



**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 Lorena Rodríguez Briones

GUAYAQUIL - ECUADOR

Año

2008

A G R A D E C I M I E N T O

A Dios, por haberme iluminado y darme fortaleza para seguir adelante cada día.

Agradezco a mi familia, por confiar en mí, por su ayuda incondicional, su apoyo y por su amor. A mi madre, a mi padre, mis hermanos, mi esposo y mi pequeño hijo Mathias quienes fueron mi inspiración para concluir este trabajo.

A mi directora de tesis Econ. Lorena Bernabé por apoyarme y guiarme.

DEDICATORIA

A DIOS

A MIS PADRES

A MI ESPOSO

A MI HIJO

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Ing. Pablo Álvarez z.
PRESIDENTE

Econ. Lorena Bernabé A.
DIRECTOR DE TESIS

Audit. Mariana Leyton S.

Ing. Marcos Mendoza

V.

VOCAL

VOCAL

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de esta Tesis de Grado, me corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL”

(Reglamento de Graduación de la ESPOL).

Katty

Rodríguez

Briones.

RESUMEN

El presente trabajo describe el diseño de un sistema de auditoría de gestión que permite evaluar los procesos contables de las universidades educativas públicas que se encuentran certificadas con la Norma ISO 9001:2000 o que se encuentran siguiendo los lineamientos para certificarse.

El diseño de este sistema fue aplicado a un centro de educación pública que se encuentra certificado actualmente con la norma ISO 9001:2000

En el capítulo introductorio se presenta la justificación del trabajo, además de una breve descripción de las principales entidades del Sector PÚBLICO, especialmente de las Universidades y Escuelas Politécnicas.

En el segundo capítulo se presenta los aspectos mas importantes de la Norma ISO 9001:2000 para que una organización pueda ser certificada, así mismo se describe un ejemplo de una Universidad Publica que ha obtenido la certificación.

En el tercer capítulo se define el diseño del sistema de auditoría de gestión que es la parte fundamental de este trabajo.

En el cuarto capítulo se aplicara el modelo del sistema de auditoría de Gestión en una Universidad Publica, considerando todos los requisitos del modelo desarrollado previamente.

En el quinto y último capítulo se muestran las conclusiones y recomendaciones del trabajo realizado.

ÍNDICE GENERAL

Pág.

RESUMEN.....

..II

ÍNDICE

GENERAL.....III

ABREVIATURAS.....

.IV

ÍNDICE DE

TABLAS.....V

ÍNDICE DE

GRAFICOS.....VII

INTRODUCCIÓN.....

...1

CAPÍTULO I

1	Información	Introdutoria	
		1
1.1	Ámbito	de	la
	investigación.....		1
1.2	Importancia		del
	análisis.....		2
1.3	Objetivos.....		
2			
1.3.1	General.....		
	...2		
1.3.2	Específicos.....		
3		
1.4	Proceso		de
	investigación.....		3
1.5	Selección	de	Métodos
			y
			Técnicas
	investigación.....		de
			5
1.6	Sector		
	público.....		6
1.6.1	Descripción		
		6
1.6.2	Clasificación.....		
		8

1.6.2.1	Sector	público	
	Financiero.....		8
1.6.2.2	Sector	público	no
	financiero.....		9
1.6.2.2.1	Entidades		autónomas
	públicas.....		9
1.6.2.2.2	Entidades		descentralizadas
		10
1.6.2.2.3	Entidades		
	Centralizadas.....		10
1.6.2.3	Descripción de las principales entidades públicas no		
	financieras.....		
		11
1.7	Información General de las Universidades y Escuelas		
	Politécnicas..		15
1.7.1	Orígenes		y
	constitución.....		15
1.7.2	Universidades y Escuelas Politécnicas Públicas sujetas al		
	control del organismo de control		
	superior.....		16

1.7.3	Estructura orgánica de los establecimientos de Educación Superior.....	18
1.7.4	Integración del Comité de Auditoría Interna.....	19
1.7.4.1	Funciones principales del Comité de Auditoría interna....	19
1.7.4.2	Funciones principales de Director de Auditoría Interna....	20

CAPÍTULO II

2	Sistema De Calidad ISO 9001:2000.....	21
2.1	Introducción.....	2
2.2	Norma ISO 9001:2000.....	22
2.3	Tipos de norma ISO.....	22
2.4	Objetivo y campo de aplicación.....	23

2.5	Definiciones.....				
		.24			
2.6	Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000.....				25
2.6.1	Proceso para certificación del Sistema de Gestión de Calidad.....				26
2.7	Principios de Gestión.....				27
2.7.1	Principio 1.- Organización enfocada en el cliente.....				27
2.7.2	Principio 2.- Liderazgo.....				27
2.7.3	Principio 3.- Participación del personal.....				27
2.7.4	Principio 4.- Enfoque a procesos.....				27
2.7.5	Principio 5.- Enfoque de sistema hacia la gestión.....				28
2.7.6	Principio 6.- Mejora continua.....				28

2.7.7	Principio 7.- Toma de decisiones basadas en datos.....	29
2.7.8	Principio 8.- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.....	.30
2.8	Requisitos Generales del Sistema de gestión de calidad.....	30
2.8.1	Aplicación ISO 9001.....	30
2.8.2	Requisitos Generales.....	31
2.8.3	Requisitos de la documentación.....	31
2.9	Responsabilidad de la dirección.....	32
2.9.1	Compromiso de la Dirección.....	32
2.9.2	Enfoque al cliente.....	33

2.9.3	Política		de
	calidad.....	33	
2.9.4	Planificación.....		
	...34		
2.9.4.1	Objetivos		de
	calidad.....	34	
2.9.4.2	Planificación del Sistema de gestión de		de
	calidad.....	34	
2.9.5	Revisión		por
	Dirección.....	34	la
2.9.5.1	Información		para
	revisión.....	35	la
2.10	Gestión		de
	Recursos.....	35	los
2.10.1	Provisión		de
	recursos.....	35	los
2.10.2	Recursos		
	humanos.....	36	
2.10.3	Infraestructura.....		
	.36		

2.11	Realización	del
	producto.....	36
2.11.1	Planificación de la realización del	del
	producto.....	36
2.11.2	Procesos relacionados con el	el
	cliente.....	37
2.11.3	Diseño	y
	desarrollo.....	38
2.11.4	Compras.....	
	...39	
2.12	Medición, análisis	y
	mejora.....	39
2.12.1	seguimiento	y
	medición.....	40
2.12.2	Control del producto	no
	conforme.....	42
2.12.3	Análisis	de
	datos.....	42
2.12.4	Mejora.....	
	...43	

2.13	Aplicación del SGC en una Universidad Pública.....	44
2.13.1	Antecedentes.....	...44
2.13.2	Organización.....	45
2.13.3	Fases del proyecto.....	46
2.13.4	Sistema de gestión de calidad de la ESPOL.....	48
2.13.5	Características del modelo de SGC.....	48
2.13.6	Beneficios del SGC de la ESPOL.....	50

CAPÍTULO III

3	Diseño de un sistema para evaluar la gestión de los procesos contables con aplicación a la certificación ISO 9001:2000.....	52
---	---	----

3.1	Introducción.....	
	.52	
3.1		
	Auditoría.....	5
	2	
3.2	Clases	de
	Auditoría.....	53
3.2.1	Auditoría	de
	Gestión.....	54
3.2.2	Control Interno y	de
	Gestión.....	57
3.2.2.1	Concepto.....	
	...57	
3.2.2.2	Objetivos.....	
	.58	
3.2.2.3	Principios de Control	
	Interno.....	59
3.2.2.4	Elementos del	
	Control.....	60
3.3	Modelo del Sistema de Auditoría de	
	Gestión.....	64

3.3.1 Fase	I:	Conocimiento
preliminar.....		64
3.3.1.1	Objetivos.....	
		.64
3.3.1.2	Actividades.....	
		.64
3.3.1.3	Consulta de documentación e	
	Información.....	66
3.3.1.4	Flujo de	
	actividades.....	67
3.3.2 Fase	II:	
Planificación.....		68
3.3.2.1	Objetivos.....	
		...68
3.3.2.2	Actividades.....	
		...68
3.3.2.2.1	Evaluación del sistema de Control	
	Interno.....	70
3.3.2.2.2	Análisis.....	
		.72
3.3.2.2.3	Determinación de áreas	
	críticas.....	72

3.3.2.2.4	Programa	de	
	Auditoría.....		73
3.3.2.3	Productos.....		74
3.3.2.4	Flujo	de	
	actividades.....		75
3.3.3	Fase	III:	Ejecución.
		76
3.3.3.1	Objetivos.....		..76
3.3.3.2	Actividades.....		.76
3.3.3.3	Productos.....		.80
3.3.3.4	Flujo	de	
	actividades.....		81
3.3.4	Fase	IV:	comunicación
	Resultados.....	de	82
3.3.4.1	Objetivos.....		.82
3.3.4.2	Actividades.....		...82

3.3.4.3	Estructura	del	
	informe.....		83
3.3.4.4	Productos.....		
			.86
3.3.4.5	Flujo	de	
	actividades.....		87

CAPÍTULO VI

4	Evaluación de la gestión de los proceso contable con aplicación a la certificación ISO 9001:2000, aplicado a universidad publica.....	88
---	---	----

4.1 FASE

I.....	88
--------	----

4.1.1	Recopilación de antecedentes.....	88
-------	-----------------------------------	----

4.1.2	Conocimiento de la Entidad.....	89
-------	---------------------------------	----

4.1.3	Cuestionario de evaluación del control interno.....	96
-------	---	----

4.2 FASE

II.....	97
---------	----

4.2.1	Objetivos de la Auditoría de Gestión.....	97
4.2.2	Alcance de la Auditoría.....	97
4.2.3	Recursos humanos.....	97
4.2.4	Estudio General.....	98
4.2.4.1	Conocimiento del área auditada.....	99
4.2.4.2	Marco legal o Normativo.....	100
4.2.5	Análisis FODA del departamento de contabilidad.....	102
4.2.5.1	Proceso Contable.....	104
4.2.6	Medición de riesgos.....	105
4.2.6.1	Factores de riesgo inherentes.....	105
4.2.6.2	Factores de riesgo de control.....	106

4.2.7	Evaluación del sistema de control interno.....	107
4.2.7.1	Resultados obtenidos del cuestionario de Control Interno.....	108
4.3	FASE	
	III.....	127
4.3.1	Resultados.....	127
4.3.1.1	Contabilización de compromisos.....	127
4.3.1.2	Declaración de impuestos.....	127
4.3.1.3	Emisión de Estados Financieros.....	128
4.3.1.4	Conciliaciones con otros departamentos.....	129
4.3.2	Hallazgos.....	129
4.3.2.1	Capacitación.....	129

4.3.2.2	Manuales	de	
	procedimientos.....		130
4.3.2.3	Rotación	de	
	personal.....		131
4.3.2.4	Manuales	de	Contabilidad
	Gubernamental.....		132
4.4	Resumen de comparación del sistema de auditoría de gestión con		
	la	norma	ISO
	9001:2000.....		134

CAPÍTULO VI

5	CONCLUSIONES	Y	RECOMENDACIONES
		135

5.1	CONCLUSIONES.....	1
-----	-------------------	---

36

5.2

	RECOMENDACIONES.....	1
--	----------------------	---

37

ANEXOS

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

ANEXO 1: Organigrama de la entidad

ANEXO 2: Proceso Financiero

ANEXO 3: Indicadores de calidad

ANEXO 4: Formulario de Control Interno

ANEXO 5: Sistema de calidad ESPOL

ANEXO 6: Simbología

ANEXO 7: Resumen Modelo de Sistema de Auditoría de Gestión

ANEXO 8: Modelo de cuestionario de control interno al personal.

ANEXO 9: Modelo de cuestionario de evaluación de estructura orgánica

ANEXO 10: Modelo de cuestionario de evaluación de funciones

ANEXO 11: Modelo de cuestionario de evaluación de objetivos

ANEXO 12: Modelo de cuestionario de evaluación de recursos humanos.

ANEXO 13: Procesos de ordenes de pago

ANEXO 14: Proceso de contabilización de compromisos

ANEXO 15: Proceso de declaración de impuestos

ANEXO 16: Proceso de liquidación de viáticos y ayudas económicas

ANEXO 17: Proceso de control de activos fijos

ANEXO 18: Proceso de liquidación de fondos internos

ANEXO 19: Proceso de emisión de estados financieros

ANEXO 20: Proceso de pago de aportaciones al IESS

ANEXO 21: Carta de presentación de informe

ABREVIATURAS

NEA – SP	Normas Ecuatorianas de Auditoría Sector Público.
NIC	Normas internacionales de contabilidad
NEC	Normas Ecuatorianas de Auditoría
NAGA	Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas
NTCI	Normas Técnicas de Control Interno
PCGA	Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados
FODA	Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas
ISO	Internacional Standard Organization
CONADE	Consejo Nacional de Desarrollo
VID	Banco Interamericano de Desarrollo
BM	Banco Mundial

CFN	Corporación Financiera Nacional
IECE	Instituto Ecuatoriano de crédito educativo
CGE	Contraloría General del Estado
CAE	Corporación Aduanera Ecuatoriana
SRI	Servicio de Rentas Internas
SGC	Sistema de Gestión de Calidad

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1.1 Universidades y Escuelas Politécnicas Públicas sujetas al control del organismo de control superior.....	16
Tabla 4.1 Cargo que desempeñan	108
Tabla 4.2 Identificación de niveles de autoridad y responsabilidad conocimiento de la misión de la entidad.....	109
Tabla 4.3 Conocimiento de la misión de la entidad.....	110

Tabla 4.4	Conocimiento de manuales de procedimiento.....	111
Tabla 4.5	Conocimiento de funciones.....	112
Tabla 4.6	conocimiento de política de calidad.....	113
Tabla 4.7	Indicadores de calidad.....	114
Tabla 4.8	Identificación de procesos contables.....	115
Tabla 4.9	Identificación de productos contables.....	116
Tabla 4.10	Evaluación del Sistema contable	117
Tabla 4.11	Rotación del personal.....	118
Tabla 4.12	Duplicidad de funciones.....	119
Tabla 4.13	Control en registros de pago.....	119
Tabla 4.14	Control de actividades contables.....	120

Tabla 4.15	Control	de
	archivos.....	121
Tabla 4.16	Capacitación	del
	personal.....	122
Tabla 4.17	Conocimiento de riesgos inherentes al proceso contable....	123
Tabla 4.18	Revisión del manual de contabilidad.....	123
Tabla 4.19	Apoyo del departamento de sistemas.....	124
Tabla 4.20	Verificación de cifras	
	125

ÍNDICE DE GRAFICOS

Pág.

GRAFICO 4.1	Cargo	que	desempeñan			
.....				108		
GRAFICO 4.2	Identificación	de	niveles	de	autoridad	y
responsabilidad	conocimiento	de	la	misión	de	la
entidad.....						
						109
GRAFICO 4.3	Conocimiento	de	la	misión	de	la
entidad.....						110
GRAFICO 4.4	Conocimiento	de	manuales	de		
procedimiento.....						111

GRAFICO 4.5	Conocimiento	de	
	funciones.....		112
GRAFICO 4.6	conocimiento	de	política
	calidad.....		113
GRAFICO 4.7	Indicadores	de	
	calidad.....		114
GRAFICO 4.8	Identificación	de	procesos
	contables.....		115
GRAFICO 4.9	Identificación	de	productos
	contables.....		116
GRAFICO 4.10	Evaluación	del	Sistema contable
		117
GRAFICO 4.11	Rotación	del	
	personal.....		118
GRAFICO 4.12	Duplicidad	de	
	funciones.....		119
GRAFICO 4.13	Control	en	registros
	pago.....		119
GRAFICO 4.14	Control	de	actividades
	contables.....		120
GRAFICO 4.15	Control	de	
	archivos.....		121

GRAFICO 4.16	Capacitación	del	
	personal.....		122
GRAFICO 4.17	Conocimiento de riesgos inherentes al proceso		
	contable.....		
			123
GRAFICO 4.18	Revisión	del	manual
	contabilidad.....		123
GRAFICO 4.19	Apoyo	del	departamento
	sistemas.....		124
GRAFICO 4.20	Verificación	de	cifras
		125

BIBLIOGRAFÍA

- ARENS, Alvin / K. LOEBBECKE, James 1996. Auditoría: Un enfoque integral. Editorial Prentice Hall Hispanoamericano S
- www.monografias.com/trabajos43/bases-de-auditoria/bases-de-auditoria2.shtml Fecha de visita: 15/11/07
- Manual de auditoría de Contraloría General del Estado.
- Constitución Política del Ecuador vigente hasta el 19/10/08.
- <http://www.contraloria.ec-gov.net/Normativa/MANUAL%20AUD-GESTION%202.pdf>

- Ing. Alice Naranjo Conceptos de Auditoría Operacional
www.monografias.com Fecha de visita: 12/Octubre/2007.

- Juan Gerardo Garza Treviño, 1999, Administración Contemporánea, McGraw Hill, 2da Edición, México páginas 14-16

- Stoner Freeman Gilbert. 1996, Administración, Prentice Hall, 6ta Edición. México, páginas 425-436

- www.ilustrados.com Fecha de visita: 26/Noviembre/2007

- www.iso.org Fecha de visita: 20/Enero/2008

- www.conesup.net/lista_universidades.php Fecha de visita:
20/octubre/2007

- http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_gestion_calidad.html
Fecha de visita: 10/Enero/2008

INTRODUCCIÓN

Uno de los factores esenciales en el funcionamiento de la organización es la calidad de sus productos o servicios. Existe una tendencia mundial por parte de los clientes, hacia requisitos más exigentes respecto a la calidad.

El objetivo principal del desarrollo de la presente tesis es elaborar un modelo de Auditoría de Gestión que permita evaluar el proceso contable de una entidad educativa pública basándose en sus indicadores de calidad, el cual permita establecer y agilizar el trabajo del auditor en todas las fases de la auditoría.

El sistema de Auditoría de Gestión elaborado mide el desempeño de los procesos contables de una entidad educativa, y esta orientado a mejorar

la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos públicos, para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones correctivas y mejorar su responsabilidad ante el público.

El desarrollo de este trabajo se estructuró en base a disposiciones legales, normativas y metodologías vigentes aplicables a la fecha de elaboración del mismo.

CAPITULO I

2 INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

2.1 Ámbito de la investigación

La presente investigación se orienta a determinar la eficacia y eficiencia del proceso contable de las universidades y escuelas politécnicas del sector público; identificando para esto los diversos procedimientos utilizados en el área lo cual permite elaborar el modelo de un sistema que facilita la evaluación de la gestión de los procesos contables con aplicación a la certificación ISO 9001:2000.

El periodo de análisis comprendió de enero a julio del 2007.

2.2 Importancia del análisis

La importancia de este trabajo consiste en definir el modelo de un sistema para evaluar la gestión de los procesos contables con aplicación a la certificación ISO 9001:2000, el mismo que permita determinar si de hecho existe un problema o una situación que afecta la eficacia, economía o eficiencia de la entidad, y de ser así, el camino a seguir para establecer su causa y efecto, que conduzcan a identificar la solución pertinente.

Agilizando de esta manera el trabajo del auditor en control de gestión en cada una de las fases del proceso de la auditoría.

2.3 Objetivos

2.3.1 General

Proponer un modelo de Auditoría de Gestión para las Universidades y Escuelas del sector Público, que permita evaluar la gestión operativa y los resultados del proceso contable aplicados por el departamento de contabilidad de acuerdo con las necesidades de la entidad de cumplir con su política de calidad, optimizar la efectividad de sus recursos profesionales, técnicos y económicos e infraestructura, mediante la

conformación y preparación de equipos multidisciplinarios de auditores internos capacitados, cuya meta sea ser una institución líder y referente de la educación superior con calidad en su ámbito local y nacional y obtener la certificación ISO9001:2000.

2.3.2 Específicos

- Evaluar la situación actual del control interno en el departamento contable.
- Evaluar los objetivos, planes organizacionales y el efectivo logro de metas.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y su cumplimiento.
- Comprobar la veracidad de la información y de los controles.
- Verificar la existencia de métodos adecuados de operación.
- Comprobar la correcta utilización de los recursos.
- Lograr una gestión de calidad institucional.

2.4 Proceso de investigación

Para la elaboración de la presente Tesis se procedió a recolectar información de la siguiente manera:

- Revisión de normas, leyes, reglamentos y manuales que rigen en las entidades del sector público, específicamente en las universidades y escuelas politécnicas, como son: las NEC, NIC, NEA-SP.
- Consulta de libros y manuales sobre las norma ISO desde su evolución, clasificación y aplicación al sector público.
- Consulta de paginas Web sobre entidades y organismos del sector público.
- Entrevistas a diversas autoridades de las Escuelas y universidades politécnicas, así como reuniones con la Directora de Tesis.
- Revisión de manuales de Auditoría de gestión e información variada proporcionada por la Contraloría General del Estado.

Luego de delimitar el campo investigativo se procedió a organizar la información obtenida y a desarrollar el presente trabajo.

2.5 Selección de Métodos y Técnicas de investigación

El método se refiere a los procedimientos que se puede seguir con el propósito de llegar a demostrar la hipótesis, cumplir con los objetivos o dar una respuesta concreta al problema, la selección de los métodos de investigación se realizo en base al área científica y se utilizaron los siguientes:

- **Método científico:** Es el procedimiento o conjunto de procedimientos que se utilizan para obtener conocimientos científicos, el modelo de trabajo o pauta general que orienta la investigación, es un procedimiento riguroso, de orden lógico, cuyo propósito es demostrar el valor de verdad de ciertos enunciados.
- **Observación:** Es un procedimiento importante en la investigación científica, puede entenderse como “el proceso mediante el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en la realidad por medio de un esquema conceptual previo y con base en ciertos propósitos definidos generalmente por una conjetura que se quiere investigar”.

- **Análisis y síntesis:** Análisis y síntesis son procesos que permiten al investigador conocer la realidad. **El análisis** maneja juicios, es un proceso de conocimiento que se inicia por la identificación de cada una de las partes que caracterizan una realidad, podrá establecer la relación causa-efecto entre los elementos que componen el objeto de investigación. **La síntesis** considera los objetos como un todo, la interrelación de los elementos que identifican el objeto.
- **Explicación:** Consiste en elaborar modelos para explicar el porqué y el cómo del objeto de estudio. Se aplica la explicación sistemática.¹

2.6 Sector público.

2.6.1 Descripción

De acuerdo a la Constitución Política de la Republica del Ecuador en su art.118 nos dice que son instituciones del Estado:

1. Los organismos y dependencias de las funciones Legislativas, Ejecutiva y Judicial;

¹ http://www.wikilearning.com/tipos_de_estudio_y_metodos_de_investigacion-wkccp-7169-1.htm

2. Los organismos electorales;
3. Los organismos de control y regulación;
4. Las entidades que integran el régimen seccional autónomo;
5. 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,
6. Las personas jurídicas creadas por acto legislativo seccional para la prestación de servicios públicos.

Art. 119.- **Atribuciones y autonomía.**- Las instituciones del Estado, sus organismos y dependencias y los funcionarios públicos no podrán ejercer otras atribuciones que las consignadas en la Constitución y en la ley, y tendrán el deber de coordinar sus acciones para la consecución del bien común.

Art. 120.- **Responsabilidad de los miembros del sector público.**- No habrá dignatario, autoridad, funcionario ni servidor público exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones o por sus omisiones.

Art. 121.- **Normas de responsabilidad pública.**- Las normas para establecer la responsabilidad administrativa, civil y penal por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos, se aplicaran a los dignatarios, funcionarios y servidores de los organismos e instituciones del Estado.

2.6.2 Clasificación

El Consejo Nacional de Desarrollo (CONADE) mediante registro oficial #322 publicado el 21 de mayo de 1998, expidió el Plan de codificación del Catastro de la Entidades y Organismos del sector público ecuatoriano, el

cual se conforma por dos sectores: el sector público financiero y el sector público no financiero.

2.6.2.1 Sector público Financiero

Las entidades del sector público financiero son entidades autónomas, es decir que pertenecen al Estado Ecuatoriano pero no dependen en la parte financiera del Gobierno Ecuatoriano con sus niveles ejecutivo, legislativo y judicial, las mismas que son financiadas por el Estado Ecuatoriano, con recursos propios que gestione cada entidad financiera y por fondos que reciben de organismos internacionales como: Banco Nacional de Fomento, banco Interamericano de Desarrollo (BID), Banco Mundial (BM), Banco Ecuatoriano de Vivienda (BEV), Banco Central del Ecuador, entre otros.

El sector público financiero lo conforman las entidades financieras como:

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

2.6.2.2 Sector público no financiero

El 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.

Las entidades del sector público no financiero se dividen en entidades autónomas, centralizadas y descentralizadas.

2.6.2.2.1 Entidades autónomas públicas

- Contraloría General del Estado (CGE)
- Superintendencia de Compañías
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)
- Tribunal supremo electoral
- Tribunal Constitucional
- Procuraduría general del estado

2.6.2.2.2 Entidades descentralizadas

- Universidades
- Municipios Provinciales
- Servicio de Rentas Internas
- Consejos Provinciales
- Autoridades portuarias
- Casa de la cultura
- SOLCA

2.6.2.2.3 Entidades Centralizadas

- Ministerios
- Subsecretarías
- Corporación Aduanera Ecuatoriana (CAE)

➤ Entre otras.

Todas las entidades del sector público no financiero son financiadas por el Estado ecuatoriano, por recursos de autogestión que obtenga cada entidad, por fondos de organismos internacionales y otros ingresos establecidos en las disposiciones legales.

2.6.2.3 Descripción de las principales entidades públicas no financieras.

- **CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO.-** Según dispone la Constitución, en su artículo 211, La Contraloría General del Estado, es el organismo técnico superior de control, con autonomía administrativa, presupuestaria y financiera, dirigida y representada por el Contralor General del Estado, quien desempeñará sus funciones durante cuatro años.

Tendrá atribuciones para controlar ingresos, gastos, inversión, utilización de recursos, administración y custodia de bienes públicos. Realizará auditorías de gestión a las entidades y organismos del sector público y sus servidores, y se pronunciará sobre la legalidad, transparencia y eficiencia de los resultados institucionales. Su acción se extenderá a las entidades de derecho privado, exclusivamente respecto de los bienes, rentas u otras subvenciones de carácter público de que dispongan, así también la emisión y actualización de políticas, normas y principios de control, aplicables al sector público y el asesoramiento requerido para la implantación de sistemas de auditoría, así como la elaboración de reglamentos o instructivos que sean de su competencia

- **INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL.-** Mediante Resolución N° 021, el Consejo Directivo del IESS aprobó el nuevo orgánico funcional de la Institución que cuenta con seis niveles:

1. Nivel de gobierno y Dirección superior.- Responsables de la aplicación del Seguro General Obligatorio en todo el territorio nacional: Consejo Directivo, Dirección General y Dirección Provincial.

2. Nivel de Dirección especializada.- Órganos especializados en el aseguramiento de las contingencias y calificación del derecho a las prestaciones que otorga el Seguro General Obligatorio: Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar, Dirección del Sistema de Pensiones, Dirección del Seguro General de Riesgos del Trabajo y Dirección del Seguro Social Campesino.

3. Nivel de reclamación administrativa.- Responsables de la aprobación o denegación de los reclamos de prestaciones plantados por los asegurados: Comisión Nacional de Apelaciones y Comisión Provincial de Prestaciones y Controversias. Son instancias de resolución administrativa.

4. Nivel Técnico Auxiliar.- Dirección Actuarial y Comisión Técnica de Inversiones.

5. Nivel de Control Interno.- La Auditoría Interna es el órgano de control independiente, de evaluación y asesoría, responsable del examen posterior,

objetivo, profesional, sistemático y periódico de los procedimientos administrativos, presupuestarios y financieros del Instituto.

6. Nivel de asistencia técnica y administrativa.- Dirección Económica Financiera, Dirección de Servicios Corporativos, Dirección de Desarrollo Institucional, Secretaría General y Procuraduría General.

- **TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL.-** Es el máximo organismo de sufragio en el Ecuador, se organiza de conformidad con el artículo 209 de la Carta Política de la Constitución: "El Tribunal Supremo Electoral, con sede en Quito y jurisdicción en el territorio nacional, es la persona jurídica de derecho público. Gozará de autonomía administrativa y económica para su organización y el cumplimiento de sus funciones de organizar, vigilar, y garantizar los procesos electorales, y juzgar las cuentas que rindan los partidos, movimientos políticos, organizaciones y candidatos, sobre el monto, origen y destino de los recursos que utilicen en las campañas electorales".

- **SERVICIO DE RENTAS INTERNAS.-** El SRI tiene a su cargo la ejecución de la política tributaria del país en lo que se refiere a los impuestos internos. Para ello cuenta con las siguientes facultades:

- ✓ Determinar, recaudar y controlar los tributos internos.
- ✓ Difundir y capacitar al contribuyente respecto de sus obligaciones tributarias.
- ✓ Preparar estudios de reforma a la legislación tributaria
- ✓ Aplicar sanciones

Los impuestos que administra y recauda el SRI son:

- ✓ Impuesto a la renta
- ✓ Impuesto al valor agregado
- ✓ Impuesto a consumos especiales
- ✓ Impuesto a la propiedad de vehiculo
- ✓ Impuesto a la salida de divisas.

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS.- La Superintendencia de Compañías tiene la misión de controlar y fortalecer la actividad societaria y propiciar su desarrollo.

La Superintendencia de Compañías organizará, bajo su responsabilidad, un registro de sociedades, teniendo como base las copias que, según la reglamentación que expida para el efecto, estarán obligados a proporcionar los funcionarios que tengan a su cargo el Registro Mercantil.

PROCURADURIA GENERAL DEL ESTADO.- Se determina taxativamente que el Procurador es el Representante Judicial del Estado, y que le corresponde ejercer el patrocinio del Estado, dentro de los límites territoriales como fuera de ellos, asesorar al Estado sobre la inteligencia y aplicación de la Constitución, la Ley y más normas legales o reglamentarias, emitir informes sobre contratos y supervisar el irrestricto cumplimiento de la Ley en los actos y contratos que atañen a la cosa pública.

De acuerdo al Reglamento orgánico funcional de la Procuraduría General del estado:

Art. 1 La Procuraduría General del Estado, es un órgano autónomo de control, integrado por los niveles Ejecutivo, Asesor, Operativo y de Apoyo.

2.7 Información General de las Universidades y Escuelas Politécnicas

2.7.1 Orígenes y constitución.

El consejo Nacional de Educación Superior tiene sus orígenes en la Ley de Educación Superior expedida el 31 de mayo de 1966, que rigió hasta 1970.

El 11 de mayo de 1982 se expidió la Ley de Universidades y Escuelas Politécnicas, que en su artículo 8 dispone la conformación del Consejo Nacional en referencia, organismo que orientará, coordinará y armonizará las acciones y principios pedagógicos, culturales y científicos de estas instituciones; finalmente es ratificada su existencia en la nueva ley de Educación Superior expedida el 13 de abril del año 2000.

2.7.2 Universidades y Escuelas Politécnicas Públicas sujetas al control del organismo de control superior.

NOMBRE	SEDE	FECHA DE CREACION	PUBLICACION R.O
Univ. Central del Ecuador	Quito	18-03-1826	
Univ. De Guayaquil	Guayaquil	01-12-1867	15-09-1883 (D)
Univ. De Cuenca	Cuenca	15-10-1868	15-10-1868(DL)
Univ. Nacional de Loja	Loja	09-10-1943	09-10-1943(D)
Esc. Politécnica Nacional	Quito	30-08-1869	30-08-1869(DE)
Univ. Técnica de Manabí	Portoviejo	11-12-1952	R.O. 85
Esc. Superior Politécnica del Litoral	Guayaquil	11-11-1958	R.O. 663
Univ. Técnica de Machala	Machala	18-04-1969	R.O. 161(D69-04)
Univ. Técnica de Ambato	Ambato	18-04-1969	R.O.161(D69-05)
Univ. Luís Vargas Torres	Esmeraldas	21-05-1970	R.O. 436(D)
Univ. Técnica de Babahoyo	Babahoyo	08-10-1971	R.O.327 (D1508)
Esc. Politécnica del Chimborazo	Riobamba	06-11-1973	R.O. 425 (1223)
Esc. Politécnica del Ejercito	Sangolquí	20-12-1977	R.O. 487(D2029)
Univ. Estatal de Quevedo	Quevedo	01-02-1984	R.O. 674 (L156)
Univ. Eloy Alfaro – Manabí	Manta	13-11-1985	R.O.313 (L10)
Univ. Técnica del Norte	Ibarra	18-07-1986	R.O.482(L43)

Univ. Estatal de Bolivar	Guaranda	04-07-1989	R.O.225 (L32)
Univ. Del Azuay	Cuenca	23-08-1990	R.O.506 (L 99)
Univ. Agraria del Ecuador	Guayaquil	16-07-1992	R.O.980 (L158)
Univ. Técnica de Cotopaxi	Latacunga	24-01-1995	R.O.618 (L13)
Univ. Nacional Chimborazo	Riobamba	31-08-1995	R.O. 771 (L98)
Univ. Tecn. De Esmeraldas	Esmeraldas	21-05-1970	

Tabla 1.1.- Fuente: www.conesup.net/lista_universidades.php

Simbología

D Decreto

DL Decreto Ley

DE Decreto Ejecutivo

L Creada mediante Ley de Universidades.

2.7.3 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:

Conformado por los siguientes cuerpos colegiados:

- 3 La Asamblea universitaria o Politécnica.
- 4 El consejo universitario o Politécnico.

2.- Nivel Ejecutivo:

Constituido por:

- Rectorado
- Vicerrectorado o Vicerrectorados

3.- Nivel Asesor:

Se agrupan en este nivel a:

- Comisiones permanentes y especiales.
- Procuraduría.
- Asesoría Jurídica.
- Auditoría Interna.

4.- Nivel Auxiliar o de Apoyo:

Se encuentra conformado por varias unidades administrativas, entre otras la Dirección Financiera que comprenderá básicamente los departamentos de Presupuesto, Contabilidad y Tesorería.

5.- Nivel Lineal u Operativo:

Lo conforman las Unidades Académicas, Facultades, Escuelas, Institutos, centros de coordinación y otros organismos anexos.

2.7.4 Integración del Comité de Auditoría Interna.

- Un representante del Consejo Universitario o Politécnico independiente de las actividades administrativas – financieras.
- Rector
- Secretario General – Procurador.
- Director de la Unidad de Auditoría Interna.

2.7.4.1 Funciones principales del Comité de Auditoría interna:

- Expedir políticas para el control de actividades universitarias
- Aprobar la programación de las actividades de Auditoría, y conocimiento de sus reformas.
- Conocimiento de los informes de auditoría y seguimiento de las recomendaciones
- Tramitar las responsabilidades que se deriven de los exámenes
- Aprobación del Presupuesto de la Unidad
- Conocimiento de informes sobre el cumplimiento de actividades de la unidad de Auditoría.

- Fortalecer la independencia y capacidad de decisión en el ámbito de la gestión del control de recursos ejercidos por la Unidad.

2.7.4.2 Funciones principales de Director de Auditoría Interna:

- Formulación y aprobación del Plan anual de Auditoría
- Reprogramación del Plan Anual de Auditoría durante el desarrollo de actividades de ser necesario.
- Coordinar las actividades de control con la Contraloría General del Estado.
- Tramitar los informes de auditoría al Rector.
- Formular políticas para la administración de los recursos de la unidad.
- Asesorar en las materias propias de su competencia.

CAPITULO II

2 SISTEMA DE CALIDAD ISO 9001:2000

2.1 Introducción

Para que una organización sea reconocida por la calidad de sus productos o servicios, tiene que funcionar con eficacia, con método y con sistema, dentro de una norma que dé garantía al usuario de los productos o servicios.

Cuando se crea un producto o un servicio, se hace para satisfacer las necesidades y requisitos de los clientes. Tales requisitos, generalmente, se traducen en forma de especificaciones. Sin embargo, las especificaciones técnicas no pueden, por si solas, garantizar que se cumplirán de manera efectiva los requisitos del

cliente, ya que pueden producirse deficiencias en las propias especificaciones o en el sistema organizativo establecido para diseñar y realizar el producto o servicio.

2.2 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.

2.3 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.

- 1) **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. Abarca la calidad en el diseño, la producción, la instalación y el servicio post-venta.

- 2) **ISO 9002:** También para el caso de una empresa que desea asegurar la calidad de los productos o servicios que provee a un cliente mediante un contrato. Más restringida, abarca sólo la calidad en la producción y la instalación.

- 3) **ISO 9003:** También para el caso de una empresa que desea asegurar la calidad de los productos o servicios que provee a un cliente mediante un contrato. Todavía más restringida, abarca sólo la inspección y ensayos finales.

- 4) **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 mejora continua de un sistema de la calidad para obtener esta garantía.

2.4 Objetivo y campo de aplicación

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

- a) Necesita demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables, y**
- b) 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.**

2.5 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.- **Directrices y objetivos generales de una empresa, relativos a la calidad, expresados formalmente por la dirección general.**

La política de la calidad forma parte de la política general y debe ser aprobada por la alta dirección.

Gestión de la calidad.- **Aspecto de la función general de la gestión que determina y aplica la política de la calidad.**

Sistema de calidad.- **Conjunto de la estructura de la organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos que establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad.**

Control de calidad.- **Técnicas y actividades de carácter operativo utilizadas para satisfacer los requisitos relativos a la calidad.**

Aseguramiento de la calidad.- **Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio satisfará los requisitos dados sobre la calidad.**

4.4

4.5 *Mediante el uso de estas normas las empresas deberán:*

- **Conseguir y mantener la calidad del producto o servicio.**
- **Satisfacer las necesidades del cliente.**
- **Generar confianza en la propia organización.**
- **Lograr la confianza de la clientela.**

Así, la norma ISO 9000 es la que permite seleccionar un modelo de aseguramiento de la calidad, entre los que se describen las ISO 9001/9002/9003. En las ISO 9004 y 9004-2 se recogen directrices para la gestión de la calidad, la última referida especialmente a los servicios.

2.6 Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000

Es el conjunto de procesos y procedimientos de la organización que trabajan coordinados para establecer y lograr el cumplimiento de la política de calidad y los objetivos de calidad, generando consistentemente productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de sus clientes.

2.6.1 Proceso para la certificación del Sistema de Gestión de Calidad.

1. Entender la norma.

2. Organizar y comprometer a los miembros de la entidad.
3. Definir la identidad Corporativa
4. delinear claramente cual es el proceso de servicio y cuales son los requeridos por la Norma para apoyarlos.
5. Normalizar los registros.
6. Definir indicadores de calidad.
7. Someter al SGC a AUDITORÍAs de certificación.

Figura 2.1.- modelo de un sistema de gestión de la calidad



Fuente: http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_gestion_calidad.html

2.7 Principios de gestión

2.7.1 Principio 1.- Organización enfocada en el cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes por tanto deben comprender las actuales y futuras necesidades de estos, satisfacer sus requisitos y procurar ir mas allá incluso de sus expectativas.

2.7.2 Principio 2.- Liderazgo

Los líderes establecen unidad de propósitos, dirección y el ambiente interno de la organización. Crean el entorno en el que el personal puede implicarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

2.7.3 Principio 3.- Participación del personal

Las personas a todos los niveles son la esencia de una organización y su total compromiso e involucración permite que sus capacidades puedan ser utilizadas para el máximo beneficio de la organización.

2.7.4 Principio 4.- Enfoque a procesos

Los resultados deseados se alcanzan más eficazmente cuando los recursos y actividades relacionadas se gestionan como un proceso.

2.7.4.1 Ciclo Deming

Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer: implementar los procesos.

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

2.7.5 Principio 5.- Enfoque de sistema hacia la gestión.

Identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados hacia un objetivo dado, contribuye a mejorar la eficacia y eficiencia de las organizaciones.

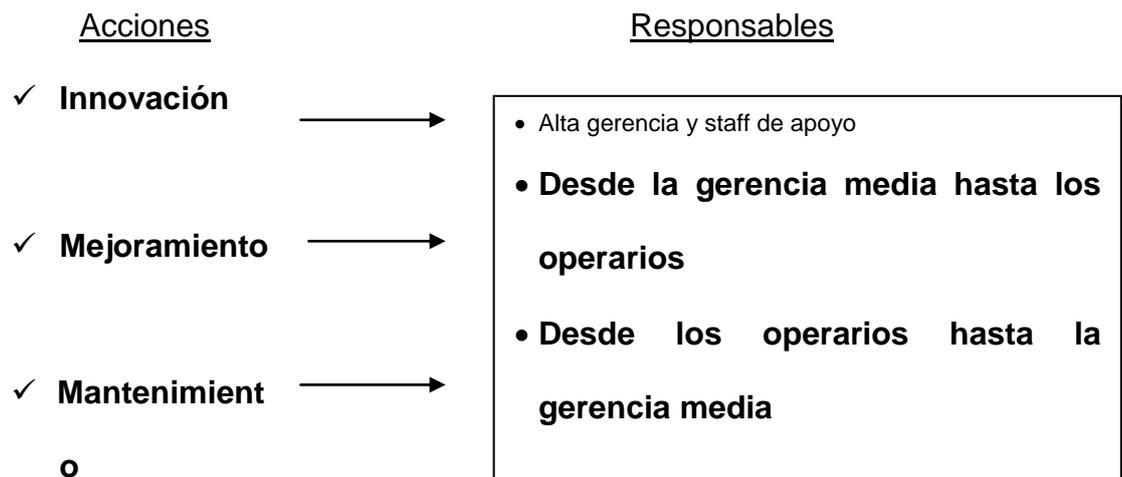
2.7.6 Principio 6.- Mejora continua.

Un objetivo permanente de una organización debe ser mejorar continuamente.

La mejora es la creación organizada de un cambio ventajoso, el logro de unos niveles sin precedente del comportamiento.

La mejora continua es la actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

2.7.6.1 Tipos de acciones de un proceso de mejora



2.7.7 Principio 7.- Toma de decisiones basada en datos.

Las decisiones eficaces están basadas en el análisis lógico de datos y de información.

Esto asegura que los datos y la información son suficientemente precisos y fiables, hace que los datos sean accesibles para aquellos que lo necesiten.

Analiza los datos y la información empleando métodos validos y además permite tomar decisiones y emprender acciones en base al análisis de los hechos equilibrado con la experiencia y la intuición.

2.7.8 Principio 8.- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Una relación mutuamente beneficiosa entre una organización y sus suministradores aumenta la capacidad de ambos para crear valor, ya que:

- **Incrementa la capacidad de crear valor para ambas partes.**
- **Flexibilidad y rapidez de respuesta de forma conjunta y acordada a un mercado cambiante o a las necesidades y expectativas del cliente.**
- **Optimización de costos y recursos.**

2.8 Requisitos generales del Sistema de Gestión de calidad.

2.8.1 Aplicación de la ISO 9001

La adopción de un SGC debería ser una decisión estratégica de la organización.

Los requisitos de la ISO 9001 son genéricos, se pueden aplicar a todas las organizaciones, independientemente de su tipo, tamaño o producto.

Cuando no se puede aplicar alguno de los requisitos debido a:

- **La naturaleza de la organización, o**
- **La naturaleza del producto**

Se hace una exclusión.

2.8.2 Requisitos Generales

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.

La organización identificara los procesos necesarios para el SGC, incluyendo:

- **Procesos de gestión**
- **Entrega de recursos**
- **Realización del producto**

➤ **Medición.**

2.8.3 Requisitos de la documentación

La documentación del sistema de gestión de la calidad son:

- ✓ **Política y objetivos de calidad.**
- ✓ **Manual de la calidad,**
- ✓ **Los procedimientos documentados requeridos en esta norma internacional,**
- ✓ **Otros documentos necesarios**
- ✓ **Los registros requeridos por esta norma internacional.**

2.8.3.1 Jerarquía típica de la documentación del SGC.

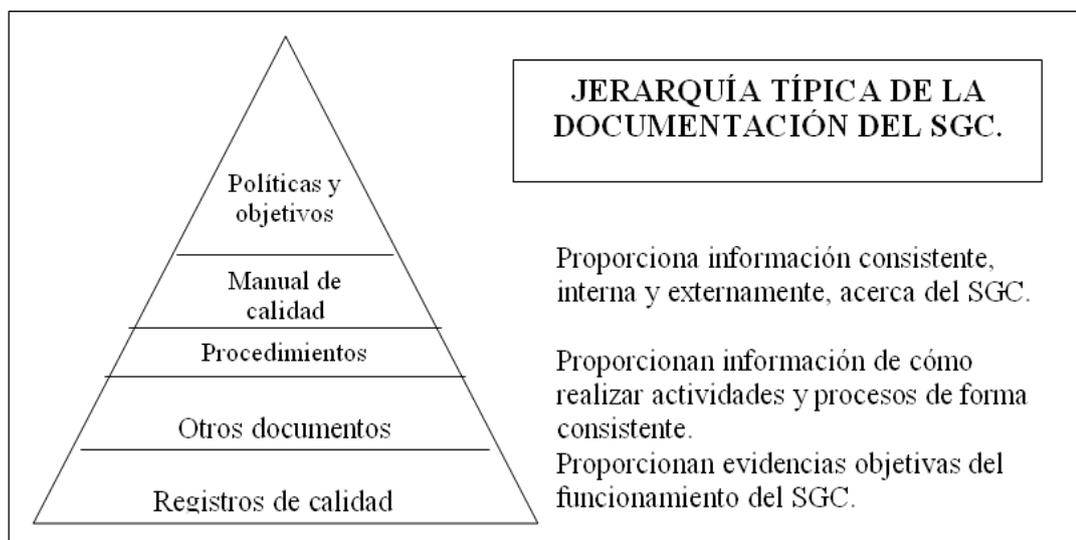


Figura 2.2.- Jerarquía de la documentación del SGC.

2.8.3.2 Procedimientos que exige la norma ISO 9001.

- 1) Control de los documentos**
- 2) Control de los registros**
- 3) AUDITORÍA interna**
- 4) Control de producto no conforme**
- 5) Acción correctiva**
- 6) Acción preventiva.**

2.9 Responsabilidad de la Dirección

2.9.1 Compromiso de la dirección

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.

- a) Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.**
- b) Estableciendo una política de calidad,**
- c) Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,**
- d) Llevando a cabo revisiones por la dirección, y**
- e) Asegurando la disponibilidad de recursos.**

2.9.2 Enfoque al cliente

La alta dirección debe asegurarse que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

2.9.3 Política de calidad

La alta dirección debe asegurarse que la política de calidad

- 1. Es adecuada al propósito de la dirección,**
- 2. Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.**
- 3. Proporcionar un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.**
- 4. Es comunicada y entendida dentro de la organización, y**
- 5. Es revisada para su continua adecuación.**

2.9.4 Planificación

2.9.4.1 Objetivos de la calidad.

La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la

organización. Los objetivos de calidad deben ser medibles y coherentes con la política de calidad.

2.9.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que:

- a) La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos generales así como los objetivos de la calidad, y**
- b) Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en este.**

2.9.5 Revisión por la dirección

La alta dirección debe a intervalos planificados, revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de calidad y los objetivos de calidad. Deben mantenerse registro de las revisiones por la dirección.

2.9.5.1 Información para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

- a) Resultados de las AUDITORÍAs,**
- b) Retroalimentación del cliente,**
- c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto,**
- d) Estado de las acciones correctivas y preventivas,**
- e) Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,**
- f) Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y**
- g) Recomendaciones para la mejora.**

2.10 Gestión de los Recursos

2.10.1 Provisión de recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y**
- Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.**

2.10.2 Recursos humanos

El personal que realice trabajos que afecten la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas.

2.10.3 Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

La infraestructura incluye cuando sea necesario:

- ✓ **Edificios, espacios de trabajo y servicios asociados,**
- ✓ **Equipos para los procesos, (tanto hardware como software) y**
- ✓ **Servicios de apoyo tales (como transporte o comunicación).**

2.11 Realización del Producto

2.11.1 Planificación de la realización del producto

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto, debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de

calidad, la organización debe determinar cuando sea apropiado, lo siguiente:

- 1. los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto,**
- 2. la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto;**
- 3. las actividades requeridas e verificación, validación seguimiento, inspección y ensayo/pruebas específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo;**
- 4. los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen con los requisitos.**

2.11.2 Procesos relacionados con el cliente

2.11.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.

La organización debe determinar:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a las mismas,**
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios par el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,**

- c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto, y**
- d) Cualquier requisito adicional determinado por la organización.**

2.11.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación o cambios de contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:

- a) Están definidos los requisitos del producto,**
- b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y**
- c) La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.**

2.11.2.3 Comunicación con el cliente

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a

- ✓ La información sobre el producto,**
- ✓ Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y**

- ✓ **La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.**

2.11.3 Diseño y desarrollo

2.11.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto, durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar:

- a) Las etapas del diseño y desarrollo,**
- b) La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y**
- c) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.**

2.11.4 Compras

2.11.4.1 Proceso de compras

La organización debe verificar que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados, además se debe evaluar y seleccionar proveedores en función a su capacidad de para suministrar productos de acuerdo a los requisitos de la organización.

2.12 Medición, análisis y mejora

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- ✓ **Demostrar la conformidad del producto**
- ✓ **Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y**
- ✓ **Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.**

2.12.1 Seguimiento y medición

2.12.1.1 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización, deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

2.12.1.2 AUDITORÍA Interna

La organización debe llevar a cabo a intervalos planificados AUDITORÍAs internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- ✓ **Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta norma internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y**
- ✓ **Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.**

El programa de AUDITORÍA debe ser planificado tomando en consideración el estado y las importancia de los procesos, así como los resultados de AUDITORÍAs previas. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

La dirección responsable del área que este siendo auditada debe asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

2.12.1.3 Seguimiento y medición de los procesos

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la

capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados, cuando no se alcancen deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente para asegurarse de la conformidad del producto.

2.12.1.4 Seguimiento y medición del producto

La organización debe medir y hacer un seguimiento de las características del producto para verificar que cumple con los requisitos del mismo.

Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación, la liberación del producto y la prestación del servicio no deben llevarse a cabo hasta que se haya completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por la autoridad pertinente y cuando corresponda, por el cliente.

2.12.2 Control del producto no conforme

La organización debe asegurarse de que el producto no sea conforme con los requisitos, para prevenir su uso o entrega no intencional.

La organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- ✓ **Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;**
- ✓ **Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión de una autoridad pertinente y cuando sea aplicable, por el cliente;**
- ✓ **Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.**

2.12.3 Análisis de datos

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y de medición y de cualquier otra fuente pertinente.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre

- ✓ **La satisfacción del cliente,**
- ✓ **La conformidad con los requisitos del producto,**
- ✓ **Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas,**

✓ **Los proveedores.**

2.12.4 Mejora

2.12.4.1 Mejora continua

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las AUDITORÍAs, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

2.12.4.2 Acción correctiva

La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

2.12.4.3 Acción preventiva

La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- 1) **Determinar las no conformidades potenciales y sus causas,**
- 2) **Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,**
- 3) **Determinar e implementar las acciones necesarias,**
- 4) **Registrar los resultados de las acciones tomadas, y**
- 5) **Revisar las acciones preventivas tomadas.**

2.13 Aplicación del SGC en una Universidad Publica: Caso ESPOL

2.13.1 Antecedentes

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.

La ESPOL en su propósito de asegurar la calidad de sus procesos de:

- **Docencia,**

- **Investigación,**
- **Vinculación con la colectividad y**
- **Gestión administrativa-financiera**

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

2.13.2 Organización

En octubre de 2003 para la implementación de la primera fase del SGC se contó con la asesoría de la empresa consultora española.

Para la operación interna del proyecto, la ESPOL, conformó en el 2003 un equipo de trabajo de tres profesionales como asesores internos, dirigido por un profesor principal, con el cargo de Director General de Evaluación de la Institución, y supervisado por el Vicerrectorado General, como Representante por la Dirección.

Actualmente la ESPOL cuenta con el departamento de Calidad y Evaluación que se encarga de

- **Mantener, mejorar y ampliar el SGC a nivel institucional; y,**
- **Brindar apoyo en los proyectos de acreditación nacional e internacional tanto a nivel institucional como de sus carreras**

2.13.3 Fases del proyecto

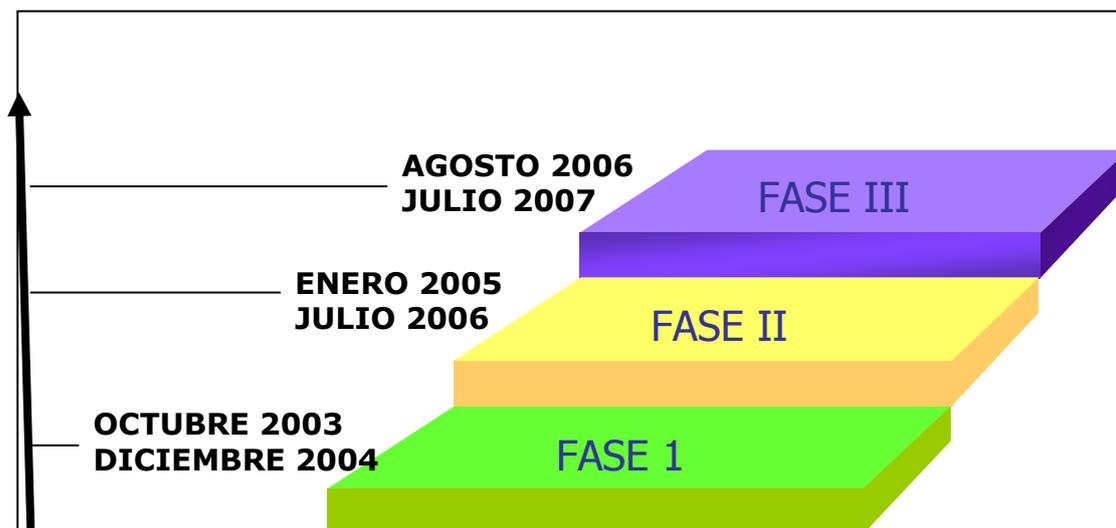


Figura 2.3.- Proceso de implementación del SGC

2.13.3.1 Fase I

El Sistema de Gestión de Calidad basado en los requerimientos de la norma ISO 9001:2000, estuvo enfocado en su primera etapa en tres procesos piloto:

- **DOCENCIA:** Facultad de Ingeniería en Electricidad y Computación,
- **PRESTACIÓN DE SERVICIOS:** Centro de Estudios Medio Ambiente y
- **SERVICIOS FINANCIEROS:** de pagos y cobros de la UNIDAD DE FINANZAS,

La ESPOL obtuvo el certificado ISO 9001 en Dic/2005

2.13.3.2 Fase II

En esta fase la implementación del Sistema de Gestión de Calidad abarcó los procesos de:

- **DOCENCIA: PREGRADO: FIMCP, FIMCM, ICHE, ICM
POSTGRADO: ESPAE**
- **PRESTACIÓN DE SERVICIOS: CTT Y CTI**

2.13.3.3 Fase III

En esta fase se completó la implementación del SGC en las unidades académicas y se incorporaron centros de investigación:

- **DOCENCIA: PREGRADO: ICQA, ICF, FICT, CELEX, EDCOM E INTEC**
- **VINCULOS CON LA COLECTIVIDAD: CEDEP**
- **INVESTIGACION: CICYT Y CIBE**

2.13.4 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, publicada en el 2003 International Workshop Agreement 2 (IWA2), vigente la versión del 2007.

2.13.5 Características del Modelo de SGC

2.13.5.1 Definiciones básicas del SGC

➤ **El cliente:**

La sociedad con todos sus sectores

El estudiante receptor directo del servicio

➤ **El producto/servicio:**

El aprendizaje

El graduado

Programas de estudio

2.13.5.2 Paso 1

Definición de procesos, establecimiento de indicadores que permitan monitorearlos y toma de decisiones basadas en los resultados.

Mapa de Procesos de Nivel I	ESPOL (general)
Mapas de Procesos de Nivel II	Docencia
	Vinculación con la Colectividad
	Financiero
	Investigación
Mapas de Procesos de Nivel III	Pregrado
	Postgrado (ESPAE)
	CTI
	Pregrado CELEX
	CEDEP

Figura 2.4.- Mapa de Procesos por niveles

2.13.5.3 Paso 2

Elaboración, mantenimiento y conservación de documentos y registros que sirven como evidencia de las actividades realizadas.

DOCUMENTOS GENERALES	APLICABLES A TODA LA INSTITUCIÓN: Manual de Calidad
DOCUMENTOS OPERATIVOS	APLICABLES A CADA UNIDAD CERTIFICADA: Manuales Operativos de las unidades
FICHAS DE PROCESOS	DESCRIBEN LOS PROCESO DEL SGC
DOCUMENTOS INTERNOS	REGLAMENTOS INTERNOS
DOCUMENTOS EXTERNOS	LEYES, REGLAMENTOS, NORMATIVAS.
REGISTROS	DOCUMENTOS QUE EVIDENCIA EL TRABAJO REALIZADO.

Figura 2.5.- Documentación

2.13.5.4 Paso 3

Implementar el SGC de tal forma que se realice lo que la ESPOL dice que hace tomando en cuenta los requisitos de la Norma ISO 9001:2000

2.13.6 Beneficios del SGC de la ESPOL

- **Establecimiento de canales de comunicación con los clientes (mail de sugerencias, buzones de sugerencias).**
- **Revisiones periódicas del sistema de gestión de calidad mediante “Revisiones por la dirección” que se llevan a cabo con los miembros de la organización y mediante la realización de AUDITORÍAs tanto internas como externas.**
- **Detección de necesidades (i.e, infraestructura), realización de gestiones para obtener los recursos necesarios y realización de las actividades programadas.**
- **Mejoramiento del ambiente de trabajo: iluminación, ventilación, espacio, etc**
- **Llevar a cabo las actividades mediante planificaciones anuales: programas de formación, planificación de objetivos, plan de orden y limpieza, plan de mantenimiento de equipos,**

computadores, etc. La planificación de objetivos se basa en los objetivos estratégicos de la ESPOL

- **Detección de las necesidades de formación del personal, gestión de los programas de formación, establecimiento de criterios de evaluación de eficacia de los cursos, talleres, seminarios, etc.**
- **Establecer una metodología para efectuar el diseño y desarrollo curricular en las diferentes unidades académicas**
- **Mejoramiento en la gestión de las compras a través de la evaluación y selección de los proveedores.**
- **Actividades para llevar a cabo una adecuada gestión de los laboratorios donde los estudiantes efectúan sus prácticas.**
- **Énfasis en la mejora continua a través de las acciones preventivas, los proyectos de mejora.**
- **Refuerzo del trabajo en equipo y generación de un compromiso de todos quienes conforman las diferentes unidades/centros.**

CAPITULO III

3 DISEÑO DE UN SISTEMA PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS CONTABLES CON APLICACIÓN A LA CERTIFICACION ISO 9001:2000

3.1 Introducción

El objeto específico de este sistema apunta a normalizar una metodología de trabajo y a brindar una ayuda eminentemente práctica al profesional de Auditoría al que se encomiendan tareas de Auditoría de Gestión. Dentro del presente capítulo necesitaremos en la primera parte explicar algunos aspectos conceptuales básicos, dando especial énfasis en la segunda, al sistema propiamente dicho.

3.2 Auditoría

En términos generales una auditoría es definida como un examen y evaluación que se realiza con respecto a una entidad u organismo, para establecer el grado de eficiencia, efectividad y economía, en su planificación, organización, dirección, control interno y uso de sus recursos en las operaciones de una empresa.

Auditoría como actividad, nos permite ejecutar exámenes sistemáticos y profesionales de todas las actividades de la entidad en cualquier tiempo e instancia a efectos de verificarlas, evaluarlas y elaborar el informe respectivo.

En caso de auditoría de los estados financieros se presentara el dictamen profesional.

3.3 Clases de Auditoría

Las Auditorías pueden clasificarse de las siguientes formas:

1.- Sector al que esta dirigida

- Privada
- Gubernamental

2.- Su relación con el ente auditado:

- Interna
- Externa

3.- Objetos de Análisis:

- Financiera
- Administrativa
- Operacional

- Informática
- De gestión

3.3.1 Auditoría de Gestión

La gestión es un proceso de coordinación de los recursos disponibles que se lleva a cabo para establecer y alcanzar objetivos y metas precisos.

La gestión comprende todas las actividades organizacionales que implican:

- ✓ El establecimiento de metas y objetivos.
- ✓ El análisis de los recursos disponibles.
- ✓ La apropiación económica de los mismos.
- ✓ La evaluación de su cumplimiento y desempeño institucional.
- ✓ Una adecuada operación que garantice el funcionamiento de la organización

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.

Eficiencia

Es velar porque, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la entidad pública obtenga la máxima productividad de los recursos que le han sido asignados y confiados para el logro de sus propósitos. Su cumplimiento garantiza la combinación y uso de los recursos en procura de la generación de valor y la

utilidad de los bienes y servicios entregados a la comunidad.

Eficacia

Grado de consecución e impacto de los resultados de una entidad pública en relación con las metas y los objetivos previstos. Se mide en todas las actividades y las tareas y en especial al concluir un proceso, un proyecto o un programa. Permite determinar si los resultados obtenidos tienen relación con los objetivos y con la satisfacción de las necesidades de la comunidad.

Economía

Se refiere a la austeridad y la medida en los gastos e inversiones necesarios para la obtención de los insumos en las condiciones de calidad, cantidad y oportunidad requeridas para la satisfacción de las necesidades de la comunidad.

3.3.1.1 Objetivos de la auditoría de gestión

1 Determinar si la entidad ha cumplido en tiempo, lugar, y calidad los objetivos y metas establecidas con los recursos asignados, teniendo en cuenta que:

- Adquiere el tipo de recurso que requiere, con la calidad y en la cantidad apropiada, cuando se necesita y al menor costo posible.
- Aplica políticas idóneas para realizar sus adquisiciones.

- Protege y conserva adecuadamente sus recursos.
- 2 Verifica si la entidad logra la eficiencia necesaria en la asignación y la utilización de los recursos, de acuerdo con:
- La utilización de procedimientos operativos eficientes.
 - El empleo de la menor cantidad posible de recursos para la prestación de los recursos en la cantidad, calidad y oportunidad apropiada.
- 3 Evaluar el sistema de control interno para contribuir a asegurar el logro de los objetivos y metas de la entidad.
- 4 Comprobar el cumplimiento de las leyes, normas y políticas aplicables en la adquisición, salvaguarda y uso de los recursos.

3.3.1.2 Enfoque de la Auditoría de Gestión

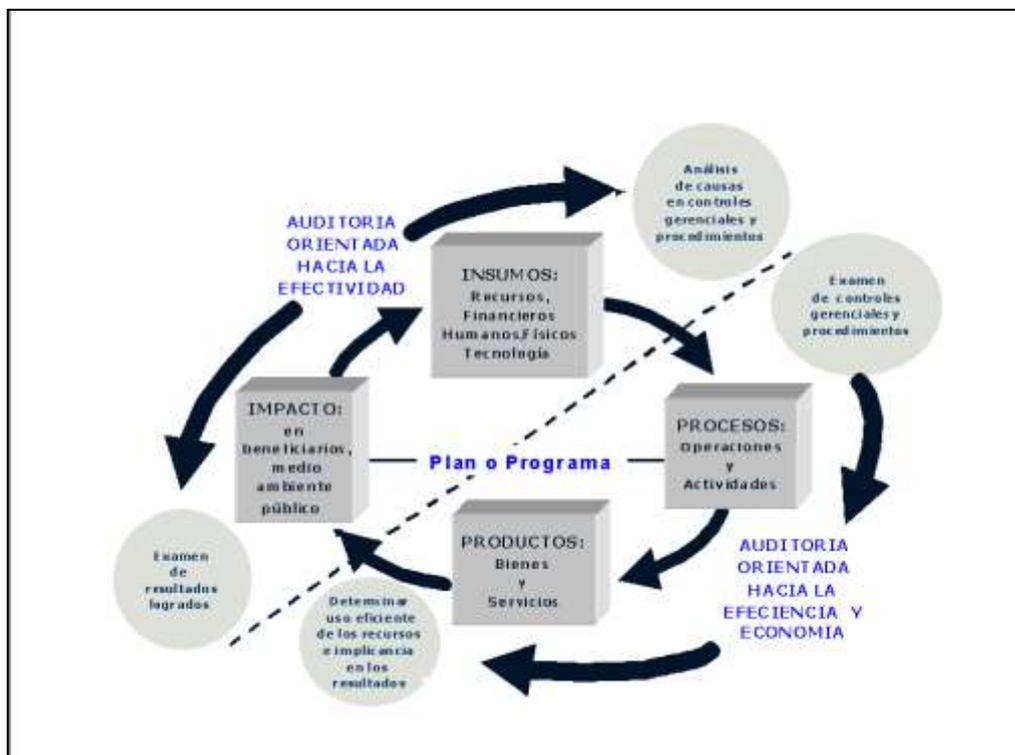


FIGURA 3.1.- ENFOQUE DE AUDITORÍA

Fuente: www.respondanet.com

3.3.2 Control Interno y de Gestión

3.3.2.1 Concepto

El Control Interno se define como el conjunto de principios, fundamentos, reglas, acciones, mecanismos, instrumentos y procedimientos que ordenados, relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una organización pública, se constituye en un medio para lograr el cumplimiento de su función administrativa, sus objetivos y la finalidad que persigue, generándole capacidad de respuesta ante los diferentes públicos o grupos de interés que debe atender.

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.

3.3.2.2 Objetivos del Control Interno

- Evaluar el grado de cumplimiento o conformidad de las actividades, comparándolas con los criterios aplicados o existentes para la acreditación universitaria, sean estos de origen local o internacional como son las normas ISO 9000 o ISO 14000.
- 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.

3.3.2.3 Principios del Control Interno

Principio 1. Responsabilidad

Capacidad de la Entidad Pública para cumplir los compromisos contraídos con la comunidad y demás grupos de interés, en relación con los fines esenciales del Estado o, en caso de no hacerlo, de hacerse cargo de las consecuencias de su incumplimiento.

Principio 2. Segmentación de obligaciones

La contabilidad y las operaciones deben estar separadas. Un empleado no debe ocupar un puesto en que tenga control de la contabilidad y al mismo tiempo control de las operaciones que ocasionan asientos de la contabilidad.

Principio 3. Comprobación del trabajo

Debe utilizarse todas las pruebas disponibles para comprobar la exactitud, con objeto de tener seguridad de que las operaciones y la contabilidad se llevan en forma exacta.

Principio 4. División de trabajos

Ninguna persona individualmente debe tener completamente a su cargo una transacción comercial, cualquier persona deliberada o inadvertidamente cometerá errores, pero es probable que un error sea descubierto si el manejo de una transacción está dividido entre dos o más personas.

Principio 5. Entrenamiento

Debe escogerse y entrenarse cuidadosamente al personal. Un entrenamiento cuidadoso da por resultado mejor rendimiento, costos reducidos y empleados más atentos y activos.

Principio 6. Rotación del personal

Si es posible debe haber rotación entre los empleados asignados a cada trabajo, debe imponerse la obligación de disfrutar de vacaciones entre las personas que

ocupan un puesto de confianza. La rotación reduce las oportunidades de cometer fraude, indica adaptabilidad de un empleado y da por resultados nuevas ideas para la entidad.

Principio 7. Manuales de procedimientos

Las instrucciones de operación para cada puesto deben estar siempre por escrito.

Los manuales de procedimiento fomentan la eficiencia y evitan los errores.

3.3.2.4 Elementos del Control

Conforme señala la NTCI 130.01, los elementos que sirven para diseñar y poner en funcionamiento las acciones del control son los siguientes:

- Ambiente de Control
- Sistemas de registro e información
- Procedimientos de Control

3.3.2.4.1 Ambiente de Control

El ambiente de control comprende el estilo de dirección que la máxima autoridad tiene hacia su organización. Establece las condiciones en que los sistemas de control deben operar y como resultado contribuye en forma positiva a su confiabilidad.

Entre los factores que deben considerarse para evaluar el grado de efectividad de dichos controles en las universidades, están los siguientes:

- Grado de importancia que los niveles de autoridad, los Consejos Universitarios o Politécnicos, Rectores, Vicerrectores, Decanos según corresponde, proporcionen a las actividades de dirección planificación y control académico, administrativo o financiero con miras al cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Expedición de los reglamentos necesarios para la adecuada marcha académica, administrativa y financiera de estos centros de estudio.
- Atención y respaldo que las entidades brindan a la unidad de Auditoría Interna, a sus informes e implementación de las recomendaciones.
- Seguimiento al cumplimiento de las políticas y objetivos determinados para estas entidades, por parte de las Unidades de Auditoría Interna.
- Vinculación de las autoridades con los problemas que se presentan en las áreas operativas, administrativas y financieras, tanto de la administración central como en las facultades.

3.3.2.4.2 Sistema de Registro e Información

Incluyen las actividades de planificación, presupuesto, contabilidad y recursos humanos entre otros, y además el establecimiento de métodos, procedimientos y registros.

Entre los controles internos se pueden encontrar los siguientes:

- Procedimientos para identificar, describir y registrar las transacciones y actividades.
- Informes para el control de los planes y programas presentados por las unidades técnicas y administrativas de la institución.
- Controles sobre la ejecución de los presupuestos financieros y de inversiones, de existirlos.
- Procedimientos para el seguimiento y superación de los problemas derivados de la información técnica, financiera y administrativa.
- Procedimientos adoptados por la unidad financiera para solucionar los problemas, de la información generada y de registros contables.

3.3.2.4.3 Procedimientos de control

Constituye las políticas, métodos y prácticas establecidas por el nivel directivo con el propósito de lograr los objetivos de las unidades operativas y comprende:

- Autorización de las actividades financieras, académicas y operacionales.
- Procedimientos utilizados en el área financiera para la preparación de las conciliaciones entre los registros de especies valoradas, existencias de materiales y activos fijos con las cuentas de control del mayor general.
- Delimitación de responsabilidades en los procedimientos de autorización, registro y control de transacciones.
- Control y cumplimiento de las políticas y objetivos.
- Líneas de autoridad y responsabilidad definidas claramente en los manuales o reglamentos correspondientes.
- Adecuada segregación de funciones, a fin de fortalecer los sistemas de control interno en las diferentes áreas.

3.3.2.5 Herramientas de Control Interno

- Organigramas
- Manuales de funciones
- Manuales o normas de procedimiento
- Matriz de autorizaciones

3.4 MODELO DEL SISTEMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

3.4.1 Fase I: conocimiento preliminar.-

3.4.1.1 Objetivos

Consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonables.

3.4.1.2 Actividades

Las tareas típicas son:

1. Visita a las instalaciones, para observar el desarrollo de las actividades y operaciones, y visualizar el funcionamiento en conjunto.
2. Revisión de los archivos corriente y permanente de los papeles de trabajo de auditorías anteriores; y/o recopilación de informaciones y documentación básica para actualizarlos.

Su contenido debe proveer un conocimiento y comprensión cabal de la Entidad sobre:

- a) La misión, los objetivos, políticas, planes direccionales y estratégicos.
- b) La actividad principal; la tecnología utilizada; proveedores y clientes; el contexto económico en el cual se desenvuelve las operaciones que realiza; los sistemas de contabilidad; etc.
- c) La situación financiera, la estructura organizativa y funciones, los recursos humanos, etc.
- d) De los directivos, funcionarios y empleados, sobre: liderazgo; actitudes no congruentes con objetivos trazados; el ambiente organizacional, la visión y la ubicación de la problemática existente.

3. Determinar los criterios, parámetros e indicadores de gestión de calidad, que constituyen puntos de referencia que permitirán posteriormente compararlos con resultados reales de sus operaciones, y determinar si estos resultados son superiores, similares o inferiores a las expectativas.

4. Detectar la fuerzas y debilidades; así como, las oportunidades y amenazas en el ambiente de la entidad, y las acciones realizadas o factibles de llevarse a cabo para obtener ventaja de las primeras y reducir los posibles impactos negativos de las segundas.

5. Evaluación de la Estructura de Control Interno que permite acumular información sobre el funcionamiento de los controles existente y para identificar a los componentes (áreas, actividades, rubros, cuentas, etc.) relevantes para la evaluación de control interno y que en las siguientes fases del examen se someterán a las pruebas y procedimientos de auditoría.

3.4.1.3 Consulta de Documentación e Información

Deberá consultarse, además, toda la información, no incluida en los puntos anteriores, que se considere de interés para completar el conocimiento preliminar de la organización, tal como, actas del directorio, revistas especializadas, informes de auditoría anteriores, legislación vinculada, etc.

3.4.1.4 Flujo de Actividades

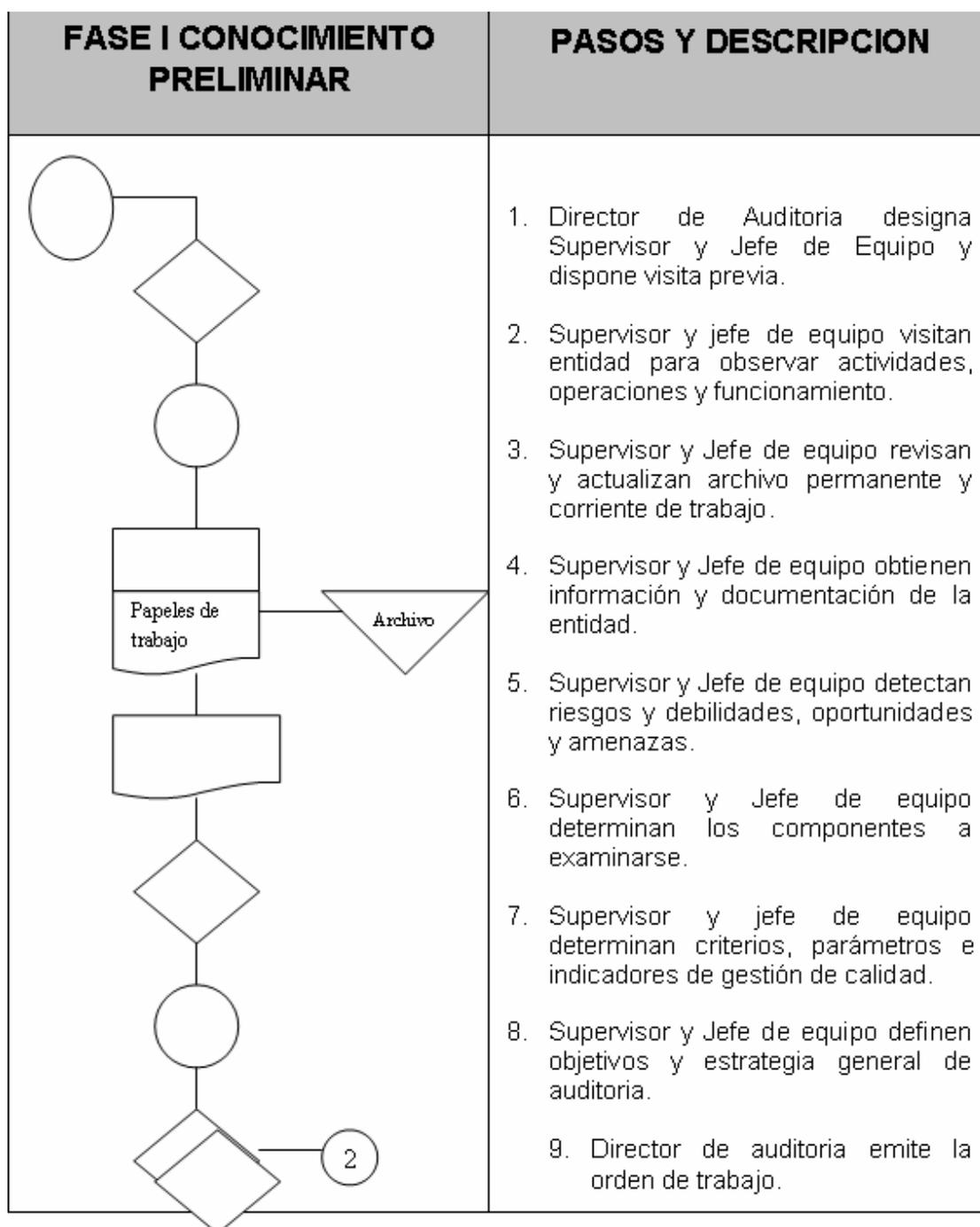


FIGURA 3.2.- FASE I

3.4.2 Fase II .- Planificación

3.4.2.1 Objetivos

Consiste en orientar la revisión hacia los objetivos establecidos para los cual debe establecerse los pasos a seguir en la presente y siguientes fases y las actividades a desarrollar.

La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo por desarrollar considerando entre otros elementos, los parámetros e indicadores de gestión de calidad de la entidad; la revisión debe estar fundamentada en programas detallados para los componentes determinados, los procedimientos de auditoría, los responsable, y las fecha de ejecución del examen.

3.4.2.1.1 Características

Cada objetivo debe reunir las siguientes características:

- **Alcanzable:** que pueda lograrse materialmente, tomando en cuenta las facultades, recursos, atributos y todo factor que pueda incidir en su obtención.
- **Específico:** Indicará clara e inequívocamente qué se está buscando.
- **Apropiado:** Tendrá relación con el propósito fundamental del trabajo de auditoría.
- **Comunicable:** Será comprensible para todos los intervinientes.

3.4.2.2 Actividades

Las tareas típicas en la fase de planificación son las siguientes:

1. Revisión y análisis de la información y documentación obtenida en la fase anterior, para obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, comprender la actividad principal y tener los elementos necesarios para la evaluación de control interno y para la planificación de la auditoría de gestión.
2. Evaluación de Control Interno relacionada con el área o componente objeto del estudio que permitirá acumular información sobre el funcionamiento de los controles existentes, útil para identificar los asuntos que requieran tiempo y esfuerzos adicionales en la fase de "Ejecución".

A base de los resultados de esta evaluación los auditores determinaran la naturaleza y alcance del examen, confirmar la estimación de los requerimientos de personal, programar su trabajo, preparar los programas específicos de la siguiente fase y fijar los plazos para concluir la auditoría y presentar el informe, y después de la evaluación tendrá información suficiente sobre el ambiente de control, los sistemas de registro e información y los procedimientos de control.

La evaluación implica la calificación de los riesgos de auditoría que son:

- a) Inherente (posibilidad de errores e irregularidades);
- b) De Control (procedimientos de control y auditoría que no prevenga o detecte); y
- c) De Detección (procedimientos de auditoría no suficientes para descubrirlos).

Los resultados obtenidos servirán para:

- a) Planificar la auditoría de gestión;
- b) Preparar un informe sobre el control interno.

3. A base de las fase 1 y 2 descritas, el auditor más experimentado del equipo o grupo de trabajo preparará un Memorando de Planificación que contendrá la elaboración de programas detallados y flexibles, confeccionados específicamente de acuerdo con los objetivos trazados, que den respuesta a la comprobación de las 3 “E” (Economía, Eficiencia y Eficacia), por cada proyecto a actividad a examinarse.

3.4.2.2.1 Evaluación Sistema Control Interno y de Gestión

El auditor deberá relevar y evaluar el sistema de control interno del ente auditado, con el objeto de medir el grado de eficiencia de los sistemas de control para determinar el nivel de confianza de tales sistemas y, consecuentemente, identificar eventuales deficiencias de relevancia que requieran un mayor alcance de las pruebas a efectuar.

El relevamiento y evaluación del sistema de control interno se referirá al:

Sistema de control interno administrativo: Esto es verificar la existencia de métodos y procedimientos que aseguren:

- Confiabilidad, integridad y oportunidad de la información, tanto operativa como contable, evaluándose también los medios utilizados para identificarla, controlarla, clasificarla y comunicarla.
- Protección de activos, revisando los mecanismos de control, establecidos al efecto y - en su caso - aplicando los procedimientos que se consideren necesarios para satisfacerse de la existencia de dichos mecanismos.

Sistema de control de gestión: Esto es verificar la existencia de métodos y procedimientos que aseguren o promuevan:

- El uso eficiente y económico de los recursos, de acuerdo al objetivo al que son aplicados.
- El cumplimiento de objetivos y metas de operaciones o programas, verificando que los resultados sean coherentes con los establecidos y si se cumplen de acuerdo a lo planeado.
- El cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, políticas, planes, normas y procedimientos, que posean o puedan tener influencia significativa sobre las operaciones y/o informes del ente.

3.4.2.2.2 Análisis

Una vez recopilada toda la información anteriormente indicada, deberá comprobarse si los controles funcionan y logran sus objetivos, para lo cual deberán realizarse pruebas consistentes en la revisión de determinadas operaciones, observando el funcionamiento directo del sistema.

Deberán observarse las desviaciones, respecto a los principios de control, en particular y de administración y organización en general y ponderarse la importancia relativa de esas desviaciones respecto de la gestión total del ente.

3.4.2.2.3 Determinación de Áreas Críticas

En base a toda la información obtenida y al análisis efectuado, el auditor determinará en forma jerarquizada las áreas, subáreas o actividades críticas, en las cuales deberá profundizar el análisis.

Los principales antecedentes a considerar para determinar las áreas o actividades críticas son:

- El resultado de la evaluación del control interno administrativo y de gestión.
- requerimientos de los directivos del ente.
- Importancia relativa de cada área, en cuanto a la naturaleza de sus operaciones, su complejidad y los riesgos que involucra.
- Los resultados de otras auditorías.
- Los juicios que adicionalmente se haya formado el auditor respecto de la calidad de la administración.

3.4.2.2.4 Programa de Auditoría

Se deberá confeccionar el Programa de Auditoría, con el objeto de reunir evidencias suficientes, pertinentes y válidas para sustentar los juicios a emitir respecto a la materia sometida a examen, servirá de guía de evaluación de los problemas seleccionados en la fase anterior y en la determinación de sus posibles causas y efectos.

El programa de Auditoría se trabajará como una unidad denominada programa. Este se dividirá en unidades menores llamadas subprogramas y cada uno de éstos su vez en actividades. Esta subdivisión dependerá de la dimensión de la Auditoría. Si se analizara una sola actividad podrá no efectuarse ninguna subdivisión.

3.4.2.2.4.1 Contenido del Programa

A nivel de cada actividad, el programa deberá especificar:

- Objetivos

En su definición se tendrá en cuenta:

- ¿Qué problema específico se considerará?
- ¿Cuál será el período considerado?
- ¿A qué área o subárea corresponde?

- Alcance

Deberán indicarse todas las restricciones conocidas al examen a efectuar.

Se fijará en el mismo los límites de la auditoría, es decir qué aspectos serán incluidos en la auditoría y cuáles no, indicando si se trabajará con información contable auditada, extracontable, con estimaciones, con datos proyectados, etc.

3.4.2.3 Productos:

- Memorando de Planificación
- Programas de Auditoría para cada componente (proyecto, programa o actividad)

3.4.2.4 Flujo de Actividades

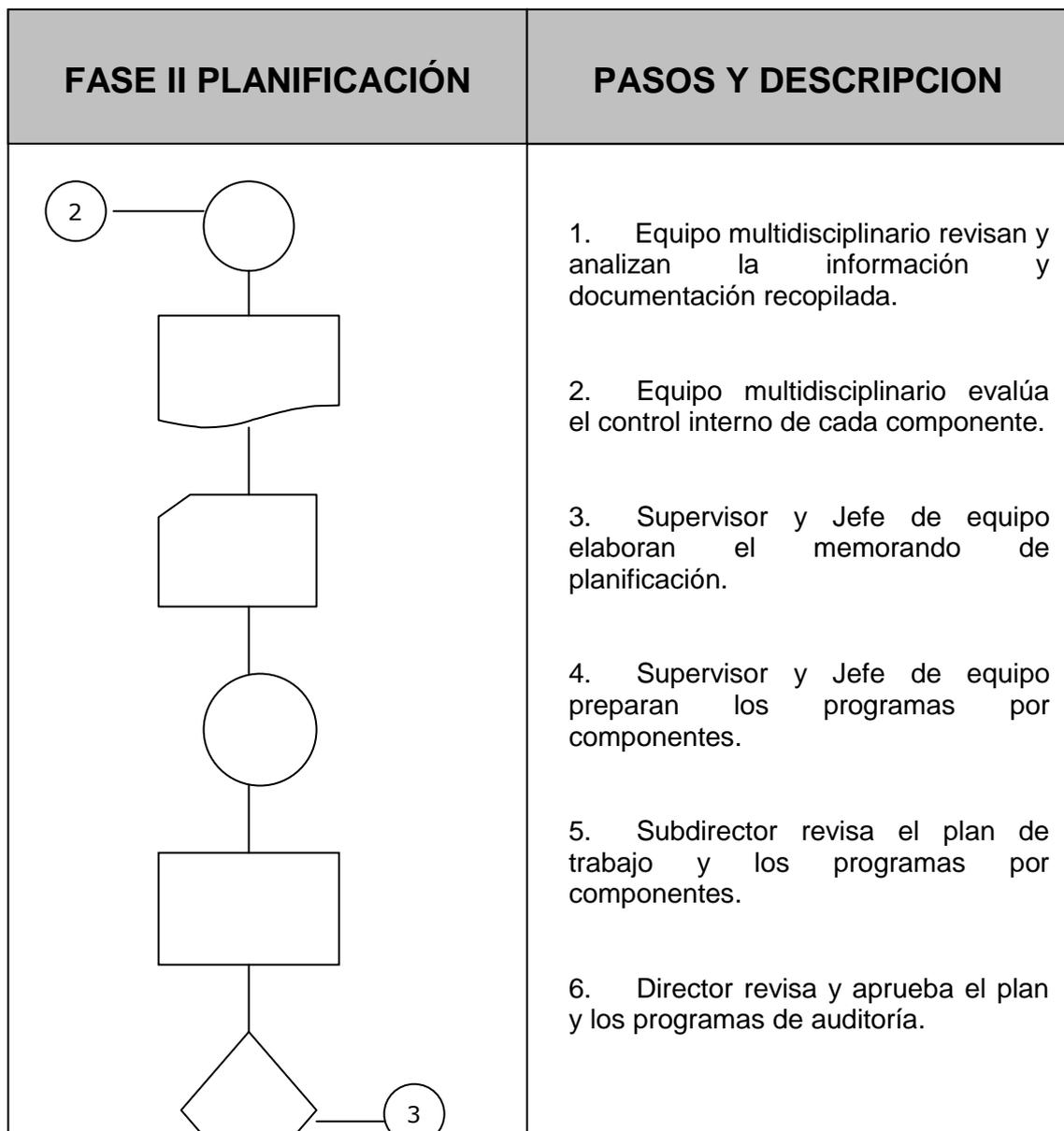


FIGURA 3.3.- FASE II**3.4.3 Fase III .- Ejecución****3.4.3.1 Objetivos**

En esa etapa, es donde se ejecuta propiamente la auditoría, pues en esta instancia se desarrolla los hallazgos y se obtienen toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada (suficiente, competente y relevante), basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentan las conclusiones y recomendaciones de los informes.

3.4.3.2 Actividades

Las tareas típicas de esta fase son:

a) Aplicación de los programas detallados y específicos para cada componente significativo y escogido para examinarse, que comprende la aplicación de las técnicas de auditoría tradicionales, tales como: inspección física, observación, cálculo, indagación, análisis, etc.; adicionalmente mediante la utilización de:

- Estadísticas de las operaciones como base para detectar tendencias, variaciones extraordinarias y otras situaciones que por su importancia ameriten investigarse.

- Parámetros e indicadores de economía, eficiencia y eficacia, tanto reales como estándar.

b) Preparación de los papeles de trabajo, que junto a la documentación relativa a la planificación y aplicación de los programas, contienen la evidencia suficiente, competente y relevante.

c) Elaboración de hojas resumen de hallazgos significativos por cada componente examinado, expresados en los comentarios.

d) Definir la estructura del informe de auditoría, con la necesaria referencia a los papeles de trabajo y a la hoja resumen de comentarios, conclusiones y recomendaciones.

En esta fase es muy importante, tener presente que el trabajo de los especialistas no auditores, debe realizarse conforme a los objetivos de la planeación; además, es necesario, que el auditor que ejerce la jefatura del equipo o grupo oriente y revise el trabajo para asegurar el cumplimiento de los programas y de los objetivos trazados: igualmente se requiere que el trabajo sea supervisado adecuadamente por parte del auditor más experimentado.

3.4.3.2.1 Análisis y Evaluación de Evidencias

Una vez determinadas las desviaciones cualitativas o cuantitativas respecto de los criterios o normas, deberá mediante el trabajo de campo, analizar y evaluar las evidencias para desarrollar los hallazgos.

3.4.3.2.1.1 Tipos de Evidencias

La evidencia puede ser:

- **Evidencia física:** inspección u observación directa de las actividades, bienes y/o sucesos, puede presentarse en forma de memorandos, fotografías, gráficas, mapas o muestras materiales.
- **Evidencia Documental:** información elaborada, como la contenida en cartas, contratos, registros de contabilidad, facturas y documentos de administración relacionados con su desempeño.

- **Evidencia Testimonial:** son declaraciones hechas en el curso de investigaciones o entrevistas, las que sean importantes para la auditoría deberán corroborarse siempre que sea posible mediante evidencia adicional.
- **Evidencia analítica:** Comprende cálculos, comparaciones, razonamiento y separación de información en sus componentes.

3.4.3.2.1.2 Prueba de Evidencias

En cada una de las pruebas obtenidas se deberá verificar que cumplan con las siguientes condiciones:

- ✓ Suficiencia
- ✓ Confiabilidad
- ✓ Relevancia

3.4.3.2.2 Diagnóstico y Pronóstico

La evidencia y hallazgos reunidos en la fase anterior, analizados y evaluados, permiten al auditor tener un panorama preciso de la realidad auditada y poder, en consecuencia, emitir un diagnóstico. Se deberá comparar el rendimiento real con las normas para determinar el nivel de eficiencia, eficacia y economía de la gestión.

Deberá consignarse para cada hallazgo:

- **Condición:** Es el nivel real del rendimiento obtenido.
- **Criterio:** Es el nivel deseado, esperado o planificado del rendimiento, vale decir la norma de rendimiento.
- **Causa:** Los factores determinantes de la variación del rendimiento (favorable o desfavorable).
- **Efecto:** El impacto de la variación en el rendimiento, medido en unidades monetarias, cuando sea posible.

- **Recomendaciones:** Las recomendaciones deben enfocar aspectos significativos de la organización y de su gestión, además ser técnica y financieramente factibles de aplicar en los entes, de acuerdo a sus propias características.

3.4.3.3 Productos

- Papeles de trabajo
- Hojas resumen de hallazgos significativos por cada componente

3.4.3.4 Flujo de actividades

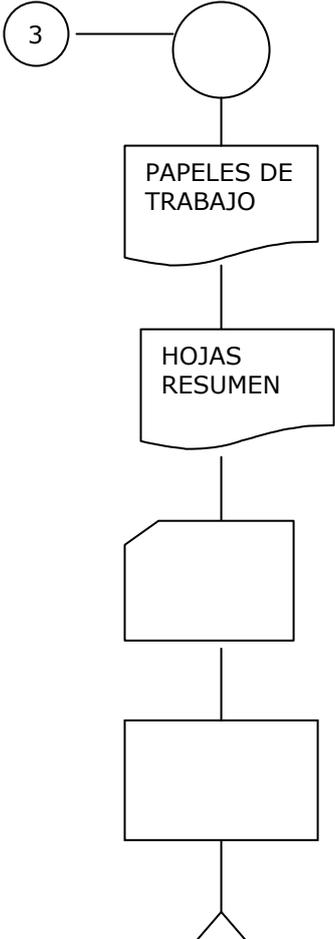
FASE III EJECUCION	PASOS Y DESCRIPCION
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Equipo multidisciplinario aplican los programas que incluyen pruebas y procedimientos. 2. Equipo multidisciplinario elabora papeles de trabajo que contienen evidencias suficientes, competentes y pertinentes. 3. Supervisor y Jefe de equipo elabora y revisa hojas resumen de hallazgos significativos por cada componente. 4. Supervisor y Jefe de equipo redacta y revisa los comentarios conclusiones y recomendaciones. 5. Jefe de equipo comunica resultados parciales a los funcionarios de la entidad.

FIGURA 3.4.- FASE III

3.4.4 Fase IV.- Comunicación de Resultados

3.4.4.1 Objetivos

Además de los informes parciales que puedan emitirse, como aquel relativo al control interno, se preparará un informe final, el mismo que en la auditoría de gestión difiere, pues no sólo que revelará las deficiencias existentes como se lo hacía en las otras auditorías, sino que también, contendrá los hallazgos positivos; pero también se diferencia porque en el informe de auditoría de gestión, en la parte correspondiente a las conclusiones se expondrá en forma resumida, el precio del incumplimiento con su efecto económico, y las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión y uso de recursos de la entidad auditada.

3.4.4.2 Actividades

En esta fase IV, las tareas que se llevan a cabo son las siguientes:

1. Redacción del informe de auditoría, en forma conjunta entre los auditores con funciones de jefe de grupo y supervisor, con la participación de los especialistas no auditores en la parte que se considere necesario. En esta tarea debe considerarse lo siguiente:
2. Comunicación de resultados; si bien esta se cumple durante todo el proceso de la auditoría de gestión para promover la toma de acciones correctivas de inmediato, es menester que el borrador del informe antes de su emisión, deba ser discutido en una Conferencia Final con los responsables de la Gestión y los funcionarios de más alto nivel relacionados con el examen; esto le permitirá por una parte reforzar y perfeccionar sus comentarios, conclusiones y recomendaciones; pero por otra parte, permitir que expresen sus puntos de vista y ejerzan su legítima defensa.

3.4.4.3 Estructura del informe

1. Carátula.
2. Relación de siglas y abreviaturas utilizadas.
3. índice.
4. Carta de presentación o de envío
5. Informe, que contendrá 2 capítulos:

3.4.4.3.1 Capítulo I Información introductoria

- Motivo del examen.

Señalar el número y fecha de la orden de trabajo, precisar si el examen se realiza en cumplimiento del plan anual de auditoría correspondiente o si obedece a un imprevisto autorizado por el Contralor o Subcontralor General del Estado, citando el número y fecha de tal autorización, o por disposición de la máxima autoridad que ejerza la representación legal de la institución según lo dispuesto en el Art. 14 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.

- Objetivos del examen.

Se indicarán los objetivos que tienen relación directa con la naturaleza del examen.

- Alcance del examen.

Se expondrá la amplitud del trabajo realizado, con indicación de: período cubierto, áreas, rubros o componentes examinados.

- Base legal.

Se señalará el instrumento legal en el cual consta la creación o constitución de la entidad y se presentarán las disposiciones legales que tienen vinculación con la Unidad Administrativa, áreas, rubros o componentes examinados y .otras normas reglamentarias.

- Estructura orgánica.

Se debe señalar la estructura orgánica de la entidad, la unidad o área examinada, según corresponda, con el propósito de ubicar al lector en el campo de acción de la auditoría.

- Objetivos de la entidad.

Se debe señalar los que constan en el Reglamento Orgánico Funcional, a fin de divulgar-lo que la entidad pretende alcanzar a través de sus unidades, áreas o 'actividades.

- Financiamiento o monto de recursos examinados.

Señalar, en lo posible, el monto de los recursos examinados en el examen.

3.4.4.3.2 Capítulo II Resultados del examen

En este capítulo se deben desarrollar todos los comentarios sobre cada uno de los rubros o áreas examinadas, ordenándolos de acuerdo al grado de importancia relativa, empezando por el resultado del seguimiento de las recomendaciones de informes anteriores.

Todos los comentarios deben presentar sus atributos: condición, criterio, causa y efecto; serán redactados en forma narrativa y contendrán aspectos trascendentes detectados durante el examen, descritos ordenadamente con lógica y claridad, además, incluirán las conclusiones y recomendaciones, sin que éstas formen parte de los hallazgos pero que guarden relación directa con ellos.

Cuando se haga referencia a disposiciones legales, comunicaciones, actas y otros documentos, de considerarlo necesario, se transcribirá exclusivamente la parte pertinente.

Las conclusiones resumen el resultado del trabajo realizado y establecen si los objetivos del examen han sido alcanzados, deben ser redactados en forma separada y bajo el título CONCLUSIÓN.

Las recomendaciones son sugerencias claras, sencillas y constructivas, deben ser objetivas que permitan ser aplicadas de inmediato; no sugerirán el cumplimiento de leyes, normas o reglamentos y se redactaran bajo el título de RECOMENDACIÓN.

3.4.4.4 Productos

- Informe de Auditoría, síntesis del informe y memorando de antecedentes
- Acta de conferencia final de la lectura del informe de auditoría

3.4.4.5 Flujo de Actividades

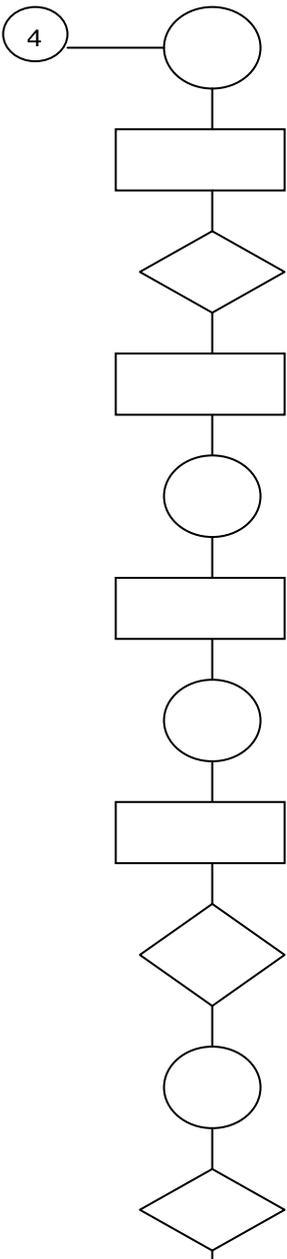
FASE IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	PASOS Y DESCRIPCION
 <pre> graph TD Start((4)) --- Node1(()) Node1 --- Node2[] Node2 --- Node3{ } Node3 --- Node4[] Node4 --- Node5(()) Node5 --- Node6[] Node6 --- Node7(()) Node7 --- Node8[] Node8 --- Node9{ } Node9 --- Node10(()) Node10 --- Node11{ } </pre>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisor y jefe de equipo elaboran el borrador del informe, síntesis y memorando de antecedentes. 2. Subdirector revisa el borrador del informe. 3. Director revisa informe y autoriza realización de conferencia final 4. Jefe de equipo convoca a involucrados a la lectura del borrador del informe. 5. equipo multidisciplinario realiza conferencia final con funcionarios y relacionados. 6. Supervisor y jefe de equipo receptan puntos de vista y documentación de funcionarios y terceros relacionados. 7. Supervisor y Jefe de equipo redactan el informe final, síntesis y memorando de antecedentes. 8. Subdirector revisa el informe, síntesis y memorando de antecedentes. 9. Director de Auditoría previa revisión suscribe el informe. 10. La Dirección de Planificación y Evaluación Institucional realiza el control de calidad del informe, síntesis y memo de antecedentes.

FIGURA 3.5.- FASE IV

CAPITULO IV

4 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS CONTABLES CON APLICACIÓN A LA CERTIFICACIÓN ISO 9001-2000, APLICADO A UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA.

4.1 FASE I

4.1.1 Recopilación de Antecedentes

4.1.1.1 Entrevista con las autoridades

En esta reunión estuvieron presentes los directivos del Área Financiera.

- ✓ Vicepresidente Financiero
- ✓ Director Financiero.
- ✓ Contador.

Durante la reunión se presentaron los objetivos de la auditoria y se solicito la colaboración a la entidad, se obtuvo información general sobre la organización y el contexto en que se desenvuelve.

4.1.1.2 Consulta de documentación e información.

Durante la presente auditoria se revisara la siguiente información:

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

4.1.2 Conocimiento de la Entidad

4.1.2.1 Base legal de creación

La Universidad del Litoral 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.

4.1.2.2 Organización estructural y funcional

En el nivel ejecutivo se encuentra el **Rector** y el **Vicerrector General**.

El Gobierno Universitario esta conformado a nivel institucional por la Asamblea Politécnica, el Consejo Politécnico y las Vicerrectorías (Vicerrectorado de Asuntos Estudiantiles, Vicerrectorado Financiero y Vicerrectorado Académico) y las Juntas de Facultad de las Ingenierías.

Tiene:

- 4 Facultades de **Ingeniería**
- 4 programas de **Tecnología**

Adicionalmente maneja Institutos de Ciencias Básicas en Física, Química, Matemáticas, y Humanísticas y Centros de Investigación.

Las unidades internas de proveen servicios internamente a todas las unidades adicionales de la escuela, así como servicios internos a sus estudiantes.

Entre ellas tenemos:

- Vicepresidencias Administrativa y Financiera
- Vicerrectorado de Asuntos Estudiantiles
- Oficina de Relaciones Externas
- Oficina de Admisiones
- Unidad de Recursos Humanos
- Unidad de Planificación
- Mantenimiento y Construcción
- Compras y Suministros

- Centros de Apoyo Administrativo que son centros que proveen servicios a nivel interno y entre las unidades funcionales de la Escuela.

- Centros de Apoyo Académico son centros que proveen de servicios a los estudiantes, profesores y académicos que los soliciten.

- Centros de Investigación

- Posee varias fundaciones, las mismas que tienen objetivos definidos con la sociedad y la Comunidad Politécnica.

El organigrama estructural se podrá ver en anexo #1

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.

4.1.2.3 Funciones básicas.

La Universidad del Litoral es una institución de educación superior, persona jurídica de derecho público, sin fines de lucro, autónoma en lo académico, científico, técnico, administrativo, financiero y económico.

Son sus funciones principales, la formación profesional y técnica, la investigación científica, la prestación de servicios, el planteamiento de soluciones para los problemas del país en los campos y áreas relacionadas con su vida académica; el desarrollo y difusión de la cultura nacional; y, la participación en las acciones que contribuyan a crear una nueva y más justa sociedad ecuatoriana.

La Universidad del Litoral se rige a Reglamentos que son aprobados y reformados por el Consejo Politécnico, siendo el Consejo Politécnico el máximo organismo de autoridad que se encarga de aprobar Resoluciones dentro de la entidad.

4.1.2.4 Metas y objetivos.

La Universidad del Litoral tendrá como fines específicos, los siguientes:

- a. Impartir enseñanza en ciencias y en áreas técnicas;
- b. Formar profesionales en las áreas científica y técnica de nivel superior necesarias para el desarrollo integral del país;
- c. Desarrollar investigación en ciencia y tecnología;
- d. Prestar servicios a la comunidad;
- e. Efectuar difusión y extensión en las áreas de su competencia;
- f. Contribuir en la búsqueda de soluciones para la explotación y uso racional de los recursos naturales y energéticos, la preservación del medio ambiente y el desarrollo de una tecnología autónoma que aporte al mejoramiento de las condiciones de vida y la cultura de la sociedad ecuatoriana; y,
- g. Los otros señalados en la Ley de Universidades y Escuelas Politécnicas.

Para cumplir con los fines mencionados la Universidad del Litoral empleará los siguientes medios:

- a. La docencia superior en áreas científicas y técnicas relacionadas con las ciencias naturales y exactas.
- b. La organización y dictado de cursos de extensión, educación continua, conferencias y seminarios;

- c. La organización y dictado de cursos de postgrado cuando las necesidades del país y la Institución los requieran;
- d. La investigación científica y tecnológica en las especializaciones en las que imparte la docencia y en las ramas afines, orientadas preferentemente a la solución de los problemas nacionales.
- e. La utilización de su personal y de sus facilidades de talleres y laboratorios para la prestación de servicios a la comunidad;
- f. La preparación de su personal y su participación en programas de bienestar y desarrollo cultural y deportivo;
- g. La publicación de los trabajos científicos y técnicos necesarios para la difusión, actualización y especialización de conocimientos;
- h. La creación y mantenimiento de gabinetes, talleres, laboratorios, empresas, museos, colecciones y el incremento de su biblioteca, etc;
- i. La vinculación con las unidades de producción estatales y privadas;
- j. La observación de normas éticas y el mantenimiento de un alto nivel académico;
- k. La planificación integral sistemáticamente controlada y evaluada de los diversos aspectos de su desarrollo; y,
- l. Los otros señalados por la Ley y aquellos que se juzguen necesarios por parte de sus organismos de gobierno.

4.1.2.5 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.

4.1.3 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.

Ver anexos # 7,9, 10, 11

4.2 FASE II

4.2.1 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.

4.2.2 Alcance de la Auditoria.

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

4.2.3 Recursos humanos

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

4.2.3.1 Indicadores

Para realizar la evaluación del proceso contable se utilizaron los indicadores de calidad obtenidos durante el primer semestre del 2007, para el cálculo de los mismos se toma principalmente la información obtenida del centro de servicios informáticos sobre la cantidad de compromisos rechazados y contabilizados dentro del periodo así como las conciliaciones efectuadas, los cuales no pueden exceder de la meta establecida en cada caso.

La emisión de estados financieros también es ponderada de acuerdo a la fecha de presentación y envío en la página del Sigef.

Ver anexo # 3

4.2.4 Estudio general.

La presente auditoria se aplicara en el departamento de contabilidad de la Universidad del Litoral, el examen esta orientado al determinar si existe un problema o una situación que afecta la eficacia, economía o eficiencia de la entidad, y de ser así, el camino a seguir para establecer su causa y efecto, que conduzcan a identificar la solución pertinente.

4.2.4.1 Conocimiento del área auditada

El Departamento de Contabilidad realiza sus registros presupuestarios y contables de acuerdo a la nueva estructura emitida por el Ministerio de Economía y Finanzas donde se han previstos los Principios y Normas Técnicas de Contabilidad Gubernamental, el Catálogo General de Cuentas lo cual constituye el fundamento en los cuales se enmarcara el reconocimiento y registro de los hechos económicos.

Así mismo utiliza el Sistema Informático de gestión financiera SAF para enviar en forma mensual al Ministerio de Economía y Finanzas los Estados Financieros de la Institución a través de la página WEB Sigef Integrador.

La Contraloría General del Estado es el ente regulador de las Normas de Control Interno que deben ser observadas por las entidades del Sector Público no financiero. Además la Universidad del Litoral como parte del control emite sus propios Reglamentos Internos y Disposiciones que son aplicados para todos los trámites de pago que correspondan.

El servicio que ofrece este Departamento es servir al cliente interno y externo con eficiencia y eficacia, para lo cual debe pasar por todos los procesos presupuestarios y contables.

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.

4.2.4.2 Marco Legal o Normativo

Esta unidad esta bajo, las siguientes normas legales, Estatuto de la entidad Art. 1, 2,5; Art. 7, 8; Art. 67, 70, 75, Actas de Consenso, Registro Oficial, Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. El art. 87 de la ley de Educación Superior, faculta al Organismo Superior de Control, este artículo rige como un sistema de control de los fondos y bienes que manejan estos centros de educación Mediante Acuerdo 017 CG publicado en el Registro Oficial 41, la Contraloría General del Estado expide el Manual General de Auditoria Gubernamental que rige para las unidades de auditoria de la Contraloría y de las auditorias internas de las entidades y organismos del sector público.

Con Acuerdo 039 CG., publicado en el Registro Oficial 555, el Contralor General del Estado expide la Normativa Técnica de Auditoria, que comprende las Políticas, Normas Generalmente Aceptadas Aplicables al Sector Público, y Normas Técnicas de Auditoría Gubernamental, además el Art. 211 de la Constitución Política de la República del Ecuador, faculta a la Contraloría General del Estado dictar regulaciones para el cumplimiento del control de los ingresos, gastos, inversión, utilización de los recursos, administración y custodia de los bienes públicos.

La Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, en sus Artículos 251 y 303 numeral 8, facultan al Contralor General la aprobación y publicación de manuales especializados para el ejercicio de la Auditoría Gubernamental en entidades públicas que tengan actividades y características similares.

4.2.5 Análisis FODA del departamento contable de la Universidad del Litoral

FORTALEZAS

- ✓ Decisión política del alto mando de estimular cambios institucionales necesarios para alcanzar el apropiado funcionamiento de todos los servicios prestados en la institución.

- ✓ Personal con experiencia y conocimientos en Contabilidad gubernamental, preparados académicamente a nivel superior.
- ✓ División de actividades de registro y análisis contable.
- ✓ Un grupo de personas se encuentra apto para trabajar en mejoras del departamento.
- ✓ Infraestructura, capacidad instalada, tecnología de punta.
- ✓ Buen soporte técnico.
- ✓ Cumplimiento en la entrega de información al Ministerio de Finanzas.
- ✓ 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 y experiencia en el área contable para desempeñarse en nuevos cargos.
- ✓ Mejorar y actualizar la capacitación con cursos dictados por personal tanto del sector público como del privado.
- ✓ Creatividad en busca de nuevos objetivos.
- ✓ Innovación en las actividades encomendadas.
- ✓ Mejora en métodos de trabajo.
- ✓ Cambios en herramientas de apoyo (software) facilitando proveer de información contable- financiera para la toma de decisiones.

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.

4.2.5.1 El proceso contable

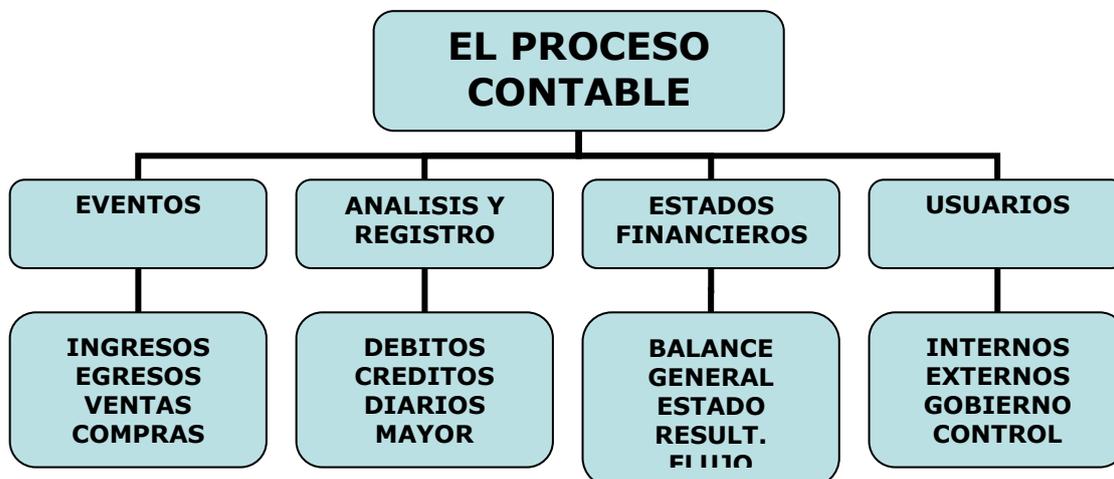


Gráfico 4.1.- Proceso contable

4.2.6 Medición de Riesgo

La medición del riesgo debe realizarse sobre las normas de auditoría de general aceptación, es por ello se pretenden mostrar algunas de las pruebas que el profesional contable desarrolla en este sentido y las posibles salidas que tiene al encontrar fallas en el manejo del disponible.

4.2.6.1 Factores de Riesgo Inherente

ORIGEN	POSIBLE SOLUCIÓN
El ente realiza cambios frecuentes de firmas autorizadas	Mayor control de las autorizaciones verificando las causas de las modificaciones
Se han realizado ingresos y egresos de fondos significativos de efectivo	Análisis detallado de las operaciones relevantes
Se han recibido montos significativos de efectivo	Comprobación del origen y destino de los fondos
Los movimientos entre bancos son frecuentes y poco significativos	Detallado análisis conciliatorio
Son frecuentes las transferencias electrónicas de fondos	Mayor grado de análisis de las evidencias para comprobar la integridad de las operaciones de transferencia
Uno de los bancos con el cual opera la empresa parece financieramente débil, lo cual puede afectar la disponibilidad de los fondos	Esfuerzos para comprobar la recuperación de los fondos

Grafico 4.2.- Factores de riesgo inherentes

4.2.6.2 Factores de Riesgo De Control

ORIGEN	POSIBLE SOLUCIÓN
Las protecciones físicas del efectivo en caja no son adecuadas	Incremento de pruebas de saldos para verificar la integridad de los mismos
Las conciliaciones bancarias no se realizan con regularidad o no son adecuadamente realizadas	Mayores pruebas sustantivas para comprobar los saldos de los bancos
Los cheques pendientes y los depósitos en tránsito no son adecuadamente controlados	Esfuerzos para comprobar la veracidad e integridad de las transacciones
Las transacciones rechazadas no son identificadas, analizadas y corregidas en forma oportuna	No se puede confiar en los controles directos
La administración no revisa frecuentemente los saldos en libros	No se puede confiar en controles gerenciales e independientes

Grafico 4.3.- Factores de riesgo de control

Los resultados obtenidos en este examen pueden darse por las fallas o el cumplimiento que presenta la buena aplicación de las medidas de control propuestas por las autoridades y auditores de la entidad.

La auditoría debe basarse en pruebas que apliquen los fundamentos de las normas de auditoría y los principios de contabilidad de general aceptación.

Por último se elaboran las matrices de riesgo respectivas, y que resumen el manejo que la empresa está realizando del disponible, un ejemplo de esto se ve a continuación:

MATRIZ DEL RIESGO DE DETECCIÓN

RIESGO INHERENTE	RIESGO DE CONTROL	RIESGO DE DETECCIÓN
ALTO	ALTO	BAJO

MATRIZ DE PERFIL DE RIESGO

RIESGO INHERENTE	AMBIENTE DE CONTROL	PERFIL DE RIESGO		
ALTO	NEUTRAL	ALTO		
EVALUACIÓN R. INHERENTE	TOTALIDAD	EXISTENCIA	EXACTITUD	VALUACIÓN
	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO

A. DE CONTROL	FUERTE	NEUTRAL	NEUTRAL	NEUTRAL
PERFIL DE R.	BAJO	BAJO	ALTO	MEDIO

Grafico 4.3.- Matrices de riesgo

4.2.7 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

4.2.7.1 Resultados obtenidos del cuestionario de Control Interno.

Variable X1: ¿Cargo que desempeña en el departamento?

Analizando la población obtenida por el personal que labora en el departamento se puede observar que 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,

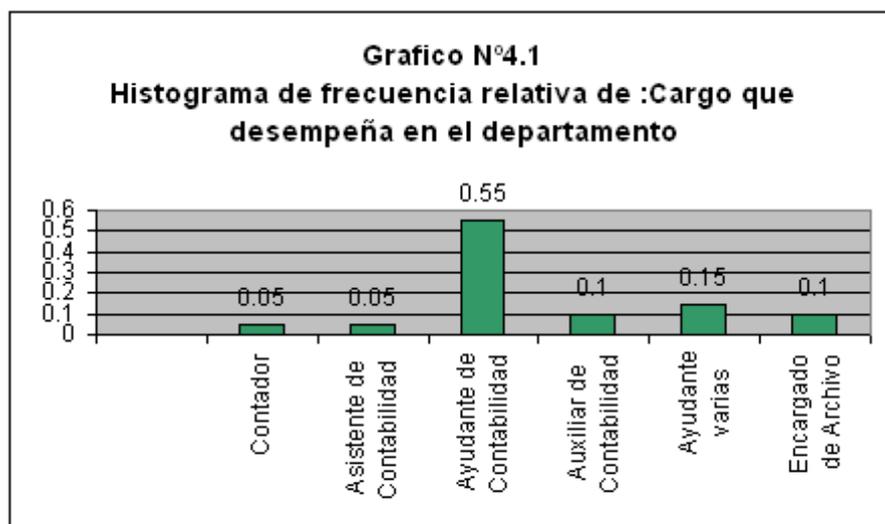
TABLA 4.1
FRECUENCIA DE LA VARIABLE X1
CARGO QUE DESEMPEÑA

DEPARTAMENTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Contador	1	0.05
Asistente de Contabilidad	1	0.05
Ayudante de Contabilidad	11	0.55
Auxiliar de Contabilidad	2	0.1
Ayudante varias	3	0.15
Encargado de Archivo	2	0.1
TOTAL	20	1

Fuente: Evaluación del Control Interno
Katty Rodriguez

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

X2: ¿Identifica claramente los niveles de autoridad y responsabilidad del área?

En esta pregunta el 100% del personal respondió que si tiene claramente definido los niveles tanto de autoridad como de responsabilidad.

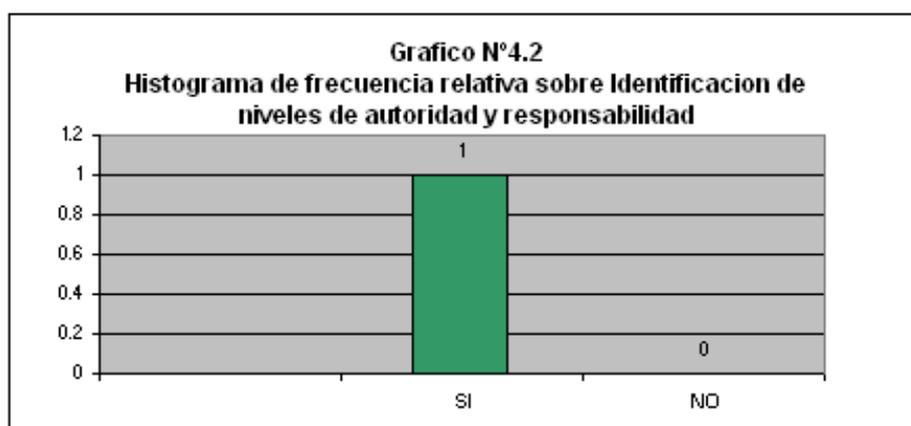
TABLA 4.2
FRECUENCIA DE LA VARIABLE X2
identificación de niveles de autoridad y responsabilidad

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	20	1
NO	0	0
TOTAL	20	1

Fuente: Evaluación del Control Interno
Katty Rodriguez

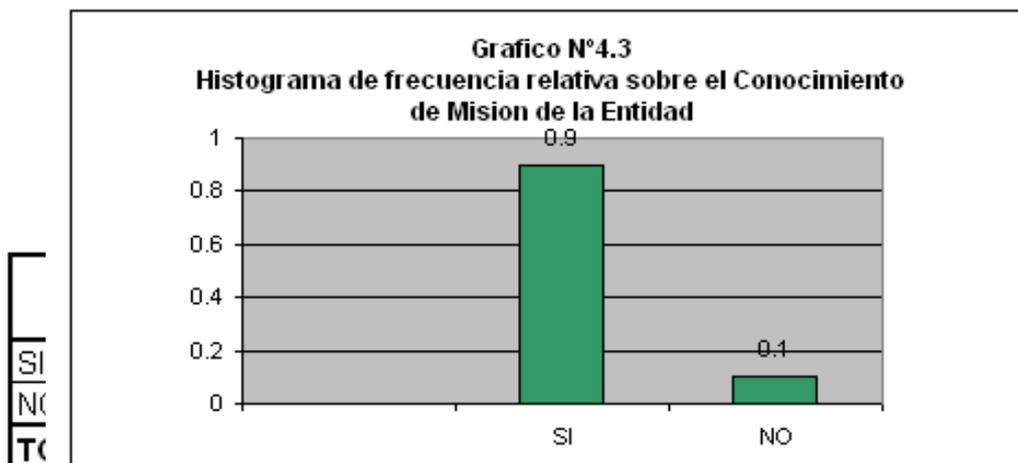
Variable X3:

¿Conoce la Misión de la Entidad?



Elaborado por Katty Rodriguez

Como podemos observar en el grafico 4.3 el 90% de la población conoce la misión de la entidad, mientras que solo el 10% la desconoce.



Elaborado por Katty Rodriguez

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

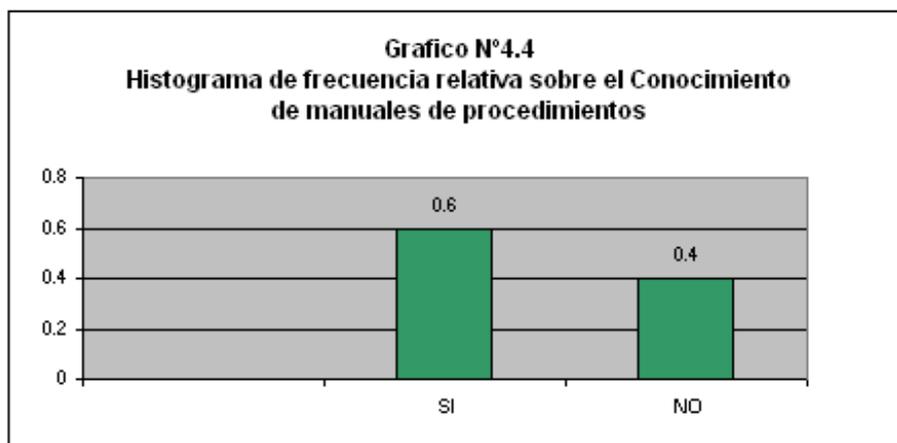
Como podemos observar en esta pregunta el 60% respondió que si tiene conocimiento de los manuales de procedimientos del área de contabilidad mientras que el 40% los desconoce.

TABLA 4.4
FRECUENCIA DE LA VARIABLE X4

Conocimiento de manuales de procedimientos del area

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	12	0.6
NO	8	0.4
TOTAL	20	1

Fuente: Evaluación del Control Interno
Katty Rodriguez



Elaborado por Katty Rodriguez

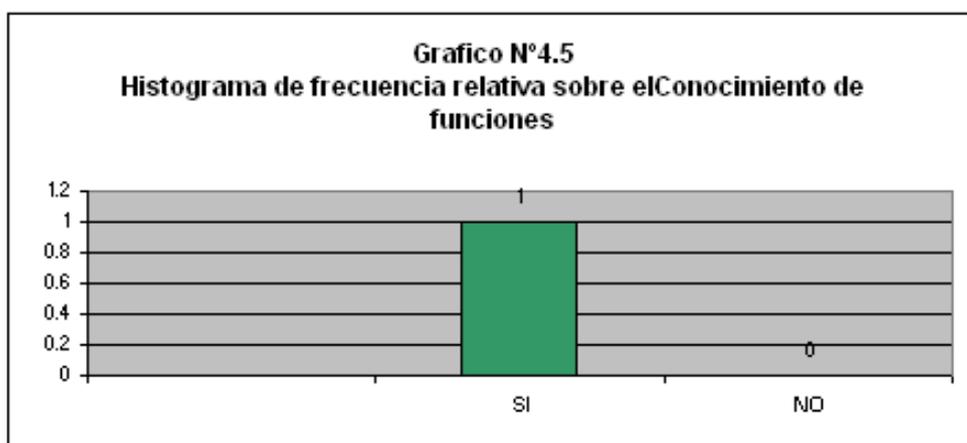
Variable X5: ¿Conoce claramente sus funciones?

De acuerdo a las respuestas obtenidas el 100% del personal conoce claramente sus funciones

TABLA 4.5
FRECUENCIA DE LA VARIABLE X5
Conocimiento de funciones

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	20	1
NO	0	0
TOTAL	20	1

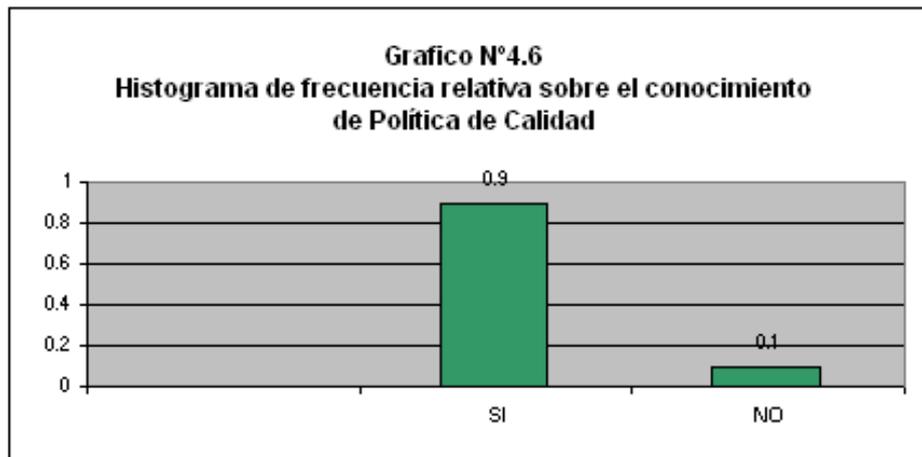
Fuente: Evaluación del Control Interno
Katty Rodriguez



Elaborado por Katty Rodriguez

Variable X6: ¿Conoce y aplica la Política de Calidad?

De acuerdo al grafico N° 4.6 el 90% dice conocer y aplicar la Política de Calidad de la entidad y



Elaborado por Katty Rodriguez

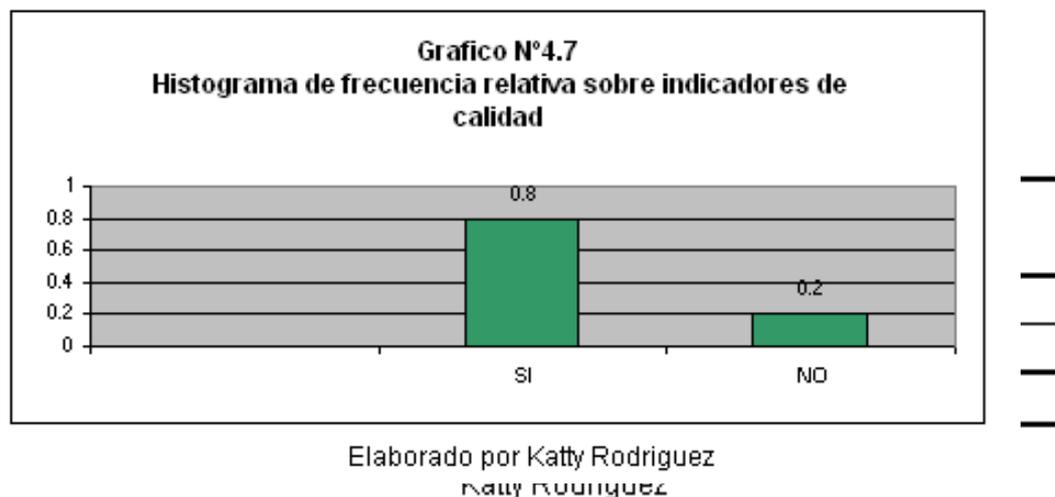
solo
el

10%

la 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.



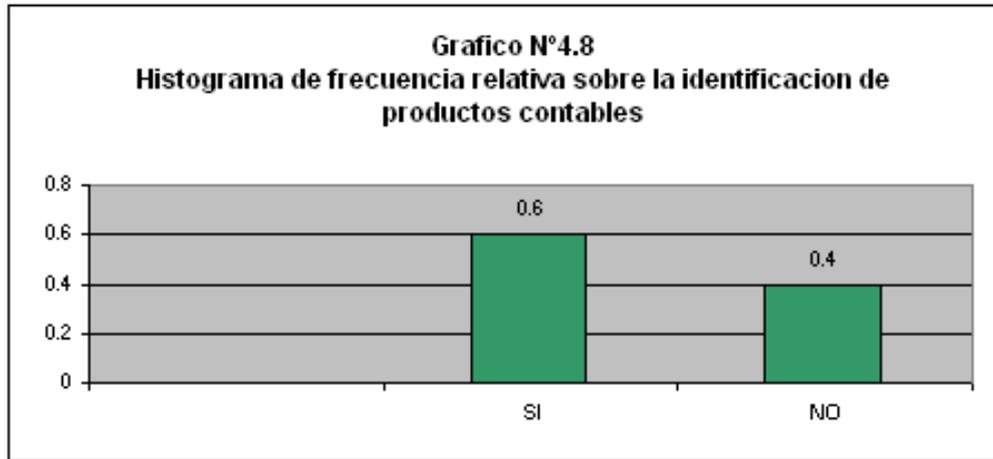
Variable X8: ¿Tiene identificado los productos del proceso contable que deban suministrarse a otras áreas de la entidad?

En el análisis obtenido se obtuvo que solo el 60% tiene identificado los productos del proceso contable que se suministran a otras áreas, el 40% restante los desconoce.

TABLA 4.8
FRECUENCIA DE LA VARIABLE X8
Identificación de productos contables

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	12	0.6
NO	8	0.4
TOTAL	20	1

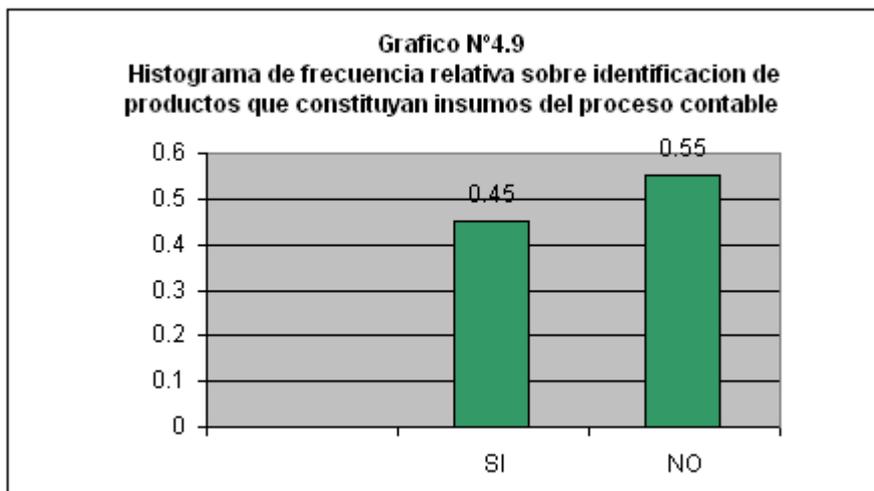
Fuente: Evaluación del Control Interno
Katty Rodriguez



Elaborado por Katty Rodriguez

Variable X9: ¿Tiene identificado los productos de los demás procesos que constituyan insumos del proceso contable?

Solo el 45% del personal del departamento tiene identificado los productos que constituyen insumos del proceso contable, el 55% los desconoce.



Elaborado por Katty Rodriguez

21A
A

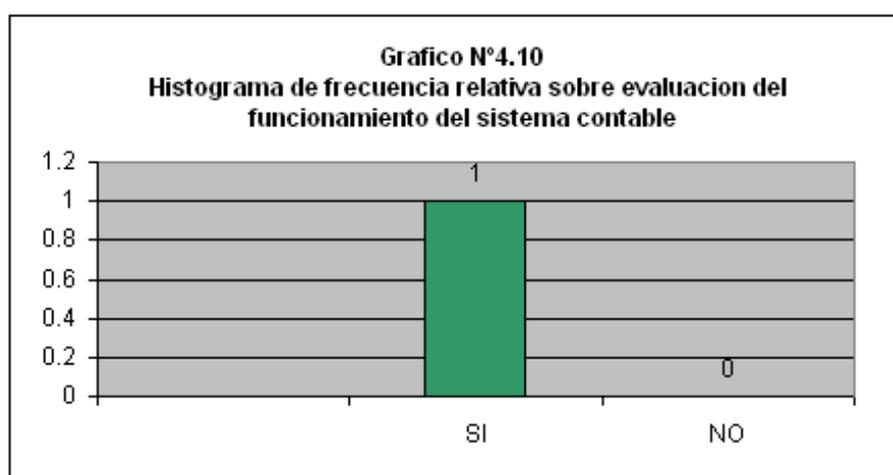
Variable X10: ¿El contador evalúa que funcionamiento del sistema contable este conforme a los indicadores de calidad?

De acuerdo al grafico N° 4.10 el 100% estuvo de acuerdo en que el contador si evalúa que el sistema contable este conforme con los indicadores de calidad.

TABLA 4.10
FRECUENCIA DE LA VARIABLE X10
Evaluación del sistema contable

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	20	1
NO	0	0
TOTAL	20	1

Fuente: Evaluación del Control Interno
Katty Rodriguez



Elaborado por Katty Rodriguez

Variable X11: ¿Existe rotación del personal?

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

TABLA 4.11
FRECUENCIA DE LA VARIABLE X11
Rotacion del personal

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	0	0
NO	20	1
TOTAL	20	1

Fuente: Evaluación del Control Interno
 Katty Rodriguez

SI	NO
----	----

Elaborado por Katty Rodriguez

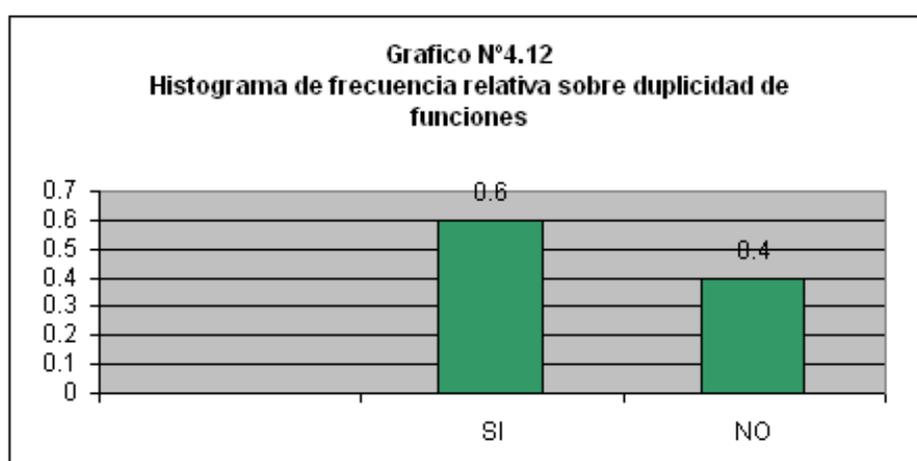
Variable X12: ¿Existe duplicidad de Funciones?

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

TABLA 4.12
FRECUENCIA DE LA VARIABLE X12
Duplicidad de funciones

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	12	0.6
NO	8	0.4
TOTAL	20	1

Fuente: Evaluación del Control Interno
 Katty Rodriguez



Elaborado por Katty Rodriguez

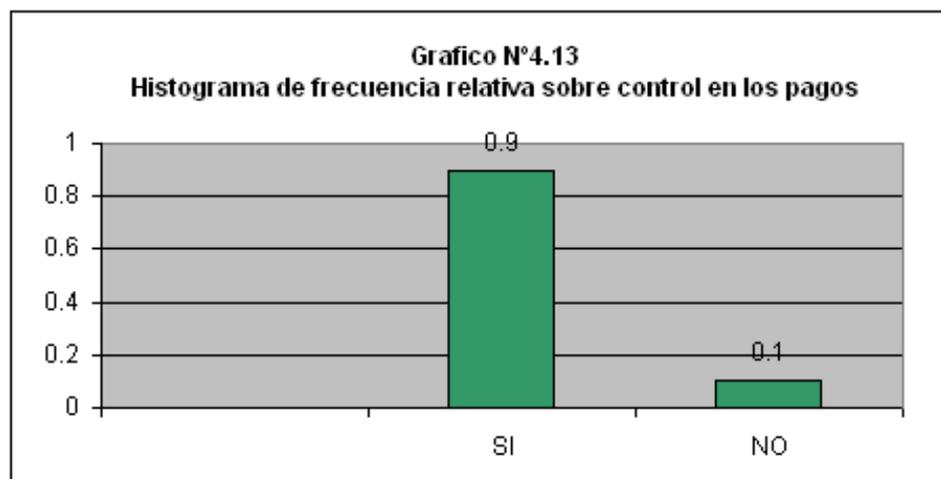
Variable X13: ¿Existe un control con los pagos que se registran en el departamento?

De acuerdo a las respuestas obtenidas el 90% del personal considera que si existe control en los pagos que se registran contablemente, el 10% considera que no se controlan.

TABLA 4.13
FRECUENCIA DE LA VARIABLE X13
Control en registro de pagos

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	18	0.9
NO	2	0.1
TOTAL	20	1

Fuente: Evaluación del Control Interno
 Katty Rodriguez



Elaborado por Katty Rodriguez

Variable X14: ¿Las actividades contables cuentan con mecanismos de control?

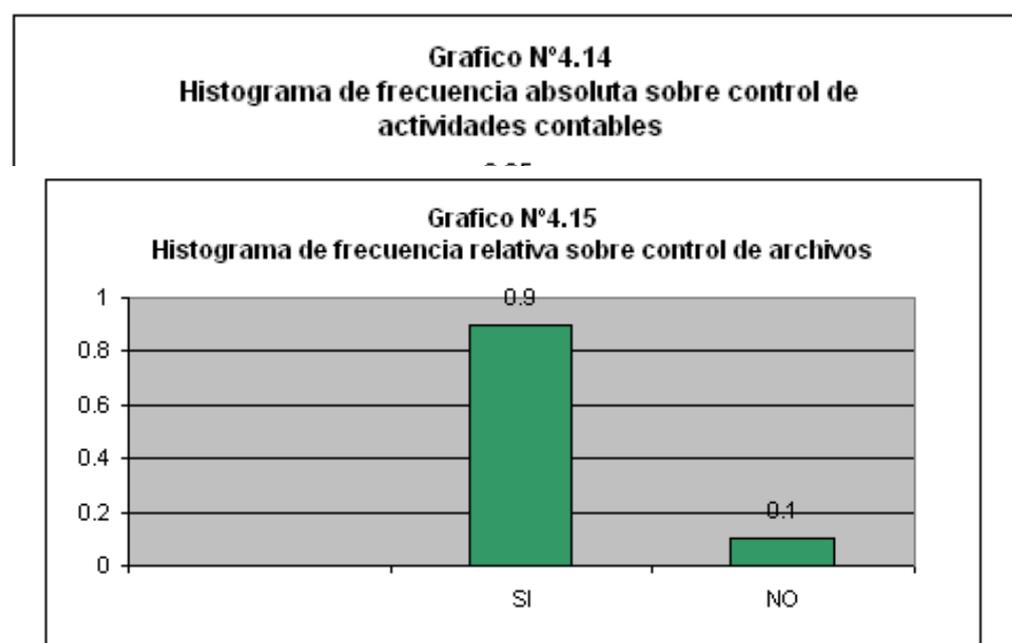
Variable X15: ¿Los archivos se mantienen de manera adecuada y segura para efecto de dar

TABLA 4.14
FRECUENCIA DE LA VARIABLE X14
Control en actividades contables

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	19	0.95
NO	1	0.05
TOTAL	20	1

Fuente: Evaluación del Control Interno
Katty Rodriguez

cumplimiento al tiempo mínimo de conservación señalado por la norma contable?



Elaborado por Katty Rodriguez

TABLA 4.15
FRECUENCIA DE LA VARIABLE X15
Control de archivos

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	18	0.9
NO	2	0.1
TOTAL	20	1

Fuente: Evaluación del Control Interno
 Katty Rodriguez

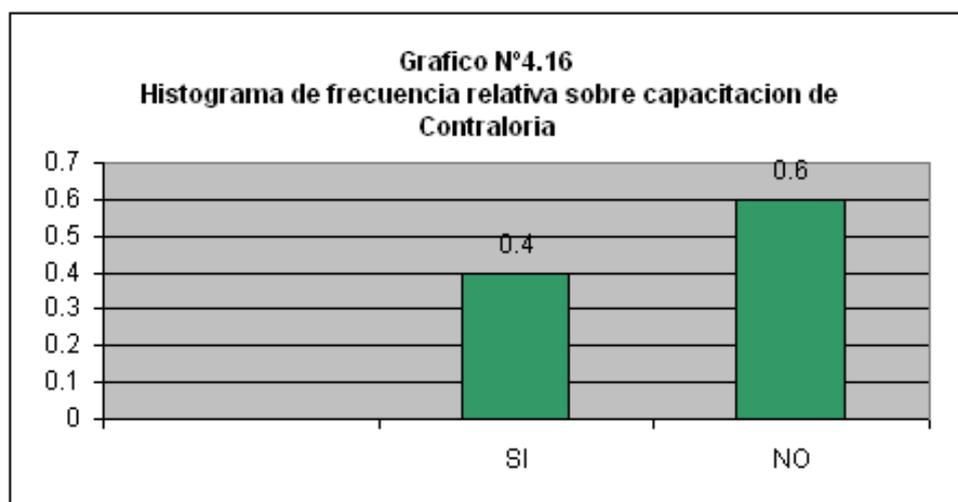
De acuerdo al grafico N° 4.15 se obtuvo que el 90% del personal piensa que los archivos si se mantienen de manera adecuada de acuerdo a las normas contables y el 10% opina lo contrario.

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

TABLA 4.16
FRECUENCIA DE LA VARIABLE X16
Capactacion de la Contraloria

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	8	0.4
NO	12	0.6
TOTAL	20	1

Fuente: Evaluación del Control Interno
 Katty Rodriguez



Elaborado por Katty Rodriguez

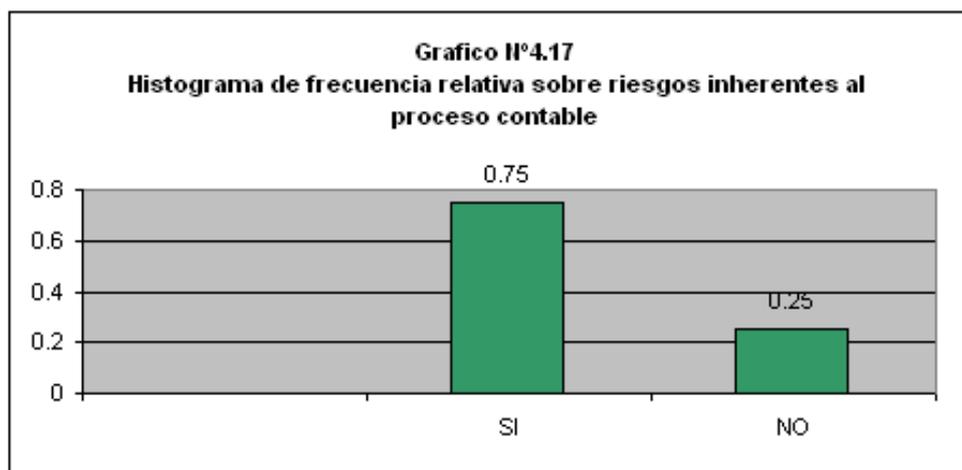
Según el personal encuestado solo el 40% ha asistido a las capacitaciones que brinda la Contraloría General del Estado, el 60% no ha tenido esta capacitación.

Variable X17: ¿Conoce los riesgos inherentes al proceso contable de ajustes, registros y generación de informes?

TABLA 4.17
FRECUENCIA DE LA VARIABLE X17
Conocimiento de riesgos inherentes al proceso contable

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	15	0.75
NO	5	0.25
TOTAL	20	1

Fuente: Evaluación del Control Interno
Katty Rodriguez



Elaborado por Katty Rodriguez

De acuerdo al análisis realizado el 75% del personal conoce los riesgos inherentes a los registros contables, el 25% los desconoce.

Variable X18: ¿Revisa el manual de Contabilidad Gubernamental para realizar los registros o ajustes?

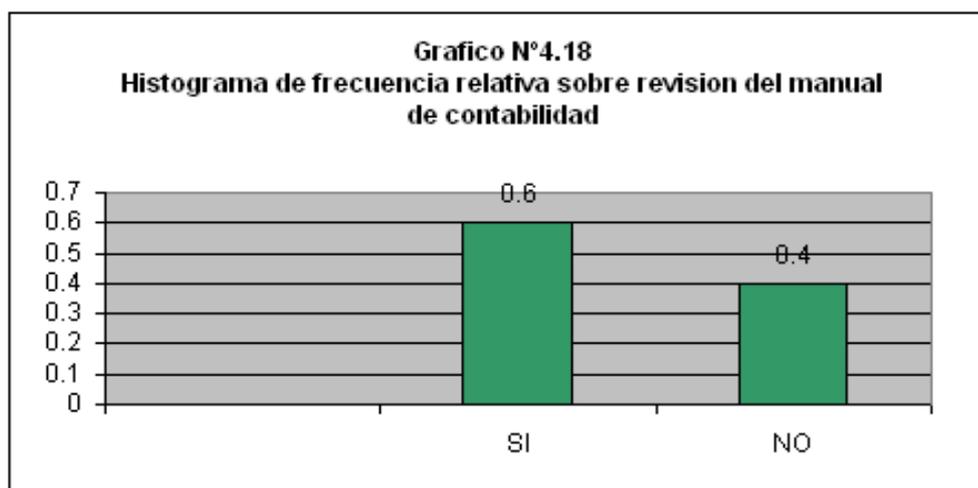
TABLA 4.18
FRECUENCIA DE LA VARIABLE X18
Revisión del manual de Contabilidad

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	12	0.6
NO	8	0.4
TOTAL	20	1

Fuente: Evaluación del Control Interno
Katty Rodriguez

En las respuestas obtenidas se observa que solo el 60% del personal revisa el Manual de Contabilidad Gubernamental al momento de realizar los registros contables, el 40% no lo utiliza.

Variable X19: ¿existe apoyo por parte del departamento de sistemas para el procesamiento de



Elaborado por Katty Rodriguez

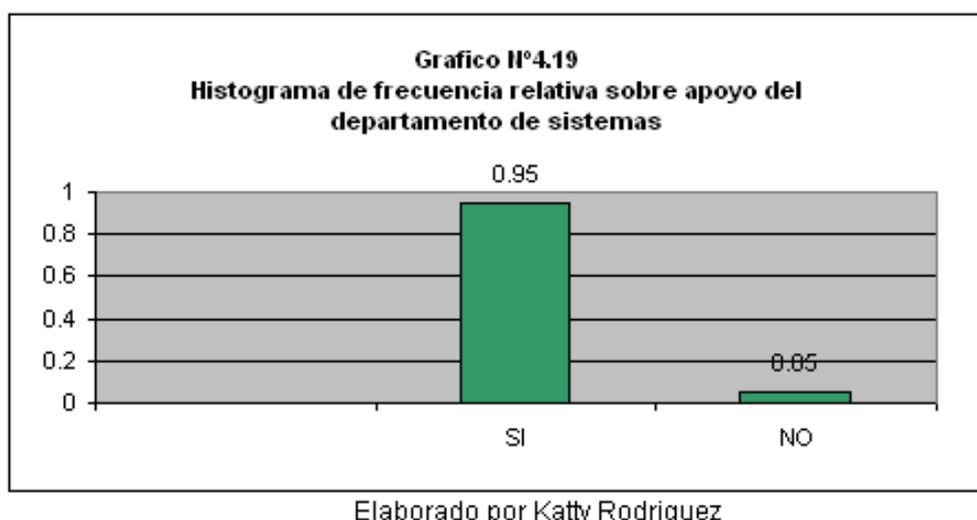
datos contables?

TABLA 4.19
FRECUENCIA DE LA VARIABLE X19
Apoyo del departamento de sistemas

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	19	0.95
NO	1	0.05
TOTAL	20	1

Fuente: Evaluación del Control Interno
Katty Rodriguez

En esta variable se puede observar que el 95% considera que si tiene apoyo por parte del departamento de sistemas en el momento de realizar sus actividades, el 5% considera lo contrario.



Variable X20: ¿Se verifica que las cifras de los estados, informes y reportes contables se encuentran conciliadas con las cifras que arrojan otros procesos de la entidad, tales como inventarios, presupuestos, activos fijos entre otros?

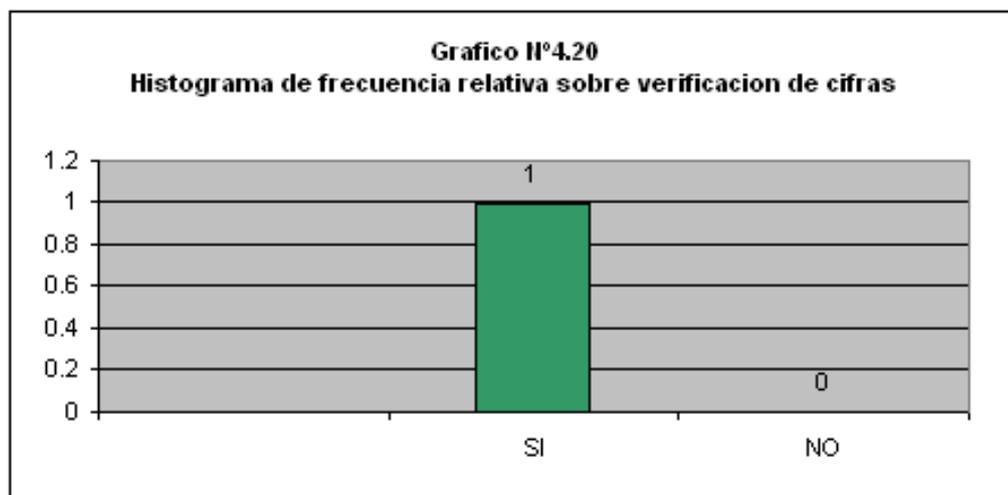
De acuerdo al análisis realizado en esta variable y por lo que se puede observar en el gráfico N°4.20 el 100% del personal coincidió en que si se verifica que las cifras que arrojan los procesos

TABLA 4.20
FRECUENCIA DE LA VARIABLE X20
Verificación de cifras

RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	20	1
NO	0	0
TOTAL	20	1

Fuente: Evaluación del Control Interno
Katty Rodriguez

contables estén conciliadas con otros procesos inherentes al área.



Elaborado por Katty Rodriguez

4.3 FASE III

4.3.1 Resultados

Analizados los resultados sobre la evaluación del control interno se pudo observar lo siguiente:

4.3.1.1 Contabilización de compromisos.

El compromiso de gasto es el acto administrativo por el que la autoridad competente decide su realización, momento en el cual se genera una reserva parcial o total de la asignación presupuestaria.

De acuerdo a los indicadores de calidad y evaluando el proceso que sigue la contabilización de compromisos se estableció que el trámite se realiza de manera satisfactoria permitiendo que las transferencias sean enviadas en el tiempo oportuno, ya que los indicadores miden que los compromisos sean contabilizados y enviados al departamento de tesorería el mismo día de su aprobación por el jefe de presupuesto.

4.3.1.2 Declaración de Impuestos

Del análisis realizado al proceso y los indicadores de calidad, se evidencia que en el periodo de estudio se declaró a tiempo los impuestos de IVA y renta sin ninguna dificultad, permitiendo a su vez que la Institución mensualmente recupere los valores concernientes a IVA declarado por cuanto según el art. 149 del RLRTI las instituciones del sector público podían hasta diciembre del 2007 recuperar dichos valores.

4.3.1.3 Emisión de Estados Financieros

La emisión de Estados Financieros esta básicamente bajo responsabilidad del asistente de contabilidad, los mismos se preparan de acuerdo a los lineamientos descritos en la ley y en el Manual General de Contabilidad Gubernamental.

Mensualmente se presentan al mes siguiente del periodo cerrado los siguientes informes:

- Balance de comprobación
- Estado de resultados
- Estado de Situación Financiera
- Estado de Flujo de Efectivo

Durante el periodo de estudio los Estados financieros fueron presentados oportunamente y enviados a través de la página del Sigef correctamente.

4.3.1.4 Conciliaciones con otros departamentos.

Se realizan conciliaciones entre bancos y contabilidad, activos fijos y contabilidad, bodega y contabilidad con el fin de que los bienes ingresados, el flujo de dinero (ingreso y egreso) y el stock que se encuentra en bodega tengan el mismo saldo que el registrado en los libros de contabilidad.

De acuerdo a los indicadores de calidad obtenidos, estas conciliaciones se realizaron satisfactoriamente pero durante el mes de mayo del 2007 hubo diferencias debido a modificaciones realizadas por activos fijos y bodega posterior al cierre de los estados financieros.

4.3.2 Hallazgos

4.3.2.1 Capacitación

Condición.- los funcionarios vinculados con el área contable no reciben la capacitación permanente que desarrolla la Contraloría General del Estado.

Criterio.- del análisis realizado se evidencio que solo el 40% del personal ha asistido a las capacitaciones que brinda la Contraloría General del Estado, considerando que estas capacitaciones son gratuitas deberían ser tomadas por todo el personal.

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.- al no capacitarse al personal continuamente en los cursos de la Contraloría 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.

4.3.2.2 Manuales de procedimientos

Condición: Desconocimiento del personal de los manuales de procedimiento del área contable, aunque las actividades se realicen de manera correcta.

Criterio: De acuerdo al estudio se evidencio que solo el 60% conoce los manuales de procedimiento del área, debiendo todo el personal tener conocimiento del mismo.

Causa.- no se ha emitido un manual de procedimiento actualizado, ya que el que se encuentra en el departamento indica procedimientos que han variado.

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.

4.3.2.3 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.

4.3.2.4 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.

4.3.2.5 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 aplicada en 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 por los coordinadores de calidad.
5.1	Compromiso de la dirección	La dirección convoca a reuniones de revisión y establecimiento de objetivos.
5.2	Enfoque al cliente	Con el cumplimiento de lo establecido en el manual de calidad se aseguran que los requisitos internos y externos sean cumplidos y lograr de manera continua 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 coherentes con la política de calidad y la Política de calidad.
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	La entidad tiene definidas las responsabilidades, las competencias y las relaciones 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 mayo una Revisión del Sistema de Calidad, utilizando toda la información prevista en el numeral 5.6.1. 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 uno de ellos. Se han elaborado manuales de descripción de funciones y reglamentos.
6.3	Infraestructura	La universidad posee una infraestructura adecuada para lograr la conformidad de 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.
7.2	Procesos relacionados con el cliente.	Los requisitos relacionados con el servicio están descritos en documentos de procedimientos. Los responsables de cada unidad, las quejas o reclamos son resueltos 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 plan de control y autocontrol de los mismos.
8.1	Generalidades	La institución planifica e implementa los procesos de seguimiento, análisis y mejora.
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 su eliminación. El responsable de cada unidad.
8.4	Análisis de datos	La institución determina, recopila y analiza los datos apropiados para utilizarlos en la mejora.

8.5	Mejora	En las reuniones de revisión por la Dirección del Consejo Politécnico se a que se hayan detectado en los diferentes procesos.
-----	--------	---

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Del análisis realizado al departamento de contabilidad de la Escuela del Litoral, podemos concluir lo siguiente:

1. El departamento cumple a cabalidad con la Política de Calidad establecida por la entidad, tratando continuamente de mejorar sus procedimientos y servicio prestado a los clientes internos y externos de la entidad.
2. La delimitación de responsabilidades en los procedimientos de autorización, registro y control de las transacciones se encuentra claramente definida.
3. Los registros contables se realizan bajo las respectivas autorizaciones.

4. Los tiempos de trabajos y actividades de los empleados están bien distribuidas y se cumplen sin ningún problema aunque no se aplica la rotación de personal.
5. Durante el periodo de estudio se cumplieron las metas establecidas por los indicadores de calidad en cuanto a contabilización de compromisos y conciliaciones con otros departamentos.
6. 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 lo cual se debe a la poca o casi inexistente rotación que hay en el departamento, esto debido a la responsabilidad de cada puesto.
7. La duplicidad de funciones en el área es debido a que existen procesos similares como liquidaciones de cuentas, y cada persona se le asigna una determinada cantidad de cuentas para su análisis debido al gran volumen de información contable que se maneja en el área.

5.2 Recomendaciones

1. El Contador General deberá realizar una planificación anual para que todo el personal del departamento asista a las capacitaciones que brinda la Contraloría General del Estado, por ser estos cursos vitales para los registros en la contabilidad gubernamental.
2. Se debe actualizar los manuales de procedimientos del área contable, ya que en los actuales no se encuentran registrados los nuevos procedimientos de pagos.
3. El contador general deberá planificar en la medida de lo posible una adecuada rotación del personal que permita que todos los empleados del área conozcan todos los procesos inherentes a la contabilización.
4. Se debe instruir al personal del área en el uso del manual de Contabilidad Gubernamental y supervisar que los mismos se mantengan actualizados.
5. El Vicepresidente Financiero dispondrá al Contador General elabore un manual de procedimientos para el manejo de archivos y respaldos del sistema así mismo ubicar el departamento de archivos en un lugar seguro y adecuado que permita mantener a buen recaudo toda la documentación generada.