre de los estados financieros

Conocimiento del área auditada

Los trámites de pago que se inician en esta área son los siguientes:

- Apertura de Fondos Internos
- Anticipos a Proveedores y Contratistas
- Pago de Tributos
- Registro de transferencias por pago de sueldos
- Pago Fondos de Terceros
- Contabilización de compromisos
- Entres otras actividades inherente a sus funciones realizaba la recuperación del IVA ante el Servicios de Rentas que Internas hasta diciembre del 2007 y realiza la liquidación de todos los valores anticipados, aplicando las partidas presupuestarias y las cuentas contables correspondientes.

Análisis FODA del departamento contable de la Universidad del Litoral

FORTALEZAS

- Decisión política del alto mando
- Personal con experiencia y conocimientos en Contabilidad gubernamental
- División de actividades de registro y análisis contable.
- Infraestructura, capacidad instalada, tecnología de punta.
- Buen soporte técnico.
- A nivel de Institución Pública el departamento contable de la entidad se encuentra bien estructurado.
- Cumplimiento con las disposiciones de los entes Reguladores.

OPORTUNIDADES

- Recurso Humano con alto nivel profesional
- Mejorar y actualizar la capacitación
- Creatividad en busca de nuevos objetivos.
- Innovación en las actividades encomendadas.
- Mejora en métodos de trabajo.
- Cambios en herramientas de apoyo

DEBILIDADES

- Actividades Rutinarias y netamente operativas.
- No se aplican criterios técnicos para la clasificación y valoración de puestos.
- Falta de rotación del personal.
- No capacitación constante.
- No existe políticas definidas para la selección de personal.
- Ausencia de crecimiento profesional
- Falta de visión compartida con la Institución hacia el futuro.
- Sistema contable no provee de información a los altos mandos para la toma de decisiones.

AMENAZAS

- Diferencias en cultura organizacional.
- Recurso Humano capacitado y joven.
- Sistemas de contabilidad modernos.
- Empresas externas de Contabilidad

Evaluación del sistema de control interno

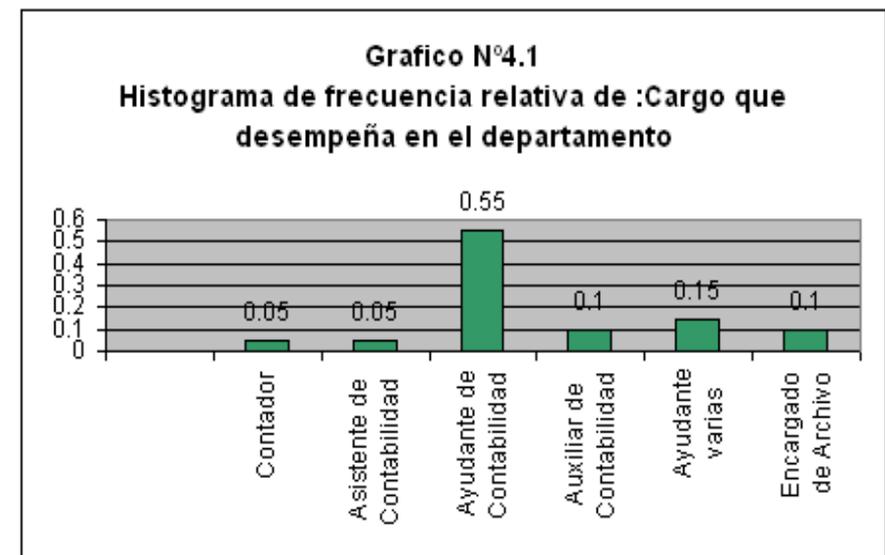
Se procedió a revisar los procedimientos de control que comprendió entre otros:

- Autorizaciones de actividades financieras, académicas y operacionales.
- Delimitación de responsabilidades en los procedimientos de autorización, registro y control de las transacciones.
- Control del cumplimiento de disposiciones legales vigentes, políticas y objetivos.
- Eficacia y oportunidad en las acciones adoptadas por las autoridades.
- Líneas de autoridad y responsabilidad definidas claramente en los manuales o reglamentos correspondientes.
- Adecuada segregación de funciones.
- Uso económico y eficiente de recursos

Resultados obtenidos del cuestionario de Control Interno

- **Variable X1:** Cargo que desempeña en el departamento

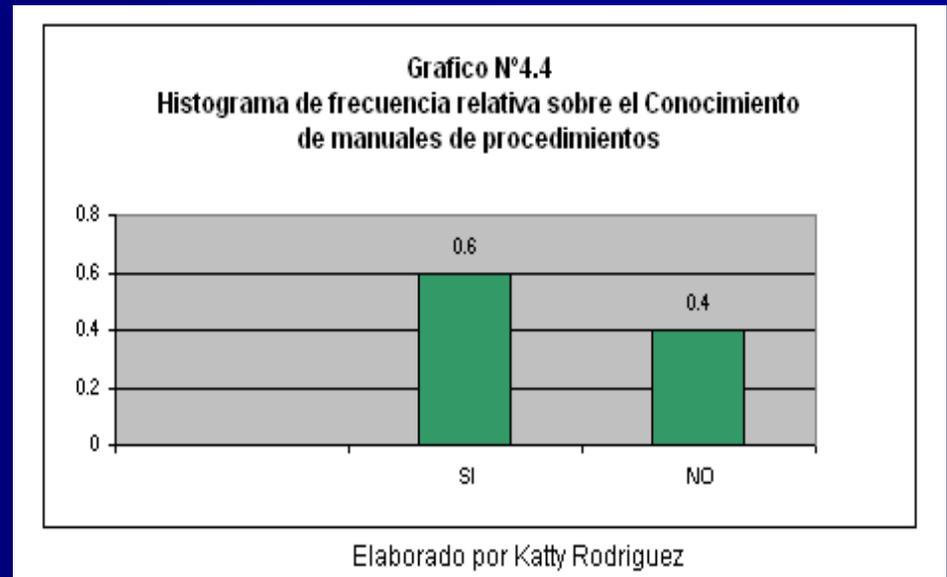
El grupo mayoritario esta compuesto por los ayudantes de contabilidad en un 55%, seguido de ayudantes de actividades varias en un 15%, el 10% esta compuesto de auxiliares de contabilidad, 10% son personal de archivo, un 5% lo compone el contador general y el otro 5% el asistente de contabilidad.



Elaborado por Katty Rodriguez

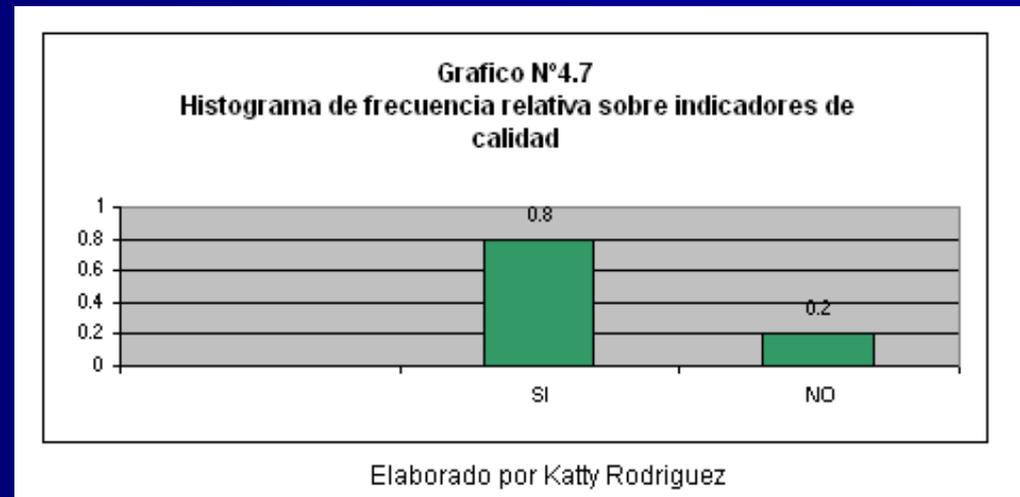
■ **Variable X4:** ¿Conoce los Manuales de Procedimiento del área?

Como podemos observar en esta pregunta el 60% respondió que si tiene conocimiento de los manuales de procedimientos del área de contabilidad mientras que el 40% los desconoce.



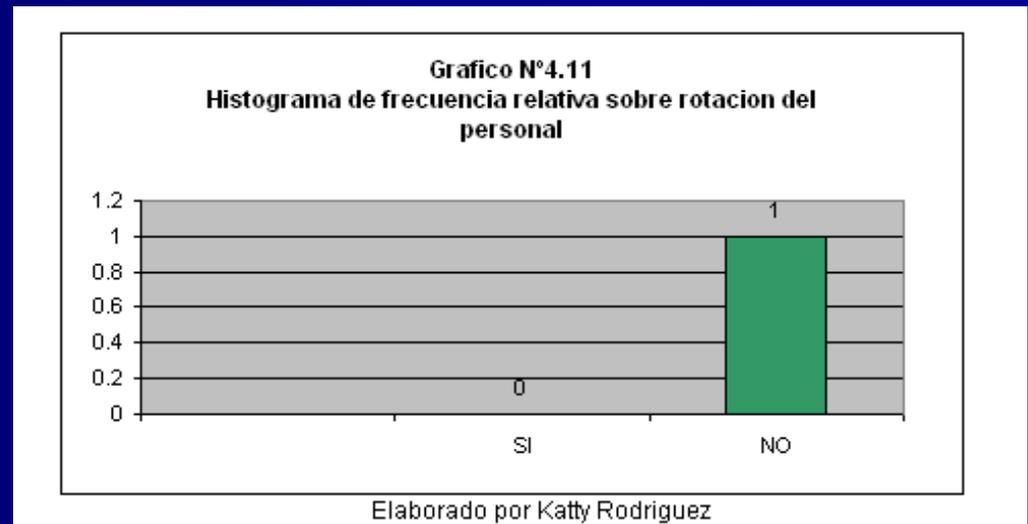
■ **Variable X7:** ¿Sus labores se realizan basándose en los indicadores de calidad?

De acuerdo a las respuestas obtenidas el 80% realiza sus labores basándose en los indicadores de calidad, mientras que el 20% no.



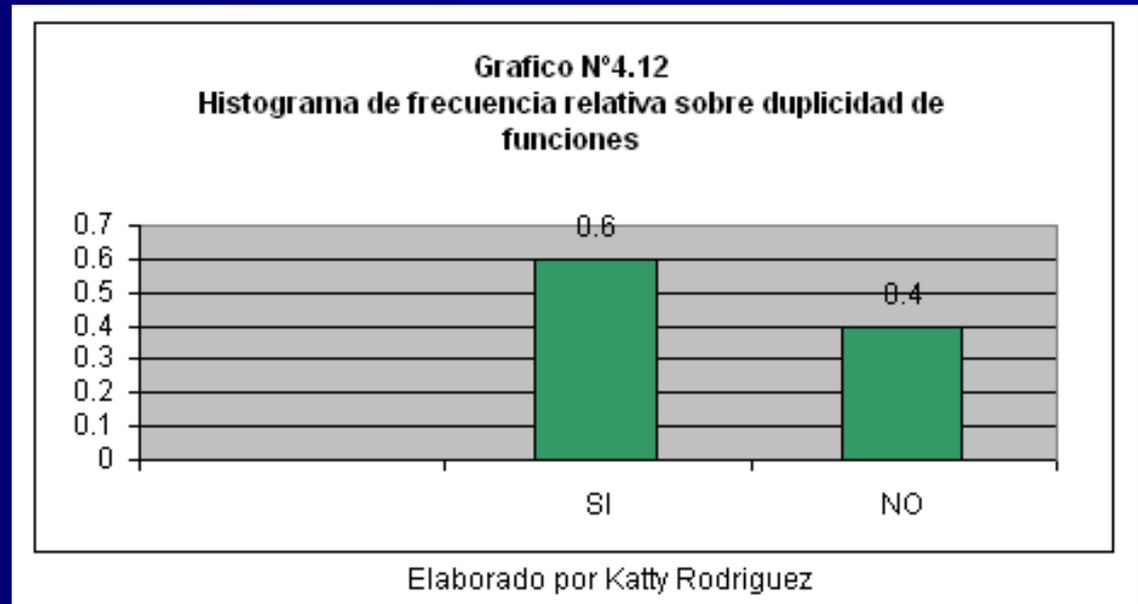
■ Variable X11: ¿Existe rotación del personal?

Para esta variable el 100% del personal estuvo de acuerdo en que no existe rotación en el área.



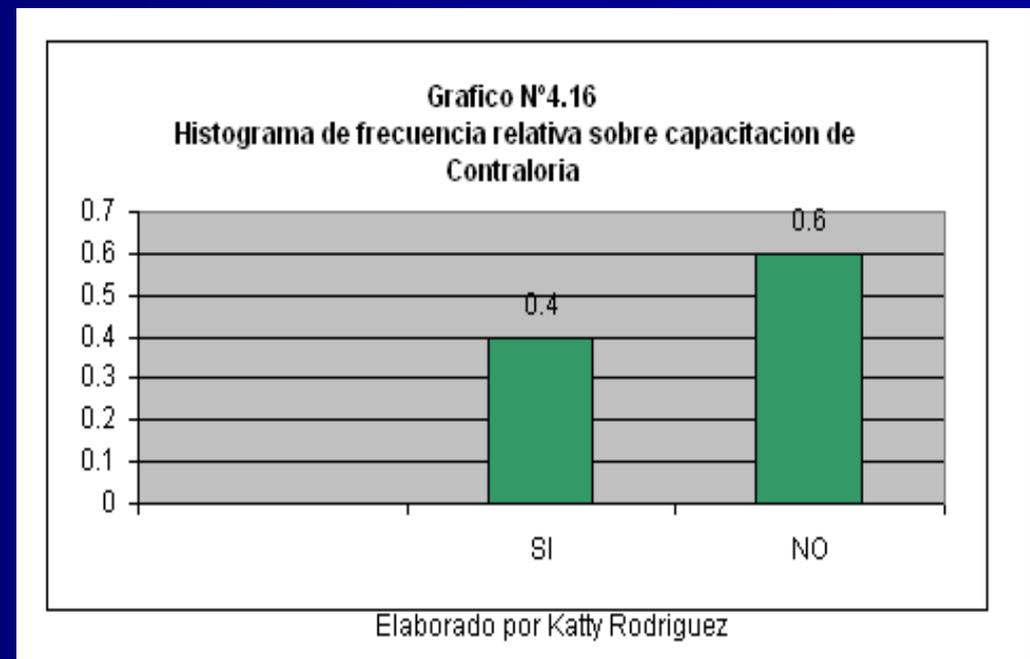
■ Variable X12: ¿Existe duplicidad de Funciones?

Analizado el grafico 4.12 el 60% del personal deduce que si existe duplicidad en las funciones, mientras que el 40% opina lo contrario.



Variable X16: ¿Ha asistido a las capacitaciones de la Contraloría General del Estado

Solo el 40% del personal ha asistido a las capacitaciones que brinda la Contraloría General del Estado, el 60% no ha tenido esta capacitación.



FASE III Ejecución

- Aplicación de programas
- - Preparación de papeles de trabajo
- - Hojas resumen hallazgos por componente

Resultados

- **Contabilización de compromisos.**
- **Declaración de Impuestos**
- **Emisión de Estados Financieros**
- **Conciliaciones con otros departamentos.**

Hallazgos

– Capacitación

- **Condición.-** personal no recibe capacitación permanente de Contraloría General del Estado.
- **Criterio.-** solo el 40% del personal ha asistido a las capacitaciones que brinda la Contraloría General del Estado
- **Causa.-** existe poco interés por parte de las autoridades pertinentes de que el personal tome los cursos y no hay un departamento de recursos humanos que desarrolle un plan de capacitación de acuerdo a las exigencias laborales del área.
- **Efecto.-** se pueden cometer errores en el momento de los registros contables ya que las personas que han asistido no están actualizadas con las normativas vigentes y las que no han asistido desconocen la forma de realizar su trabajo correctamente.

Manuales de procedimientos

Condición: Desconocimiento del personal de los manuales de procedimiento del área contable.

Criterio: solo el 60% conoce los manuales de procedimiento del área

Causa.- no se ha emitido un manual de procedimiento actualizado.

Efecto: al no existir un manual de procedimientos da cabida a que el trabajo no se este realizando adecuadamente o haya uso antieconómico o ineficiente de recursos humanos, materiales o financieros.

Rotación de personal

- **Condición.-** no hay una adecuada rotación del personal.
- **Criterio.-** la rotación del personal mejora la eficiencia general por medio de mayor compromiso y responsabilidad, además permite al personal vincularse con todo los procesos del área.
- **Causa.-** no hay una planificación de rotación de personal.
- **Efecto.-** hay en el personal una sensación de dominio de puestos y el desconocimiento de los productos que son insumos del proceso contable y que se suministran a otras áreas.

Manuales de contabilidad Gubernamental

- **Condición.-** poca revisión del Manual de Contabilidad Gubernamental durante las actividades contables.
- **Criterio.-** la revisión del manual de Contabilidad Gubernamental es básica durante el desarrollo de las actividades contables.
- **Causa.-** poca importancia por parte del personal ya que los registros contables son rutinarios.
- **Efecto.-** inseguridad en que el trabajo se esta realizando debidamente.

Archivos de documentación

- **Condición.**- la documentación correspondiente a comprobantes, recibos de caja, facturas, etc. No se encuentra correctamente archivada.
- **Criterio.**- de acuerdo a las normas técnicas de contabilidad los documentos fuentes sean internos o externos se deben mantener en archivos ordenados y completos que permitan una rápida consulta y completa revisión.
- **Causa.**- por la verificación ocular se determino que el espacio físico no es el adecuado para guardar el volumen de archivos generados en el área.
- **Efecto.**- pérdida de documentación importante para la entidad.

4.4 CUADRO DE RESUMEN DE COMPARACION DEL SISTEMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN CON LA NORMA ISO 9001:2000

NORMA ISO	TITULO	FUENTES DE CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD
4.1	Requisitos generales	La entidad implementó el Sistema de Gestión de Calidad y ha sido aplicado a varias unidades, entre ellas la Unidad de Finanzas de la que forma parte el departamento de Contabilidad.
4.2	Requisitos de la documentación	Existe un manual de calidad y la documentación se encuentra numerada y controlada en registros por los coordinadores de calidad.
5.1	Compromiso de la dirección	La dirección convoca a reuniones de revisión y establecimiento de objetivos periódicamente.
5.2	Enfoque al cliente	Con el cumplimiento de lo establecido en el manual de calidad se asegura que las necesidades de los clientes internos y externos sean cumplidas y lograr de manera continúa su satisfacción.
5.3	Política de calidad	Se mantiene una política de calidad que es difundida en todos los departamentos.
5.4	Planificación	La unidad de Finanzas establece anualmente los objetivos de calidad coherente con los objetivos estratégicos de calidad y la Política de calidad.
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	La entidad tiene definidas las responsabilidades, las competencias y las relaciones del personal a fin de cumplir con la política de calidad y el Sistema de Gestión de Calidad.
5.6	Revisión por la dirección	El Consejo Politécnico realiza dos veces por año en los meses de enero y julio respectivamente la revisión del Sistema de Calidad, utilizando toda la información prevista en el numeral 5.6.2 de la Norma ISO 9001:2000, se levanta un acta por cada sesión.
6.2	Recursos humanos	El personal de la entidad es competente en función de la titulación de cada puesto, formación y habilidades, se han elaborado manuales de descripción de funciones y reglamentos.

6.3	Infraestructura	La universidad posee una infraestructura adecuada para lograr la conformidad con los requisitos aplicables a los servicios que presta.
6.4	Ambiente de trabajo	El ambiente de trabajo es el adecuado en cada área.
7.1	Planificación de la realización del producto	Se tienen claramente identificados los procesos relacionados a los servicios que presta la institución.
7.2	Procesos relacionados con el cliente.	Los requisitos relacionados con el servicio están descritos en documentos específicos y son revisados por los responsables de cada unidad, las quejas o reclamos son resueltas efectivamente.
7.4	Compras	Existe un proceso de compras documentado que lo maneja la unidad de suministros.
7.5	Producción y prestación del servicio postventa	Se controla las operaciones de prestación de servicios mediante planificación de trabajo, seguimiento y autocontrol de los mismos.
8.1	Generalidades	La institución planifica e implementa los procesos de seguimiento, análisis y mejora necesarios,
8.2	Seguimiento y medición	Se realizan encuestas a los clientes, auditorias y revisión de los procesos.
8.3	Control del producto no conforme	Se detectan las no conformidades y se toman las medidas necesarias para solucionarlas por parte del responsable de cada unidad.
8.4	Análisis de datos	La institución determina, recopila y analiza los datos apropiados para utilizarlos como herramienta de mejora.
8.5	Mejora	En las reuniones de revisión por la Dirección del Consejo Politécnico se analizan las oportunidades de mejora que se hayan detectado en los diferentes procesos.

CONCLUSIONES

- **El departamento cumple a cabalidad con la Política de Calidad establecida por la entidad**
- **La delimitación de responsabilidades en los procedimientos de autorización, registro y control de las transacciones se encuentra claramente definida.**
- **Los registros contables se realizan bajo las respectivas autorizaciones.**
- **Durante el periodo de estudio se cumplieron las metas establecidas por los indicadores de calidad**
- **Existe un parcial conocimiento por parte del personal del área de los productos del proceso contable y los productos de los demás procesos que son insumos para el proceso contable**
- **La duplicidad de funciones en el área es debido a que existen procesos similares**

Recomendaciones

- Planificación anual a las capacitaciones que brinda la Contraloría General del Estado
- Actualizar manuales de procedimientos del área contable
- Planificar en la medida de lo posible una adecuada rotación del personal.
- Instruir al personal del área el uso del manual de Contabilidad Gubernamental y supervisar que los mismos se mantengan actualizados.
- Elaborar un manual de procedimientos para el manejo de archivos y respaldos del sistema, ubicar el departamento de archivos en un lugar seguro

Gracias por su atención