



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE
MEXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACION

AUDITORIA INTERNA COMO INSTRUMENTO DE
CONTROL Y PROMOTOR DE EFICIENCIA EN
INSTITUCIONES DE ASISTENCIA PRIVADA

DISEÑO DE UN SISTEMA O PROYECTO PARA UNA
ORGANIZACIÓN

JORGE FLORES GALVÁN



MÉXICO, D.F. 28 de agosto de 2008



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

CON TODO MI AGRADECIMIENTO DEDICO EL PRESENTE TRABAJO DE TESIS

PARA:

LA DIRECCIÓN GENERAL DEL NACIONAL MONTE DE PIEDAD I.A.P.

LIC. FRANCISCO JAVIER ICAZA KLINT

EL AUDITOR GENERAL DEL NACIONAL MONTE DE PIEDAD I.A.P.

C.P. JORGE DANIEL ROBLEDO Y SEVILLA

MI ASESOR DE TESIS

DR. Y C.P. ALFREDO ADAM ADAM

“Por el apoyo e impulso que todos ellos me han proporcionado en mi desarrollo profesional”

ASÍ COMO A MIS PADRES:

JOSÉ FLORES SALAZAR +

GUADALUPE GALVÁN DE FLORES +

“Quienes por causa del destino no están presentes para compartir conmigo la alegría y felicidad por el logro de una meta de mi vida que tenía truncada”

“CON UN AGRADECIMIENTO QUE NO ALCANZO A DIMENCIONAR PARA”

MI ESPOSA

LAURA BEATRIZ DOMÍNGUEZ CHÁVEZ

MI AMIGO EL SACERDOTE

JORGE HUMBERTO GARIBAY CUEVAS

“Quienes con su apoyo, consejos e impulso, inspiraron en mí la confianza y la energía para realizar el triunfo de este logro”

A MI DIOS PADRE JESÚS

“Por permitirme la vida y otorgarme la salud física que me permitió cumplir con un requisito necesario para el desarrollo de mi vida profesional”

A MIS HIJOS

- **CARLOS ENRIQUE FLORES DOMÍNGUEZ**
- **ERIKA FLORES DOMÍNGUEZ**
- **LEESLYE VALERIA FLORES DOMÍNGUEZ**

A MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO

- **C.P. CLAUDIA LOURDES ORTÍZ CORTÉS**
- **C.P. NICOLASA ROJAS MARTÍNEZ**
- **LIC. JUÁN VALENZUELA HERNÁNDEZ**
- **C.P. ADÁN FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ**
- **C.P. EMILIO GRAJALES UTRERA**
- **LIC. LUIS ANTONIO ALQUICIRA ZARATE**
- **C.P. RICARDO VELÁZQUEZ MAYORAL**
- **ESTELA MORA CORRALES**
- **A TODOS MIS AMIGOS Y AMISTADES**

“Quienes me apoyaron en determinados momentos para lograr la meta que me fijé en la titulación de mi carrera profesional”

AUDITORIA INTERNA COMO INSTRUMENTO DE CONTROL Y PROMOTOR DE EFICIENCIA EN INSTITUCIONES DE ASISTENCIA PRIVADA.

INDICE

INTRODUCCIÓN

- **PRÓLOGO**
- **OBJETIVO DEL TRABAJO**
- **PLAN DE DESARROLLO**

CAPÍTULO I.- ORIGEN Y NATURALEZA DE LAS INSTITUCIONES DE ASISTENCIA PRIVADA.

- 1.1. **MARCO HISTÓRICO**
- 1.2. **MARCO LEGAL Y FISCAL**
- 1.3. **MISIÓN Y VISIÓN**
- 1.4. **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**
- 1.5. **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO PRENDARIO**

CAPÍTULO II.- EL SERVICIO SUS PRINCIPIOS Y REGLAS.

- 2.1. **DEFINICIÓN DE SERVICIO**
- 2.2. **¿QUÉ LOGRAMOS CON UNA ATENCIÓN AMABLE?**
- 2.3. **PRINCIPIOS GENERALES DE SERVICIO**
- 2.4. **REGLAS PARA OTORGAR UN BUEN SERVICIO**
- 2.5. **MEDIOS Y REGLAS PARA OTORGAR UNA ATENCION AMABLE**
- 2.6. **FACTORES POR CONSIDERAR PARA EL BUEN SERVICIO**
- 2.7. **COMO MANEJAR LAS QUEJAS DE LOS USUARIOS**
- 2.8. **FORMAS DE MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

CAPÍTULO III.- MARCO TEORICO DE LA AUDITORIA INTERNA.

- 3.1. DEFINICIÓN Y OBJETIVOS DE LA AUDITORIA INTERNA**
- 3.2. NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA INTERNA**
- 3.3. PRINCIPIOS CONTABLES (NIF)**
- 3.4. FRAUDES, ANOMALÍAS E IRREGULARIDADES**
- 3.5. HERRAMIENTAS DE TRABAJO**
- 3.6. APOYO DE AUTORIDADES INTERNAS PARA LA INMEDIATA CORRECIÓN Y SOLUCIÓN DE ANOMALÍAS.**
- 3.7. EL COMITÉ DE AUDITORIA INTERNA**
- 3.8. APOYO DE LA AUDITORIA INTERNA EN LA CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ISO 9000**

CAPÍTULO IV.- PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA.

- 4.1 OBTENCIÓN DE DATOS PARA LA PLANEACIÓN**
- 4.2 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**
- 4.3 FORMULACIÓN DE PROGRAMAS DE AUDITORIA**
- 4.4 ALCANCE DE LA AUDITORIA**
- 4.5 ALCANCE DE LAS PRUEBAS SELECTIVAS DE MUESTREO**
- 4.6 PAPELES DE TRABAJO**
- 4.7 EL INFORME DE TRABAJO Y SU TRATAMIENTO**
- 4.8 PROPUESTA DE PLANES Y PROGRAMAS DE TRABAJO PARA UNA AUDITORIA INTERNA EN UNA INSTITUCIÓN DE ASISTENCIA PRIVADA.**

CAPITULO V.- LA JUNTA DE ASISTENCIA PRIVADA.

- 5.1 ANTECEDENTES HISTORICOS**
- 5.2 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA JUNTA**
- 5.3 ¿QUE ES LA JUNTA DE ASISTENCIA PRIVADA?**

5.4 OBJETIVOS DE LA JUNTA DE ASISTENCIA PRIVADA

- OBJETIVO GENERAL
- OBJETIVOS ESPECIFICOS

5.5 ATRIBUCIONES GENERICAS DE LA JUNTA

5.6 ATRIBUCIONES Y OBLIGACIONES DE LAS AREAS FUNCIONALES

5.7 OBLIGACIONES QUE NORMA LA LEY PARA LAS INSTITUCIONES DE ASISTENCIA PRIVADA.

- PAGO DE CUOTA
- REGISTROS CONTABLES

5.8 VISITAS DE AUDITORIA PARA LAS INSTITUCIONES DE ASISTENCIA PRIVADA.

CAPITULO VI.- OBSERVACIONES, SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES

▪ SECCIÓN DE ANEXOS

I. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO (pags. de 111 a 114)

II. PLANES Y PROGRAMAS DE TRABAJO PARA UNA AUDITORIA INTERNA

a) FORMATO PARA ARQUEOS DE CAJA (pag. 117)

b) CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO EN FUNCIONES GENERALES DE LA INSTITUCIÓN. (Pags. de 119 a 122)

c) CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO EN: GERENCIA; EFFECTIVO EN BANCOS; CAJAS OPERATIVAS E INVENTARIOS. (Pags. de 124 a 129)

d) PROGRAMAS DE TRABAJO PARA ARQUEOS DE CAJA (pags. 131-132)

e) PROGRAMAS DE TRABAJO PARA LA REVISIÓN DE CAJAS E INVENTARIOS. (pags. de 134 a 137)

▪ BIBLIOGRAFÍA (pags. de 138 a 140)

INTRODUCCIÓN

• *PRÓLOGO*

Con el surgimiento del altruismo en México que proviene desde el periodo colonial, algunas regiones del país han instaurado sus propios organismos que regulan esta actividad, con el desarrollo del presente trabajo que toca el tema de esta actividad, se menciona que en esta Ciudad del Distrito Federal surgió el establecimiento de algunas Instituciones de Asistencia Privada, las cuales mediante el Servicio Prendario otorgan apoyo económico a familias de la Sociedad Mexicana que por falta de dinero tienen problemas para solventar requerimientos económicos urgentes.

Quizás surja el desconocimiento y la pregunta acerca del Servicio Prendario; en comentarios al tema, se menciona que este mismo se relaciona con las Instituciones de Asistencia Privada que otorgan préstamos de dinero por el empeño de alhajas o artículos varios y en algunos casos automóviles, para lo cual se pactan intereses prendarios accesibles que en prorrato son del 4% mensual, inferiores a las tasas bancarias, así como los que cobra el agiotismo, intereses prendarios que se pueden acumular por mes hasta que la persona liquide a la Institución el importe que recibió en préstamo.

Como Instituciones de Asistencia Privada, estos organismos no persiguen el fin de lucro, ya que el remanente de sus ingresos es destinado a la beneficencia social del pueblo Mexicano.

A partir del año de 1999 se estableció la competencia con la apertura de Casas del empeño de particulares, que a diferencia éstas si persiguen el fin del lucro, con lo cual surge la necesidad para las Instituciones de Asistencia Privada de mejorar y eficientar la Calidad del Servicio.

- **OBJETIVO DEL TRABAJO**

Ante la presencia e incremento de la competencia, se percibe la necesidad de que las Instituciones de Asistencia Privada deberán trabajar en la eficiencia de la calidad de sus servicios, para ello mediante el presente Proyecto de trabajo de Auditoria Interna se analizan las herramientas técnicas mediante las cuales se puede lograr este objetivo.

Para lo cual, a continuación se describe el proceso del plan de trabajo por desarrollar en el tema de la Auditoria Interna como Instrumento de Control y Promotor de eficiencia en Instituciones de Asistencia Privada.

- **PLAN DE DESARROLLO**

El presente estudio se divide en 6 Capítulos agrupados en temas y anexos, los cuales se encuentran vinculados entre sí y son parte fundamental de sus subsecuentes.

El Capítulo I describe como introducción el origen e historia de las Instituciones de Asistencia Privada; comprendiendo su Marco Legal bajo el cual se rigen y desarrollan sus actividades operativas para el cumplimiento de la Misión y Visión Institucional, para ello se toma en cuenta el respaldo y soporte de su estructura administrativa: en síntesis se describe la función del Servicio Prendario con sus reglas y obligaciones que sujetan al pignorante, así como a la empresa prestadora del servicio, (pags. de 7 a 21).

Con el capítulo II se establecen los principios y reglas de valores personales que se deben considerar para lograr la calidad del buen servicio destinado a satisfacer las necesidades del usuario consumidor, así también se analizan las formas de medir la satisfacción del mismo usuario, (pags. de 22 a 28).

En el Capítulo III se establece el marco teórico de la auditoria interna como órgano de control, partiendo de su definición y objetivos, a su vez se considera el análisis de las Normas y Procedimientos de Auditoria Interna y los Principios Contables (NIF) como apoyo para la planeación y desarrollo de la Auditoria Interna, incluyéndose además la

participación de apoyos técnico administrativos y operativos del corporativo Institucional, considerándose además la importancia de la Auditoria al incluirse el enfoque de la norma ISO 9000 destinada al logro de la calidad del servicio, (pags. de 28 a 65).

En el Capítulo IV como herramienta técnica se consideran los principios y técnicas de trabajo en auditoria aplicables para el desarrollo de una adecuada planeación que permitirá el control y la eficiencia de trabajo, (pags. de 66 a 89).

En el Capitulo V se incluye a la Junta de Asistencia Privada del Distrito Federal, por ser el órgano que vigila y controla el funcionamiento de las Instituciones de Asistencia Privada, (pags. de 90 a 104).

Con el Capitulo VI se resumen las Observaciones, Sugerencias y Conclusiones, aportando comentarios de mejoras para el Control Interno que opera en este tipo de Instituciones, (pags. de 105 a 108).

- Se presenta una sección de anexos en el Capitulo VII, que integra el contenido de diversos papeles de trabajo referentes a las encuestas para medir la satisfacción del usuario, así también los cuestionarios para evaluar el Control Interno, y Programas de Trabajo para el desarrollo y ejecución de la auditoria interna en este tipo de Instituciones, (pags. de 109 a 136).
- Finalmente, se presenta la bibliografía del material de consulta que se utilizó para el desarrollo del presente trabajo, (pags. de 137 a 139)

CAPÍTULO I.- ORIGEN Y NATURALEZA DE LAS INSTITUCIONES DE ASISTENCIA PRIVADA.

1.1. MARCO HISTÓRICO.

Los datos históricos citan que en transcurso del siglo XIX, por voluntad propia determinadas personas benefactoras destinaron parte del caudal de su riqueza con el propósito de apoyar a la sociedad mexicana de escasos recursos.

Para dar cumplimiento a la voluntad del benefactor, con el capital de esa aportación monetaria se instaura la fundación de Instituciones de Asistencia Privada, de las cuales algunas de ellas destinaron esos recursos monetarios para proveer apoyo económico a familias mexicanas mediante el préstamo prendario.

De lo anterior, surgen las Instituciones del préstamo prendario, las cuales por naturaleza de su origen no persiguen el fin de lucro, y el remanente de sus productos o ingresos son destinados a los servicios de la beneficencia social, de las cuales en existencia actualmente son 3, y estamos hablando del “NACIONAL MONTE DE PIEDAD” que es la primer Institución que se establece en la Ciudad de México, seguida por el “MONTEPIO LUZ SAVIÑON”, y posterior a esta se establece el “MONTEPIO RAFAEL DONDÉ”, con sus relatos de historia que se describe a continuación.

Los documentos históricos del “NACIONAL MONTE DE PIEDAD” citan que esta Institución inició operaciones el día 25 de febrero de 1775 por voluntad del SR. PEDRO ROMERO DE TERREROS Conde de Regla originario del país de España, quien como agradecimiento a la acumulación de su riqueza proveniente de la explotación de minas en lo que es en la actualidad el Estado de Hidalgo de nuestro país, aportó la cantidad de \$300,000.00 pesos oro destinados para el préstamo prendario con el objetivo principal de apoyo a los necesitados de todas las clases de la sociedad mexicana y en especial a los menesterosos.

En documentos históricos se menciona que El “MONTEPIO LUZ SAVIÑÓN” fue fundado el 24 de abril de 1902 por disposición de la SRA. LUZ SAVIÑÓN DE SAVIÑÓN, quién destinó \$300,000.00 pesos oro a fin de constituir el patrimonio de esa Institución, la SRA. SAVIÑÓN nació en la ciudad de Puebla a mediados del siglo XIX, se casó con su primo DON BARTOLOME SAVIÑÓN Y RUIN DE CELIS, juntos reunieron una inmensa fortuna, al enviudar y sin haber procreado hijos, dejó un testamento donde destinaba su fortuna al establecimiento de ese Montepío; los datos históricos citan que Doña LUZ falleció en el mes de mayo de 1902 y no pudo observar el inicio de su obra altruista, ya que los mismos datos sin precisar la fecha de ese mismo año de 1902, mencionan que **Don PORFIRIO DIAZ** siendo Presidente de México acudió al acto inaugural de esa Institución, y en ese acto de apertura se dirigió a una de las ventanillas para empeñar **UNA LEONTINA Y UNA PLUMA DE ORO**, por las cuales le otorgaron un préstamo prendario simbólico de **\$35.00**, con lo cual se firmó el primer empeño de esa Institución, finalmente el día primero de agosto de 1902 esta Institución inició operaciones.

Los datos históricos citan que el “MONTEPIO RAFAEL DONDÉ”, fue fundado en el año de 1905 por el LIC. RAFAEL DONDE PRECIAT, quien expresó en su testamento que dejaría su fortuna sin especificar su monto para la creación y sostenimiento de Escuelas, Academias y Centros de Oficios dedicados a la educación y desarrollo de la juventud mexicana estudiosa de escasos recursos, para lo cual esta Institución en su apoyo se dedica al otorgamiento de préstamos prendarios destinados a la Sociedad Mexicana que necesita de apoyo económico urgente, y el remanente de ese Servicio prendario se destina a la labor altruista determinada por voluntad de su fundador.

➤ OTRAS INSTITUCIONES DE ASISTENCIA PRIVADA.

Para conocimiento se informa de otras Instituciones de Asistencia Privada con diferente actividad que también destinan sus servicios a la beneficencia social, de las

cuales por su trascendencia histórica e importancia se considera a las siguientes Instituciones:

- a) **CRUZ ROJA MEXICANA.-** el inicio de su fundación proviene del año de 1898, la obra de esta fundación estuvo a cargo de la SRA. LUZ GONZALEZ COSIO DE LÓPEZ, Institución que mediante decreto presidencial No. 401 del entonces presidente General PORFIRIO DÍAZ, el día 21 de febrero de 1910 se otorgó su reconocimiento oficial para constituirse como Institución no lucrativa.
- b) **HOSPITAL DE JESUS.-** Es el más antiguo de América que fue fundado y construido por HERNÁN CORTES en el año de 1524, y sus servicios son destinados en especial a las personas de escasos recursos y otras personas que requieren de sus servicios; constituida como Institución no lucrativa, se mantiene de donativos y la recuperación económica que obtiene en el pago moderado de consultas médicas y servicios quirúrgicos.
- c) Así también es importante mencionar que existen otras Instituciones de Asistencia Privada que otorgan otro tipo de servicios asistenciales en el Distrito Federal para las personas de escasos recursos, como son LA ORGANIZACIÓN DEL TELETÓN, EL HOSPITAL ESPAÑOL, EL HOSPITAL ABC, ASOCIACIÓN MEXICANA DE AYUDA A NIÑOS CON CANCER, ETC.

1.2. MARCO LEGAL Y FISCAL.

Las Instituciones de Asistencia Privada son reconocidas como entidades que poseen Personalidad Jurídica y Patrimonio propio, que se rigen por la Ley de Instituciones de Asistencia Privada para el Distrito Federal, y demás ordenamientos sobre la materia como son sus propios Estatutos, Contrato Colectivo y Reglamento Interior de Trabajo, su nombre y personalidad jurídica emana del reconocimiento oficial aprobado por la Junta de Asistencia Privada, organismo que regula y vigila las operaciones de estas Instituciones.

Por disposición de las leyes fiscales, este tipo de Instituciones están exentas al impuesto del IETU, así como al pago del I. S. R., y al Impuesto al Activo, de acuerdo a lo que establece la Ley del Impuesto Sobre la Renta en su TÍTULO III del Régimen para las Personas Morales con fines no Lucrativos remitiéndose a sus Artículos 93 y 95, y Artículo 6 de la Ley del Impuesto al Activo.

Debido a que la actividad de estas Instituciones consiste en trabajar con objetos usados no están obligadas al Gravamen del I. V. A., y en cuanto a otros Impuestos Locales y Regionales, es importante mencionar que en lo que se refiere a los edificios históricos de su Casa Matriz, estos son considerados como patrimonio de la Nación, por lo que respecta al arrendamiento de sus Sucursales se les obliga al pago de Predial, Agua, Luz y Teléfono.

Para el demás ordenamiento Legal, por surgimiento de conflictos en sus actividades se rigen por la Legislación del Código Civil y Mercantil; la Ley de la PROFECO, y de otras Instancias como pueden ser los Tribunales Penales, Cívicos y Administrativos en los casos de conflictos con empleados deshonestos y quejas de usuarios.

1.3. MISIÓN Y VISIÓN.

Para definir estos dos conceptos me apoye en el Diccionario de la Real Academia Española, así como en el trabajo de Tesis del C.P. ALFREDO ADAM ADAM^{1*}.

MISIÓN.- Se define como el poder o facultad que se otorga a persona (s) para el cumplimiento y desarrollo de algún cometido referente al designio de una actividad empresarial, con lo cual se puede considerar que la mejor Visión Institucional deberá enfocarse hacia las expectativas de sus clientes, por el hecho de que el cliente es quien decide el camino hacia el éxito de una organización.

^{1*} C. P. ALFREDO ADAM ADAM / Auditoría al Desempeño como herramienta de la Auditoría Gubernamental en México / Tesis Profesional / México, 2006.

VISIÓN.- Se define como el efecto de visualizar el futuro de una empresa mediante el establecimiento de objetivos, metas y acciones de un plan estratégico para direccionar el cumplimiento de la Misión, por ser el enlace que une a la organización con el presente y el futuro describiendo en concepto las actividades futuras de la misma organización.

En base a lo anterior, de mi parte considero que la MISIÓN Y VISIÓN de las Instituciones de Asistencia Privada se puede definir bajo los siguientes conceptos empresariales.

MISIÓN INSTITUCIONAL

“Ser la Institución de Asistencia Privada de Altruismo sin fines de lucro, que por voluntad de su ilustre fundador satisfaga oportunamente la necesidad económica de las familias Mexicanas en apego a los estatutos vigentes de su fundación, y en un marco de transparencia y legalidad”.

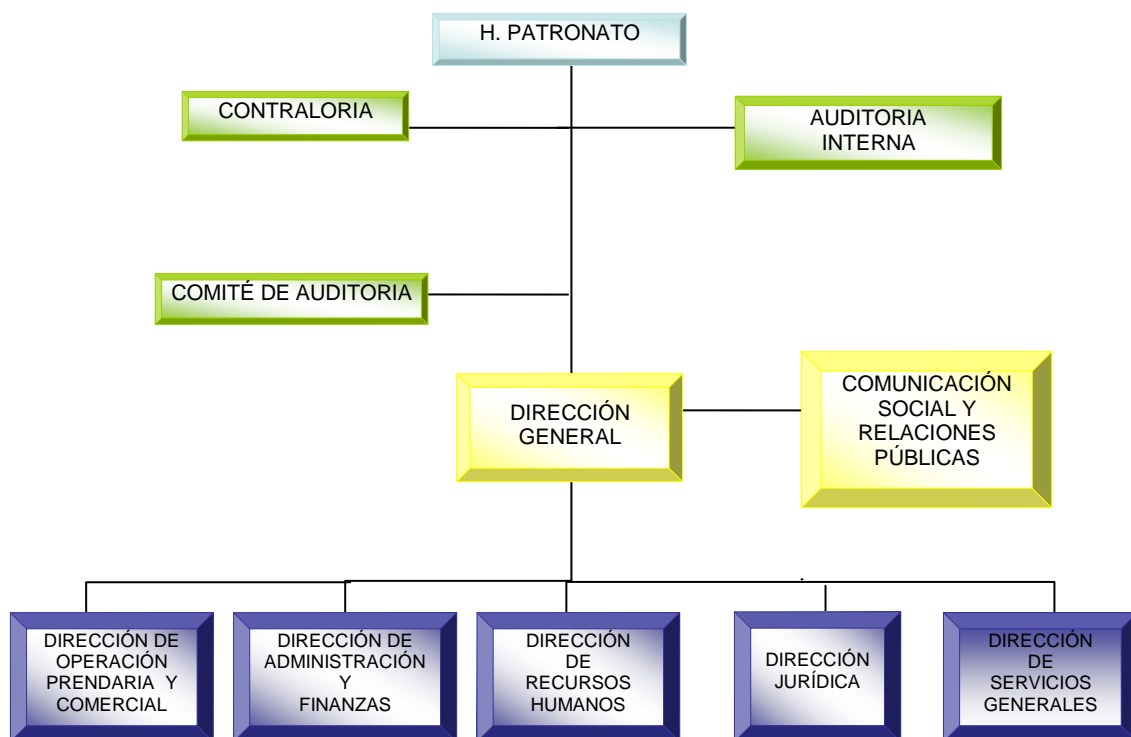
VISIÓN INSTITUCIONAL

“Ser la Institución de Asistencia Privada que predomine con la calidad de sus servicios en los sectores Prendario y Asistencial, con la visión de fomentar el incremento de su capacidad servicial a través de una gestión eficiente y rentable que de cumplimiento a la Misión Institucional determinada por su benefactor o fundador”.

1.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

Para la Coordinación y Control de sus actividades, las Instituciones de Asistencia Privada requieren la necesidad de estructurar su Organización Administrativa, para lo cual por conocimiento y estudio de forma general se propone el siguiente organigrama funcional, estructura que podrá ser adecuada de acuerdo a las necesidades y objetivos de cada Institución; con la observación de que las Direcciones de área determinarán sus

áreas de apoyo como son las Subdirecciones y Jefaturas de Departamento, así como las oficinas administrativas que se consideren necesarias.



Del estudio a la Ley de Instituciones de Asistencia Privada para el Distrito Federal, así como a los Estatutos de la fundación de una de las citadas 3 Instituciones de Asistencia Privada, se define la atribución de funciones para cada área funcional de la presente Estructura Organizacional.

H. PATRONATO

Es el órgano supremo que toma las decisiones para regir la actividad Institucional, por lo general se integra de cinco miembros que desempeñan los cargos de Patrono Presidente, Patrono Revisor, Patrono Secretario y dos Patronos Vocales, órgano que se faculta con las siguientes atribuciones.

➤ ATRIBUCIONES

- I. Nombrar al Director General de la Institución.
- II. Aprobar y vigilar el patrimonio Institucional.
- III. Revisar y aprobar el presupuesto anual de Ingresos y egresos Institucional.
- IV. Aprobar la expansión o decremento de la capacidad Institucional.
- V. Aprobar los proyectos y programas de Donativos.
- VI. Coordinar la toma de decisiones en el ámbito de la Operación Prendaria y Comercial de la Institución, además de aprobar el programa de donativos.
- VII. Intervenir en el nombramiento del personal que maneje fondos y valores.
- VIII. Aprobar los reglamentos que norman las actividades Institucionales.
- IX. Intervenir en los casos no previstos en los estatutos Institucionales.

DIRECCIÓN GENERAL

➤ ATRIBUCIONES

- I. Hacer cumplir los acuerdos del Patronato.
- II. Coordinar a las diversas Direcciones de la estructura organizacional.
- III. Informar al H. Patronato sobre el estado que guarda la Administración Institucional.
- IV. Convocar a sesiones extraordinarias a los miembros del H. Patronato.
- V. Presentar anualmente al H. Patronato los presupuestos de ingresos y egresos Institucionales.
- VI. Representar legalmente a la Institución, y otorgar poderes generales para pleitos y cobranzas.
- VII. Coordinar y vigilar la correcta administración de los recursos humanos, materiales y financieros.
- VIII. Ampliar o disminuir las Direcciones de área.
- IX. Aprobar y vigilar que se cumplan los manuales de organización, métodos y procedimientos de las áreas de Dirección.
- X. Aprobar el proyecto de nuevos servicios que pueda otorgar la Institución.

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN PRENDARIA Y COMERCIAL

➤ ATRIBUCIONES

- I. Establecer políticas y programar en cuanto a la distribución del presupuesto para la operación prendaria y comercial.
- II. Coordinar y vigilar las políticas y procedimientos que norman la operación prendaria y comercial.
- III. Presupuestar anualmente la operación prendaria y comercial.
- IV. Coordinar y supervisar la actividad de las diversas Gerencias Operativas.
- V. Coordinar y vigilar las responsabilidades económicas de los valuadores para evitar riesgos al Patrimonio Institucional.
- VI. Coordinar y supervisar las actividades de las ventas prendarias para evaluar la recuperación de las inversiones en préstamos prendarios.
- VII. Supervisar y evaluar el reporte mensual de ventas, verificando que sus variaciones no alteren los límites establecidos.
- VIII. Proyectar los programas de publicidad y promoción comercial.

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

➤ ATRIBUCIONES

- I. Administrar los recursos financieros de la Institución, mediante la adecuada planeación y seguridad en el manejo del capital.
- II. Administrar y controlar los recursos financieros del presupuesto anual destinado a cada Dirección de área.
- III. Planear y proyectar los ingresos y egresos económicos en cantidades, oportunidades y condiciones favorables a los fines Institucionales.
- IV. Programar y controlar la operación contable oportuna para el análisis financiero.
- V. Coordinar las áreas de presupuesto para la tesorería general y donativos.

- VI. Intervenir en convenios con dependencias oficiales, Instituciones públicas o privadas para el cumplimiento del objetivo social.
- VII. Investigación de mercado para las mejores prácticas de la inversión financiera.

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

➤ ATRIBUCIONES

- I. Proyectar planes, políticas y programas de administración de los recursos humanos.
- II. Programar el presupuesto anual de administración para los recursos humanos.
- III. Administrar la plantilla de los recursos humanos.
- IV. Proponer y promover el otorgamiento de premios, estímulos y recompensas a los empleados sobresalientes.
- V. Promover la creación y desarrollo de planes y programas educativos de capacitación para el personal de la Institución.
- VI. Coordinar con el sindicato de empleados la administración del personal sindicalizado.
- VII. Atender el control del reclutamiento y selección del personal de nuevo ingreso.
- VIII. Coordinar y supervisar la prestación de los servicios médicos al personal y familiares derechohabientes.
- IX. Participar en el control de las sanciones y responsabilidades determinadas para empleados reportados a la Dirección Jurídica.
- X. Actualizar y depurar el archivo personal de empleados activos y jubilados.
- XI. Analizar la justificación del posible incremento de la nomina del personal activo.

DIRECCIÓN JURÍDICA

➤ ATRIBUCIONES

- I. Representar legalmente al H. Patronato, Dirección General, y funcionarios cuando estos sean involucrados en juicios contenciosos y otros procedimientos judiciales o administrativos.
- II. Proporcionar asesoría jurídica específica a las diversas áreas Institucionales, y respaldar a Gerencias operativas en asuntos jurídicos específicos.
- III. Aplicar a empleados problemáticos las medidas disciplinarias y las sanciones administrativas laborales conforme a la ley y normatividad Institucional.
- IV. Formular denuncias de hechos y presentar querellas, así como otorgar los desistimientos correspondientes, previa información a la Dirección General.
- V. Mantener actualizadas las bases legales para los contratos y convenios de carácter laboral, fiduciario, comercial, crediticio, civil, de finanzas y de seguros para el adecuado funcionamiento Institucional.

DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES

➤ ATRIBUCIONES

- I. Administrar el sistema de informática Institucional.
- II. Programar el presupuesto anual para los recursos materiales y de servicios.
- III. Proyectar programas de mantenimiento y posible incremento de inmuebles Institucionales.
- IV. Desarrollar programas eficientes de vigilancia y seguridad Institucional.
- V. Atender y supervisar el requerimiento y mantenimiento del activo fijo Institucional.
- VI. Establecer contacto con las autoridades competentes para el control y mantenimiento de inmuebles considerados como patrimonio nacional.

- VII. Proveer a las diferentes áreas de Dirección los suministros de servicios generales para el buen funcionamiento operativo Institucional.
- VIII. Proponer proyectos de mejoras al mantenimiento y conservación de las instalaciones Institucionales.

FUNCIONES DE UNIDADES ADMINISTRATIVAS AUXILIARES

AUDITORIA GENERAL

➤ ATRIBUCIONES

- I. Vigilar los flujos de ingresos y egresos, supervisar el adecuado cumplimiento del trámite operacional en pagos e inversiones financieras.
- II. Vigilar la afectación del presupuesto destinado a los programas autorizados por el H. Patronato.
- III. Vigilar el control de las existencias y movimientos prendarios en depositarias y almonedas; supervisar la determinación y control de las demasías y sus saldos.
- IV. Revisar y supervisar los procedimientos operativos y administrativos.
- V. Supervisar los contratos de obra y proveedores, y revisar la procedencia de las cotizaciones.
- VI. Supervisar y vigilar el buen funcionamiento del control interno Institucional.
- VII. Vigilar el proceso operativo de los donativos Institucionales.
- VIII. Ordenar la práctica de revisiones a las operaciones y registros contables de las dependencias Institucionales.
- IX. Investigar en coordinación con la Dirección Jurídica los daños patrimoniales, así como las responsabilidades y sanciones de empleados.
- X. Vigilar el control de bienes y valores en el cambio de funcionarios y empleados que manejen valores.

- XI. Controlar el apoyo de la auditoria externa.
- XII. Controlar el modulo de quejas y atención a usuarios.

COMITÉ DE AUDITORIA

➤ ATRIBUCIONES

- I. Recomendar la designación de los auditores externos.
- II. Revisar el alcance (y los gastos relacionados) con la auditoria anual externa.
- III. Revisar el alcance (y los gastos relacionados) con otros servicios desarrollados con los auditores externos.
- IV. Revisar el alcance del programa de auditoria interna, así como la calidad del departamento de auditoria interna.
- V. Revisar los resultados anuales de la auditoria interna y externa.
- VI. Revisar las evaluaciones de adecuación a los controles internos.
- VII. Determinar la realización de revisiones especiales e investigaciones si se consideran necesarias.
- VIII. Mantener líneas directas de comunicación entre los directores de área, la dirección general y los auditores internos y externos; planeando juntas periódicas.
- IX. Revisar que las políticas de la organización se apeguen a las leyes y reglamentaciones.
- X. Evaluar que las operaciones se desarrollen conforme a principios éticos.
- XI. Evitar situaciones donde se presenten conflictos de interés entre auditores internos y externos.
- XII. Investigar fraudes, malos manejos y gastos excesivos.

CONTRALORIA

➤ ATRIBUCIONES

- I. Establecer, ejercer y coordinar el desarrollo de un plan integral de control sobre los bienes y operaciones Institucionales.
- II. Verificar la veracidad de los registros contables e interpretar los estados financieros, así como vigilar su elaboración y presentación oportuna.
- III. Supervisar el régimen fiscal a que esté sujeta la Institución.
- IV. Proponer las reformas que coadyuven al cumplimiento de los planes y programas Institucionales.
- V. Determinar las prioridades en relación con las modificaciones a la estructura, sistemas y procedimientos.
- VI. Proponer, promover y coordinar el establecimiento de reformas administrativas.
- VII. Establecer y evaluar las políticas, programas y actividades que conlleven a un mejor aprovechamiento de los recursos Institucionales.
- VIII. Promover sistemas de evaluación para medir los resultados de trabajo de las diversas áreas de dirección.

COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

➤ ATRIBUCIONES

- I. Proponer planes y programas de interrelación con Dependencias Oficiales, Organismos Descentralizados, Empresas de participación Estatal y demás Instituciones de carácter público o privado.
- II. Establecer módulos y medios de información para orientar al usuario y difundir los servicios Institucionales.
- III. Proyectar interna y externamente una imagen sana y favorable de la Institución.

- IV. Coordinar y divulgar la información sobre las diversas actividades y servicios que presta la Institución.
- V. Proyectar planes y programas publicitarios, así como campañas publicitarias a través de los medios masivos de comunicación.

1.5. DESCRIPCION DEL SERVICIO PRENDARIO.

Como introducción y para mayor claridad del tema, se menciona que este servicio surge al momento en que se firma el contrato prendario, mediante el cual la Institución y el pignorante se sujetan a los derechos y obligaciones que contrae el empeño de una prenda, que puede ser una alhaja, artículo vario y en algunos casos automóviles, por los cuales se otorga un préstamo de dinero en efectivo, cuyo monto es determinado por un perito valuador tomando la base de su valor comercial, el cual siempre será menor a este mismo por el hecho de que el giro de la Institución consiste en trabajar con objetos usados, para lo cual la Institución utiliza la siguiente terminología.

PIGNORANTE.- Se designa este término para toda aquella persona que solicita el empeño de una prenda.

PRENDA.- Terminología que se utiliza para aquella alhaja, artículo vario o automóvil que se deja en garantía del préstamo de dinero.

INTERÉS PRENDARIO.- Porcentaje de interés que se pacta en el importe del préstamo, el cual se prorrotea redondeándose entre un 4% mensual.

REFRENDO.- El periodo de vigencia del empeño es de 4 meses nominales con fracción de días del 5º mes; si la persona no cuenta con recursos para devolver el importe del préstamo, únicamente se obliga al pago de los intereses prendarios acumulados a ese 5º mes, teniendo derecho de 3

a 5 refrendos del empeño de la prenda o más según la Institución de que se trate.

DESEMPEÑO.- Al momento que la persona decide devolver el importe del préstamo, más los intereses prendarios acumulados, se procede al desempeño de la prenda.

DEPOSITO.- Bóveda o almacén donde se resguarda el empeño de las prendas.

ALMONEDA.- Local o área donde se exhiben las prendas a la venta.

COMERCIALIZACIÓN DE LA PRENDA.- Fijándose el periodo límite del empeño, se determina la fecha de comercialización para que se venda la prenda al público en general, con lo cual estas Instituciones recuperan su capital del préstamo prendario.

DEMASIA.- Pasando la prenda a la comercialización, se le asigna el importe de venta con el mismo avalúo que determinó el valuador, a ese importe la Institución descuenta el monto del préstamo otorgado, incluyendo los intereses prendarios acumulados, además de aplicarse al precio de venta un porcentaje para los gastos de operación; y a la diferencia de importe que resulte se le asigna el término de la **DEMÁSÍA**, la cual queda a disposición del pignorante por la venta de su prenda; existen casos en que por el transcurso del tiempo no resulta ninguna demásía, ya que se aplican rebajas al precio de la venta para que la prenda se venda lo más pronto posible.

CAPÍTULO II.- EL SERVICIO, CON SUS PRINCIPIOS Y REGLAS.

Debido a que la actividad de estas Instituciones se identifica en lo particular por el Servicio Prendario; a continuación se desarrolla el Tema del **SERVICIO** con sus Principios y Reglas que deben aplicarse para obtener el logro de la eficiencia y calidad del mismo; y para desarrollo de este Capítulo me apoyé en el estudio que aportó el LAE. VICTOR HUGO GRAJALES LÓPEZ mediante el tema de su Tesis Profesional ^{*2}, e integrándose mis experiencias de trabajo como jefe del área de atención al cliente o usuario, se estructuraron los siguientes Principios, Reglas y Técnicas, pretendiendo atraer la atención de las Instituciones de Asistencia Privada para fomentar el buen servicio Institucional.

2.1. DEFINICIÓN DEL SERVICIO Y SU ENFOQUE.

Del estudio al material bibliográfico; en mi opinión el servicio se define “como la acción y efecto de servir mediante un proceso sistemático para satisfacer necesidades de interés público o privado”.

2.2. ¿QUÉ LOGRAMOS CON UNA ATENCIÓN AMABLE?

- ✚ Mejorar nuestras relaciones con el usuario con quien tratamos diariamente.
- ✚ Comunicar actitudes positivas y sinceras que den confianza al usuario.
- ✚ Mejorar la atmósfera del ambiente de trabajo para atraer la atención del usuario.
- ✚ Desarrollar el sentido del servicio como satisfactor principal.

² LAE. VICTOR HUGO GRAJALES LÓPEZ/ Calidad en el Servicio en una Compañía de Seguros/ Tesis Profesional/ México, 1993.

2.3. PRINCIPIOS GENERALES DE SERVICIO.

Se refieren al establecimiento de todas aquellas cualidades de valores y actitud para proporcionar el servicio que deberán comprender lo siguiente.

- a) Por cliente o usuario se entenderá toda aquella persona que solicita los servicios.
- b) Por servicio se entenderá la disposición oportuna confiable y positiva encaminada para atender y solucionar un problema.
- c) El trato ético, honesto y respetuoso se deberá manifestar siempre en todas las relaciones con los usuarios.
- d) Tratar de alcanzar la más alta calidad en el servicio.
- e) Proporcionar un servicio excelente, recordando el antiguo precepto “trata a los demás como te gustaría ser tratado”.
- f) Jamás se deberá dar por hecho que el usuario sabe lo que debe hacer en sus trámites.
- g) Tratar de otorgar un servicio con valor agregado que va más allá de lo que el usuario espera recibir.

2.4. REGLAS PARA OTORGAR UN BUEN SERVICIO.

En relación a la actitud personal, se deberá reglamentar los siguientes conceptos.

- a) **LA COMPETENCIA**
Se refiere a la rapidez y eficiencia para atender al usuario en todo momento, anteponiendo las necesidades de éste a las nuestras.
- b) **EL CONOCIMIENTO**
Se desarrolla con la capacitación para responder y actuar de inmediato a las preguntas y requerimientos del usuario, buscando siempre adquirir mayores conocimientos y actualización periódica con la capacitación.

c) **EL ORGULLO**

Se refiere a la actitud personal que se tiene hacia el trabajo y la empresa, así como la energía que se aporta en la labor cotidiana.

d) **LA APARIENCIA**

Se refiere a la presentación pulcra que debe presentar el empleado en la atención al usuario.

e) **LA CORTESÍA**

Se relaciona con la amabilidad y trato cortés, escuchando atentamente al usuario para atender sus necesidades buscando la satisfacción de este mismo.

f) **LA HONRADEZ**

Valor personal referente a la actitud del empleado para lograr la confianza del usuario.

2.5. MEDIOS Y REGLAS PARA OTORGAR UNA ATENCIÓN AMABLE.

MEDIOS

- Sentirse bien y satisfactoriamente consigo mismo.
- Darle al usuario la importancia que este se merece.
- Utilizar de forma constante estímulos positivos.
- Asignar prioridades y saber dar preferencias.
- Respetar el tiempo de los usuarios con la atención eficaz y oportuna.

REGLAS

- a) Saludar cordialmente al usuario.
- b) Mostrar una actitud servicial y amable.
- c) Respetar el tiempo del usuario.
- d) Apoyar y ayudar al usuario en lo necesario.

- e) Resolver los problemas del usuario, evitando que estos se incrementen.
- f) Recordar que el buen servicio se identifica con la atención amable.
- g) Responsabilidad para que el servicio sea eficiente.
- h) Dar igualdad al servicio, se trate de quién se trate.
- i) Despedirse del usuario amablemente.

2.6. FACTORES POR CONSIDERAR PARA EL BUEN SERVICIO.

Concepto referente a la calidad de las Relaciones Humanas que debe prevalecer Institucionalmente, y se divide en dos vertientes para su tratamiento.

PRIMERA :

Consiste en transformar a nuestros propios empleados para proporcionar un buen servicio a los usuarios.

SEGUNDA :

Tomar en cuenta a los usuarios, y no considerarlos como simples receptores del servicio, sino que son seres humanos con necesidades por satisfacer, y mediante la calidad del servicio que estamos obligados a ofrecer se logra la total satisfacción del usuario.

Debiéndose tomar en cuenta estas normas de conducta, se sugiere educar el comportamiento de los empleados de la Institución para inculcarles la importancia que representan los valores Institucionales y poder cambiar los viejos paradigmas que humillan al usuario, al considerarlo que este acude porque necesita de nosotros, siendo que nosotros dependemos del buen servicio que proporcionemos a nuestros usuarios.

2.7. CÓMO MANEJAR LAS QUEJAS DE LOS USUARIOS.

El Departamento de Atención al Cliente o Usuario como medio receptor de la diversa problemática e inconformidades reportadas, deberá proceder al análisis de la

forma en que se deben manejar y controlar las quejas y observaciones del mismo usuario, procediendo de la siguiente manera.

- a) Escuchar con atención la queja del usuario.
- b) Identificar el problema.
- c) El receptor de la queja debe ser persona experimentada.
- d) Asumir la responsabilidad de la queja.
- e) En caso de no tener facultad para resolver el problema de la queja, solicitar de inmediato el apoyo del área que corresponda.
- f) Proceder a la investigación del problema.
- g) No permitir que los sentimientos intervengan.
- h) Aclarar al usuario las normas y políticas de la Institución.
- i) Proceder a resolver el problema en lugar de empeorarlo.
- j) Ser paciente y respetuoso.
- k) Proporcionar al usuario el apoyo necesario para la solución del problema.
- l) Dar seguimiento al problema, presionando para la solución inmediata del mismo.
- m) Establecer los controles de registro de la queja para el seguimiento de la misma.

2.8. FORMAS DE MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

Es de vital importancia para toda empresa, medir la satisfacción del cliente para conocer sus expectativas, y el grado de respuesta en que la misma empresa está cumpliendo con su compromiso; con ello se permite lo siguiente.

- Conocer como perciben los usuarios a la Institución, y sí el servicio cumple con sus expectativas.
- Identificar prioridades de mejoras.
- Establecer metas para la mejora del servicio.
- Conocer las inconformidades del usuario.

Para lo cual, a continuación se describen TRES OPCIONES básicas, mediante las cuales se puede medir la satisfacción del usuario.

- 1.- ENTREVISTAS PERSONALES
- 2.- ENTREVISTAS POR TELÉFONO
- 3.- EL FORMATO DE CUESTIONARIO

Analizando la situación de los usuarios consumidores del servicio prendario que se otorga en este tipo de Instituciones, por conocimiento se tiene que estos mismos por sus problemas económicos y por falta de tiempo, casi siempre se conducen con prisas y molestos, motivo por lo cual para proceder a la encuesta lo aconsejable sería el formato del Cuestionario, el cual deberá diseñarse con preguntas concretas, y como respuesta el usuario seleccionará la casilla de información marcándola con una **X** según sea su apreciación, además de que al final del formato se presenta un apartado de comentarios para aquellos que deseen ampliar sus opiniones.

Con este fin, se propone un formato de encuesta que se diseñó para medir la satisfacción del cliente o usuario que utilizan los servicios de este tipo de Instituciones, el cual se remite a la sección de los Anexos incluyéndose como Anexo I; este mismo no debe considerarse modelo estático debido a que puede cambiar por requerimientos e implementación o modificaciones de acuerdo a necesidades por situaciones imprevistas.

Debido a que la Auditoria Interna como función independiente de una Institución le proporciona apoyo y asesoría a la alta Dirección para lograr la eficiencia del Servicio Operativo, a continuación se presenta un marco teórico tentativo mediante el cual se puede estructurar el plan de trabajo de Auditoria Interna que permitirá lograr la evaluación y supervisión de la eficiencia y calidad del Servicio Institucional.

CAPÍTULO III.- MARCO TEORICO DE LA AUDITORIA INTERNA.

Con el fin de establecer la metodología para los planes de trabajo que permitirán a la actividad de la Auditoria Interna desarrollar sus funciones de control y asesoría para apoyar a las instituciones de Asistencia Privada en el logro de sus metas y objetivos que se fijan por alcanzar; a continuación se procede al análisis de los siguientes conceptos del marco teórico que interviene en este proceso.

3.1. DEFINICIÓN Y OBJETIVOS DE LA AUDITORIA INTERNA

Debido a la diversidad de funciones que comprende la auditoria interna, no existe una definición de auditoria estándar; con lo cual, del estudio a la definición aportada por diversos autores para el presente trabajo se estructurará una definición de Auditoria Interna.

- **SITIO WEB del Instituto de auditores internos de los Estados Unidos de Norteamérica.**

Este Instituto define a la Auditoria Interna “como una actividad de consultoría y garantía, independiente y objetiva, diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a lograr sus objetivos mediante un enfoque sistemático y disciplinado destinado a evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de administración de riesgo, control y dirección”.

- **LOS C. P. ALFREDO ADAM ADAM Y GUILLERMO BECERRIL LOZADA.-**

En su libro*³ definen a la Auditoria “como la revisión y la supervisión sistemática de una actividad o grupo de actividades; en su enfoque a la Auditoria Interna la

^{3*} C. P. ALFREDO ADAM ADAM y C .P. GUILLERMO BECERRIL LOZADA / La Auditoria Interna en la Administración Pública Federal / Ed. Instituto Mexicano de Contadores Públicos / México, 1980.

consideran como aquella que se realiza dentro del ámbito de una organización o entidad, para dar servicio a la misma que es realizada por personal que depende económicamente de dicha entidad. Aun cuando exista dependencia económica, es requisito indispensable para su buen funcionamiento que exista una absoluta independencia mental y jerárquica por parte del citado personal, para que este tipo de auditoría pueda cumplir con sus objetivos”.

- **EL C. P. CHARLES A. BACON.-** En su libro^{4*} define a la Auditoría Interna “como una actividad de evaluación independiente dentro de una organización, cuya finalidad es examinar las operaciones contables, financieras y administrativas como base para la prestación de un servicio efectivo a los más altos niveles de dirección. Expresado de otro modo, es un Control de Controles”.
- **EL C. P. JORGE LOZANO NIEVA.-** En su libro* define a la Auditoría Interna “como una actividad independiente de evaluación de una organización, mediante la revisión de su contabilidad, finanzas y otras operaciones que sirven de base a la administración de la empresa. Es un control gerencial cuyas funciones son la medición y evaluación de la efectividad de otros controles”.
- **EI C. P. y M.C.A. JUAN RAMÓN SANTILLANA GONZÁLEZ.-** En su libro* define a la Auditoría Interna “como una fusión independiente de evaluación, establecida dentro de una organización para examinar y evaluar sus actividades como un servicio a la misma organización. Es un control cuyas funciones consisten en examinar y evaluar la adecuación y eficiencia de otros controles”.

⁴ * C. P. CHARLES A. BACON / Manual de Auditoría Interna / Ed. UTEHA/ México, 1991.

* C. P. JORGE LOZANO NIEVA / Auditoría Interna / Ed. ECASA / México, 1973.

* C. P. y M. C. A. JUAN RAMÓN SANTILLANA GONZÁLEZ / Manual del Auditor T-II / Ed. ECAFSA / México, 1997.

ADICIÓN DE MI OPINIÓN PERSONAL

Del análisis a las definiciones anteriores, en mi opinión se define a la Auditoría Interna “como una función independiente de revisión, supervisión y evaluación sistematizada que se lleva a cabo dentro de una organización por personal que depende de la misma, y se considera como un control cuyas funciones consisten en examinar y evaluar la adecuación y eficiencia de otros controles en apoyo a los más altos niveles de dirección de la empresa para el logro eficiente de las metas y objetivos Institucionales”.

OBJETIVOS DE LA AUDITORIA INTERNA

En mi opinión, los objetivos de la Auditoría Interna consisten en proporcionar apoyo profesional a los altos directivos de la organización mediante un proceso sistemático de análisis y evaluación a sus operaciones empresariales, para proporcionar opiniones de diagnósticos técnicos que les permita un desarrollo eficiente y efectivo de sus actividades operativas y administrativas.

Diagnósticos que resultan del conocimiento de causa que adquiere el auditor interno en su revisión y análisis de trabajo, cuya información al ser tratada con sus propios conocimientos técnicos, experiencia y formación académica profesional, le permite la confianza y le da seguridad para externar opiniones técnicas de asesoría con valor agregado para beneficio de toda organización en su conjunto.

A manera de diagnóstico para beneficio de las Instituciones de Asistencia Privada del ramo prendario, se sugiere lo siguiente.

- a) Que los planes y políticas generales de éstas Instituciones, así como las normas y procedimientos aprobados para su ejecución, se cumplan de manera eficaz y satisfactoria.
- b) Que los resultados de estos planes y políticas generales respondan en su ejecución práctica a los objetivos establecidos.

- c) Que la estructura orgánica y su división de funciones, así como sus métodos de trabajo sean los adecuados y eficaces de acuerdo a la diversidad de actividades.
- d) Que la implementación o revisión de algún plan de trabajo, política, procedimiento y método, o algún cambio en la estructura básica o en la división de funciones pueda contribuir a mejorar el funcionamiento general de la Institución.
- e) Que los bienes patrimoniales se encuentren debidamente protegidos en salvaguarda y contabilizados.
- f) Que las transacciones diarias se registren contablemente en su totalidad correcta y oportunamente.
- g) Que la Institución se encuentre razonablemente protegida contra fraudes y siniestros.
- h) Que los mandos intermedios transmitan información fidedigna, adecuada y oportuna a los altos niveles de dirección y de ejecución para la buena marcha de la empresa.
- i) Que las tareas individuales se cumplan con eficiencia, oportunidad y honestidad.

3.2. NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA INTERNA

Debido a que las normas son parte fundamental para la mejor practica de la auditoria interna, el cumplimiento de las mismas es de vital importancia para el ejercicio de las responsabilidades de los auditores internos, para lo cual de manera enunciativa y en resumen se presenta la estructura del marco normativo Internacional que establece el Instituto de Auditores Internos I.I.A.

NORMAS SOBRE ATRIBUTOS

1000.- Propósito, Autoridad y responsabilidad.

1100.- Independencia y Objetividad.

La actividad de la auditoria interna debe ser independiente, y los auditores internos deben ser objetivos en el cumplimiento de su trabajo.

1110.- Independencia de la Organización.

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

1120.- Objetividad individual.

Los auditores internos deben tener una actitud imparcial y neutral, y evitar conflictos de intereses.

1130.- Impedimentos a la Independencia u Objetividad.

Si la Independencia u Objetividad se viese comprometida de hecho o en apariencia, los detalles del impedimento deben darse a conocer a las partes correspondientes. La naturaleza de esta comunicación dependerá del impedimento.

1200.- Pericia y debido Cuidado Profesional.

1210.- Pericia.

Los auditores internos deben reunir los conocimientos, las aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades individuales. La actividad de la auditoria interna, colectivamente debe reunir u obtener los conocimientos, las aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades.

1220.- Debido Cuidado Profesional.

Los auditores internos deben cumplir su trabajo con el debido cuidado y la pericia que se esperan de un auditor interno razonablemente prudente y competente. El debido cuidado profesional no implica infalibilidad.

1230.- Desarrollo Profesional Continuado.

Los auditores internos deben perfeccionar sus conocimientos, aptitudes y otras competencias mediante la capacitación profesional continua.

1300.- Programa de Aseguramiento de Calidad y Cumplimiento.**1310.- Evaluación del Programa de Calidad.**

La actividad de la auditoria interna debe adoptar un proceso para supervisar y evaluar la eficacia general del programa de calidad. Este Proceso debe incluir tanto evaluaciones internas como externas.

1311.- Evaluaciones Internas.

Las evaluaciones internas deben incluir:

- Revisiones continuas del desempeño de la actividad de auditoria interna, y
- Revisiones periódicas mediante autoevaluaciones o mediante otras personas dentro de la organización, con conocimiento de las prácticas de auditoria interna y de las Normas.

1312.- Evaluaciones Externas.

Deben realizarse evaluaciones externas, tales como revisiones de aseguramiento de calidad, al menos una vez cada cinco años por un revisor o equipo de revisión calificado e independiente, proveniente de fuera de la organización.

1320.- Reporte sobre el Programa de Calidad.

El director ejecutivo de auditoria debe comunicar los resultados de las evaluaciones externas al Consejo.

1330.- Utilización de “Realizado de Acuerdo con las Normas”

Se anima a los auditores internos a informar que sus resultados son “realizados de acuerdo con las Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna”.

1340.- Declaraciones de Incumplimiento.

Si bien la actividad de auditoría interna debe lograr el cumplimiento total de las Normas y los auditores internos deben lograr el cumplimiento total del Código de Ética.

NORMAS SOBRE DESEMPEÑO**2000.- Administración de la Actividad de Auditoría Interna.**

El director ejecutivo de auditoría debe gestionar efectivamente la actividad de auditoría interna para asegurar que añade valor a la organización.

2010.- Planificación.

El director ejecutivo de auditoría debe establecer planes basados en los riesgos, a fin de determinar las prioridades de la actividad de auditoría interna.

2020.- Comunicación y Aprobación.

El director ejecutivo de auditoría debe comunicar los planes y requerimientos de recursos de la actividad de auditoría interna, incluyendo los cambios provisorios significativos a la alta dirección y al Consejo para la adecuada revisión y aprobación.

2030.- Administración de Recursos.

El director ejecutivo de auditoría debe asegurar que los recursos de auditoría interna sean adecuados, suficientes y efectivamente asignados para cumplir el plan aprobado.

2040.- Políticas y Procedimientos.

El director ejecutivo de auditoría debe establecer políticas y procedimientos para guiar la actividad de auditoría interna.

2050.- Coordinación.

El director ejecutivo de auditoría debe compartir información y coordinar actividades con otros proveedores internos y externos de aseguramientos y servicios de consultoría relevantes para asegurar una cobertura adecuada y minimizar la duplicidad de esfuerzos.

2060.- Informe al Consejo y a la Dirección Superior.

El director ejecutivo de auditoría debe informar periódicamente al Consejo y a la alta dirección sobre la actividad de auditoría interna en lo referido a propósito, autoridad, responsabilidad y desempeño de su plan.

2100.- Naturaleza del trabajo**2110.- Gestión de Riesgos.**

La actividad de la auditoría interna debe asistir a la organización mediante la identificación y evaluación de las exposiciones significativas a los riesgos, y la contribución a la mejora de los sistemas de gestión de riesgos y control.

2120.- Control.

La actividad de la auditoría interna debe asistir a la organización en el mantenimiento de los controles efectivos, mediante la evaluación de la eficacia de los mismos y promoviendo la mejora continua.

2130.- Gobierno.

La actividad de la auditoría interna debe contribuir al proceso de gobierno de la organización mediante la evaluación y mejora del proceso por el cual (1) se establecen y comunican metas y valores, (2) se supervisa el cumplimiento de las metas, (3) se asegura la responsabilidad, y (4) se supervisan los valores.

2200.- Planificación del trabajo.**2201.- Consideraciones sobre Planificación.**

Al planificar el trabajo, los auditores internos deben considerar:

- Los objetivos de la actividad que está siendo revisada y los medios de control.
- Los riesgos significativos de la actividad, sus objetivos, recursos y operaciones, y los medios de medición.
- La adecuación y eficacia de los sistemas de gestión de riesgos y control de la actividad.
- Las oportunidades de introducir mejoras significativas en los sistemas de gestión de riesgos y control de la actividad.

2210.- Objetivos del trabajo.

Los objetivos del trabajo deben dirigirse a los procesos de riesgos, controles y gobierno asociados a las actividades bajo revisión.

2220.- Alcance del Trabajo.

El alcance establecido debe ser suficiente para satisfacer los objetivos del trabajo.

2230.- Asignación de Recursos para el Trabajo.

Los auditores internos deben determinar los recursos adecuados para lograr los objetivos del trabajo.

2240.- Programa de Trabajo.

Los auditores internos deben preparar programas que cumplan con los objetivos del trabajo.

2300.- Desempeño del Trabajo.**2310.- Identificación de la Información.**

Los auditores internos deben identificar información suficiente, confiable, relevante, y útil de manera tal que les permita alcanzar los objetivos de trabajo.

2320.- Análisis y Evaluación.

Los auditores internos deben basar sus conclusiones y los resultados del trabajo en adecuados análisis y evaluaciones.

2330.- Registro de la Información.

Los auditores internos deben registrar información relevante que les permita soportar las conclusiones y los resultados del trabajo.

2340.- Supervisión del Trabajo.

Los trabajos deben ser adecuadamente supervisados para asegurar el logro de sus objetivos, la calidad del trabajo, y el desarrollo profesional del personal.

2400.- Comunicación de Resultados.**2410.- Criterios para la Comunicación.**

Las comunicaciones deben incluir los objetivos y alcance del trabajo así como las conclusiones correspondientes, las recomendaciones, y los planes de acción.

2420.- Calidad de la Comunicación.

Las comunicaciones deben ser precisas, objetivas, claras, concisas, constructivas, completas y oportunas.

2421.- Errores y Omisiones.

Si una comunicación final contiene un error u omisión significativos, el director ejecutivo de auditoría debe comunicar la información corregida a todas las personas que recibieron la comunicación original.

2430.- Declaraciones de Incumplimiento con las Normas.

Cuando el incumplimiento con las Normas afecta a una tarea específica, la comunicación de los resultados debe exponer:

- Las Normas con las cuales no se cumplió totalmente.
- Las razones del incumplimiento, y
- El impacto del incumplimiento en la tarea.

2440.- Difusión de Resultados.

El director ejecutivo de auditoría debe difundir los resultados a las personas apropiadas.

2500.- Supervisión del Progreso.

El director ejecutivo de auditoría debe establecer y mantener un sistema para supervisar la disposición de los resultados comunicados a la dirección.

2600.- Aceptación de los Riesgos por la Dirección.

Cuando el director ejecutivo de auditoría considere que la alta dirección ha aceptado un nivel de riesgo residual que es inaceptable para la organización, debe discutir esta cuestión con la alta dirección. Si la decisión referida al riesgo residual no se resuelve, el director ejecutivo de auditoría y la alta dirección deben informar esta situación al Consejo para su resolución.

B) PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA.

Estos procedimientos se constituyen por el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos o circunstancias relativas a los rubros de los estados financieros sujetos a examen.

El manejo de los procedimientos es en base a programas que son los documentos donde se concentran los procedimientos de auditoría. Los programas de auditoría se

preparan en función de las cuentas, operaciones o partidas sujetas a revisión, por lo que esta característica será la que defina la clasificación de los procedimientos de auditoría.

- **Naturaleza de los Procedimientos de Auditoría.**- El auditor deberá aplicar su criterio profesional en cada caso en particular, debido a los diferentes sistemas de organización, control, contabilidad y en general los detalles de operación de cada institución tomando en cuenta su magnitud; para obtener los elementos necesarios y suficientes que le den la certeza al fundamentar su opinión profesional en forma objetiva, suficiente y competente.
- **Extensión o Alcance de los Procedimientos de Auditoría.**- Aplicar pruebas selectivas que consiste en examinar una muestra representativa de las transacciones individuales para derivar del resultado del examen de esa muestra una opinión general sobre la partida global, o muestreo en la auditoría que consiste en la aplicación de un procedimiento de una muestra representativa de la totalidad de las partidas que forman el saldo de una cuenta o clase de transacciones que permita al auditor obtener y evaluar la evidencia para llegar a una conclusión con criterio profesional.

La selección del muestreo en la Auditoría está basada en una técnica de selección al azar o aleatoria, que asegura a todas las partidas dentro del universo con la misma posibilidad de ser seleccionadas.

- **Oportunidad de los Procedimientos de Auditoría.**- Los procedimientos de revisión pueden aplicarse en diferentes fechas, previendo que estas sean las más apropiadas, debido a que no es conveniente, ni indispensable que se efectúen a la fecha del cierre del ejercicio. Por lo que hay que buscar la época apropiada en que se lleven a cabo los procedimientos de auditoría.

C) TÉCNICAS DE AUDITORIA.

Son las herramientas que permiten al auditor aplicar las normas y procedimientos de auditoria en sus revisiones. Existen ocho técnicas comúnmente conocidas por todos nosotros los auditores, más alguna otra que en la práctica actual se aplica en las revisiones fiscales que son las “ Compulsas”; el orden en que aquí se presentan las técnicas de auditoria no son en función a su aplicación, uso o importancia, ya que todas son importantes cuando existe la necesidad de implementarlas, con lo cual en breves comentarios y compartiendo la opinión en consulta al libro de auditoria*⁵ del C.P. CESAR CALVO LANGARICA a manera de resumen estas se describen continuación.

- a) **OBSERVACIÓN (Mirar).-** Mirar con juicio todos los aspectos y elementos relacionados con la empresa que se va a auditar como son; edificios, maquinaria, equipo, o bien conocer los diferentes departamentos de la empresa, así como los trámites administrativos incluyendo documentación interna y externa en uso, archivo y almacén de papelería, etc.
- b) **ANÁLISIS (Dividir).-** Consiste en dividir o desmenuzar el todo en partes identificables que lo integren para proceder a su estudio y determinar cuales son susceptibles de revisión.
- c) **ESTUDIO GENERAL (Historia).-** Se refiere al conocimiento de la empresa a través de la escritura constitutiva, actas de asamblea de accionistas y del consejo, así como el manual de procedimientos y el manual general de organización, contratos celebrados, etc.; en otras palabras, todo aquel documento que permita al auditor conocer la historia de la empresa en cuestión.
- d) **INSPECCIÓN O EXAMEN FÍSICO (Contar).-** Se refiere al recuento físico de cualquier bien material; dinero en efectivo, documentos, acciones, maquinaria, equipo, materias primas, productos terminados, en proceso y mercancía entre otros.

³ * C. P. CÉSAR CALVO LANGARICA / ABC del Auditor / Ed. PAC / México 2000.






- e) **CONFIRMACIÓN O CIRCULARIZACIÓN (Solicitud de información a terceros).**- Esta técnica consiste en la obtención de información que el auditor solicita a terceras personas, las cuales tienen relación con la empresa auditada, para verificar la autenticidad de las operaciones registradas en contabilidad; **(Aclaración)** el auditor selecciona a las terceras personas y envía las solicitudes de información firmadas por persona responsable de la empresa. La información debe enviarse al apartado postal o domicilio del auditor.
- f) **INVESTIGACIÓN (Preguntar).**- Indagar por diversos medios posibles, algún dato que el auditor considere de importancia, sea este un nombre, una cifra, o una fecha, con referencia de algún informe, documento o comprobante que cause interés para descartar o confirmar que adolece de alguna anomalía, es decir que no esté contabilizado o si lo está, se dude de su veracidad.
- g) **DECLARACIONES Y CERTIFICACIONES (Recabar firmas).**- Las declaraciones, son la obtención de información por escrito de la investigación realizada obtenida de funcionarios y empleados de la empresa o bien de algún tercero.
- La certificación,** generalmente es obtenida de una persona o Institución que legaliza la información o documentación con su firma, por el hecho de tener la facultad como autoridad o perito en la materia.
- h) **CÁLCULO (Operación aritmética).**- Consiste en efectuar todas las operaciones aritméticas en libros, registros, documentos, estados financieros, declaraciones de impuestos, etc.
- i) **COMPULSA (Solicitud de información de terceros por el fisco).**- Técnica utilizada por las autoridades fiscales para verificar a través del correo o en visitas domiciliarias, si las operaciones realizadas por la empresa visitada con sus clientes, proveedores y terceras personas corresponden a las registradas en contabilidad y declaradas para el impuesto sobre la renta, impuesto al valor agregado y a cualquier impuesto federal; esta técnica es parecida a la confirmación y circularización, la

diferencia radica en que en éstas se investiga el saldo o la integración del mismo a una fecha determinada, y en las compulsas lo importante es el análisis de las operaciones en un periodo determinado, por lo general de un año.

3.3. LOS PRINCIPIOS CONTABLES ANTE LAS NIF.

Del estudio que aportó el C.P. CESAR CALVO LANGARICA en su libro de auditoría*, así como de las normas de la NIF y sus postulados*⁶, se comparte lo siguiente

Debido a que los principios contables representan un factor importante para las funciones de auditoría; y con el hecho de que los principios generalmente aceptados de tradición fueron integrados a las NIFS; a manera de revisar la actualización de este avance técnico, a continuación se presenta a manera de resumen un cuadro comparativo que muestra la forma en que los postulados de estas normas reordenaron la técnica normativa de estos principios que no perdieron su esencia normativa, simplemente se adaptaron para integrarse a las normas contables internacionales.

PRINCIPIOS CONTABLES (C. P. C.) I. M. C. P.	INTEGRACION A LAS (NIF)
ENTIDAD ECONOMICA NEGOCIO EN MARCHA DUALIDAD ECONOMICA CONSISTENCIA	 Se mantienen como postulados básicos En la NIF A-2
REALIZACION PERIODO CONTABLE VALOR HISTÓRICO	 Se incorporan como una nueva denominación. <u>“DEVENGACIÓN CONTABLE”</u> Y ASOCIACION DE COSTOS Y GASTOS CON INGRESOS Y VALUACIÓN.
IMPORTANCIA RELATIVA REVELACION SUFICIENTE	 Se clasifican ahora como parte de los requisitos de calidad en la información financiera.
COMPARABILIDAD	 Se integra a las NIF particulares en lo relativo a los Estados Financieros.
BOLETIN A-1 REFERENTE A UNA CARACTERÍSTICA DE INFORMACIÓN CONTABLE	 <u>“SUSTANCIA ECONÓMICA”</u> Se integra como nuevo postulado

4 * C. P. CÉSAR CALVO LANGARICA / ABC del Auditor / Ed. PAC / México, 2000.

* Normas de Información Financiera / Consejo Mexicano para la Investigación y Desarrollo de Normas de Información Financiera A.C. / México, 2008.

Así mismo, para un mejor análisis de este cambio, a continuación se presenta en breves comentarios la terminología de la esencia normativa que se contempla en los principios contables que venía regulando la Comisión de Principios Contables del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, los cuales se estructuraban de la siguiente manera.

a) IDENTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DEL ENTE ECONÓMICO Y SUS ASPECTOS FINANCIEROS.

Entidad.

Ente económico independiente, cuyos bienes y valores, derechos y obligaciones pueden ser manejados y/o representados por una persona física, por persona moral o por una combinación de ambas.

Ejemplo: Las entidades podemos dividir las en:

- Personas físicas
- Personas Morales
- Entidades
 - Pública
 - Mixtas
 - Privadas

Por sus actividades:

<ul style="list-style-type: none"> • Comercio • Industria • Agricultura • Ganadería • Pesca • Silvicultura 	<ul style="list-style-type: none"> • De crédito • De seguros • De Fianzas • Casas de bolsa • Casas de cambio • Casas de inversión 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios • Beneficencia • Culturales • Seguridad Social
--	---	---

Por sus fines:

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lucrativas ▪ No Lucrativas.
--

Constituidas como:

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sociedades mercantiles ▪ Sociedades civiles ▪ Asociaciones civiles ▪ Sociedades cooperativas ▪ Sociedades mutualistas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fideicomisos ▪ Organismos nacionales ▪ Organismos estatales ▪ Organismos municipales ▪ Desconcentrados ▪ De participación estatal.
---	---

Realización

Establecer que las transacciones que lleva a cabo una entidad con otros entes económicos se plasmen en estados financieros cuantificables en la moneda en curso legal.

Plasmadas en estados financieros, en moneda de curso legal:

Principales	Secundarios
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estado de Situación Financiera ▪ Estado de Resultados ▪ Estado de Cambios en la Situación Financiera 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estado de Movimientos del Capital Contable ▪ Estado de Producción y Ventas ▪ Estados Comparativos ▪ Etcétera

Periodo contable

La vida de las entidades es continua, su existencia debe dividirse en periodos convencionales, los cuales deben señalarse claramente para ubicar el periodo del que se trate. Los ejercicios contables y fiscales se unificarán en periodos de 12 meses, considerándose como regulares, y sólo en casos de inicio o terminación de actividades en ejercicios irregulares con periodos menores a 12 meses, que integran los años convencionales; nunca existirán periodos de más de los 12 meses señalados.

b) ESTABLECIMIENTO DE LA BASE PARA CUANTIFICAR LAS OPERACIONES Y SU PRESENTACIÓN.

Valor histórico original

Se establece que las transacciones, se cuantifiquen y registren a la fecha en que éstas se efectúan y en el caso de que se estimen, será con bases razonables provocadas por hechos posteriores; de ahí que éstas sean representadas y reflejadas objetivamente con la debida información.

Comentario. En este principio se pueden considerar dos corrientes aceptables que cumplen con registrar el valor de las transacciones en su fecha de realización: una tomará en cuenta eventos y hechos posteriores que lleguen a modificar la información a través del tiempo, Boletín B-10 del Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMCP); y la otra de la Federación de Asociaciones Mexicanas de Contadores Públicos (FAMCP), en la que

sostendrá el criterio de valor histórico y lo modificará a base de conciliar los resultados contables y fiscales, tomando en cuenta los cambios en el nivel general de precios, sin que esto represente modificar los Estados Financieros Principales.

Negocio en marcha

Se presume que las entidades económicas tienen una existencia permanente, hasta en tanto no surja algún imprevisto como un cambio de razón social, una fusión o escisión, aunque estos cambios no limitan su continuidad, como podría ser al entrar en proceso de liquidación. Se deberá especificar con toda claridad cualquier cambio que surja en sus actividades, así como cualquier modificación a los valores históricos por cifras estimadas, en especial a la fecha de liquidación.

Ejemplo:

Imprevistos en un negocio en marcha	
▪ Fusión	▪ Asociada
▪ Escisión	▪ Afiliada
▪ Cambio de razón o Denominación Social.	▪ Cambio de giro
▪ Controladora	▪ Aumento de Actividades
▪ Controlada	▪ Etc.

Nota: Liquidación o quiebra rompen con el esquema de un negocio en marcha.

Dualidad económica.

Representada por un lado, por los recursos con que disponen las entidades para el logro de sus fines, y por otro lado las fuentes de dichos recursos, que a su vez son la especificación de los derechos que sobre los mismos existen considerados en su conjunto; a todo cargo corresponde un abono: ahora bien, si los sistemas modernos de registros aparentan eliminar la necesidad aritmética de mantener la igualdad de cargos y abonos, no afecta el aspecto dual del ente económico considerado en su conjunto.

Ejemplo:

La información que proporcionan los estados de posición financiera, Estados de Situación Financiera y/o Balance General; en cualquiera de sus representaciones, horizontal o vertical y con el nombre con que se les designe.

c) INFORMACIÓN.**Revelación suficiente.**

Toda la información integrada en los estados financieros, debe ser completa, clara y comprensible, que permita una correcta interpretación de las cifras registradas.

Ejemplo: La información que se plasma en los estados financieros que a continuación se enumeran, deben observar consistencia sobre las transacciones realizadas entre la entidad y los demás entes económicos, que sean identificables y cuantificables. Además sean medidas, registradas, clasificadas, analizadas, sumarizadas y proporcionen los datos mínimos que lo identifiquen de los demás en tiempo y lugar.

- Estado de Situación Financiera
- Estado de Resultados
- Estado de Cambios de la Situación Financiera.

Las **notas** en los estados financieros forman parte integrante de los mismos y juegan un papel muy importante.

Importancia relativa.

La información que aparece en los estados financieros deberá mostrar los aspectos más significativos e importantes de la entidad, susceptibles de ser cuantificados en términos monetarios en relación con la información general.

Ejemplo: Se tomará en consideración lo siguiente:

Monto de la partida	Naturaleza de la partida
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proporción que guarde la partida en relación con las demás de los estados financieros. Deudores contra Clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si proviene de una situación extraordinaria. Venta de Activo Fijo que se hace eventualmente.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tomando otros parámetros, como pueden ser el Costo de Ventas o la Utilidad del Ejercicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si afecta sensiblemente los Resultados. Pérdida o Utilidad en la Venta de Activos Fijos.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comparando la partida con ejercicios anteriores y/o posteriores. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si está sujeta a hechos futuros. Ajuste de personal por pensiones, jubilaciones o despidos.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Efecto acumulado producido por partidas que en forma individual, no representen un monto de importancia. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si puede afectar los Resultados por disposiciones legales. Juicio en contra del S.A.T.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Forma de presentación en los estados financieros, para su mejor apreciación. Separar el saldo de clientes de los anticipos efectuados por ellos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Por operaciones provenientes de empresas subsidiarias, afiliadas, asociadas y/o controladas Consolidación de Resultados.

Consistencia.

La información debe estar expresada en términos cuantificables que se mantengan en el tiempo y apegados a un solo método de registro de costo de mercancías, productos, estimaciones por el uso de bienes muebles e inmuebles; y sólo en casos contrarios, justificarlo y precisarlo en los estados financieros.

Ejemplo: Mantener año con año el mismo Método de Valuación de Inventarios; ya sean: PEPS, UEPS, PRECIOS PROMEDIO O UEPS MONETARIO, o aplicar las mismas bases de depreciación de sus Activos Fijos.

Comparabilidad.

Como continuidad al principio de consistencia, se presenta el de Comparabilidad, el cual obliga a proporcionar información en los estados financieros, o bien anexo a ellos pero formando parte integrante de los mismos, a través de notas que permitan que los estados financieros se comparen entre sí en diferentes épocas y con los de otros entes con actividades similares.

Ejemplo: Cambio en la política del cálculo en línea recta de la depreciación de sus bienes muebles e inmuebles y/o amortización de sus gastos o cargos diferidos, por horas hombre acelerada, etc., así como la determinación de sus costos, al cambiar de Costos Promedio por PEPS, UEPS u otro autorizado.

3.4. FRAUDES, ANOMALÍAS E IRREGULARIDADES

Compartiendo la opinión del C. P. SERGIO DÁVILA GALVÁN en su libro^{7*}, y en base en mis experiencias de trabajo en auditoría interna, se emiten los siguientes comentarios que pueden apoyar de forma preventiva para detectar algunas anomalías que pueden dar origen al fraude.

El auditor debe tener el debido cuidado de considerar que por el hecho de contar con un eficiente y adecuado sistema de control interno, esto no debe dar la seguridad y garantía de que no surjan las anomalías e irregularidades en los procesos operativos de la empresa, pues lo único que nos puede asegurar sería disminuir la probabilidad de que ocurran estos incidentes, ya que las anomalías e irregularidades siempre estarán presentes y son posibles de darse en cualquier sistema de control interno.

Las anomalías o irregularidades que pueden surgir del control interno, estas se pueden clasificar de la siguiente manera:

^{7*} C.P. SERGIO DÁVILA GALVÁN/ La Auditoría Interna ante los Fraudes/ Ed. Ediciones Contables y Administrativas/ México, 1973.

- a) Irregularidades que por descuido se permiten en el marco y alcance de un sistema de control interno.
- b) Aquellas irregularidades que se permiten mediante la manipulación o falta de precisión de los sistemas y procedimientos del control interno.
- c) Las que son ejecutadas por niveles administrativos que se sitúan más allá del sistema de control interno.

Mediante el empleo cuidadoso y diligente de las normas y procedimientos de auditoria un auditor puede llegar a la detección de diversas modalidades de fraudes o estafas, lo cual se puede reforzar si el auditor en su examen está atento a la posibilidad de que hayan ocurrido o se estén ocurriendo actos ilegales que puedan tener impacto considerable sobre los estados financieros o procesos operativos.

Los beneficios que se obtienen en los resultados de una auditoria preventiva de fraudes, consisten en prevenir o detectar irregularidades fraudulentas que se estén presentando, además del descubrimiento de errores, que en la mayoría de los casos son el origen de manejos y actuaciones fraudulentas motivadas por los siguientes descuidos y debilidades del control interno.

Cuando los errores son involuntarios, representan simplemente una equivocación derivada del descuido o de la falta de conocimiento suficiente de la Contabilidad, su localización y corrección dependen naturalmente de la eficacia y seguridad de los métodos de control interno.

En cambio los errores intencionales nacen de un plan deliberado y estudiado por empleados deshonestos para cometer actos dolosos, los cuales se catalogan como fraude o abuso de confianza.

Los errores contables que pueden dar origen al fraude, estos se clasifican en dos grupos: que pueden ser errores involuntarios y errores intencionales; dentro de esta clasificación se menciona lo siguiente.

- 1° Un error de principio; consiste en la aplicación incorrecta de los principios contables que conlleva a establecer cuentas y estados financieros incorrectos.
- 2° Los errores por omisión; se cometen al dejar de anotar un asiento en la contabilidad, dando por resultado igualmente cuentas y estados incorrectos, su descubrimiento se puede lograr confrontando las operaciones y registros originales.
- 3° Por lo contrario, los errores intencionales que se registran en la contabilidad, son generalmente resultado de la actitud deliberada de los empleados.

Los riesgos más frecuentes que dan origen a los errores intencionales, estos se presentan con el personal que tiene a su cargo el manejo y control del dinero en efectivo de la empresa, y en ocasiones con las mercancías, de los cuales los más comunes son los siguientes:

- 1°. Disponer del dinero proveniente de ventas al contado o a crédito, el cual no es reportado para su registro en la contabilidad.
- 2° Sustracción de inventarios de las ventas registradas, las cuales no son incluidas en los controles correspondientes.
- 3° Incremento en descuentos por pronto pago en el caso de facturación, mismos que no son reportados para la contabilidad.
- 4° Considerar rebajas o devoluciones ficticias sobre ventas, registrando los cargos respectivos a cuentas de resultados, en lugar de ingresar el dinero a caja.
- 5° Dejar de registrar los descuentos y devoluciones de las ventas realizadas en efectivo.
- 6° La venta indebida de productos o muestras destinadas a promover la venta de un artículo.

7° Abuso con las ventas de desperdicios o inventarios obsoletos, cuentas a cargo de clientes o deudores diversos considerados como incobrables que no son contabilizadas.

8° Dejando de entregar a los exempleados conceptos varios sin anotarlo en los reportes o controles correspondientes, como son los salarios pendientes de pago o repartos de utilidades no reclamadas.

9° Sustracción de mercancías sin elaborar la nota de venta correspondiente ni registrar la salida de inventarios; Cuando se trata de cantidades pequeñas que se hacen aparecer como diferencias en inventarios no localizadas el fraude se puede estar realizando en tiempo considerable.

10° Dejando de anotar la venta de valores de la compañía tales como: bonos, acciones y obligaciones.

11° Dejando de ingresar los productos provenientes del pago de cupones o de intereses por la inversión de valores.

12° Embarcando pedidos a clientes ficticios sin registro en libros contables de la empresa, para posteriormente recoger las mercancías en donde fueron entregados los pedidos.

Por lo que se refiere a pagos fraudulentos, los casos más frecuentes son los siguientes:

- a) Anomalías en los comprobantes de caja; como son alteración de las cantidades, falsificación de las autorizaciones, reciclando en forma repetida los comprobantes ya registrados y otros procedimientos semejantes.
- b) Modificaciones en los cheques expedidos, ya sea aumentando los importes, falsificando las firmas o bien alterando los nombre de los beneficiarios.
- c) Irregularidades en las nóminas de sueldos, como pueden ser: aumento de las cantidades a pagar; inclusión de empleados ficticios, etc.

- d) Complicidad con los proveedores aumentando indebidamente los importes de las facturas después de que éstas han sido aprobadas.
- e) Transferencias de fondos entre bancos al finalizar el ejercicio, depositando el cheque en uno de los bancos, pero sin anotarlo como expedido a cargo del otro banco.
- f) Cargar a resultados pagos ficticios de premios promocionales en efectivo.
- g) Cobro de cheques expedidos a clientes por reembolso de saldos a su favor mediante endosos falsificados.
- h) Cobro de cheques expedidos a favor de los accionistas de la empresa por pago de dividendos no reclamados o no enviados a los legítimos beneficiarios.
- i) Estableciendo en los registros contables una cuenta a nombre de un cliente ficticio y cargando en ella las ventas de un cliente real. Lo que se cobre de éste no se registrará nunca por no tener cuenta por cobrar en los libros. Posteriormente la cuenta del cliente ficticio se traspasa a cuentas dudosas o incobrables.
- j) Reteniendo cobros en efectivo sin registrar el asiento en libros. Posteriormente cuando se recibe otro cobro se realiza el asiento del primero y se ignora el segundo, etc.
- k) Preparando pólizas falsas para gastos y compras ficticias, realizando asientos falsos en libros de primera entrada y preparando un cheque para el falso pago. Las pólizas y cheques se redactan a favor de acreedores ficticios, los cuales finalmente son cobrados por el empleado.

De lo anteriormente expuesto, se puede decir que la actividad de la auditoría interna para las empresas se debe considerar como un sistema de control preventivo, más no como una actividad que únicamente se dedique a la detección de fraudes.

3.5. HERRAMIENTAS DE TRABAJO.

Para el adecuado desarrollo de la auditoría, es necesario prever las herramientas y elementos de apoyo con que podemos contar, esto es con el fin de que la actividad de auditoría interna pueda cumplir con sus objetivos establecidos de forma eficiente y

coordinada sobre bases técnicas, tratando con esto de eliminar las subjetividades que en ocasiones se presentan en la selección de áreas o actividades a revisar, para ello contando con el apoyo del libro*⁸ de los C. P. ALFREDO ADAM ADAM Y GUILLERMO BECERRIL LOZADA, y mis experiencias de trabajo en auditoria interna, desde mi punto de vista se considera lo siguiente.

3.5.1. LA RELACIÓN INFORMAL.

Uno de los recursos con que cuenta la auditoria para un mejor desempeño de sus funciones, lo representa la retroalimentación de información; con esto se quiere decir que es de vital importancia la imagen que debe tener el área de auditoria interna, ya que sí a esta se le considera como un área de asesoría que presta su colaboración en el mejoramiento de las actividades de la empresa, las diversas áreas de esta misma sentirán la confianza para solicitar a la misma auditoria ayuda en la solución de problemas que se estén detectando sobre la marcha, con lo cual los titulares de las áreas sujetas a revisión sentirán la confianza para confiar y presentar sus puntos de vista y comentarios sobre los problemas que se estén detectando en el proceso de las operaciones.

Con lo anterior, se quiere decir que uno de los elementos con que cuenta la auditoria interna, lo representarán los “tips” o indicadores de deficiencias que se puedan obtener.

3.5.2. LA COMPUTACIÓN EN LA PROGRAMACIÓN Y REALIZACION DE AUDITORIAS.

Es innegable la importancia que en la actualidad representa el procesamiento electrónico de datos, con lo cual se puede decir que se cuenta con una herramienta de

⁸ * C. P. ALFREDO ADAM ADAM Y C. P. GUILLERMO BECERRIL LOZADA / Auditoria Interna en la Administración Pública Federal / Ed. Instituto Mexicano de Contadores Públicos / México, 1980.

vital importancia que permitirá al auditor agilizar el procesamiento de cifras y datos mediante el sistema informático.

Considerando que la información es una de las bases y elementos de arranque para toda revisión de auditoría, para este proceso de inicio es de vital importancia contar con el apoyo del centro informático de la Institución.

Con el hecho de que el área de auditoría interna tenga el respaldo y apoyo del centro informático de la Institución, se podrá agilizar la depuración de datos y consultar la siguiente información.

- a) Informes de resultados operativos propios de las áreas operativas sujetas a revisión.
- b) Datos estadísticos de los inventarios, y desarrollo de actividades de las citadas áreas operativas.
- c) Datos de información contable y financiera, así como de Controles de los cortes y arqueos de cajeros, y la dotación de recursos financieros a Gerentes de Sucursales y Casa Matriz de la Institución.

Con lo anterior se puede permitir la obtención de índices indicativos para aquellas áreas que presentan deficiencia en la operación, así por ejemplo, si se maneja la información de productividad de las áreas operativas combinada con la información financiera, se puede contar con la medición del costo beneficio y el rendimiento de las actividades que desarrollan las áreas operativas.

Hablando de una Institución de Asistencia Privada que tiene diversas sucursales establecidas para atender la red de las diferentes zonas, el manejo de datos estadísticos comparativos de productividad y el posible beneficio de los mismos, le permitirán a la auditoría interna hacer comparaciones sobre condiciones similares entre las diferentes sucursales. Identificando aquellas que por alguna razón no están rindiendo los resultados esperados.

Además de lo anterior, al conocer las deficiencias de operación, se puede elaborar un programa de actividades en el área de auditoría interna que permita el logro de resultados más eficientes para cubrir los objetivos primordiales, con lo cual se podrá lograr el objetivo de que la auditoría sea preventiva y constructiva que permita fomentar aquellas actividades donde se están dejando de cumplir eficazmente los planes y programas establecidos.

Como se puede observar, la importancia que tiene la herramienta del sistema informático representa un amplio beneficio para la auditoría interna, que en su aplicación para las Instituciones del ramo prendario se deben tomar las medidas necesarias por el hecho de que estas mismas como medida de protección a la confidencialidad de la información, restringen el acceso informático para la consulta de datos relacionados con los inventarios del empeño de prendas y otro tipo de reportes. Ante esta situación se puede aprovechar el avance de la tecnología en informática, para lo cual el auditor puede solicitar al área de informática la elaboración de programas informáticos internos, mediante los cuales se establecerán los controles de acceso a tal información.

Asimismo, se puede solicitar el apoyo al área de informática para la adquisición de programas informáticos útiles que se apeguen a las necesidades de los diversos trabajos de auditoría, como son los programas del PROYECT, ACCES y el CIBBI útiles para la búsqueda de información.

3.5.3. ACTAS ADMINISTRATIVAS DE AUDITORIA.

El diseño y utilización de actas administrativas de auditoría, sería otra herramienta útil de trabajo para investigación de anomalías, abusos e irregularidades que puedan surgir en la revisión del proceso operativo Institucional, mediante las cuales el auditor puede obtener la información necesaria para emitir un criterio de juicio que puede ser determinante para la posible responsabilidad de empleados y funcionarios de la Institución, motivo del proceso de investigación jurídica.

3.5.4. HABILIDADES E INTUICIONES JUICIOSAS DEL AUDITOR.

Por lo general, surgen herramientas de trabajo imprevistas, las cuales se adquieren por experiencias y conocimientos del auditor, técnicas que no son aprendidas en la preparación profesional, siendo que por habilidad del auditor, éste aplica su institución juiciosa para detectar anomalías e irregularidades en la revisión del proceso operativo, de las cuales el empleado piensa que nadie se dará cuenta de su proceder, como es el caso de que en las Instituciones del ramo prendario los empleados que controlan y custodian las prendas del empeño las toman para volverlas a empeñar en complicidad con los demás empleados, para obtener beneficio propio manipulando y ocultando el lugar que quedó vacío de las prendas que tomaron, otro caso sería de que por falta de vigilancia estrecha, los Gerentes de sucursales y empleados se autofinancian para beneficio propio con recursos de la Institución, simulando la correcta existencia de los fondos circulantes de su caja aprovechándose de la creciente circulación de billetes monetarios falsos, etc.

Estas herramientas de trabajo deberán enmarcarse en apego a las normas y procedimientos de auditoría generalmente aceptadas.

3.6. APOYO DE LAS AUTORIDADES INTERNAS PARA LA INMEDIATA CORRECCIÓN Y SOLUCIÓN DE ANOMALÍAS.

Como consecuencia de las debilidades del control interno, surge la presencia de anomalías e irregularidades en el proceso operativo, como es el caso de las Instituciones de Asistencia Privada, donde los empleados y trabajadores sindicalizados al sentirse protegidos por la organización de su sindicato, y dándose cuenta de esas debilidades que no fueron previstas en la estructuración del control interno, cometen diversos abusos y descuidos en sus funciones como puede ser:

- a) Pérdidas de tiempo y descuidos en las labores.
- b) Abusos de cajeros con faltantes constantes de caja.

- c) Abusos con las operaciones de pignorantes.
- d) Deterioros y daños a prendas.
- e) Negligencia en el desarrollo del trabajo.
- f) Sustracción de prendas en perjuicio de la Institución.
- g) Descuido de Gerentes en el registro contable.

Además de lo anterior, surgen otros problemas derivados por la debilidad del mismo control interno, como pueden ser:

- a) Intento y fraude realizado por los usuarios con la falsificación de documentos.
- b) Falta de procedimientos para atender la caída y errores del sistema informático, así como la falta de energía eléctrica.
- c) Falta de procedimientos para atender de inmediato los problemas que surgen en siniestros naturales y asalto por robo con violencia a sucursales de la Institución.

Con el fin de proteger y fomentar la imagen Institucional, el área de auditoria interna con su intervención constructiva deberá solicitar el apoyo de las autoridades internas que correspondan para agilizar la solución del problema y adecuar el proceso del control interno, de resultar necesario agilizar el pago de indemnización cuando las prendas de los pignorantes resultaron afectadas.

En el caso de ilícitos que cometen los empleados en perjuicio del patrimonio Institucional, el área de auditoria interna deberá integrar y cuantificar los daños y perjuicios causados a dicho patrimonio, solicitando la intervención del área jurídica.

En caso de anomalías menores imputables a los mismos empleados, las cuales fueron detectadas en revisión de auditoria, o bien que surjan al momento del reclamo y reporte del usuario interno o externo, le corresponde al mismo auditor preparar el reporte para atención del área laboral de jurídico, así como del seguimiento que corresponde para la sanción del problema.

Como se puede observar con el tratamiento y atención de estos asuntos, el auditor puede preparar las medidas de corrección a las deficiencias del control interno, con lo cual se demostrará que la función de la auditoría interna es preventiva y constructiva en beneficio de los intereses, metas y objetivos Institucionales.

3.7. EL COMITÉ DE AUDITORIA INTERNA.

Del estudio a los libros*⁹ del C. P. y M. C. A. JUAN RAMON SANTILLANA GONZÁLEZ, así como de los C. P. ADOLFO CERVANTES LAING y C. P. JUAN CARLOS SERRANO MACHORRO, y las experiencias de mi trabajo como auditor interno se describe el siguiente análisis de enfoque.

ORIGEN.

Estas unidades de apoyo a las altas autoridades de la Institución, de origen surgen en el país a finales de la década de 1980, y nacen bajo la tutela del auditor externo por el hecho de que el consejo de administración de la empresa se apoyaba en sus servicios para la toma de las decisiones aprovechando su estancia por la revisión que realizaba a los estados financieros de la empresa.

Debido a la creciente necesidad de orientación y apoyo para la toma de las decisiones, el consejo de administración o autoridad suprema de la empresa requería de asesoría permanente, para lo cual con el establecimiento del comité de auditoría se visualizó una poderosa herramienta de información, que orientara y apoyara la toma de las decisiones.

Por inercia, al inicio se determinó responsabilizar al director de auditoría interna para coordinar las actividades del comité de auditoría por su permanencia en la organización y

⁹ * C.P. Y M.C.A. JUAN RAMÓN SANTILLANA GONZÁLEZ / La Auditoría Interna Integral / Ed. Internacional Thomsom Editores, S.A. de C.V. / México, 2002.

* C. P. ADOLFO CERVANTES LAING Y C. P. JUAN CARLOS SERRANO MACHORRO / La Auditoría Interna en México y Estados Unidos / Ed. Instituto Mexicano de Contadores Públicos / México, 1999.

estar en contacto diario con la operación, su mayor oportunidad para detectar situaciones irregulares, y su visión hacia el bienestar futuro de la organización.

DEFINICIÓN

En opinión del C. P. JUAN RAMON SANTILLANA GONZÁLEZ*¹⁰; el comité de auditoría se define como una unidad staff creada por el consejo de administración para asegurar el pleno respeto y apoyo a la función de auditoría interna y externa por parte de todos los integrantes de la organización; para asegurar los objetivos de control interno, y para vigilar el cumplimiento de la misión y objetivos de la propia organización, además de considerarse como una unidad de consulta, asesoría y apoyo a la administración.

OBJETIVOS

El objetivo del comité de auditoría consiste en coordinar los esfuerzos de auditoría de una organización bajo un esquema de directriz centralizada que dicta políticas y lineamientos tendientes al apoyo y cumplimiento de los objetivos de auditoría interna y externa.

ESTRUCTURA DEL COMITÉ DE AUDITORIA.

El comité de auditoría deberá estar integrado, preferentemente por miembros que no estén involucrados en la operación y manejo de la empresa. Sus integrantes podrán ser entre otros: el director de auditoría interna, quien como ya se mencionó fungiría como el coordinador del mismo; el auditor externo, el director general de la organización, algunos miembros del corporativo de administración, y finalmente especialistas que sean requeridos atendiendo a necesidades específicas.

¹⁰ * C. P. Y M.C.A. JUAN RAMÓN SANTILLANA GONZÁLEZ / La Auditoría Interna Integral / Ed. International Thomson Editores, S.A. de C.V. / México, 2002.

IMPORTANCIA Y BENEFICIOS DEL COMITÉ DE AUDITORIA

La importancia del comité de auditoria puede identificarse por los beneficios que aporta a la organización, destacando entre otros, los siguientes:

- ✚ Resalta la importancia de la auditoria “interna y externa” como un servicio integral a la organización y a todos y cada uno de sus componentes.
- ✚ Permite la comunicación directa con el Consejo de Administración o Patronato en materia de acciones de auditoria.
- ✚ Favorece la comunicación e interacción directa entre los miembros del comité, evitando interferencias y distorsiones en el proceso comunicativo.
- ✚ Asegura un uso Institucional y ordenado del esfuerzo de auditoria para evitar acciones aisladas en detrimento del procedimiento integral de la fuerza de auditoria.
- ✚ Fomentar una buena comunicación y relación entre los auditores internos y externos; logra el máximo aprovechamiento del esfuerzo de ambos.
- ✚ Respalda informes de auditoria interna y dictámenes de auditoria externa.
- ✚ Da seguimiento institucional a las recomendaciones elaboradas al término de cada auditoria.

FUNCIÓN DE PLANEACIÓN.

Debido a que el principal objetivo del comité es monitorear el proceso de auditoria, éste debe adoptar su propio plan administrativo, consistente con aquél.

Este plan deberá diseñarse de tal manera que los recursos internos y externos asignados a la función de auditoria sean adecuados y se usen de manera efectiva (optimizando los recursos existentes).

En vista de la capacidad de inspección y consultoría del comité de auditoria, el plan debe incluir revisión y evaluación del propósito general, de los objetivos y de los recursos disponibles por el plan anual de auditoria de toda la corporación; además las

recomendaciones del comité sobre las metas y objetivos de auditoría para la aprobación por parte de la empresa.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- ✚ Implementar las políticas dictadas por el consejo de administración en materia de auditoría, vigilar y reportar su cumplimiento.
- ✚ Monitorear la correcta secuencia de los ciclos de transacciones, los sistemas de operación que les son aplicables, y la observación a las medidas de control interno inherentes.
- ✚ Revisar y aprobar el programa anual de trabajo de auditoría interna.
- ✚ Recibir y comentar los informes de auditoría interna. Disponer acciones de seguimiento a observaciones o hallazgos reportados.
- ✚ Contratar los servicios de auditoría externa.
- ✚ Recibir, revisar, aprobar y apoyar el programa de trabajo de auditoría externa.
- ✚ Recibir y aprobar los dictámenes del auditor externo.
- ✚ Recibir y dar seguimiento a las cartas de recomendaciones y sugerencias al control interno preparadas por el auditor externo.
- ✚ Vigilar las buenas relaciones, comunicación y armonía entre auditoría interna y externa.
- ✚ Preparar informe para el consejo de administración sobre resultados relevantes de auditoría interna y externa.
- ✚ Ser el enlace entre auditoría interna y externa con el consejo de administración, a través del director general de la organización o el director de auditoría interna, en su carácter de coordinador del comité de auditoría.

3.8 APOYO QUE PROPORCIONA LA AUDITORIA INTERNA EN LA CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ISO 9000.

Con apoyo en la lectura de los libros*¹¹, mi opinión se basa en que el éxito de toda empresa depende de la calidad con que se otorga el servicio, por lo cual el apoyo que proporciona la auditoria interna a la estructura organizacional es de vital importancia para el control y estudio de la calidad del servicio.

Algunas empresas preocupadas por la calidad de sus servicios de inicio optaron por certificarse mediante las normas de la serie ISO 9000, las cuales son modelos de aseguramiento de calidad. La serie ISO 9000 integra un conjunto de procedimientos que las empresas deben tener documentados y en operación para garantizar que sus clientes quedarán satisfechos. La ISO 9000 son herramientas que describen los elementos y los pronunciamientos de un sistema de calidad estándar, clasificados en tres áreas.

- 1) Requerimientos de un sistema de calidad.
- 2) Recomendaciones para un sistema de calidad.
- 3) Lineamientos para la selección y uso de los elementos que integran la norma.

La cultura de la calidad total se define como una forma de trabajar donde los esfuerzos de todos los integrantes de una organización se orientan para lograr una mejora continua en los procesos de trabajo, garantizando que los productos y servicios que proporcionen cumplan y excedan las expectativas de los consumidores.

Con el apoyo que proporciona el área de auditoria interna, este equipo de trabajo constituye el respaldo fundamental para poder instrumentar exitosamente una política de calidad, ya que mediante un adecuado estudio y análisis del control interno Institucional, se podrán elaborar los procedimientos requeridos, con lo cual se integrará el manual de calidad que tiene como fin establecer una relación entre el sistema de calidad de la organización y los requerimientos de la norma ISO.

¹¹ * C. P. SERGIO A. NOVELO ROSADO / El Mito de la ISO 9001 / Ed. Panorama / México, 2001

* C. P. LUIS ALBERTO BELLÓN ÁLVAREZ / Calidad Total / Ed. Panorama / México, 2001

Quizás nos preguntemos por el significado de la ISO, pues bien este concepto se refiere a las siglas de la Organización Internacional de Normalización (International Organization for Standardization), la cual fue creada en 1947 en Ginebra Suiza, y su objetivo consiste en promover el desarrollo de la estandarización y sus actividades relativas en el mundo, para facilitar el intercambio internacional de bienes y servicios.

Después de haber realizado la documentación de dicha norma se debe instrumentar y operar de manera exitosa el sistema de calidad por un periodo de tiempo previo a la realización de la evaluación externa. La instrumentación puede efectuarse de manera integral en toda la empresa o bien realizarse por partes, por áreas o departamentos.

Posterior a la documentación de la totalidad de los requisitos establecidos por la norma, se deberá practicar la auditoria interna, con objeto de determinar cuales son las inconformidades y realizar las acciones correctivas y preventivas.

Posterior a las auditorias internas, y toda vez que ya no se detecten inconformidades, se deberá pasar a la auditoria externa, mediante la cual se buscará la certificación de acuerdo con los criterios de la empresa o despacho de auditoria externa. Las auditorias son fundamentales, ya que sirven para verificar que las acciones se efectúen según lo indicado en la documentación, por lo que previo a la documentación, se tiene que corregir la mayor cantidad de las inconformidades relacionadas con la calidad, esto es con el fin de que las acciones realizadas de acuerdo con la documentación sean efectuadas de la mejor forma posible.

En consideración a todo lo anteriormente expuesto relativo a la calidad del servicio, se mencionan 10 principios de valores personales que deberán considerarse para desarrollar una cultura de calidad.

1. ORDEN.
2. LIMPIEZA.
3. PUNTUALIDAD.

4. RESPONSABILIDAD.
5. DESEO DE SUPERACIÓN.
6. HONRADEZ.
7. RESPETO A LOS DERECHOS DE LOS DEMÁS.
8. RESPETO A LA LEY Y A LOS PROCEDIMIENTOS.
9. GUSTO POR EL TRABAJO.
10. AFÁN POR EL AHORRO Y LA INVERSIÓN.

Es importante mencionar que con el avance de la tecnología y con la globalización de la economía mundial, las ISO se van adecuando a las necesidades, con lo cual vienen surgiendo diversos modelos de desarrollo de esta norma que se adecuan al tipo de servicio que proporcionan las diversas empresas.

CAPITULO IV.- PLANEACIÓN Y EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA.

Estableciéndose el marco teórico y los controles auxiliares que servirán de apoyo para la elaboración del plan de trabajo de la auditoria interna, se procederá a la integración de las herramientas técnicas mediante las cuales se estructurará la planeación adecuada que permitirá lograr una buena ejecución en los trabajos de la auditoria, para lo cual se procede al siguiente planteamiento.

Del estudio que aportan los libros^{*12} del C. P. SERGIO DAVILA GALVÁN, así como al libro del C. P. CHARLES A. BACON, y del C. P. JUAN RAMON SANTILLANA GONZALEZ, incluyéndose mis experiencias de trabajo como auditor interno es recomendable el siguiente análisis de enfoque para la planeación y ejecución de una auditoria interna para las Instituciones de Asistencia Privada.

Dentro de las normas de auditoria generalmente aceptadas, y en lo que se refiere a las normas de ejecución del trabajo, se establece que el trabajo de auditoria debe ser cuidadosamente planeado. La planeación de un trabajo de auditoria no puede realizarse de forma abstracta, ya que cada trabajo tiene características y declaraciones propias que exigen que los procedimientos de auditoria sean adaptados a las condiciones específicas de cada situación. Por consiguiente, la planeación de la auditoria interna requiere conocer los antecedentes del caso para identificar la intervención del auditor.

Para que la auditoria aporte mejores resultados, es necesario estudiar y evaluar debidamente el control interno establecido con el fin de encontrar las respuestas a las siguientes preguntas:

1. ¿Cuáles son los aspectos que requieren mayor atención o mayor profundidad?
2. ¿Cuál será el periodo más conveniente para ejecutar la revisión?
3. ¿Qué procedimientos se aplicarían?

^{12*} C. P. SERGIO DÁVILA GALVÁN / La Auditoría Interna ante los fraudes / Ed. ECASA / México, 1973.

* C. P. CHARLES A. BACON / Manual de Auditoría Interna / Ed. UTEHA / México, 1991.

* C. P. JUAN RAMÓN SANTILLANA GONZÁLEZ / Manual del Auditor Tomo II / Ed. ECAFSA / México, 1997.

4. ¿Qué papeles de trabajo se requiere diseñar?
5. ¿Cuál será el personal idóneo para cada área de la auditoria?
6. ¿Qué limitaciones existen para la realización del trabajo?
7. ¿En qué condiciones se llevará a cabo la auditoria?
8. ¿Cuáles serán los objetivos particulares de cada revisión?
9. ¿Cuál es la organización de la empresa?
10. ¿Quiénes serán los funcionarios de la empresa más apropiados para proporcionar información?
11. ¿A quiénes se dirigirán los informes de las auditorias practicadas?

4.1. OBTENCIÓN DE DATOS PARA LA PLANEACIÓN DE LA AUDITORIA

Los datos necesarios para una adecuada planeación de la auditoria interna se obtienen de diversas fuentes, como pueden ser las siguientes.

- 1.- Revisión de los informes de las auditorias anteriores.
- 2.- Estudio y evaluación del control interno.
- 3.- Entrevistas con los funcionarios responsables de las áreas que serán revisadas.
- 4.- Inspección de las instalaciones, áreas de trabajo, de archivo, de la guarda de valores, etc.
- 5.- Observación de las distintas operaciones que se realizan.
- 6.- Revisión de manuales o instructivos de operación.
- 7.- Revisión de políticas y procedimientos.
- 8.- Inspección de contratos especiales y documentos varios.

Es de vital importancia para la planeación de la auditoria interna la coordinación con la auditoria externa para conocer cuales son los aspectos sobre los que requerirá información especial o una ampliación de las pruebas, en virtud de las deficiencias reportadas en revisiones anteriores y que en su opinión requieran especial atención de la auditoria interna.

➤ **ALCANCE DE LA PLANEACIÓN.**

Se debe considerar que toda auditoría debe ser planeada con la debida anticipación e incluir aspectos generales sobre los trabajos que se van a realizar, posiblemente no sea práctico planear acerca de todos los detalles, o bien por el tipo de actividad de la empresa por auditar, ya que generalmente se presentan situaciones no predecibles que puedan cambiar los planes, por lo que es recomendable darle cierta flexibilidad a ésta fase de trabajo del auditor.

4.2. EVALUACION DEL CONTROL INTERNO.

La correcta evaluación del control interno proporciona al auditor ahorro en tiempo y esfuerzo, ya que le permite dirigir su atención a los aspectos y actividades de la empresa que más requieren su revisión. Asimismo, el grado de eficiencia del control interno determinará la oportunidad, alcance y extensión de la auditoría.

Para una evaluación correcta de operaciones, actividades, funciones o empleados, se sugiere considerar siempre las siguientes fases:

1. Recopilación y análisis de la información necesaria.
2. Establecer criterios válidos o estándares por medio de los cuales se puedan juzgar los resultados.
3. Objetividad en la formulación de juicios.

Para llevar a cabo una evaluación es indispensable contar con todos los elementos de información que permitan el conocimiento amplio de la actividad o área que se va a examinar. Específicamente en la evaluación del control interno, el auditor debe conocer la organización de la empresa para determinar quienes son los encargados de ejecutar las operaciones, quienes son los responsables de la supervisión y a quienes reportan estos. De igual importancia es para el auditor conocer los procedimientos de operación y control,

así como las políticas establecidas. También le interesará conocer como se genera la información fuente, y cual es el flujo de dicha información.

La evaluación del control interno se realiza con el propósito de que cada una de las diversas actividades sea dominada por el auditor. No obstante, el Instituto Mexicano de Contadores Públicos recomienda que dicha evaluación se plasme en papeles de trabajo, de acuerdo a los siguientes métodos:

1. Método descriptivo.- Que consiste en relacionar en los papeles de trabajo las diversas características del control interno, clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios, empleados o registros contables que intervienen en el sistema.
2. Método de Cuestionarios.- El cual consiste en formular preguntas relativas a los aspectos básicos del control interno relativo a la revisión que se va a practicar. Estas preguntas se deben contestar en presencia de las medidas de control que se encuentren en vigor.
3. Método gráfico.- En el cual se presenta objetivamente la organización de la empresa y los procedimientos en vigor para los distintos departamentos o actividades; o bien el flujo que siguen los documentos más importantes en el sistema implantado.

El método que mayor aceptación ha tenido en nuestro país, es el de cuestionarios, sin embargo, en muchos casos se requiere utilizar una combinación de los tres métodos descritos para lograr una información más completa del sistema de control interno que se examina.

4.3 FORMULACION DE PROGRAMAS DE AUDITORIA.

Los programas de auditoria deberán contemplar el resultado de la planeación. A la vez se puede decir que estos sirven de guía para las distintas personas que intervienen en las auditorias, ya que contienen los procedimientos esenciales para alcanzar los objetivos

de las mismas y permiten el ahorro tanto en tiempo como en esfuerzo, así como uniformidad en su aplicación.

Los programas de trabajo en su percepción más amplia, incluyen lo siguiente.

- 1° El programa de trabajo propiamente dicho.
- 2° El proyecto de papeles de trabajo.
- 3° El personal adscrito a las distintas revisiones.

El programa de trabajo debe contener los procedimientos necesarios para desarrollar las distintas fases de la auditoria, las cuales comprenden: el examen y evaluación del control interno, la verificación de los libros, registros y documentos que contengan los elementos requeridos, la comprobación física de la autenticidad de los derechos y obligaciones de la empresa representados por documentos, valores, inventarios, etc., y finalmente la estimación de ciertas apreciaciones o convenciones contables que se operan en los libros y registros de la empresa, como pueden ser: reservas excesivas o insuficientes, cuentas por cobrar de difícil recuperación presentadas como activo circulantes, inventarios obsoletos o en mal estado, bonos acciones o valores de compañías en quiebra, etc.

En el caso de la auditoria interna, se acostumbra formular en primer lugar un programa anual que comprenda las áreas de la empresa cuya revisión se consideró necesaria en la planeación de la auditoria, estableciendo su periodicidad en función de su importancia, de su volumen o de su ubicación geográfica. Este programa anual se debe coordinar con la auditoria externa con el fin de obtener mejores resultados.

De acuerdo al programa general, se prepararán los programas específicos para las distintas auditorias que se hayan planeado, definiendo los objetivos particulares de cada una de ellas, y tomando en cuenta lo siguiente:

- 1° En el caso de áreas o actividades que requieran revisiones con frecuencia, variar el lapso entre una y otra, ya que el factor sorpresa puede ser decisivo.

- 2° Para evitar caer en rutinas de ejecución en la aplicación de los procedimientos de auditoría, se recomienda variar su alcance o extensión.
- 3° La rotación del personal asignado para las distintas revisiones presenta la ventaja de que el enfoque que se le da a los resultados obtenidos se ve libre de influencias por experiencias anteriores sobre la misma área o actividad objeto del examen.

Es conveniente considerar en el programa general, que frecuentemente se presentan revisiones de tipo especial, motivadas por ciertas irregularidades que se observan en el curso de las operaciones diarias y que constituyen posibles malos manejos. Como ejemplo de tales irregularidades podemos citar: cheques devueltos de clientes o de personal que maneja fondos de la empresa; saldos por cobrar de cuentas vencidas cuya antigüedad se considere anormal; constantes diferencias en inventarios, etc.

En los programas específicos se establece en forma descriptiva los distintos puntos que el auditor interno deberá cubrir en sus revisiones, los cuales no lo limitarán para que en su caso, incluya pruebas adicionales que de acuerdo a las circunstancias se consideren necesarias.

4.4. ALCANCE DE LA AUDITORIA INTERNA.

El alcance de auditoría interna deberá cubrir el examen y evaluación de la adecuación y eficiencia del sistema de control interno de la organización y la calidad de ejecución en el desempeño de las responsabilidades asignadas.

Para ello la empresa deberá delimitar que actividades requieren ser auditadas, con que detalle y mediante que tipos de auditoría; además, es importante hacer una revisión de la adecuación y efectividad del sistema de control interno, con el fin de verificar que tanto ayudan y se adaptan los controles a las necesidades y objetivos específicos de la organización. Sin duda, mientras más efectivo sea dicho sistema, se proporcionará una

mayor seguridad de que los objetivos y metas de la organización se cumplirán de manera eficiente y económica, además con esta definición se reduce la necesidad de extensión y detalle de las futuras auditorias.

➤ **Definición de los Objetivos Básicos del Control Interno.**

Los objetivos elementales del control interno son los que se enuncian a continuación, detallando las tareas necesarias para verificar su efectividad.

a) **Confiabilidad e Integridad de la Información.**

“Los auditores internos deberán revisar la confiabilidad e integridad de la información financiera y operacional, así como los medios empleados para identificar, medir, clasificar y proporcionar dicha información”.

Es importante que los auditores examinen los síntomas de información, ya que son la fuente de datos para la toma de decisiones. Por lo tanto, debe asegurarse “con el examen de las operaciones”, que los registros e informes financieros y operacionales contienen información precisa, confiable, oportuna, completa y útil; a su vez, que los controles sobre los registros e informes sean adecuados y efectivos.

b) **Cumplimiento con las Políticas, Planes, Procedimientos, Leyes y Reglamentos.**

“Los auditores internos deben revisar los sistemas establecidos para asegurarse que cumplan satisfactoriamente con las políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos que pueden tener un impacto significativo en las operaciones, e informes que lleva a cabo la empresa”.

c) **Salvaguarda de los activos.**

“Los auditores internos deben verificar la existencia de los activos de la empresa” y analizar su salvaguarda revisando los métodos que para este fin se hayan creado, tomando en cuenta los diferentes tipos de riesgos a los que se enfrenta la empresa

como son ; robo, incendio, actividades impropias e ilegales, terremotos, inundaciones, etc.

d) Uso Económico y Eficiente de los Recursos.

“Los auditores deben evaluar sí los recursos se emplean en forma económica y eficiente” y son los responsables de revisar sí:

- Existen estándares de medición para la economía en el uso de los recursos.
- Los estándares de operación establecidos han sido entendidos y se cumplen.
- Las desviaciones a los estándares de operación se identifican, analizan y se comunican a los responsables para que tomen las medidas correctivas.
- Se toman las medidas correctivas.

Las auditorias relacionadas con el uso económico y eficiente de los recursos deben identificar situaciones como la subutilización de instalaciones, el trabajo no productivo, los procedimientos que no justifican su costo y el exceso e insuficiencia de personal.

e) Logro de los objetivos y metas establecidas para las Operaciones o Programas.

“Los auditores internos deben revisar las operaciones o programas para asegurarse que los resultados obtenidos coincidan con los objetivos y metas establecidos: y verificar que las operaciones o programas se lleven a cabo tal y como fueron planeadas”.

Los auditores internos deberán proporcionar apoyo a los directores en el desarrollo de objetivos, metas y sistemas, determinando si los supuestos son los apropiados; si la información es precisa, actual y relevante, y sí se incorporaron los controles adecuados para las operaciones o programas.

En sí, la auditoría interna es una sola función que se practica internamente en una organización, y sus enfoques serán administrativos, técnicos, operacionales o financieros. En un último análisis, la conjugación de estos tres enfoques en una misma asignación de auditoría derivará en la denominada auditoría interna integral.

Partiendo de la referencia anterior, a continuación se presenta a manera de resumen el concepto y objetivo de cada enfoque o tipo de auditoría administrativa, operacional y financiera.

➤ **Auditoría Administrativa.**

En este tipo de auditoría se revisa y evalúa si los métodos, sistemas y procedimientos que se siguen en todas las fases del proceso administrativo, aseguran el cumplimiento de políticas, planes, programas, leyes, reglamentaciones y contratos que puedan tener un impacto significativo en la operación y en los reportes, así como asegurarse si la organización los está cumpliendo y respaldando.

El objetivo de la auditoría administrativa consiste en verificar, evaluar y promover el cumplimiento y apego al correcto funcionamiento de las fases o elementos del proceso administrativo y lo que incide en ellos. También es su objetivo evaluar la calidad de la administración de la empresa en su conjunto.

➤ **Auditoría Operacional.**

Esta auditoría evalúa la eficiencia, eficacia y economía con que se están utilizando los recursos.

Su objetivo consiste en promover la eficiencia en la operación y evaluar la calidad de la misma operación en el desarrollo funcional.

➤ **Auditoria Financiera.**

Esta auditoria asegura la confiabilidad e integridad de la información financiera, y la complementaria operacional y administrativa, así como los medios utilizados para identificar, medir, clasificar y reportar esa información.

El objetivo de la auditoria financiera consiste en el examen total o parcial de información financiera, y la complementaria operacional y administrativa, con el objeto de emitir una opinión para efectos internos sobre las cuentas, rubros o conceptos examinados.

4.5. ALCANCE DE LAS PRUEBAS SELECTIVAS DE MUESTREO.

El examen al que deben sujetarse los estados financieros o procesos operativos, los debe determinar el auditor de acuerdo con su criterio, naturaleza y oportunidad de aplicación de los procedimientos de auditoria, con base a lo siguiente:

- a) Los resultados que obtenga del estudio y evaluación del control interno.
- b) La importancia de los saldos, procesos o partidas por examinar.
- c) El riesgo probable de error que puedan contener los estados financieros o procesos operativos sujetos a examen.

El muestreo consiste en la aplicación de un procedimiento en una muestra representativa de la totalidad de las partidas que forman el saldo de una cuenta o clase de transacciones, que permita al auditor obtener y evaluar la evidencia para llegar a una conclusión con criterio profesional.

La selección del muestreo en la auditoria esta basada en una técnica de selección al azar o aleatoria, que asegure que todas las partidas dentro del universo o dentro de cada estrato tienen la misma posibilidad de ser seleccionadas, como podría ser a través de tablas de números al azar.

Selección al Azar.

Selección Sistemática.- Consiste en seleccionar del universo partidas que se encuentren cada determinados puntos en forma constante (cada 10, 20, 30, 50, 100, etc.), o bien valores monetarios superiores a determinadas cantidades en función a la magnitud del universo que se investigan. (\$1,000.-; \$10,000.-; \$50,000.-....., \$500,000.- etc).

Selección Casual.- Consiste en que el auditor obtenga una muestra representativa del universo total, basándose en el azar, excluyendo un juicio prejuiciado que incluya o excluya alguna partida fácilmente localizable de antemano y sea representativa del universo en cuestión. El auditor deberá considerar los siguientes aspectos:

- a) En lo referente a los objetivos de la auditoria se deberá considerar lo siguiente.
 1. Objetivos específicos de la auditoria.
 2. Procedimientos de auditoria o combinación de los mismos aplicables para lograr los objetivos esperados.
 3. Muestreo de auditoria adecuado aplicado por el auditor para que obtenga la evidencia buscada y pueda definir lo que constituya un error dentro del universo al que se aplica el muestreo.
 4. Determinar cuando el muestreo se aplica sobre el cumplimiento de procedimientos entre operaciones realizadas por los diferentes departamentos.
 5. El muestreo se realiza sobre sumas monetarias representativas dentro del universo.

- b) El universo que se investiga.

Se refiere al cuerpo de datos de donde el auditor desea extraer muestras para llegar a una conclusión. El auditor debe aplicar su criterio profesional para determinar que el muestreo aplicable al universo seleccionado, es el apropiado para extraer la muestra.

1. Unidades de muestreo.- Son las partidas individuales que componen el universo, y éste puede ser dividido en unidades de muestreo en diversas formas.

Ejemplos:

- En cuentas personales, se consideraría como muestra los saldos o los movimientos en determinados montos.
- En algunos casos, se permite la estratificación, o sea en dividir el universo en subuniversos, cuidando el auditor que el muestreo pertenezca a un solo estrato, y el resultado de la muestra se referirá al subuniverso y no al universo total.

c) Riesgo e incertidumbre.

Riesgos en la auditoria.

1. Riesgo inherente.- Cuando está latente el que ocurran errores importantes.
2. Riesgo de control.- Cuando el control interno contable de la entidad no prevenga, ni corrija errores.
3. Riesgo de detección.- Cuando el auditor puede no detectar algún error importante.
4. Riesgo de muestreo.- Similar al anterior, cuando el auditor debe considerar la incertidumbre al aplicar el muestreo.
5. Riesgo fuera del muestreo.- Provenientes de otros factores.

d) Evidencia en papeles de trabajo.

El auditor deberá dejar constancia dentro de sus papeles de trabajo del muestreo aplicado dentro de sus procedimientos de auditoria, para que en cualquier momento se pueda reconstruir el proceso seguido y justificar las conclusiones obtenidas, para lo cual debe considerarse lo siguiente:

- 1.- Describir el sistema de muestreo seguido.
- 2.- Describir el sistema seguido para seleccionar las partidas individuales que integran la muestra.
- 3.- Describir los procedimientos de auditoria aplicados a las partidas que integran la muestra.
- 4.- Señalar los resultados obtenidos de la aplicación de los procedimientos de auditoria, debiendo incluir por lo menos: la clasificación del tipo de errores encontrados y el número de errores de cada tipo localizado.
- 5.- Mostrar la proyección de los resultados obtenidos de la muestra.
6. Señalar las fórmulas y cálculos utilizados para estimar sus resultados.
7. Interpretar los resultados, tomando como base los datos obtenidos.

4.6. PAPELES DE TRABAJO.

Con apoyo del libro del C. P CESAR CALVO LANGARICA* ¹³ y mis experiencias de trabajo como auditor, se emite la sugerencia para el establecimiento de los papeles de trabajo y conceptos por considerar en la ejecución de la auditoria; planteamiento que se describe a continuación.

Para el desarrollo de una auditoria, el auditor requiere la necesidad de contar con la herramienta necesaria para plasmar el desarrollo y resultado de su trabajo, con lo cual se deben diseñar los papeles de trabajo de acuerdo a las necesidades de la revisión, instrumentos mediante los cuales el auditor debe plasmar todos y cada uno de los datos de importancia cualitativos y cuantitativos que permitan tener constancia de la procedencia de toda la información de su análisis, así como aquellos aspectos de interés que resulten al aplicar las normas y procedimientos de auditoria en cuanto a las apreciaciones detectadas o bien las conclusiones de apreciación a las que ha llegado en cada una de sus revisiones.

¹³ * C. P. CÉSAR CALVO LANGARICA / ABC Del Auditor / Ed. PAC S. A. de C. V. / México, 2000.

Considerando lo anterior, se usará indistintamente la palabra “**cédula**” para referirse a los papeles de trabajo.

Es recomendable que para el adecuado control de los trabajos de revisión se tenga presente la siguiente referencia para el diseño de los papeles de trabajo.

- Sugerencia para la distribución de la información de una cédula.

ENCABEZADO:

- Índice – Nombre del Cliente o Empresa
- Área revisada
- Cuenta, Subcuenta, etc.
- Revisión que se efectúa
- Período revisado
- Fecha de formulación
- Nombres o iniciales del auditor y del ayudante que las formulan
- Firma de revisado del supervisor
- Firma de autorizado del titular o jefe de auditoria

CUERPO:

- Distribuir la información en la cédula o papel de trabajo adecuado, registrar y transcribir los datos y cifras de acuerdo al procedimiento de auditoria que está aplicando.

PIE:

- Notas
- Conclusiones
- Comentarios
- Sugerencias

TIPOS DE CÉDULAS DE TRABAJO.

Las cédulas de trabajo se pueden clasificar de la siguiente manera:

- SUMARIA
- ANALÍTICA
- SUBANALÍTICA
- REPORTE DE INFORME
- HOJAS DE TRABAJO

Las cédulas de trabajo deben hablar por sí solas considerando la siguiente referencia.

- QUE SEAN CLARAS
- QUE SEAN OBJETIVAS
- QUE SEAN COMPLETAS

Toda vez que se realizó el diseño de las cédulas de trabajo, es recomendable el inmediato diseño de los ÍNDICES de referencia para identificar la distinción y el control de las mismas, ya sea en base a (letras o números), o bien la combinación de ambas de acuerdo al tipo de revisión o generalidad de la empresa y sus necesidades para el control de la misma revisión.

CÉDULA ANALÍTICA

Esta cédula, como su nombre lo indica, se utiliza para analizar algunos de los renglones que forman las sumarias, es decir, se les aplica algún procedimiento de auditoria específico.

Como puede ser, un “arqueo de caja” principal ó cajas chicas; podrían ser conciliaciones bancarias, estudio de saldos en las cuentas de “proveedores” o de clientes, etc.

CÉDULA SUBANALÍTICA.

Cédula en la cual se aplica un procedimiento de auditoria más detallado a alguna de las cuentas o subcuentas que se revisaron y se plasmaron sus resultados en las cédulas de análisis, o bien, se efectúa otro procedimiento que proporcione una evidencia más objetiva, suficiente y competente de la corrección de la cifra en cuestión.

CÉDULA DE REPORTE E INFORME

Se utilizan cédulas rayadas para redactar: notas de asuntos pendientes, reporte del avance de la auditoria, conclusiones o sugerencias al informe largo.

CÉDULA DE HOJAS DE TRABAJO

Se utilizaran hojas de 7 u 8 columnas para registrar y/o transcribir la información de las "hojas de trabajo", y de 14 columnas en el caso de los estados financieros.

CARACTERÍSTICAS DE UNA CÉDULA

Como se mencionó las cédulas deben hablar por sí solas, por lo tanto deben ser:

CLARAS.- Plasmar en forma precisa los datos obtenidos de libros, registros, documentos información interna o externa.

OBJETIVAS.- Cumplir con las normas de auditoria establecidos para evitar confundir al lector.

COMPLETAS.- Iniciar y terminar con los objetivos que se persiguen en su formulación y llegar a conclusiones acertadas. Cumpliendo de esta forma con el registro del encabezado, cuerpo y pie de una cédula.

NOTA: Como regla general se debe evitar romper o destruir una cédula, en el entendido de que esta debió plasmarse antes de su formulación. Tampoco deben hacerse borradores, el auditor deberá estar convencido y consciente de lo que está haciendo.

Cumpliendo con lo anterior, se evita pérdida de tiempo, duplicidad del trabajo y confundir al lector (auditor, superiores; o bien, a terceras personas como el fisco).

ÍNDICES EN LAS CÉDULAS

En una auditoria las cédulas se pueden distinguir de diferentes maneras, ya sean a base de letras o de números, o bien una combinación de ambas, dentro de las cuales las más comunes son:

ACTIVO

- A. CAJA Y BANCOS
- B. INVERSIONES
- C. CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR
- D. INVENTARIOS
- E. ACTIVO FIJO
- F. CARGOS DIFERIDOS
- G. OTROS ACTIVOS
- H. COMPAÑIAS AFILIADAS DEUDORAS

PASIVO

- AA. PRÉSTAMOS BANCARIOS
- BB. CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR
- CC. IMPUESTOS POR PAGAR
- DD. OTRAS RESERVAS
- EE. PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN LAS UTILIDADES
- FF. RESERVA PARA EL IMPUESTO SOBRE LA RENTA.

CAPITAL CONTABLE

- GG. CAPITAL SOCIAL
- HH. RESERVAS DE CAPITAL
- II. RESULTADO DEL EJERCICIO
- JJ. COMPAÑÍAS AFILIADAS ACREEDORAS

RESULTADOS

- 10 VENTAS O INGRESOS
- 15 COSTO DE VENTAS
- 20 COMPRAS DEL EJERCICIO
- 25 GASTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN

GASTOS DE OPERACIÓN

- 30 GASTOS DE VENTA
- 40 GASTOS DE ADMINISTRACIÓN
- 50 GASTOS FINANCIEROS
- 60 ETC,
- 70 OTROS INGRESOS
- 80 OTROS GASTOS
- 90 ETC.

Las cédulas sumarias llevarán la letra mayúscula si se trata de las cuentas de activo y letras mayúsculas dobles tratándose de las cuentas de pasivo o del capital contable.

En las cuentas de resultados, sean estas acreedoras o deudoras, se utilizarán múltiplos de diez en diez salvo en algunos casos específicos en las que se sugiere, por necesidad del propio trabajo números intermedios a cada cinco.

ESTADOS FINANCIEROS

Tratándose de estados financieros, se utilizarán letras dobles o triples, de acuerdo al Estado en cuestión.

EPF ó ESF Estado de Posición Financiera o Estado de Situación Financiera.

CCC Estado de Cambios de Capital Contable.

CSF Estado de Cambios de la Situación Financiera

HT Hoja de Trabajo.

NOTA.- Es importante cuidar que no se repita la letra para evitar confusiones con los papeles de trabajo que reflejan uno o varios procedimientos de auditoria.

FORMA DE UTILIZAR LOS INDICES EN LOS PAPELES DE TRABAJO.

1.- Cuando se asigna una letra o dos, o bien algún número de las cédulas sumarias, a las que continúen formulando se les irá numerando en forma progresiva.

Ejemplo: En relación a “Caja y Bancos” le tocará el índice “A”; en el caso de “Préstamos Bancarios” le tocará el índice “AA” y si nos referimos al renglón de “Ventas o Ingresos” el índice será “10”.

2.- Aplicar un procedimiento de auditoria, y se elaboran más de una cédula, en esos casos al efectuar un arqueo de caja le corresponderá el índice “A-1” y si fueran varios arqueos “A-2”. “A-3”, etc., también podría señalarse de la siguiente forma “A-1/1-1”, “A-1/1-2”. “A-1/1-3”, etc.; es decir, que se señala que todos los arqueos de caja se encuentran en 3 cédulas y para llevar su orden se van indicando “1-1”, “1-2” y “1-3”, y así para todos los casos que en forma similar se presentan.

CRUCE DE ÍNDICES.

Es muy importante llevar a cabo el cruce de índices, el cual relaciona cifras, datos e información determinada en la aplicación de procedimientos de auditoria,

plasmados en cédulas subanalíticas contra cédulas analíticas o sumarias. En otras palabras, los índices van como en el caso anterior de una subanalítica, a una analítica y de esta a la sumaria, o bien, los índices son regresivos cuando la situación es a la inversa.

TILDES Y MARCAS

No sería completa la función de un auditor, si este no considera tildes o marcas, que son signos predefinidos para indicar que si una cifra representa la suma de una serie de cantidades, se cuadraron las cifras en forma horizontal y verticalmente, los datos se obtuvieron de determinado registro, las cifras constan en documentos originales, etc.

Los tildes y marcas que a continuación se señalan son los más usuales, son simples, con la intención de que fácilmente se pueden utilizar, evitando pérdidas de tiempo cuando su uso es constante o frecuente.

Los signos señalados se pueden multiplicar por el número de colores que se usen; es decir, lápiz plomo, rojo, verde, azul y otro color; en este caso, la multiplicación será por cuatro o por cinco, y si hablamos de 10 tildes o marcas estaríamos usando 40 ó 50 diferentes, aunque esto técnicamente no es recomendable.



Generalmente se le reconoce como suma correcta (lápiz plomo).



Para señalar puntos que están pendientes de realizar.



Se cruza el círculo para indicar que lo que estaba pendiente de realizar o de terminar se ha concluido y deja de ser un punto pendiente.

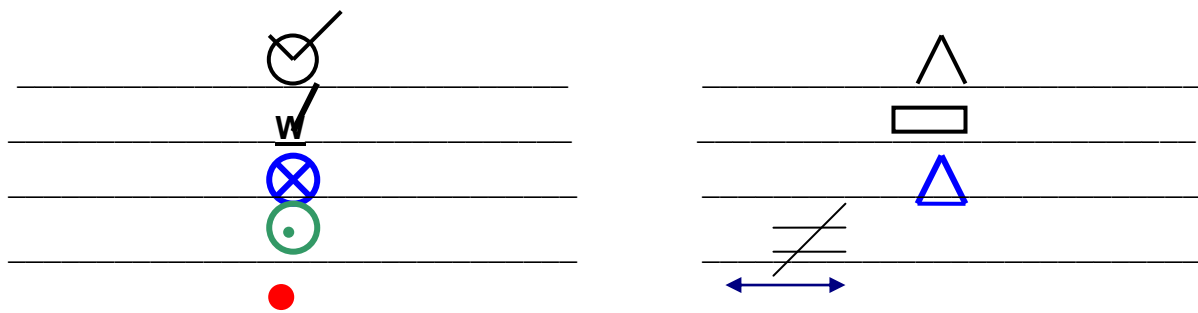


Sumas cuadradas horizontal y verticalmente (lápiz plomo) las palomas se sobreponen.



Normalmente se utilizan para señalar algún error o hacer resaltar una cifra.

Existe una infinidad de marcas, tildes o signos, pero es recomendable que se usen aquellos que no requieren de mucha elaboración; es decir, seleccionar los signos de menores trazos; en caso de llegar a usar algunos signos más elaborados, estos se destinen a casos excepcionales, como serían los siguientes con el uso de un asterisco, un cuadrado, un triángulo, la letra W o aquella línea doblemente atravesada, etc.



4.7 EL INFORME DE TRABAJO Y SU TRATAMIENTO.

Sin lugar a dudas, una de las fases más difíciles y determinantes en el trabajo de la auditoría interna es la relativa a la elaboración del informe. Son muchos los factores que inciden en esta actividad y que el auditor debe tomar en cuenta para concluir con su revisión, ya que es bien sabido que un informe mal elaborado puede echar por tierra el mejor trabajo de auditoría interna; así como aquellas sugerencias positivas y necesarias para la entidad auditada pueden no ser aceptadas en demérito a la calidad profesional del auditor.

De lo anterior a manera de sugerencia y compartiendo la opinión del C.P. JUÁN RAMON SANTILLANA GONZÁLEZ en su libro de auditoría interna^{*14} se sugiere considerar las siguientes recomendaciones.

Como primer paso, previo a la preparación del informe de la auditoría practicada, será el determinar quién o quiénes serán el o los lectores del informe. De tal manera que el informe deberá ser preparado y redactado a nivel de dirección, pero también hay que

¹⁴ * C. P. JUAN RAMÓN SANTILLANA GONZÁLEZ / Auditoría Interna / Ed. ECASA / México, 1990.

considerar a los demás niveles jerárquicos y de operación a quienes se entregará un ejemplar del referido informe.

Por lo general un alto ejecutivo es una persona muy ocupada, por lo que si se le presenta un informe extenso cargado de detalles, lo más seguro es que lo reciba con despreocupación (aún cuando sea altamente importante para él), por el simple hecho de tener que leer un buen número de cuartillas, tal vez decida leerlo de inmediato, o tal vez decida diferir la lectura del informe, con lo cual puede perderse algo muy valioso que es la oportunidad para conocer el contenido del trabajo y la pronta acción a las recomendaciones presentadas por el auditor.

En vista del supuesto anterior, es altamente recomendable que el informe sea con dos presentaciones: una sinóptica o de resumen que sintetice los resultados o hallazgos más importantes producto de la auditoria, y otra presentación detallada con toda la información necesaria que dé formalidad al trabajo realizado. De esta manera el alto ejecutivo en minutos de lectura podrá enterarse del resultado general de la auditoria, situación que motivará su interés por leer el contenido total del informe.

De lo anterior, y considerando que en la actualidad se le requiere al auditor presentar su informe de auditoria a manera de audiovisual con cuadros sinópticos que requieren profundizar en su análisis o discusión para lo cual se recomienda considerar los siguientes elementos.

Introducción.- Dirigida al lector del informe refiriéndose a los objetivos o instrucciones que se le giraron al auditor para dar efecto a su trabajo. Es valido en este punto señalar que antes de dar inicio a un trabajo de auditoria se debe solicitar al demandante de la intervención los objetivos claros y precisos de lo que requiere del auditor, una instrucción o requerimiento vago o impreciso hará titubear o sembrar dudas en el auditor al enfocar sus técnicas o procedimientos de revisión.

Alcance de la revisión.- Por alcance se entenderá la profundidad aplicada en la investigación, las áreas que se han examinado y evaluado, una breve descripción de las técnicas y procedimientos de auditoría que se emplearon, el plan del muestreo o método de selección de muestras elegido y la razón de ello, además de la referencia de los auditores que intervinieron en el trabajo; en ocasiones es conveniente mencionar brevemente cual fue el trabajo desarrollado por cada auditor para el control de su evaluación técnica.

Limitaciones.- Es común que durante el desarrollo de la auditoría se le presenten al auditor situaciones que le impiden ejercer su labor en forma normal o a su entera satisfacción, como son falta de cooperación del personal del área auditada, registros contables sin actualizar, información poco confiable, etc.

Resultados.- En esta sección se detallarán los resultados del trabajo llevado a cabo y los hallazgos de auditoría, cuidando de dejar perfectamente claro y soportado todas y cada una de las aseveraciones que se presentan.

Sugerencias.- Como colorario al trabajo desarrollado, se presentarán las sugerencias que se juzguen pertinentes y que estén en congruencia con los resultados y hallazgos reportados en la sección anteriormente descrita.

Cierre del Informe.- Parte final del informe que indicará el lugar y la fecha en que se emitió y el nombre y la firma del responsable por el contenido del informe, quién generalmente es la misma persona que está a cargo del grupo de auditoría interna.

4.8 PROPUESTA DE PLANES Y PROGRAMAS DE TRABAJO PARA UNA AUDITORIA INTERNA EN UNA INSTITUCIÓN DE ASISTENCIA PRIVADA.

Para la ejecución de una auditoría interna en una Institución de Asistencia Privada del ramo prendario, se proponen los siguientes cuestionarios de evaluación del control interno y programas de trabajo para una revisión de cajas de la gerencia y operativas, e

inventarios de las existencias de prendas provenientes del empeño para los depósitos o bóvedas, y almonedas o salas de ventas, programas que pueden estar sujetos a cambios de acuerdo a necesidades por funciones y tipo de procedimientos de cada Institución, los cuales para su análisis se remiten a la sección de Anexos como ANEXO II.

CAPITULO V.- LA JUNTA DE ASISTENCIA PRIVADA.

Con el hecho de que el desarrollo del presente estudio se elabora para beneficio de las Instituciones de Asistencia Privada, en mi opinión consideré la necesidad de introducirme al estudio para conocer como se rige la Junta de Asistencia Privada que es del orden público, por ser el órgano rector que controla y vigila las funciones y actividades de este tipo de Instituciones, para lo cual me apoyé en la Ley y Reglamentos propios en la materia^{*15}, así como en la investigación de campo; con lo cual se expone lo siguiente.

5.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS.

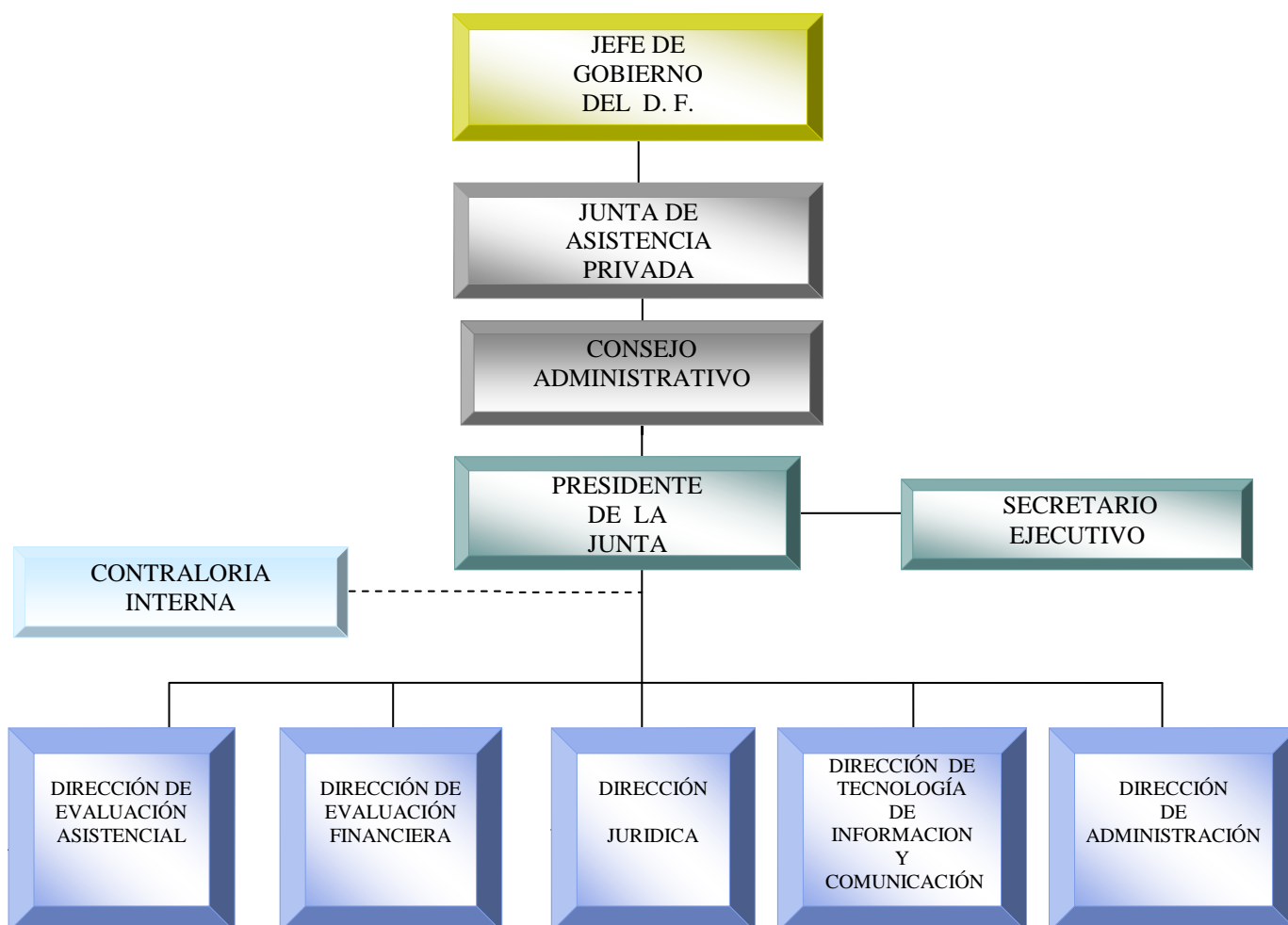
El origen del término de la beneficencia se remonta al año de 1899, en que por primera vez el día 7 de noviembre de ese mismo año las leyes del Gobierno del Distrito Federal iniciaron por reglamentar los servicios que prestaban los particulares sin propósito de lucro para beneficio de los desvalidos.

En continuidad a su desarrollo, posteriormente las leyes de 1904, 1926 y 1933 fueron dando formalidad legal a esta actividad considerándose como una virtud de las personas para hacer el bien a otro, más no como un deber u obligación.

Fue así como a partir del 23 de mayo de 1933 se le dio forma legal a la Ley de Instituciones de Beneficencia Privada para el Distrito Federal.

^{15*} Ley de Instituciones de Asistencia Privada para el Distrito Federal / Ed. Porrúa / México, 2004.

5.2 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA JUNTA DE ASISTENCIA PRIVADA.



5.3 ¿QUE ES LA JUNTA DE ASISTENCIA PRIVADA?

La Junta de Asistencia Privada se define como un Órgano Desconcentrado de la Administración Pública del Distrito Federal, la cual esta subordinada jerárquicamente a cargo del Jefe de Gobierno del Distrito Federal; sus funciones y atribuciones son del orden público que consisten en vigilar, asesorar y coordinar las funciones de las Instituciones de Asistencia Privada que se constituyen al amparo de la Ley de Instituciones

de Asistencia Privada para el Distrito Federal, y por jerarquía únicamente se obliga a reportar e informar de sus actividades al citado Jefe del Gobierno.

5.4. OBJETIVOS DE LA JUNTA.

➤ **OBJETIVO GENERAL.**

En cumplimiento a las facultades que le confiere la ley, la Junta a través de su áreas de apoyo se encarga de vigilar que las Instituciones de Asistencia Privada cumplan debidamente con sus metas y objetivos Institucionales en apego a los términos de la citada Ley, así como vigilar que se cumpla la voluntad del Fundador de la Institución conforme a lo dispuesto con sus propios estatutos vigentes.

➤ **OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

Dentro de sus funciones y facultades específicas, a la Junta le corresponde promover la creación de Instituciones de Asistencia Privada, Fundaciones y Asociaciones de Beneficencia, así como aprobar la inscripción de estos organismos conforme a los términos que establece la Ley de referencia.

Así también le corresponde asesorar a los Organismos de las Instituciones en todo lo relativo a su funcionamiento, con lo cual vigilara inspeccionando la correcta administración de las mismas para evitar los posibles fraudes o desviación de bienes con fines ajenos a las disposiciones de su Fundador.

Asimismo, la Junta se obliga a proporcionar asesoría para aquellas Instituciones que están en proceso de modificación, desarrollo y extinción aportando sugerencias para solventar la situación.

5.5. ATRIBUCIONES GENÉRICAS DE LA JUNTA.

Entre las funciones que le confiere la Ley, la Junta organiza servicios de Asesoría Jurídica, Fiscal y Administrativa de interés para las Instituciones de Asistencia Privada, e interfiere ante las leyes competentes para buscar el otorgamiento de estímulos fiscales y de otra índole en beneficio de las Instituciones y sus Donantes.

Asimismo por requerimiento, puede intervenir en representación para defender los intereses de éstas Instituciones con apoyo en los términos previstos por la Ley bajo la cual se rige, y en su caso vigilar mediante las auditorias que las instituciones de Asistencia Privada cumplan con la disposición de esa misma Ley, y sus propios Estatutos, así como de otras disposiciones jurídicas o administrativas aplicables.

Para la búsqueda de la eficiencia en el servicio, se interrelaciona y coordina con dependencias de la Administración Pública del Distrito Federal que tengan a su cargo programas destinados al Servicio de la Asistencia Social para sumar esfuerzos en la actividad asistencial.

Como medida de control procede a concentrar un registro de las Instituciones de Asistencia Privada afiliadas a ese organismo, para publicar anualmente un directorio.

5.6. ATRIBUCIONES Y OBLIGACIONES DE LAS ÁREAS FUNCIONALES.

5.6.1. CONSEJO DIRECTIVO.

Es el órgano rector que evalúa y aprueba las actividades de la Junta conforme a la Ley, y se integra de los siguientes miembros:

- I. El Presidente de la Junta de Asistencia Privada.
- II. El Titular de la Secretaría de Gobierno del Distrito Federal
- III. El Titular de la Secretaría de Finanzas del Distrito Federal
- IV. El Titular de la Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal

- V. El Titular de la Secretaría de Salud del Distrito Federal
- VI. El Titular del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal
- VII. Por invitación, se integra un representante del Sistema de Administración Tributaria (S.A.T.)
- VIII. Se incluye a cinco representantes de las Instituciones Asistenciales
- IX. Un representante más de las Instituciones Asistenciales que se integra cuando el S.A.T. acepta la invitación y nombra a un representante que se integra al Consejo Directivo.

Por conducto del Presidente de la Junta se invita a un representante de la Contraloría General del Distrito Federal para participar en las Sesiones del Consejo Directivo que celebrará sus Sesiones Ordinarias por lo menos una vez al mes; y como Secretario del Consejo fungirá quien ocupe el puesto de Secretario Ejecutivo de la Junta.

- **ATRIBUCIONES Y OBLIGACIONES DEL CONSEJO DIRECTIVO.**

Como se mencionó anteriormente el Consejo Directivo es el Órgano Rector de la Junta, y entre sus funciones propone las políticas generales en materia de Asistencia Privada.

Entre sus funciones de **DIRECCIÓN**, le corresponde designar al Secretario Ejecutivo entre la propuesta que emita el Presidente de la Junta; asimismo propone al Jefe del Gobierno la terna para nombrar al presidente de la Junta, e intervenir como canal de comunicación entre las autoridades relacionadas con la Asistencia Social y las Instituciones de Asistencia Privada, así como aprobar anualmente la propuesta del presidente de la Junta en lo referente a la Estructura Orgánica de la misma, y los emolumentos económicos de sus funcionarios.

Además de lo anterior, está facultado para revisar y asegurar la existencia de la debida congruencia entre los recursos financieros y los programas autorizados en relación

con el objetivo de la Junta, esto es con el fin de garantizar la transparencia operativa de la misma junta, y solicitar al Presidente ó al Secretario Ejecutivo los informes que estime necesarios acerca del ejercicio de sus atribuciones, de trabajos y manejos de la Junta.

Entre sus funciones de **OPERACIÓN**, le compete elaborar y aprobar sus reglas de operación interna, y aprobar anualmente el programa general de trabajo y de presupuestos para la Junta, así como el informe anual de trabajo elaborado por su presidente; además de aprobar los manuales de organización interna, de procedimientos y servicios que regulan las funciones de la Junta.

Además de lo anterior, le compete revisar y aprobar los informes de trabajo que deben presentar la Instituciones de Asistencia Privada ante la Junta.

Como otra de sus atribuciones, le corresponde ordenar y revisar la inscripción de las Instituciones de Asistencia Privada en el registro público de la propiedad y del comercio en los términos de la Ley, así como aprobar la creación, transformación, fusión o extinción de las Instituciones y sus Estatutos con posibles reformas de los mismos, para lo cual debe establecer un registro de las Instituciones de Asistencia Privada, con el fin de publicar anualmente un directorio de las mismas.

Entre sus funciones de **VIGILANCIA**, ordena al Presidente de la Junta programar las visitas de inspección y vigilancia que estime pertinentes para auditar a las Instituciones de Asistencia Privada en los términos de la Ley.

5.6.2. PRESIDENTE DE LA JUNTA.

Es el funcionario que representa los intereses de la Junta, con la responsabilidad de que se cumplan las metas y objetivos establecidos en la función de la Asistencia Privada, para lo cual contará con el apoyo técnico operativo de las siguientes unidades administrativas.

- I. Dirección de Evaluación Asistencial
- II. Dirección de Evaluación Financiera
- III. Dirección Jurídica
- IV. Dirección de Tecnología en Información y Comunicación
- V. Dirección de Administración

➤ **FACULTADES Y OBLIGACIONES DEL PRESIDENTE.**

En sus funciones de Dirección, se le faculta como representante de la Junta conforme a los lineamientos de la Ley para ejercer sus atribuciones que no interfieran con las del Consejo o con las del Secretario Ejecutivo o cualquier otra instancia de la misma, con lo cual se le faculta para nombrar y remover al personal administrativo; y presentar al Consejo Directivo para su aprobación antes del 15 de noviembre el presupuesto y programa anual de trabajo de la Junta para el año siguiente, y convocar a sesiones a los Miembros del Consejo Directivo.

Entre sus funciones operativas y de vigilancia le compete elaborar y proponer al Consejo Directivo los Manuales de Organización y de Procedimientos Operativos de la Junta, además de ejecutar los Acuerdos aprobados por el Consejo, y despachar las funciones administrativas de la Junta.

Asimismo se le faculta para programar las visitas de inspección y vigilancia para auditar a las Instituciones de Asistencia Privada previo acuerdo del Consejo para revisar los Estados Financieros y la Contabilidad de las Instituciones, así como de otros trámites y actividades que realizan las Instituciones en el proceso de su funcionamiento, y realizar otro tipo de investigaciones que estime pertinentes el Consejo Directivo en lo referente a la calidad de los servicios asistenciales que ofrecen las Instituciones.

De lo anterior se deberá presentar y reportar al Consejo Directivo los informes de trabajo; asimismo se deberá rendir al Consejo Directivo un informe anual de actividades de

la Junta, mismo que será reportado para conocimiento de las Instituciones de Asistencia Privada afiliadas.

▪ **ATRIBUCIONES GENÉRICAS Y ESPECÍFICAS DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS.**

Las Unidades que proporcionan apoyo técnico operativo para las funciones del Presidente de la Junta; cuentan con las siguientes atribuciones.

a) ATRIBUCIONES GENÉRICAS.

Por instrucciones del Presidente o Secretario Ejecutivo, las unidades administrativas deberán ejecutar las funciones que les corresponden para dar cumplimiento a los acuerdos e instrucciones que emite el Consejo Directivo, otorgándoseles la facultad a los titulares del Área para suscribir mediante firma autógrafa o electrónica los documentos necesarios para el desarrollo de sus funciones que les son conferidas por reglamento, asimismo podrán solicitar a las Instituciones y sus Patronos la información y documentación que les corresponde presentar a la Junta.

Así también, les corresponde elaborar los Manuales de Organización y Procedimientos de su Área para integrarlos a los Manuales Generales de la Junta; debiéndose considerar los dictámenes, informes y opiniones que deben emitir en el ejercicio de sus atribuciones.

b) ATRIBUCIONES ESPECÍFICAS.

▪ **DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN ASISTENCIAL.**

Entre las múltiples funciones que se le atribuyen a esta Dirección, le corresponde asesorar a las Instituciones que pretenden constituirse como tal en el proyecto de elaboración de sus Estatutos; así como evaluar los programas de trabajo y del

presupuesto anual para aquéllas Instituciones ya constituidas que deben remitir a la Junta a más tardar el 1º. De diciembre de cada año, y vigilar revisando la autorización de donativos onerosos que puedan estar sujetos a condicionamientos.

Así también deberán examinar los informes anuales que deberán presentar a la Junta los Patronos de las Instituciones, además de revisar el proceso de extinción y liquidación de una Institución, y coordinarse con las demás unidades para la practica de las visitas de inspección o auditoria a las Instituciones por acuerdo a las instrucciones giradas por el Consejo.

Además de establecer contacto y coordinación con dependencias de la Administración Pública Federal que tengan a su cargo programas y servicios asistenciales para unificar esfuerzos, y otras que les puedan conferir el Reglamento, los Manuales Administrativos, el Consejo y el Presidente de la Junta.

▪ DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN FINANCIERA.

A esta Dirección le corresponde asesorar a las Instituciones en el cumplimiento de los registros contables que impone la ley, así como organizar servicios de asesoría financiera para las Instituciones y de beneficios fiscales para terceras personas que aporten donativos, y promover ante las autoridades competentes el otorgamiento de estímulos fiscales, y de otra índole para beneficio de las Instituciones.

Además de lo anterior le corresponde examinar los presupuestos anuales de las Instituciones, cuidando que los gastos de administración no rebasen el 25% del costo presupuestal de los servicios asistenciales, y supervisar que los empleados que manejan fondos y valores estén debidamente afianzados, practicando revisión a la contabilidad y los estados financieros de la Institución se deberán examinar los contratos de arrendamiento e inversión en valores en renta fija que reportan las Instituciones, y revisar donativos onerosos, además de los Gastos extraordinarios no previstos en el presupuesto.

Así también preparar proyectos de reglas para la celebración de colectas, sorteos y espectáculos que realicen las Instituciones, incluyéndose la información que debe investigar sobre el monto de los ingresos brutos que obtienen las Instituciones para el calculo y gestión del pago de la cuota mensual del 6 al millar a que están obligadas las Instituciones por cubrir a la Junta, y otras atribuciones que les puedan conferir el Reglamento, los Manuales Administrativos, el Consejo y el Presidente de la Junta.

▪ DIRECCIÓN JURÍDICA.

A esta Dirección le corresponde representar y exigir los derechos jurídicos de las Instituciones, así como proporcionar la asesoría jurídica que le requieran las mismas, y presentar denuncias y querellas ante las autoridades competentes de aquellos actos ilícitos y delictivos que le sean notificados y que involucren al personal de las Instituciones; dar seguimiento en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal a trámites de escrituras constitutivas de Instituciones, y otras atribuciones que les puedan conferir el Reglamento, los Manuales Administrativos, el Consejo y el Presidente de la Junta.

▪ DIRECCIÓN DE TECNOLOGIA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

Le corresponde realizar estudios y preparar mejoras en los procesos estratégicos para el desarrollo de los sistemas y canales de comunicación para profesionalismo y modernización de la propia Junta; proporcionar apoyo técnico de informática a niveles superiores y a las unidades administrativas de la misma, y proponer el proyecto de lineamientos para la utilización de los medios electrónicos que se puedan utilizar, y preparar el directorio de Instituciones de Asistencia Privada, y otras que les puedan conferir el Reglamento, los Manuales Administrativos, el Consejo y el Presidente de la Junta.

▪ DIRECCION DE ADMINISTRACIÓN.

A esta Dirección le corresponde como parte de sus funciones coordinar y vigilar que los manuales de administración y procedimientos, así como los de servicios, estén debidamente actualizados para su integración al compendio general de manuales de la Junta.

Como unidad auxiliar deberá despachar los asuntos del orden administrativo de la Junta; así como preparar la elaboración de los programas presupuestales y de trabajos anuales de la propia Junta; asimismo proporcionar el apoyo a la Dirección de tecnología para la elaboración e integración del Directorio General de las Instituciones de Asistencia Privada; así también como órgano administrativo proporcionará apoyo en materia de recursos humanos, materiales, financieros y operativos para el cumplimiento de los fines Institucionales dentro del marco presupuestal aprobado.

En materia de administración deberá intervenir en la celebración de contratos laborales y de la prestación de servicios de naturaleza civil que la Junta realice entre sus actividades, así como supervisar y vigilar las actas de adquisiciones y de obra donde tenga que intervenir la propia Junta, y otras atribuciones que les puedan conferir el Reglamento, los Manuales Administrativos, el Consejo y el Presidente de la Junta.

5.6.3 SECRETARIO EJECUTIVO.

Al presidente de la Junta le corresponde elegir al Secretario Ejecutivo, quien lo asistirá en apoyo al desarrollo de sus funciones, y a su vez ejecutará las funciones de Secretario del Consejo Directivo, contando con las siguientes FACULTADES Y OBLIGACIONES.

Deberá elaborar y someter a consideración del presidente de la Junta el orden del día, y preparar notificando las convocatorias a las sesiones ordinarias de Consejo

Administrativo; así como verificar la existencia del quórum suficiente para que el Consejo pueda sesionar.

Levantando las actas de los acuerdos tomados por el Consejo Directivo en las sesiones ordinarias o extraordinarias dará el seguimiento que corresponde al cumplimiento y ejecución de los mismos, debiendo informar el resultado de esta orden ejecutoria.

Así también se le podrán considerar otras atribuciones que le puedan conferir el Reglamento, los Manuales Administrativos, el Consejo y el Presidente de la Junta.

5.6.4 LA CONTRALORIA INTERNA.

Como medio de control administrativo, la Contraloría General del Distrito Federal designará a un Contralor Interno para la Junta de carácter permanente, esto es con el fin de asistir a las funciones de la misma, y tendrá como funciones principales vigilar el adecuado ejercicio presupuestal de la Junta, así como promover la eficiencia de su gestión administrativa y operacional.

Para el adecuado desarrollo de sus funciones esta Contraloría Interna deberá apegarse a los lineamientos que determine la Contraloría General del Distrito Federal, y demás disposiciones jurídicas aplicables en la ley que rige a estas Instituciones.

Para el desarrollo de su actividad deberá tener libre acceso a todos los documentos, así como a la información contable y financiera referente a las operaciones de la Junta.

5.7 OBLIGACIONES POR LEY PARA LAS INSTITUCIONES DE ASISTENCIA PRIVADA.

Conforme a la ley vigente para las Instituciones de Asistencia Privada, este tipo de Instituciones se obligan a lo siguiente.

a) PAGO DE CUOTA.

Las Instituciones afiliadas a la Junta de Asistencia Privada se obligan al pago de cuotas mensuales que son del seis al millar sobre sus ingresos brutos, los cuales serán destinados para cubrir los gastos de operación de la Junta en su presupuesto anual.

En el caso de que sin causa justificada las Instituciones no paguen sus cuotas dentro del mes que corresponde, se harán acreedoras a una sanción debiendo pagar un interés moratorio sobre sus saldos insolutos, el cual se calculará aplicando la tasa de interés vigente que utiliza la banca para los depósitos bancarios a 90 días.

b) LA CONTABILIDAD DE LAS INSTITUCIONES.

Para cumplir con la obligación que impone la ley de Instituciones de Asistencia Privada, donde se establece que las Instituciones deberán llevar su contabilidad en libros o sistemas y métodos contables, el Congreso directivo de la Junta proporciona asesoría para determinar el sistema contable que cumpla con los lineamientos de la propia Junta en apego a los siguientes términos que establece la citada ley.

- Las Instituciones deberán llevar su contabilidad en los libros o sistemas informáticos de contabilidad, donde registrarán todas y cada una de las operaciones que se realicen dentro de su actividad asistencial.
- Los libros o sistemas principales, registros auxiliares y de actas que integran el archivo contable, estos se conservarán en el domicilio particular de las Instituciones, para dar cumplimiento a lo que establece el Código Fiscal de la Federación en sus artículos 10 y 28-III que es de cinco años, debiendo permanecer todo el tiempo la documentación a disposición de la Junta para las visitas de inspección y revisión de auditoría.
- Las Instituciones de Asistencia Privada tienen la obligación de dictaminar anualmente sus estados financieros, apegándose a los lineamientos de la Ley

Fiscal, con la observación de que este dictamen deberá estar avalado por la firma de un contador público titulado como lo establece el servicio de Administración Tributaria (S.A.T.), el cual quedará a disposición de la Junta en todo momento para su revisión.

Como observación particular, se menciona que como normatividad de la Junta se establece que los Patronos de las Instituciones no podrán de forma personal realizar castigos a las cuentas incobrables, ni condonar adeudos sin la autorización del Consejo Directivo de la Junta de Asistencia Privada.

5.8 LAS VISITAS DE AUDITORIA PARA LAS INSTITUCIONES DE ASISTENCIA PRIVADA.

Dentro de las facultades que le confiere la ley al Consejo Directivo de la Junta, se considera la programación de las visitas de auditoria de forma ordinaria o extraordinaria para revisar las operaciones de las Instituciones de Asistencia Privada.

El **OBJETIVO GENERAL** de estas visitas de auditoria consiste en revisar la salvaguarda referente a la voluntad de los fundadores de las Instituciones, así como el cumplimiento de apego a sus estatutos vigentes, y vigilar que se cumpla con el objetivo de su creación para la actividad asistencial.

Así como revisar la correcta utilización de sus bienes, y la preservación del Patrimonio Institucional y sus programas de trabajo; extendiéndose el alcance para el ejercicio de sus presupuestos y la contabilidad de sus estados financieros, así como para los dictámenes que sobre los mismos hayan emitido las firmas de contadores públicos autorizados, y la identificación de los procesos en que la Junta pueda apoyar o asesorar a la Institución visitada.

El **OBJETIVO ESPECIFICO** de las visitas de auditoria, consiste en revisar y verificar las siguientes actividades operativas.

- a) Revisar y confirmar el debido cumplimiento de los objetivos y metas Institucionales.
- b) Revisar el proceso contable y demás documentos procedentes de los ingresos y egresos producto de la operación Institucional.
- c) Revisar y confirmar la existencia de los bienes, títulos, y de otros valores que integren el patrimonio Institucional.
- d) Revisar la legalidad en que se desarrollan las operaciones, así como confirmar que todo tipo de inversión de cumplimiento a los términos de la ley que las rige.
- e) Revisar que los inmuebles, equipos e instalaciones sean los adecuados, seguros e higiénicos para los fines Institucionales.
- f) Investigar y revisar que los servicios asistenciales cumplan con los requisitos de la ley asistencial, así como de otras disposiciones técnicas y jurídicas aplicables en la materia.

Al término de la auditoria, los auditores o inspectores deberán elaborar el informe del resultado de su revisión que será presentado para conocimiento del presidente de la Junta, que a su vez lo turnará para conocimiento y atención del Consejo directivo quien acordará las medidas que procedan conforme a los términos de la ley que rige a estas Instituciones.

CAPITULO VI.- OBSERVACIONES, SUGERENCIAS Y CONCLUSIONES

■ OBSERVACIONES.

En el desarrollo del presente estudio, se mencionó que el más eficiente control interno no exime a la empresa de la presencia o surgimiento de problemas en el proceso técnico, operativo o administrativo de la misma.

Tratándose de las Instituciones de Asistencia Privada, desde mi punto de vista se mencionan algunas causas que obstaculizan el desarrollo de un eficiente control interno para este tipo de Instituciones.

Una de estas causas, lo relaciono con el descuido para la actualización de los procedimientos, la normatividad y los reglamentos que regulan el proceso operativo Institucional, en mi opinión considero que si el control interno opera sujeto a ésta situación, se estará permitiendo el surgimiento de la diversa problemática referente a las anomalías, irregularidades e inclusive los fraudes que se han presentado en alguna de éstas Instituciones.

Otra de las causas se relaciona con el hecho de que este tipo de Instituciones cuenta con la organización sindical de sus empleados, los cuales al sentirse protegidos por su sindicato se aprovechan de las debilidades que pueda presentar el control interno para incurrir en diversos problemas y abusos en lo operativo y administrativo, que en ocasiones puede dar origen al fraude.

Como otra de las causas; se puede considerar el hecho de que en la actualidad por así convenir a sus intereses algunas Instituciones se auxilian trabajando con personal de compañías que otorgan servicios profesionales externos denominado como “outsourcing”, que en ocasiones da origen a sobresaltos en este tipo de empleados por el hecho de que no asumen el sentido de pertenencia a la Institución, ocasionándose con ello descuidos y desinterés en sus labores, con lo cual surgen problemas que deterioran el proceso operativo Institucional, afectando la operatividad del Control Interno.

Integrándose a éstas causas, se incluye el desinterés por la modernización de instrumentos, herramientas, mobiliario y equipo de trabajo técnico operativo, situación que permite el surgimiento de problemas operativos para la Institución; así también otro factor de importancia que influye de sobremanera en el control interno, es una especie de cultura laboral nefasta que los mismos empleados se imponen por descuidos de la Administración, quedando al olvido los principios de la misión Institucional, para cometer abusos en sus funciones afectándose los intereses del usuario interno y externo.

Otro factor por considerar, se refiere al hecho de que en ocasiones las visitas de auditoria de la Junta de Asistencia Privada se programan en periodos discontinuos, con lo cual las Instituciones de este gremio pierden la oportunidad de contar con la opinión adicional de auditoria en lo referente a las Observaciones y Sugerencias para fomentar la efectividad del Control Interno Institucional.

▪ **SUGERENCIAS.**

De lo anteriormente expuesto, a mi parecer se sugiere el fortalecimiento del Área de Métodos y Procedimientos de la Institución para estar al pendiente de las actualizaciones ante los cambios que surjan en la operación Institucional para proceder a los ajustes necesarios en el proceso del control interno que permita el logro de un eficiente control en los procesos operativos.

Asimismo se sugiere efficientar la comunicación y acuerdos que se puedan presentar en coordinación entre las diversas áreas funcionales del corporativo Institucional para el tratamiento de los diversos problemas que afectan el buen funcionamiento del control interno.

Así como la elaboración de proyectos que permitan establecer una cultura laboral de conciencia y entendimiento de todo empleado en lo que se refiere a la misión Institucional; con respecto a las sanciones para empleados que infraccionan la

Normatividad Institucional, se sugiere establecer medidas drásticas en apego a la Ley Laboral para los empleados que se resistan al cambio de la cultura laboral.

Así también se sugiere una estrecha vigilancia por parte del área de Auditoría Interna y Externa para el análisis y evaluación del control interno que permita las adecuaciones de actualización al respecto.

Con las citadas sugerencias se nos permitirá anticiparnos al surgimiento de situaciones anómalas, y no esperar a que éstas ocurran en el proceso del control Interno Institucional.

▪ **CONCLUSIONES.**

Con el desarrollo de los capítulos III y IV del presente estudio, se demuestra que la auditoría interna no solamente representa un instrumento de revisión y evaluación a los procesos operativos de la empresa, sino que además con su intervención representa un medio de asesoría para la alta dirección que coadyuva a la toma de decisiones aportando un valor agregado para el logro de la eficiencia operativa Institucional.

Además de lo anterior, se pretende demostrar los beneficios que aporta la función de la auditoría interna como órgano independiente de la propia empresa, e intencionalmente se pretende terminar con el viejo concepto que se tiene del auditor, al que se le considera como el policía administrativo de la empresa, siendo que éste simplemente es un elemento regulador de la inspección que evalúa el proceso operativo para beneficio de todos los niveles del corporativo empresarial.

Asimismo se percibe la necesidad de un adecuado control y coordinación con la Auditoría Externa para el logro de resultados eficientes en el proceso de revisión operativo para otorgar un servicio de calidad que cumpla con los objetivos del órgano empresarial.

Dirigiendo mis comentarios para las Instituciones de Asistencia Privada, mi opinión se basa en el sentido de que el éxito de toda empresa se obtiene con la calidad del servicio que se otorgue a los usuarios consumidores del mismo.

Con el surgimiento de la competencia empresarial que día con día se está incrementando, se sugiere a las Instituciones de Asistencia Privada la debida atención a este reto para eficientar la calidad del servicio que se otorga en este tipo de Instituciones que no persiguen el fin de lucro y el remanente de sus ingresos son destinados para beneficio de la Asistencia Social.

Percibiéndose lo anterior, con el presente estudio de trabajo se trataron los principios y herramientas técnicas de control que aporta la auditoria interna, con lo cual se puede trabajar en la calidad del servicio para beneficio de las Instituciones de Asistencia Privada.

A manera de resumen general, se concluye que la auditoria interna aporta la metodología, que con su implementación se lograría el control y la promoción en la eficiencia de funciones para fomentar la calidad del servicio en una Institución de Asistencia Privada del ramo Prendario.

SECCIÓN
DE
ANEXOS

ANEXO I (ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO)

NOMBRE _____ FECHA ENCUESTA _____

CASA MATRIZ SUCURSAL AGENCIA

USUARIO FRECUENTE: SI _____ NO _____

PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO OTORGADO, UTILIZAR LOS SIGUIENTES CONCEPTOS MARCANDO CON UNA "X" LA ELECCIÓN QUE CORRESPONDA:

	1 EXCELENTE	2 BUENA	3 REGULAR	4 DEFICIENTE
A.- DESEMPEÑO	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
(I) TIEMPO DE ESPERA PARA REALIZAR SU TRÁMITE EN MINUTOS	15 a 30 minutos	30 a 45 minutos	45 a 60 minutos	60 o más minutos
(II) ATENCIÓN DE CAJEROS	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
(III) ATENCIÓN DE LOS ENTREGADORES DE PRENDAS	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
B.- ATENCIÓN RECIBIDA EN LA GERENCIA	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
C.- APOYO DE LA GERENCIA EN LA PROBLEMÁTICA QUE SE LE REPORTA:	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

D.- ¿REQUIERE DE PUBLICIDAD, ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN? SI NO

E.- ¿CONOCE LOS SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO?
 AMPLIAMENTE DESCONOZCO FALTA INFORMACIÓN FALTA PUBLICIDAD

F.- ¿EN COMPARACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES DE EMPEÑO EL SERVICIO ES?
 MEJOR IGUAL DE BUENO REGULAR DEFICIENTE

G.- SUGERENCIAS QUE USTED PROPONE PARA MEJORAR LOS SERVICIOS DE ESTA INSTITUCIÓN: _____

ENCUESTADOR: _____
 (NOMBRE)

 (FIRMA)

NOMBRE _____ FECHA ENCUESTA _____

CASA MATRIZ SUCURSAL AGENCIA

USUARIO FRECUENTE: SI _____ NO _____

PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO OTORGADO, UTILIZAR LOS SIGUIENTES CONCEPTOS MARCANDO CON UNA "X" LA ELECCIÓN QUE CORRESPONDA:

	1 EXCELENTE	2 BUENA	3 REGULAR	4 DEFICIENTE
A.- EMPEÑO				
(I) ATENCIÓN DEL VALUADOR	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
(II) TRATO A LAS PRENDAS	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
(III) TIEMPO DE ESPERA	15 a 30 minutos	30 a 45 minutos	45 a 60 minutos	60 o más minutos
B.- ATENCIÓN RECIBIDA EN LA GERENCIA	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
C.- APOYO DE LA GERENCIA EN LA PROBLEMÁTICA QUE SE LE REPORTA:	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

D.- ¿REQUIERE DE PUBLICIDAD, ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN? SI NO

E.- ¿CONOCE LOS SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO?
 AMPLIAMENTE DESCONOZCO FALTA INFORMACIÓN FALTA PUBLICIDAD

F.- ¿EN COMPARACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES DE EMPEÑO EL SERVICIO ES?

MEJOR IGUAL DE BUENO REGULAR DEFICIENTE

G.- SUGERENCIAS QUE USTED PROPONE PARA MEJORAR LOS SERVICIOS DE ESTA INSTITUCIÓN: _____

ENCUESTADOR: _____
(NOMBRE)

(FIRMA)

NOMBRE _____ FECHA ENCUESTA _____

CASA MATRIZ SUCURSAL AGENCIA

USUARIO FRECUENTE: SI _____ NO _____

PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO OTORGADO, UTILIZAR LOS SIGUIENTES CONCEPTOS MARCANDO CON UNA "X" LA ELECCIÓN QUE CORRESPONDA:

	1 EXCELENTE	2 BUENA	3 REGULAR	4 DEFICIENTE
<u>A.- REFRENDO</u>				
(I) TIEMPO DE ESPERA PARA REALIZAR SU TRAMITE	15 a 30 minutos	30 a 45 minutos	45 a 60 minutos	60 o más minutos
(II) ATENCIÓN DE CAJEROS	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
<u>B.- ATENCIÓN RECIBIDA EN LA GERENCIA</u>				
	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
<u>C.- APOYO DE LA GERENCIA EN LA PROBLEMÁTICA QUE SE LE REPORTA:</u>				
	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

D.- ¿REQUIERE DE PUBLICIDAD, ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN? SI NO

E.- ¿CONOCE LOS SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO?
 AMPLIAMENTE DESCONOZCO FALTA INFORMACIÓN FALTA PUBLICIDAD

F.- ¿EN COMPARACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES DE EMPEÑO EL SERVICIO ES?
 MEJOR IGUAL DE BUENO REGULAR DEFICIENTE

G- SUGERENCIAS QUE USTED PROPONE PARA MEJORAR LOS SERVICIOS DE ESTA INSTITUCIÓN: _____

ENCUESTADOR:

_____ (NOMBRE)

_____ (FIRMA)

NOMBRE _____ FECHA ENCUESTA _____

CASA MATRIZ SUCURSAL AGENCIA

USUARIO FRECUENTE: SI _____ NO _____

PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO OTORGADO, UTILIZAR LOS SIGUIENTES CONCEPTOS MARCANDO CON UNA "X" LA ELECCIÓN QUE CORRESPONDA:

	1 EXCELENTE	2 BUENA	3 REGULAR	4 DEFICIENTE
A.- COMERCIALIZACIÓN				
(I) ATENCIÓN DE EXPENDEDORES	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
(II) ATENCIÓN DE CAJEROS	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
B.- ATENCIÓN RECIBIDA EN LA GERENCIA				
	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
C.- APOYO DE LA GERENCIA EN LA PROBLEMÁTICA QUE SE LE REPORTA:				
	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

D.- ¿REQUIERE DE PUBLICIDAD, ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN? SI NO

E.- ¿CONOCE LOS SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL USUARIOS?
 AMPLIAMENTE DESCONOZCO FALTA INFORMACIÓN FALTA PUBLICIDAD

F.- ¿EN COMPARACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES DE EMPEÑO EL SERVICIO ES?
 MEJOR IGUAL DE BUENO REGULAR DEFICIENTE

G- SUGERENCIAS QUE USTED PROPONE PARA MEJORAR LOS SERVICIOS DE ESTA INSTITUCIÓN: _____

ENCUESTADOR: _____
(NOMBRE)

(FIRMA)

ANEXO II***PROPUESTA DE PLANES Y PROGRAMAS DE TRABAJO PARA UNA AUDITORIA INTERNA EN UNA INSTITUCIÓN DE ASISTENCIA PRIVADA.***

**FORMATO PARA ARQUEO
DE
CAJAS**

ARQUEO DEL FONDO DE CAJA

Arqueo del fondo de caja a cargo del Sr. _____ practicado el día _____ en la hora _____ del día _____.

EFFECTIVO

BILLETES:

<u>Número</u>	<u>Denominación</u>	<u>Importe</u>
_____	\$ _____	\$ _____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
		_____ \$ _____

MONEDAS:

<u>Número</u>	<u>Denominación</u>	<u>Importe</u>
_____	\$ _____	\$ _____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
		_____ \$ _____

DOCUMENTOS Y
VALES PROVISIONALES:

<u>Número</u>	<u>Denominación</u>	<u>Importe</u>
_____	\$ _____	\$ _____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
		_____ \$ _____

La cantidad de \$ _____ representa la totalidad del efectivo y valores propiedad de la Institución de Asistencia Privada, confiados a mi custodia, que fueron contados en mi presencia por un representante de auditoria de esta Institución y devueltos a mi entera satisfacción.

México, D. F. a ____ de _____ de 2008.

Auditor

Cajero

Gerente

***CUESTIONARIO
PARA EVALUACIÓN DEL
CONTROL INTERNO EN
FUNCIONES GENERALES***

Preparado por: Jorge Flores Galván.
 Nombre de la Empresa: Institución de Asistencia Privada
 Período de Revisión: _____
 Programa para el examen de: **CONTROL INTERNO GENERAL.**

N°	Pregunta	No Aplica	Parcial	Si	No	Observaciones
	<p>A.1. ¿Se encuentran definidas razonablemente las Obligaciones y responsabilidades de Gerentes y empleados?</p> <p>2. ¿Son los auditores internos independientes de los empleados o áreas sujetas a revisión?</p> <p>3. ¿Existen manuales o instructivos para los registros contables de la entidad por auditar?</p> <p>4. ¿El alcance de la auditoria es razonable?</p> <p>5. ¿Los auditores internos se guían por un programa escrito?</p> <p>6. ¿Los auditores internos presentan reportes de los avances de su trabajo?</p> <p>7. ¿El personal que maneja valores esta afianzado?</p> <p>8. ¿El personal operativo que supe vacaciones está debidamente capacitado para el puesto?</p> <p>9. ¿Existe relación de parentesco entre el personal operativo que permita corrupción?</p> <p>10. ¿Los registros contables son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Confiables. ➤ Oportunos. <p>11. ¿Se investigan los desajustes contables?</p> <p>12. ¿Se encuentran bajo control los gastos presupuestales?</p> <p>13. ¿Se encuentran los asientos contables debidamente soportados?</p> <p>14. ¿Los gastos menores son aprobados por el funcionario responsable?</p>					

Preparado por: Jorge Flores Galván.
 Nombre de la Empresa: Institución de Asistencia Privada
 Periodo de Revisión: _____
 Programa para el examen de: **CONTROL INTERNO GENERAL.**

N°	Pregunta	No Aplica	Parcial	Si	No	Observaciones
15.	¿Los ingresos y gastos se contabilizan a manera de balancear las cuentas?					
16.	¿El gerente de la entidad es debidamente Supervisado por sus jefes superiores?					
17.	¿Es seguro el control asistencial para el personal?					
18.	¿Es seguro el sistema de seguridad de la entidad por auditar?					
19.	¿Los seguros de riesgos para la entidad por auditar son los adecuados?					
20.	¿El inmueble y equipo de trabajo presentan la seguridad y comodidad de trabajo?					
21.	¿La normatividad y procedimientos operativos están actualizados?					
22.	¿La entidad está debidamente asegurada contra siniestros y robos?					
A.1(a) <u>FUNCIONES DE LA GERENCIA</u>						
1.	¿El gerente de la entidad esta afianzado?					
2.	¿El gerente acostumbra a delegar sus funciones?					
3.	¿El gerente supervisa todas las operaciones y a su personal?					
4.	¿El gerente supervisa la apertura y cierre de la entidad?					
5.	¿El gerente cuenta con llaves auxiliares o claves electrónicas del cerrojo de puertas de las bóvedas y sala de ventas o almoneda?					
6.	¿El gerente supervisa y revisa los registros contables del día?					

Preparado por: Jorge Flores Galván.
 Nombre de la Empresa: Institución de Asistencia Privada
 Periodo de Revisión: _____
 Programa para el examen de: **CONTROL INTERNO GENERAL.**

N°	Pregunta	No Aplica	Parcial	Si	No	Observaciones
7.	¿El gerente supervisa los cortes y arqueos de cajas operativas?					
8.	¿El gerente cuenta con el compendio de procedimientos y normatividad?					
9.	¿El gerente reporta a sus jefes superiores y auditoria de cualquier anomalía o irregularidad?					
10.	¿Es confiable la función del gerente?					
11.	¿La personalidad del gerente inspira respeto para su personal y usuarios?					
12.	¿El gerente tiene estudios profesionales y cuenta con principios de ética?					
13.	¿Está normada la responsabilidad del gerente en el desarrollo de sus funciones?					
14.	¿El personal que suple al gerente por ausencias es confiable y seguro que no cuenta con antecedentes de anomalías?					
15.	¿El gerente supervisa el ingreso y salida de labores del personal?					
16.	¿El gerente cuenta con poder legal para poder representar jurídicamente a su entidad?					
17.	¿Los controles de custodia del dinero y valores a cargo del gerente son confiables y seguros?					
18.	¿El gerente interviene en el proceso de control del sistema de seguridad y vigilancia de la entidad a su cargo?					
19.	¿Existe control del presupuesto asignado a la gerencia de la entidad por auditar?					

Preparado por: Jorge Flores Galván.
 Nombre de la Empresa: Institución de Asistencia Privada
 Periodo de Revisión: _____
 Programa para el examen de: **CONTROL INTERNO GENERAL.**

N°	Pregunta	No Aplica	Parcial	Si	No	Observaciones
20.	¿La gerencia reporta desviaciones a su presupuesto y circulante del efectivo de la entidad a su cargo?					

***CUESTIONARIO
DE EVALUACIÓN PARA
CONTROL INTERNO
OPERATIVO DE:***

- ***GERENCIA***
- ***EFFECTIVO EN BANCOS***
- ***CAJAS OPERATIVAS***
- ***INVENTARIOS***

Preparado por: Jorge Flores Galván.

Nombre de la Empresa: Institución de Asistencia Privada

Periodo de Revisión: _____

Programa para el examen de: **CONTROL INTERNO POR FUNCIONES**

N°	Pregunta	No Aplica	Parcial	Si	No	Observaciones
<u>CAJA DE LA GERENCIA</u>						
B 1.	¿La tesorería general concilia contablemente las remesas y concentraciones de efectivo de la Gerencia?					
2.	¿La dirección de operación supervisa la curva de inversión del efectivo en caja de la gerencia?					
3.	¿El gerente de la entidad está afianzado?					
4.	¿Es seguro y oportuno el traslado de valores que utiliza la gerencia?					
5.	¿El gerente delega sus funciones para el control de caja de la gerencia?					
6.	¿Con que frecuencia se supervisan los cortes y arqueos de caja de la gerencia?					
7.	¿Se supervisan los saldos de caja y bancos de la gerencia en fines de semana y días festivos?					
8.	¿Es confiable el registro contable de saldos en caja de la gerencia?					
9.	¿Son reportados al área de auditoria los faltantes de caja de la gerencia?					
10.	¿Los comprobantes de gastos menores son revisados por la dirección de operación y auditoria?					
11.	¿El gerente conserva su independencia mental ante comerciantes y autoridades de la localidad?					

Preparado por: Jorge Flores Galván.

Nombre de la Empresa: Institución de Asistencia Privada

Periodo de Revisión: _____

Programa para el examen de: **CONTROL INTERNO POR FUNCIONES**

N°	Pregunta	No Aplica	Parcial	Si	No	Observaciones
	<p><u>EFFECTIVO EN BANCOS Y PAGOS CON CHEQUE</u></p> <p>B1. (a) ¿Maneja la gerencia cuenta de cheques?</p> <p>2. ¿La cuenta de cheques está registrada a nombre de la empresa?</p> <p>3. ¿El procedimiento contempla el cambio inmediato de firma de la cuenta bancaria por destitución o deja el cargo el titular?</p> <p>4. ¿Se registran las operaciones en la fecha en que se expiden los cheques?</p> <p>5. ¿Quién y cuando se realizan las conciliaciones bancarias?</p> <p>6. ¿La tesorería general y contabilidad supervisan y revisan las conciliaciones bancarias de la sucursal?</p> <p>7. ¿Están prenumerados todos los cheques?</p> <p>8. ¿Esta prohibido firmar cheques en blanco?</p> <p>9. ¿Se utiliza maquina protectora de cheques?</p> <p>10. ¿Cuántas firmas se requieren para expedir un cheque?</p> <p>11. ¿Los conceptos de los cheques cancelados son razonables?</p> <p>12. ¿Los cheques sin usar están debidamente resguardados?</p> <p>13. ¿Los comprobantes de pago con cheques son enviados a oficinas centrales?</p>					

Preparado por: Jorge Flores Galván.

Nombre de la Empresa: Institución de Asistencia Privada

Periodo de Revisión: _____

Programa para el examen de: **CONTROL INTERNO POR FUNCIONES**

N°	Pregunta	No Aplica	Parcial	Si	No	Observaciones
<u>CAJAS DEL EMPEÑO , DESEMPEÑO, REFRENDO Y VENTAS.</u>						
	B 1.(b) ¿Los cortes y arqueos de cajeros son revisados por el gerente?					
	2. ¿Las operaciones de cajas operativas son supervisadas por el gerente?					
	3. ¿Los cajeros operativos tienen límites máximos de acumulación de efectivo?					
	4. ¿Se reciben cheques en pagos?					
	5. ¿Se realizan arqueos de caja sorpresa por parte de auditoría y gerente?					
	6. ¿Los cajeros cuentan con materiales para detectar billetes falsos?					
	7. ¿Se lleva un adecuado registro de las concentraciones y remesas enviadas a tesorería general de oficinas centrales?					
	8. ¿Los cajeros están debidamente afianzados?					
	9. ¿Se investigan los faltantes y sobrantes de cajero?					
	10. ¿Se supervisa que los cajeros registren y concentren los sobrantes de caja?					
	11. ¿Son confiables los procedimientos para evitar que el cajero pueda cuadrar las existencias de caja?					
	12. ¿Se cuenta con procedimientos para pagos con tarjeta de crédito, evitando el auto financiamiento del cajero?					
	13. ¿En cajas de ventas se concilian los ingresos contra las notas de venta?					

Preparado por: Jorge Flores Galván.

Nombre de la Empresa: Institución de Asistencia Privada

Periodo de Revisión: _____

Programa para el examen de: **CONTROL INTERNO POR FUNCIONES**

N°	Pregunta	No Aplica	Parcial	Si	No	Observaciones
14.	¿Los faltantes de cajas mayores a \$100.00 son reportados al área de auditoría?					
15.	¿En caso de faltantes de caja son pagados de inmediato por el cajero?					
16.	¿Todos los sobrantes y faltantes de caja son investigados y contabilizados?					
<u>INVENTARIOS DE PRENDAS EN:</u>						
<u>DEPÓSITOS O BOVEDAS</u>						
I.1.	¿La gerencia realiza a diario pruebas selectivas de recuento a los inventarios de prendas?					
2.	¿Los empleados de bóveda están afianzados?					
3.	¿La gerencia supervisa a diario la apertura y cierre de las bóvedas?					
4.	¿Las puertas de bóvedas cuentan con cerrojo electrónico?					
5.	¿Las bóvedas cuentan con sistema de alarma y video de seguridad?					
6.	¿Los inventarios de prendas están protegidos contra pérdidas y deterioros?					
7.	¿Se tienen controles de registro para personas ajenas que ingresan a bóvedas?					
8.	¿La gerencia supervisa los controles de registro de las existencias por ingresos y salidas de las prendas por desempeños diarios?					
9.	¿La normatividad contempla la responsabilidad de los empleados que custodian las prendas?					

Preparado por: Jorge Flores Galván.
 Nombre de la Empresa: Institución de Asistencia Privada
 Periodo de Revisión: _____
 Programa para el examen de: **CONTROL INTERNO POR FUNCIONES**

N°	Pregunta	No Aplica	Parcial	Si	No	Observaciones
10. ¿Existen procedimientos para indemnizar por pérdida y deterioro a las prendas? 11. ¿El mobiliario que resguarda las existencias de prendas es seguro y confiable? 12. ¿Los controles de movimientos de entradas y salidas de las prendas de la bóveda son confiables y seguros? 13. ¿Son compatibles los procesos del envío y recepción de las prendas que pasan del empeño a las bóvedas? 14. ¿Existen controles para evitar el uso de prendas por parte del personal de bóvedas? 15. ¿Se ajustan los registros por diferencias encontradas en los inventarios? 16. ¿Los ajustes son autorizados por funcionarios responsables? 17. ¿Influye el Sindicato en el orden y normatividad que regula al personal de bóvedas?						
	<p><u>ALMONEDA O SALA DE VENTAS</u></p> <p>1.1(a) ¿La gerencia supervisa las existencias de inventarios en venta y su correcta exhibición? 2. ¿Los empleados de ventas están afianzados? 3. ¿Los exhibidores de ventas son seguros y confiables? 4. ¿La sala de ventas cuenta con alarmas y video de seguridad?</p>					

Preparado por: Jorge Flores Galván.

Nombre de la Empresa: Institución de Asistencia Privada

Periodo de Revisión: _____

Programa para el examen de: **CONTROL INTERNO POR FUNCIONES**

N°	Pregunta	No Aplica	Parcial	Si	No	Observaciones
5.	¿Los inventarios de venta están protegidos contra pérdida y deterioros?					
6.	¿La gerencia supervisa los controles de registro de los inventarios en venta?					
7.	¿La normatividad contempla la responsabilidad de empleados que custodian las prendas?					
8.	¿Son confiables los controles de registro del pase de las prendas de bóveda o depósito a la sala de ventas?					
9.	¿Existen controles para evitar el uso y sustracción de prendas de los exhibidores?					
10.	¿Se ajustan los registros contables por diferencias encontradas en los inventarios de la sala de ventas o almoneda?					
11.	¿Los ajustes son aprobados por funcionarios autorizados?					
12.	¿La gerencia investiga las prendas separadas de la venta?					
13.	¿Las etiquetas de venta son colocadas en las prendas de acuerdo a procedimiento?					
14.	¿La distribución de prendas en los exhibidores son colocadas de acuerdo al procedimiento?					
15.	¿Son reportados al área de auditoría los faltantes de prendas?					
16.	¿Con que periodicidad se presentan faltantes de prendas en la sala de ventas o almoneda?					
17.	¿De que manera influye el Sindicato en el orden y normatividad que regula al personal de almoneda?					

***PROGRAMAS DE TRABAJO
PARA LA PRÁCTICA DE
ARQUEOS
DE CAJA***

Preparado por: Jorge Flores Galván.
 Nombre de la Empresa: Institución de Asistencia Privada
 Periodo de Revisión: _____
 Programa para el examen de: **ARQUEOS DE CAJAS.**

N°	Procedimiento de Auditoria	Hecho por	Observaciones
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar al cajero cerrar con llave su cajón de pertenencias personales al inicio del corte y arqueo. 2. Solicitar que el mismo cajero proporcione el dinero de su caja. 3. Listar por denominación las monedas y billetes, y en cantidades de consideración relacionar los paquetes de billetes y monedas que se abrieron en caso de estar flejados. 4. Listar los comprobantes por anticipos, ministraciones y concentraciones de cajeros a caja de la gerencia. 5. Investigar si existen comprobantes por préstamos o transacciones entre cajeros, y reembolsos subsecuentes. 6. Verificar que los comprobantes estén debidamente requisitados. 7. Examinar y listar los comprobantes de egresos, anotando fecha y tipo de pago, verificando los requisitos establecidos y revisar si los comprobantes son razonables. 8. Obtener la explicación del responsable del fondo para aclarar diferencias. 9. Investigar los comprobantes de caja que se encuentren sin la firma de autorización del funcionario responsable. 10. Investigar cualquier comprobante que forme parte del fondo y presente alteraciones o fecha anterior. 11. Revisar transacciones relativas al fondo de caja, e investigar movimientos fuera de lo normal como son alteraciones de documentos o pagos y cobros duplicados. 		

Preparado por: Jorge Flores Galván.
 Nombre de la Empresa: Institución de Asistencia Privada
 Periodo de Revisión: _____
 Programa para el examen de: **ARQUEO DE CAJAS.**

N°	Procedimiento de Auditoria	Asignado a	Observaciones
12.	Investigar posibles importes del fondo que no son propiedad de la entidad y que se incluyen en el arqueo.		
13.	Al término del corte y arqueo de caja, solicitar al cajero nos firme el formato de arqueo y listado de billetes, monedas y documentos que le sean regresados.		
14.	En caso de faltantes de caja de consideración levantar la constancia de hechos.		
15.	Agregar a continuación, cualquier procedimiento adicional de auditoria que se considere necesario, según las circunstancias.		
16.	Utilizar el formato del arqueo de caja que se incluye en la presente sección de anexos.		

***PROGRAMA DE TRABAJO
PARA LA REVISIÓN DE
CAJAS
E
INVENTARIOS***

Preparado por: Jorge Flores Galván.
 Nombre de la Empresa: Institución de Asistencia Privada
 Periodo: _____
 Programa para el examen de: CAJAS.

N°	Procedimiento de Auditoria	Asignado a	Observaciones
	<p><u>CAJA DE LA GERENCIA</u></p> <p>1. Se procederá aplicando los siguientes procedimientos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Para determinar que la contabilidad refleja los saldos y las operaciones según las cifras de la tesorería de oficinas centrales, se deberá: <p>2. Preparar papeles de trabajo y revisar las conciliaciones bancarias del área de contabilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Para cerciorarse de que los totales de registros en caja incluyan los movimientos por revisar, se deberá: <p>3. Sumar los rubros contables de las cuentas de ingresos a caja del periodo a revisar, y cotejar con los registros de la tesorería de la Institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Para determinar si todo el efectivo fue registrado adecuadamente y fue depositado intacto, se deberá: <p>4. Cotejar los ingresos de caja según datos de la Tesorería General contra la cuenta bancaria de la sucursal.</p> <p>a) Cotejar cualquier depósito en el estado de cuenta bancaria del periodo anterior, así como los depósitos en tránsito en la conciliación inicial.</p> <p>b) Cotejar cualquier ingreso de caja no registrado en el estado de la cuenta bancaria, con el estado bancario del periodo siguiente como un depósito en tránsito en la conciliación final.</p>		

Preparado por: Jorge Flores Galván.
 Nombre de la Empresa: Institución de Asistencia Privada
 Periodo: _____
 Programa para el examen de: CAJAS.

N°	Procedimiento de Auditoria	Asignado a	Observaciones
c)	Investigar cualquier lapso de tiempo irrazonable entre los ingresos contabilizados y los depósitos en el estado de la cuenta bancaria.		
	➤ Para determinar que todo el efectivo haya sido contabilizado, se deberá:		
5.	En el periodo de la prueba, conciliar el total De los ingresos de caja con los desempeños, refrendos y ventas.		
6.	Examinar todas las fuentes importantes de ingresos a caja, para lo cual se deberá examinar los descuentos en ventas.		
7.	Mediante el corte y arqueo de caja, revisar los documentos de gastos para analizar la correcta aplicación de esas erogaciones.		
8.	En caso de resultar desfalcos, evidenciar el problema para su reporte de atención a la Dirección Jurídica.		
9.	Agregar a continuación, cualquier procedimiento adicional de auditoria que se considere necesario, según las circunstancias.		

Preparado por: Jorge Flores Galván.
 Nombre de la Empresa: Institución de Asistencia Privada
 Periodo: _____
 Programa para el examen de: **CAJAS.**

N°	Procedimiento de Auditoría	Asignado a	Observaciones
<u>CAJAS OPERATIVAS</u>	<ol style="list-style-type: none"> 1. En trabajo de oficina, integrar el resumen de faltantes y sobrantes de cajas del empeño, desempeño, refrendo y ventas de la sucursal aplicables al periodo de revisión. 2. El corte y arqueo de caja deberá realizarse de forma sorpresiva en el horario de las 11:00hrs. alternándose en las diversas cajas. 3. Revisar en la Gerencia los documentos de dotaciones y concentraciones de efectivo para proceder al corte y arqueo de caja. 4. Solicitar que el cajero cierre su cajón de aspectos personales, el cual se abrirá al término del arqueo. 5. En el caso del cajero de ventas, revisar cuidadosamente los pagos con tarjetas de crédito, que deberán coincidir con la prenda vendida para evitar el autofinanciamiento del efectivo con documentos. 6. En conocimiento de la Representación Sindical proceder al corte y arqueo de las cajas relacionando las monedas y billetes del dinero entregado por el cajero, recabando las firmas del mismo por la devolución del dinero de la misma relación. 7. Cerciorarse que el total de los fondos, concuerde con el total de la operación a la hora del corte. 8. En caso de faltantes o sobrantes de importancia, proceder al levantamiento de la constancia de hechos para su reporte a la Dirección Jurídica. 9. Agregar cualquier otro procedimiento adicional de auditoría que se considere necesario, según las según las circunstancias. 		

Preparado por: Jorge Flores Galván.

Nombre de la Empresa: Institución de Asistencia Privada

Periodo: _____

Programa para el examen de: **INVENTARIO DE PRENDAS EN DEPÓSITO Y ALMONEDA.**

N°	Procedimiento de Auditoría	Asignado a	Observaciones
<p><u>TOMA DEL INVENTARIO FÍSICO</u></p>			
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar el Sistema de Control Interno. 2. Apegarse al Método y Procedimiento establecido en la Institución para el levantamiento del inventario físico. 3. Presenciar la toma del inventario, anote los procedimientos que se tienen para ordenar y distribuir las prendas por mes en cuanto al periodo de la revisión. 4. Formular y anotar las pruebas del recuento de las prendas en cuanto al periodo de revisión. 5. Obtener información de las pruebas del corte de los inventarios sujetos a revisión. 6. En caso de faltantes, evidenciar la irregularidad y levantar la constancia de hechos con los posibles responsables. 7. En el caso de resultar deterioro y daños a las prendas, investigar y documentar el hecho, para presentar el reporte. 8. En la toma del inventario, siempre será del conocimiento de la representación sindical, y en presencia del personal de la bóveda y almoneda. 9. Deberá documentarse la entrega y devolución de las prendas revisadas. 10. Preparar memorando o reporte de las observaciones obtenidas. 11. Investigar y confirmar el tratamiento que se da a la mercancía en consignación o mercancía de Institución obsoleta. 12. Inspeccionar que todas las prendas de ventas estén debidamente exhibidas, e investigar las prendas separadas del exhibidor. 		

BIBLIOGRAFÍA

1. LA AUDITORÍA INTERNA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL

Autor: C. P. ALFREDO ADAM ADAM y C. P. GUILLERMO BECERRIL LOZADA

Editorial: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A. C.

México, 1980

2. LA FISCALIZACIÓN Y CONTROL GUBERNAMENTAL EN MÉXICO

Autor: C. P. ALFREDO ADAM ADAM y C. P. GUILLERMO BECERRIL LOZADA

Editorial: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A. C.

México, 2003

3. AUDITORÍA INTERNA INTEGRAL

Autor: C. P. JUAN RAMÓN SANTILLANA GONZÁLEZ

Editorial: International Thomson Editores, S.A. de C.V.

México, 2002

4. A B C DEL AUDITOR

Autor: C. P. CÉSAR CALVO LANGARICA

Editorial: PAC S.A. de C.V.

México, 2000

5. PROGRAMAS DE AUDITORÍA

Autor: C. P. FRANCISCO JAVIER SÁNCHEZ ALARCÓN

Editorial: International Thomson Editores, S.A. de C.V.

México, 2001

6. AUDITORÍA INTERNA

Autor C. P. JORGE LOZANO NIEVA

Editorial: ECASA

México, 1973 y 1977

7. MANUAL DE AUDITORÍA INTERNA

Autor: C. P. CHARLES A. BACON

Editorial: UTEHA

México, 1991

8. MANUAL DEL AUDITOR TOMO II

Autor: C. P. y M. C. A. JUAN RAMÓN SANTILLANA GONZÁLEZ

Editorial: ECAFSA

México, 1997

9. LA AUDITORÍA INTERNA ANTE LOS FRAUDES

Autor: C. P. SERGIO DÁVILA GALVÁN

Editorial: ECASA

México, 1980

10. LA AUDITORÍA INTERNA EN MÉXICO Y ESTADOS UNIDOS

Autores: C. P. ADOLFO CERVANTES LAING Y C. P. JUAN CARLOS SERRANO
MACHORRO

Editorial: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A. C.

México, 1999

11. AUDITORÍA INTERNA

Autor: C. P. y M. C. A. JUAN RAMÓN SANTILLANA GONZÁLEZ

Editorial: ECASA

México. 1990

12. CONTROL INTERNO Y FRAUDES

Autor: C. P. RODRIGO ESTUPIÑAN GAITÁN

Editorial: COLECCIÓN DE TEXTOS UNIVERSITARIOS

Bogotá - México, 2002

13. AUDITORIAS DE CALIDAD PARA MEJORAR LA EFECTIVIDAD DE SU EMPRESA

Autor: C. P. DENNIS R. ARTER

Editorial: Panorama

México, 1996

14. EL MITO DE LA ISO 9001: 2000

Autor: C. P. SERGIO A. NOVELO ROSADO

Editorial: Panorama

México, 2002

15. CALIDAD TOTAL

Autor: C. P. LUIS ALBERTO BELLÓN ÁLVAREZ

Editorial: Panorama

México, 2001

16. CALIDAD EN EL SERVICIO EN UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS

Autor: L. A. E. VÍCTOR HUGO GRAJALES LÓPEZ

Tesis: México 1993

17. LA AUDITORÍA INTERNA EN EL RÉGIMEN CENTRAL DEL EJECUTIVO FEDERAL

Autor: C. P. ANATOLIO BADILLO RIVERA

Tesis: México, 1984

18. LEY DE INSTITUCIONES DE ASISTENCIA PRIVADA PARA EL D. F.

Editorial: Porrúa

México, 2004

19. NORMAS DE INFORMACIÓN FINANCIERA (NIF)

Autores: CONSEJO MEXICANO PARA LA INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE
NORMAS DE INFORMACIÓN FINANCIERA (CINIF); INSTITUTO
MEXICANO DE CONTADORES PÚBLICOS (IMCP); México, 2008.