

Instrumentación de la Auditoria Administrativa

MTI. José Flavio Sosa Gaspar

Instrumentación de la Auditoría Administrativa

La instrumentación de la auditoría administrativa consiste en la aplicación de herramientas, técnicas y metodologías que permiten evaluar los procesos y actividades de una organización con base en estándares de calidad. La ISO 9000, un conjunto de normas internacionales sobre gestión de calidad, establece criterios para evaluar el desempeño organizacional con un enfoque en la mejora continua.

3.1.1 Cédulas de Trabajo

Las cédulas de trabajo son documentos que registran, organizan y respaldan la información recopilada durante la auditoría. Su propósito es facilitar la revisión, análisis y conclusiones del auditor, proporcionando evidencia de los hallazgos.

Tipos de Cédulas de Trabajo

Cédulas sumarias: Contienen la información consolidada de diversas cédulas analíticas.

Cédulas analíticas: Detallan información específica sobre un proceso, departamento o actividad.

Cédulas descriptivas: Explican el procedimiento o actividad auditada, describiendo su ejecución.

Cédulas narrativas: Documentan de manera textual las observaciones del auditor.

Ejemplo basado en la norma ISO

En una auditoría a un sistema de gestión de calidad certificado bajo ISO 9001:2015, una cédula analítica puede utilizarse para documentar si la organización mantiene registros adecuados de la capacitación de su personal, conforme a la cláusula 7.2 Competencia

Logo del
Despacho

Nombre del Ente o Fideicomiso Auditado

TIPO DE
AUDITORIA:

OBJETIVO:

EJERCICIO:

CÉDULA **ANALÍTICA**: ACTAS DE SESIÓN DEL ÓRGANO DE GOBIERNO

NÚMERO DE SESIÓN	TIPO DE SESIÓN	FECHA DEL ACTA	No. DE ACUERDO TOMADO	DESCRIPCIÓN DEL ACUERDO	REPERCUSIÓN		COMENTARIOS
					CONTABLE	PRESUPUESTAL	

FUENTE:

Enlistar los documentos de donde se tomó la información:

ACOTACIONES:

✓ Si repercute

*No repercute

CONCLUSIONES:

ELABORÓ:

FECHA:

FIRMA:

REVISÓ:

FECHA:

FIRMA:

AUTORIZÓ:

FECHA:

FIRMA:

Cédula 3.4 Cédula Analítica: Actas de Sesión del Órgano de Gobierno
(Elaboración propia)

Logo del
Despacho

Nombre del Ente o Fideicomiso
Auditado

TIPO DE
AUDITORÍA:

OBJETIVO:

EJERCICIO:

CÉDULA ANALÍTICA: INTEGRANTES DEL COMITÉ TÉCNICO

PUESTO	TITULAR	SECTOR Y CARGO	PERIODO	NOMBRAMIENTO		DIRECCIÓN	N° DE IFE	SUPLENTE
				ACTA	GACETA			

FUENTE:

CONCLUSIONES Y/O COMENTARIOS:

ELABORÓ:

FECHA:

FIRMA:

REVISÓ:

FECHA:

FIRMA:

AUTORIZÓ:

FECHA:

FIRMA:

Cédula 3.6 Cédula Sumaria del Contrato con la Fiduciaria.
(Elaboración propia)

Escalas de Medición

Las escalas de medición permiten cuantificar variables cualitativas y cuantitativas en la auditoría administrativa. Son útiles para evaluar niveles de cumplimiento, eficiencia y desempeño en los procesos organizacionales.

Tipos de Escalas de Medición

1. **Escala nominal:** Clasifica elementos en categorías sin jerarquía. Ejemplo: "Sí/No" o "Conforme/No conforme".
2. **Escala ordinal:** Ordena los elementos según un criterio de mayor o menor medida. Ejemplo: "Bajo - Medio - Alto".
3. **Escala de intervalo:** Mide la diferencia entre valores sin un punto cero absoluto. Ejemplo: Evaluaciones de satisfacción en una escala de 1 a 10.
4. **Escala de razón:** Similar a la de intervalo, pero con un punto cero absoluto. Ejemplo: Medición de desperdicios en kg.

Ejemplo basado en la norma ISO

Para evaluar el cumplimiento de los procedimientos documentados, se puede usar una **escala ordinal**:

1: No conforme.

2: Parcialmente conforme.

3: Conforme.

4: Excede requisitos.

Esto permite categorizar áreas con desviaciones y proponer mejoras.

Supervisión de la Auditoría

La supervisión de la auditoría es el proceso de monitoreo y control de las actividades del equipo auditor para asegurar la correcta ejecución de la auditoría, minimizando errores y garantizando la objetividad.

Principales Funciones de la Supervisión:

1. Asegurar la aplicación de criterios estandarizados en la auditoría.
2. Monitorear la ejecución de los procedimientos de auditoría.
3. Identificar y corregir desviaciones en tiempo real.
4. Proporcionar apoyo técnico y metodológico al equipo auditor.
5. Garantizar el cumplimiento de la normativa ISO 9000 en la auditoría.

Ejemplo basado en la norma ISO

En una auditoría de calidad en una empresa manufacturera, el supervisor de auditoría revisa que el equipo auditor siga el procedimiento descrito en la cláusula 9.2 Auditoría Interna de la ISO 9001:2015, asegurando que todas las no conformidades detectadas sean documentadas en los informes.

Indicadores de Desempeño

Los indicadores de desempeño son métricas utilizadas para medir la eficiencia, efectividad y cumplimiento de los procesos dentro de una organización.

Tipos de Indicadores de Desempeño

Indicadores de eficacia: Miden el grado de cumplimiento de objetivos. Ejemplo: "% de cumplimiento de pedidos entregados a tiempo."

Indicadores de eficiencia: Relacionan recursos utilizados con productos obtenidos. Ejemplo: "Tiempo promedio de producción por unidad."

Indicadores de calidad: Evaluación del nivel de calidad. Ejemplo: "Número de devoluciones de clientes por defectos."

Indicadores de satisfacción: Reflejan la percepción del cliente o empleados. Ejemplo: "Nivel de satisfacción en encuestas (escala 1-5)."

Ejemplo basado en la norma ISO

En una auditoría administrativa de una empresa de servicios certificada bajo ISO 9001:2015, se puede evaluar el indicador de desempeño "Tiempo de respuesta a quejas de clientes" para verificar si cumple con el requisito de la cláusula 8.2.1 Comunicación con el cliente.

Cuestionarios

Los cuestionarios son herramientas que permiten recopilar información cualitativa y cuantitativa sobre los procesos auditados. Son esenciales para identificar áreas de mejora y evaluar el nivel de conformidad con los estándares establecidos

Tipos de Cuestionarios

Cuestionarios estructurados: Preguntas cerradas con opciones predefinidas. Ejemplo: "¿La organización cuenta con procedimientos documentados? (Sí/No)".

Cuestionarios semiestructurados: Combinan preguntas cerradas y abiertas.

Cuestionarios abiertos: Permiten respuestas libres y detalladas.

Cuestionarios de opción múltiple: Proporcionan varias opciones de respuesta.

Ejemplo basado en la norma ISO

Un cuestionario de auditoría basado en la norma ISO 9001:2015 podría incluir preguntas como:

¿Existe evidencia documentada de la capacitación del personal según la cláusula 7.2?

¿Los procesos críticos de la organización están debidamente controlados y registrados?

¿Se realizan revisiones periódicas de la satisfacción del cliente conforme a la cláusula 9.1.2?

Los resultados de los cuestionarios ayudan a los auditores a identificar áreas críticas y formular planes de acción para la mejora continua.

Conclusión

La instrumentación de la auditoría administrativa mediante cédulas de trabajo, escalas de medición, supervisión, indicadores de desempeño y cuestionarios permite evaluar objetivamente los procesos organizacionales. Siguiendo las directrices de la ISO 9000, las auditorías no solo identifican áreas de mejora, sino que también garantizan la calidad y eficiencia en la gestión organizacional