



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

1 de 149

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MÉXICO.

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN.

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

ASIGNATURA:

AUDITORIA II.

PROFESOR:

ENRIQUE BENJAMINFRANKLIN.

ALUMNOS:

**BERNAL MARTINEZ ELIZABETH.
CASTRO CARRERA JOSE ALFREDO.
DURÁN RODRÍGUEZ RICARDO.
MENDIOLA REYES FRANCISCO.
RAMÍREZ MEDRANO ALEJANDRA.
SOLIS DE ANDA MARIA VIRIDIANA.
VAZQUEZ TORILLO DAVID JOVANNY.
VILLANUEVA GALINDO MARIA LUISA.**

CIUDAD UNIVERSITARIA A 14 DE JUNIO DEL 2006

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

2 de 149

CONTENIDO

- **Introducción**
- **Justificación**
- **Antecedentes**
- **Organigrama Especifico**
- **Planeación**
- **Propuesta técnica**
- **Programa de trabajo**
- **Diagnostico preliminar**
- **Instrumentación**
- **Examen**
- **Informe general**
- **Seguimiento**
- **Conclusiones**
- **Anexos**
- **Carta convenio**

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

3 de 149

INTRODUCCIÓN

El siguiente escrito contiene información de gran importancia de una Auditoria Administrativa realizada en Ciudad Universitaria en la Facultad de Contaduría y Administración en los meses de Mayo y Junio de 2006, con el propósito fundamental de identificar los principales problemas en el área de Administración Escolar, de tal forma que se realiza una evaluación y se determinan las áreas de mejora.

Debido a la importancia de las funciones del área de Administración Escolar, que dependen en gran medida del buen funcionamiento de la logística de los trámites que se realizan del alumnado, es necesario auditar dicha área, puesto que no es apropiado que continúe con esta problemática de organización, siendo que es ilógica la existencia de la misma, puesto que la licenciatura de Administración se encarga de la organización e implementación de sistemas para facilitar el funcionamiento de las entidades, no importando que pertenezca al sector público o privado, además de la implementación de manuales de procedimientos, manuales de organización, la inducción de los nuevos colaboradores a las áreas (en este caso, prestadores de servicio social), capacitación para realizar las funciones, cuáles son sus funciones y obligaciones, horarios, trato al público, etc.

A continuación encontrará información relacionada al grado de aplicación del proceso administrativo en el área, donde se explica ampliamente la metodología que se utilizó para llevar a cabo la auditoria, los instrumentos utilizados, los resultados obtenidos y las recomendaciones gestionadas por el equipo auditor.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

4 de 149

JUSTIFICACIÓN

Este conjunto de actividades surge como un proyecto escolar con la necesidad de realizar una auditoria en el sector publico de la materia de Auditoria Administrativa, impartida en la Facultad de Contaduría y Administración dentro de la Licenciatura en Administración.

Por medio de las observaciones realizadas ordinariamente, el equipo auditor determina hacer la auditoria en el área de Administración Escolar de la Facultad de Contaduría y Administración ya que al cuestionarnos sobre la existencia de esta área y su contraparte, la deficiente organización de la misma vista en las dos ultimas inscripciones a cursos ordinarios, nos fue de gran importancia saber que sucede dentro de la institución, ya que siempre tratamos de auditar y ayudar a otras organizaciones sin embargo no ayudamos a nuestra institución; ésta es la razón por la cual se decide auditar el área de Administración Escolar.

La elaboración de este proyecto se realiza en los meses de mayo y junio de 2006 con la finalidad de que la Facultad de Contaduría y Administración tengan conocimiento de los puntos de mejora encontrados dentro del área de administración escolar y eliminen las fallas encontradas en ésta, de tal modo ayudar hacer eficiente la situación administrativa del área.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISÓ:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

5 de 149

ANTECEDENTES

La creación y/o aparición de un área de Administración Escolar surge de la necesidad de los directivos de llevar un registro cronológico de los alumnos partiendo del nacimiento en 1845 del Instituto Comercial que hace referencia a nuestra facultad posteriormente llamada Escuela Nacional de Comercio, la cual funcionó de 1869 a 1902.

A través de una adecuada administración de programas y atención particular a los contadores en 1910 Justo Sierra reabre la Universidad con nuevos bríos. Sin embargo, las condiciones sociales del país provocan la primera revolución social del siglo. México tuvo que soportar la etapa sangrienta de los caudillos y consolidar hasta 1917 una nueva constitución. A partir de este año, y hasta 1919, la Escuela Superior de Comercio y Administración depende del Departamento Universitario de Bellas Artes de la Secretaría de Industria, Comercio y Trabajo.

Con la promulgación de la Ley Orgánica de la Universidad, el gobierno reconoció en 1929 la autonomía universitaria. Inicia una época gloriosa en la vida académica del país. La Escuela Superior de Comercio y Administración se integró a la Universidad Nacional Autónoma de México, formando parte de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, adquiriendo vida propia e independiente dentro de la comunidad universitaria. El C.P. José León y Ponce fue el primer director de nuestra institución.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

6 de 149

En 1933, ya durante el periodo del C.P. Agustín Zea Arreguín como director, se instaló la Academia Mixta de Profesores. Ese mismo año el C.P. Roberto Casas Alatríste substituyó al contador Zea Arreguín como director; encabezó las elecciones de delegados para el Consejo Universitario y de los académicos, profesores y alumnos; asimismo, fundó, en 1934, la revista *Finanzas y Contabilidad*.

Siendo director de nuestra institución el C.P. Alfredo Chavero e Híjar Haro de 1934 a 1936 entró en vigor el nuevo Estatuto de la Universidad y puso en marcha la Comisión de Planes y Programas de Estudio y la Comisión de Reglamentos.

Durante el periodo del C.P. Maximino Anzures Polo (1936-1938) se reimplantan brevemente las carreras cortas. Con la llegada del C.P. José Barra Emparán como director, se aprobó la creación de planes de estudio distintos para la carrera de Contador Público y Auditor, así como los planes para la recién creada carrera de Contador Público y Actuario.

En 1944 el C.P. Alfonso Ochoa Ravizé se convierte en el primer director egresado de la escuela. Encabezó la colecta pública para la compra del edificio de Liverpool 66 además organizó la biblioteca de Bucareli.

En 1952 el presidente de la República, Miguel Alemán, inaugura las instalaciones de Ciudad Universitaria, ubicadas al sur de la capital, momento que representa una de las páginas más brillantes en la historia de la educación en México.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

7 de 149

Durante la gestión del C.P. Wilfrido Castillo Miranda (en 1956) se creó la licenciatura en Administración de Empresas; a partir de este año inicia la publicación de la revista *Contabilidad-Administración*. Ocho años más tarde, en 1964, la Escuela de Comercio y Administración, presidida por el C.P. Arturo Elizundia Charles, se traslada a las instalaciones ubicadas en el ala de humanidades del Champús Universitario.

Por iniciativa del C.P. Arturo Elizundia Charles, la Escuela Nacional de Comercio y Administración adquiere el rango de Facultad en 1965 cuando el H. Consejo

Universitario autorizó la creación de la División de Estudios Superiores.

En medio de un clima de cambios sociales y espíritu olímpico, la Facultad se traslada, en 1968, a las instalaciones ubicadas en el circuito exterior de Ciudad Universitaria, mismas que sigue utilizando hasta la fecha. Ese mismo año el C.P. Carlos Pérez del Toro inauguró la División de Estudios de Posgrado.

A partir de 1973, durante la gestión del C.P. José Antonio Fernández Arena, nuestra institución adopta el nombre de Facultad de Contaduría y Administración. Durante ese año se aprobó el cambio del nombre de las licenciaturas de Contador Público y Administración de Empresas por las de Licenciado en Contaduría y Licenciado en Administración. Se implantó el plan modular, el cual fue de corta duración.

Le sucede el C.P. Manuel Reza García, durante los dos periodos que estuvo al frente de la dirección la Facultad se integra al Sistema Universidad Abierta, siendo pionera en cuanto al diseño de las licenciaturas en esta modalidad. En 1980 la División de Educación Continua, primera extensión de la Facultad, ubicada en Liverpool 66, comienza sus labores educativas.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

8 de 149

En 1981 fue nombrado director el C.P. Alfredo Adam Adam. Durante sus periodos se creó la Licenciatura en Informática, se inauguró la biblioteca -una de las más grandes en el ámbito contable-administrativo de América Latina - y se impulsó la difusión de nuestras disciplinas mediante la creación de las revistas *Consultorio Fiscal* y *Emprendedores*.

El periodo del C.P. Salvador Ruíz de Chávez (1989-1993) se caracterizo porque impulsó de manera importante el intercambio académico en el extranjero a través de convenios con distintas universidades de América y Europa.

En 1993, durante la gestión del C.P. y LA José Antonio Echenique García, se impulsó de manera importante la labor de investigación y fue durante su gestión que se inauguró el edificio que actualmente tiene la División de Investigación.

En octubre de 1997 el C.P. y Mtro. Arturo Díaz Alonso es nombrado director enfrentando al inicio de su gestión una de las situaciones más difíciles que ha vivido la Universidad: el paro de labores de 1998. Nuestra institución fue la última en salir de las instalaciones universitarias y fue cerrada por sus autoridades antes de ser tomada; los alumnos recabaron 15,325 firmas contra el paro. A una semana del cierre de las instalaciones del Campus Universitario, la Facultad de Contaduría y Administración reanudó actividades académicas.

El semestre 99-2 se impartió en forma casi normal en 23 sedes externas.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

9 de 149

En 1999 se aprueba el Programa de Posgrado en Ciencias de la Administración, conformado por un doctorado en Ciencias de la Administración y seis maestrías. Se crean 14 academias de profesores y se establece el Centro de Formación Docente; entra en vigor el nuevo Reglamento de Exámenes Profesionales, que contempla cinco opciones de titulación; se reduce a nueve el número de semestres y se incluyen asignaturas optativas que permiten al alumno hacer frente a las necesidades cambiantes del mercado laboral.

Por su trabajo serio y comprometido, el Mtro. Díaz Alonso es reelecto en 2001 para un segundo periodo. Los planes de estudio para las tres licenciaturas que se imparten en la Facultad de Contaduría y Administración obtienen la certificación por parte del Consejo de Acreditación en la Enseñanza en Contaduría y Administración (CACECA); asimismo, la FCA es la primera institución en la UNAM que certifica a sus docentes. En 2003, de un total de 130 profesores de tiempo completo, 47 reciben dicho reconocimiento por parte de la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración (ANFECA). Un año más tarde, el doctorado en Ciencias de la Administración es aceptado en el Padrón de

Excelencia del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), lo que permite a la Facultad mantener el liderazgo en el ámbito de los estudios de posgrado de nuestras disciplinas.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

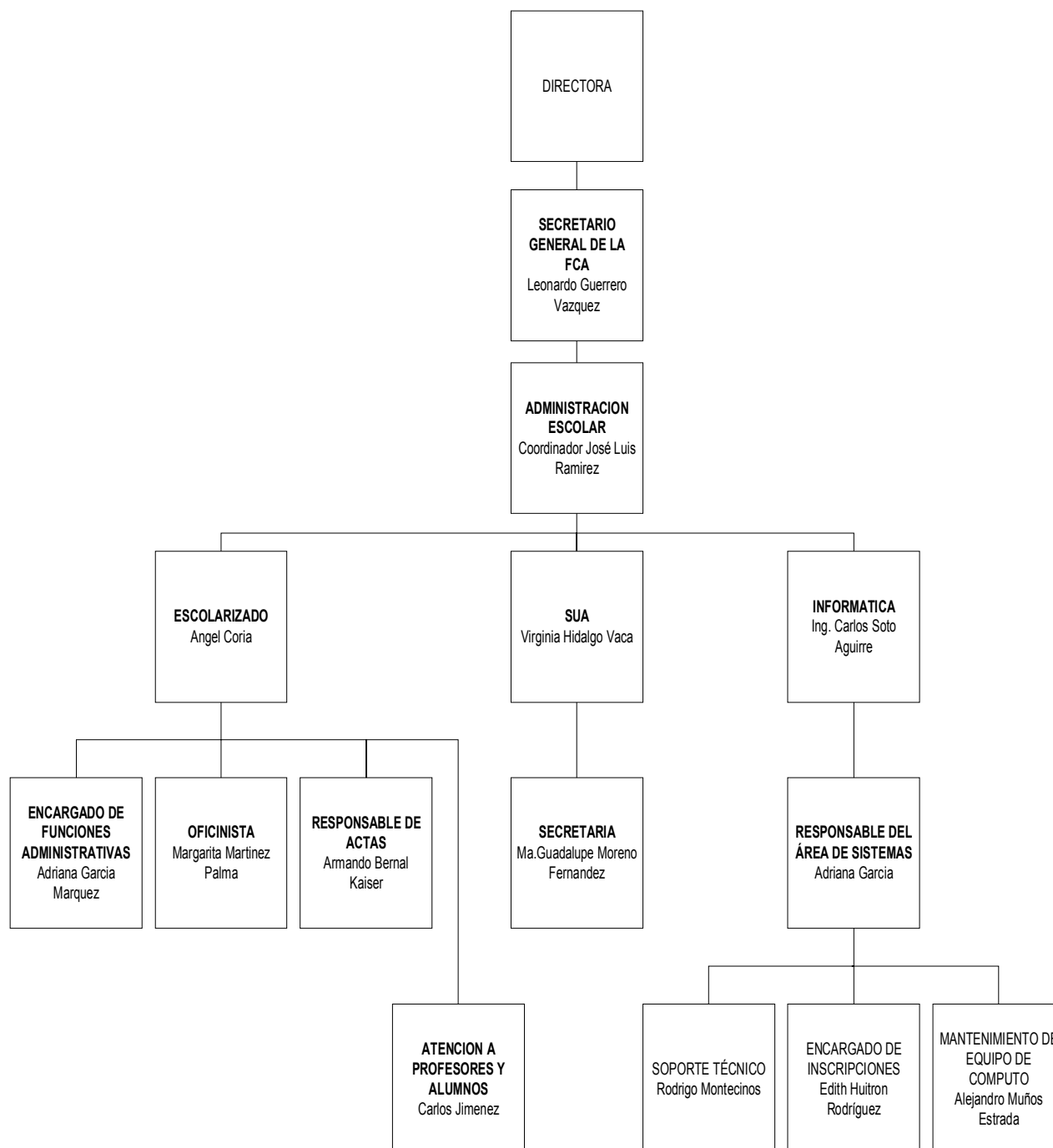
9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

10 de 149

ORGANIGRAMA ESPECÍFICO



ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

Autorizo:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

11 de 149

PLANEACIÓN

Para poder llevar a cabo una adecuada planeación de la auditoria, la primera acción que se llevo a cabo fue tener una entrevista con el coordinador de administración escolar, Lic. José Luís Ramírez Álvarez, quien aprobó nuestra solicitud y nos puso en manos del Jefe de Sección de Sistema Escolarizado. Ángel Coria, para nos apoyara y facilitara el acceso a la información que se pudiera requerir para efecto de realizar eficazmente la auditoria

❖ OBJETIVO

Evaluar los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en el área de administración escolar, por medio de la detección de problemas, irregularidades, desviaciones o anomalías que afectan el funcionamiento de la misma.

❖ FACTORES

La auditoria se concentro en los siguientes puntos para evaluarla a partir del proceso administrativo:

✓ PLANEACION

- Misión
- Visión
- Objetivos
- Metas
- Estrategias
- Políticas
- Procedimientos
- Programas
- Enfoques
- Niveles

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

12 de 149

✓ ORGANIZACIÓN

- Estructura Organizacional
- División y Distribución de funciones
- Cultura Organizacional
- Recursos Humanos
- Cambio Organizacional
- Estudios Administrativos
- Instrumentos Técnicos de Apoyo

✓ DIRECCION

- Liderazgo
- Comunicación
- Motivación
- Grupos y Equipos de Trabajo
- Manejo del Estrés y Conflicto
- Información y Tecnología

✓ CONTROL

- Naturaleza
- Sistemas
- Áreas de Aplicación
- Herramientas
- Calidad
- Distribución del espacio

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

13 de 149

FUENTES DE ESTUDIO

Para efecto de obtener la información requerida, utilizamos fuentes tanto internas como externas, incluyendo en las primeras los niveles de organización y los sistemas de información, y en las segundas las normativas (ley orgánica de la UNAM) y las redes de información electrónicas.

INVESTIGACIÓN PRELIMINAR

Para comenzar la investigación, consultamos la página www.fca.unam.mx, de la cual obtuvimos los servicios ofrecidos a la comunidad universitaria de la Facultad de Contaduría y Administración, obteniendo la siguiente información:

- ✧ Control y elaboración de Registros académicos de los alumnos que asisten a la Facultad de Contaduría y Administración.
- ✧ Llevar a cabo las inscripciones de los alumnos de nuevo ingreso a las tres licenciaturas que ofrece la Facultad de Contaduría y Administración.
- ✧ Llevar a cabo las inscripciones a todas las opciones de titulación excepto diplomados, esto es, atienden inscripciones a: Seminario, Tesis, Estudios en el Extranjero y el diseño de un proyecto.
- ✧ Es la desembocadura de las actividades del departamento de Exámenes profesionales, recibiendo los expedientes de alumnos que ya han presentado un examen profesional.
- ✧ Es la conexión directa que existe entre la Facultad y la Dirección General de Administración Escolar, que es quien sigue el trámite para entregar al alumno su título y cédula profesional.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISÓ:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

14 de 149

El siguiente paso fue realizar entrevistas a las gerencias de administración Escolar, con la finalidad de proporcionarnos la información necesaria para obtener una percepción general de la institución, con lo cual podremos lograr un desarrollo óptimo de la auditoria. A continuación se describen detalladamente:

Universidad Nacional Autónoma de México Facultad de Contaduría y Administración

El área de Administración Escolar es de suma importancia, ya que es la instancia en la que se realizan todos los trámites académicos de la Facultad, atendiendo tanto alumnos como a profesores.

Nombre del área: Administración Escolar.

Fecha: 18 y 19 de mayo de 2006.

Responsable del área: Lic. José Luis Ramírez Álvarez.

Nombre del entrevistado: Lic. José Luis Ramírez Álvarez.

Puesto: Coordinador de Administración Escolar.

Teléfono: 56-22-83-65, 56-22-83-66.

E-mail: jiramirez_c4@hotmail.com

1. ¿Quién es su jefe inmediato superior? El secretario general Leonardo Guerrero Vázquez.
2. ¿Quién es el jefe inmediato de su jefe? La directora de la Facultad, María Antonieta Granados.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

15 de 149

3. Esta área, que es fundamentalmente de registros académicos, ¿cuenta con algún manual de procedimientos? Sí, pero no los encuentro en este momento.
4. ¿Qué procedimientos considera usted que requieren de un estudio y Revisión inmediata? Analizar el problema a resolver, atención sistematizada a través de los logros y elaboración de procedimientos.
5. La Jerarquía existe en el área ¿es respetada siempre o hay invasión o duplicidad de mando en algunos casos? Se respeta.
6. Cómo considera usted la coordinación que existe entre las diversas áreas que se involucran en los procedimientos ¿es de calidad?
Especifique por qué. Es buena, eficiente, ya que hay mucha comunicación.
7. En que forma repercute un error o retraso de las demás áreas al trabajo de administración escolar. En todo el proceso y especialmente en el servicio los alumnos.
8. ¿Qué tan a menudo se presentan problemas en el área y cuál es la causa más frecuente? Es muy frecuente y son peticiones muy particulares de cada alumno.
9. El factor tiempo, ¿Es de importancia en este departamento?, ¿Por qué?
Sí, por la premura de dar solución a un problema, aclaración de dudas y trámites urgentes.
10. Cuáles son los problemas que se presentan por retrasos? Inscripciones, exámenes profesionales y títulos.
11. Los objetivos que persiguen las diferentes áreas ¿son diferentes, están coordinados, es uno mismo o como se manejan? No son diferentes, ya que hay objetivos generales.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

16 de 149

13. ¿Qué tipo de controles existen para asegurarse del logro de los objetivos?
Llevar a cabo los controles por medio del sistema de inscripción, ya sea a cursos ordinarios, extraordinarios o ínter semestrales, a partir de estos se elaboran estadísticas.
14. ¿Cómo es el ambiente laboral que existe en esta área, influye en el desempeño de los trabajadores? Sí, internamente es bueno, tranquilo; y externamente hay resentimiento del alumno por el servicio prestado.
15. ¿Qué condiciones de trabajo pueden mejorarse? La distribución del espacio y organización de documentos.
16. Sabemos que hay un alto índice de rotación de personal, esto por los alumnos qué cubren su servicio social. ¿Son necesarios programas de capacitación para las personas qué ingresan? Sí son necesarios y básicamente se les informa de lo que deben hacer. Hay un adiestramiento de las actividades.
17. Considera necesario qué se cubra un perfil de puesto a pesar de ser una persona qué realiza su servicio social? ¿Por qué? No, se considera capacitados para realizar el servicio social a los alumnos que cubren el 50% de créditos, solamente deben tener disposición para atender al alumno o profesor.
18. Se emplea adecuadamente al personal o cómo se puede hacer para que brinden un mejor servicio. Nosotros no contratamos al personal, pero cuando llega, tratamos de crear un buen ambiente para poder brindar un buen servicio.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

17 de 149

Universidad Nacional Autónoma de México Facultad de Contaduría y Administración

El área de Administración Escolar es de suma importancia, ya que es la instancia en la que se realizan todos los trámites académicos de la Facultad, atendiendo tanto alumnos como a profesores.

Nombre del área: Administración Escolar.

Fecha: 18 y 19 de mayo de 2006.

Responsable del área: Lic. José Luis Ramírez Álvarez.

Nombre del entrevistado: Ángel Coria Torres.

Puesto: Jefe de Sección Escolarizada.

Teléfono: 56-22-83-65. 56-22-83-66

E-mail: acoria63@yahoo.com.mx

1. ¿En quién recae la responsabilidad de la planeación de la organización?
 - a. La dirección
 - b. Los supervisores
 - c. Los trabajadores
 - d. Todos
 - e. Ninguno
 - f. Otro
2. ¿Qué nivel jerárquico tiene usted en la organización?
 - a. Dirección
 - b. Supervisión
 - c. Operativo
3. ¿Quién es su jefe inmediato superior?

Lic. José Luis Ramírez Álvarez

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

18 de 149

4. ¿Qué nivel ocupa en la organización?
Secretario de Servicios Escolares
5. ¿Quién es el jefe inmediato superior de su jefe?
Lic. Leonardo Guerrero Vázquez. Secretario General
6. Esta área, que es fundamentalmente de registros académicos. ¿cuenta con algún manual de procedimientos?
No
7. Si la respuesta es negativa, especifique ¿por qué no se cuenta con uno?
Por que existen constantes cambios en los registros, que no permiten llevar un control adecuado
8. ¿Qué procedimientos considera usted que requieren de un estudio y revisión inmediata?
Todos en general
9. La jerarquía existe en el área ¿es respetada siempre o hay invasión o duplicidad de mando en algunos casos?
No, se respeta en todo momento y no se pasa por alto el nivel jerárquico que cada empleado tiene dentro del área
10. Como considera usted la coordinación que existe entre las diversas áreas que se involucran en los procedimientos ¿es de calidad?
a. especifique por que.
Si es de calidad, ya que existe una buena comunicación entre las diferentes áreas y el personal, que a su vez permite que la información se oportuna

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

19 de 149

11. En que forma repercute un error o retraso de las demás áreas al trabajo de administración escolar.

Se trata de que la información sea recopilada a tiempo, así que no se tienen retrasos por errores dentro del área.

12. ¿Qué tan a menudo se presentan problemas en el área y cuál es la causa más frecuente?

En un 1% ya que el sistema de computo ayuda a que no se presenten contingencias

13. El factor tiempo, ¿es de importancia en este departamento? ¿Por qué?

Es muy importante ya que de eso depende el que no se tengan problemas o errores

14. ¿cuáles son los problemas que se presentan por retrasos?

La no respuesta oportuna a la comunidad estudiantil

15. ¿Quién es el responsable de esta área?

Lic. Ángel Coria

16. Los objetivos que persiguen las diferentes áreas ¿son diferentes, están coordinados, es uno mismo o como se manejan?

Es uno mismo, ya que tratan de que la información y comunicación sea directa entre y dentro las áreas

17. ¿Qué tipo de controles existen para asegurarse del logro de los objetivos?

Informático

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

20 de 149

18. ¿Cómo es el ambiente laboral que existe en esta área, influye en el desempeño de los trabajadores?

El ambiente entre el personal es bueno, pues se trata de no mezclar asuntos personales y de trabajo

19. ¿Qué condiciones de trabajo pueden mejorarse?

La parte de informática

20. Sabemos que hay un alto índice de rotación de personal, esto por los alumnos que cubren su servicio social, ¿son necesarios programas de capacitación para las personas que ingresan?

Si, pues cuando los estudiantes ingresan a realizar su servicio, entran sin saber el manejo que se tiene que hacer dentro del área, y cuando ya aprenden a realizar las actividades es cuando tienen que retirarse por que ya ha finalizado su servicio.

21. ¿Considera necesario que se cubra un perfil de puesto a pesar de ser una persona que realiza su servicio social? ¿Por qué?

No, ya que los alumnos que ingresan a realizar su servicio social, lo hacen de buena fe, sabiendo que deben de tener un trato cordial y amable para con la demás comunidad estudiantil.

22. Se emplea adecuadamente al personal o cómo se puede hacer para que brinden un mejor servicio.

En este aspecto, la gente es asignada por el sindicato, y la capacitación que les brindan es ambigua respecto de las diferentes áreas a las que son asignadas.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

21 de 149

Universidad Nacional Autónoma de México Facultad de Contaduría y Administración

El área de Administración Escolar es de suma importancia, ya que es la instancia en la que se realizan todos los trámites académicos de la Facultad, atendiendo tanto alumnos como a profesores.

Nombre del área: Administración Escolar.

Fecha: 18 y 19 de mayo de 2006.

Responsable del área: Lic. José Luis Ramírez Álvarez.

Nombre del entrevistado: L.C. Virginia Vaca Hidalgo

Puesto: Coordinadora de Administración Escolar

Teléfono: 56-22-62-88

1.- ¿En quien recae la responsabilidad de la planeación de la organización?

a) En la dirección.

2.- ¿Que nivel jerárquico tiene usted en la organización?

Supervisión

3.- ¿Quien es su jefe inmediato superior?

Lic. José Luis Ramírez

4. ¿Que nivel ocupa en la organización?

No sabe

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

22 de 149

5.- ¿Quien es el jefe inmediato superior de su jefe?

Secretario general

6.- ¿Cuales son las funciones que desempeña el área de administración escolar?

Cambios de sistema, Planeación de grupos, informes, orientación académica, supervisión de actas, admisión de nueva carrera, cursos de inducción, recepción de dictámenes.

7.- Esta área, que es fundamentalmente de registros académicos, ¿cuenta con algún manual de procedimientos?

No sabe

8.- ¿Porque no se cuenta con uno?

Falta de difusión, debido al cambio de personal realizar uno nuevo

9.- ¿Que procedimientos considera usted que requieren de un estudio y revisión inmediata?

Revisión de actas, firmas electrónicas.

10.- La jerarquía existe en el área ¿es respetada siempre o hay invasión o duplicidad de mando en algunos casos?

Si es respetada.

11.- Como considera usted a la coordinación que existe entre las diversas áreas que se involucran en los procedimientos ¿es de calidad? Especifique por que.
Hay que fortalecer debido a que las cosas están cambiando así como la información estrechar vínculos con la parte de personal docente.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

23 de 149

12.- ¿En que forma repercute un error o retraso de las demás áreas al trabajo de administración escolar?

Tiempo para la publicación de horarios e información.

13.- ¿Que tan a menudo se presentan problemas en el área y cual es la causa mas frecuente?

Todos los días hay problemas por el desconocimiento de reglamentos por parte del alumno el ambiente laboral es sano.

14.- El factor tiempo ¿es de importancia en este departamento? Porque?

Claro, es preferible que todo este calendarizado

15.- ¿Cuales son los problemas que se presentan por retrasos?

Publicación de horarios

16.- ¿Quien es el responsable de esta área?

Lic. José Luis Ramírez

17.- Los objetivos que persiguen las diferentes área ¿son diferentes, están coordinados, es uno mismo o como se manejan?

Es uno mismo.

18.- ¿Que tipo de controles existen para asegurarse de los objetivos?

Interno: por medio de dirección general de administración escolar realiza diagnósticos se hacen correcciones se revisa que todo este bien.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

24 de 149

19.- ¿Como es el ambiente laboral que existe en esta área, influye en el desempeño de los trabajadores?

Bueno, si por supuesto que influye.

20.- ¿que condiciones de trabajo pueden mejorarse?

Maquinas obsoletas y capacitación de personal.

21.- Sabemos que hay un alto índice de rotación de personal, esto por los alumnos que cubren su servicio social ¿son necesarios programas de capacitación para las personas que ingresan?

Si desde luego

22.- Considera necesario que se cubra un perfil de puesto a pesar de ser una persona que realiza su servicio social? Porque?

Pienso que con solo tener disposición para atender al publico ya que es importante que el alumno que requiera el servicio se sienta cómodo con el prestador de servicio

23.- ¿Se emplea adecuadamente al personal o como se puede hacer para que brinden un mejor servicio?.

Debe de haber una capacitación a todo el personal que labora aquí.

Subordinados: cuenta con tres secretarias y un asistente.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

25 de 149

Universidad Nacional Autónoma de México Facultad de Contaduría y Administración

El área de Administración Escolar es de suma importancia, ya que es la instancia en la que se realizan todos los trámites académicos de la Facultad, atendiendo tanto alumnos como a profesores.

Nombre del área: Administración Escolar.

Fecha: 18 y 19 de mayo de 2006.

Responsable del área: Lic. José Luis Ramírez Álvarez.

Nombre del entrevistado: L.A. Armando Bernal Kaiser

Puesto: Encargado de actas

Teléfono: 56-22-83-65. 56-22-83-66

E-mail: armandokaiser@yahoo.com.mx

1.- ¿En quien recae la responsabilidad de la planeación de la organización?

Se supone que José Luis Ramírez pero en realidad no hay una planeación establecida

2.- ¿Que nivel jerárquico tiene usted en la organización?

Soy jefe de sección, mando medio

3.- ¿Quien es su jefe inmediato superior?

Lic. José Luis Ramírez

4. ¿Que nivel ocupa su jefe en la organización?

Coordinador de Administración Escolar

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

26 de 149

5.- ¿Quien es el jefe inmediato superior de su jefe?

Secretario general

6.- ¿Cuales son las funciones que desempeña el área de administración escolar?

Son las inscripciones, calificaciones por sistemas, elaboración de actas y atención a profesores.

7.- Esta área, que es fundamentalmente de registros académicos, ¿cuenta con algún manual de procedimientos?

Si existe el manual pero es antiguo y ya no lo tenemos, además ya es obsoleto.

8.- ¿Porque no se cuenta con uno?

Por que generalmente estamos ocupados con la atención a alumnos y profesores, además de actas, altas, bajas, cambios, seminarios, etc.

9.- ¿Que procedimientos considera usted que requieren de un estudio y revisión inmediata?

Todos por que normalmente solo nos preocupamos por sacar el trabajo y nadie le pone atención a ese tipo de actividades.

10.- La jerarquía existe en el área ¿es respetada siempre o hay invasión o duplicidad de mando en algunos casos?

Si es respetada pero cuando algún departamento tiene sobre carga de trabajo los demás brindan su ayuda

11.- Como considera usted a la coordinación que existe entre las diversas áreas que se involucran en los procedimientos ¿es de calidad? Especifique por que.

Si por que existe un buen ambiente de trabajo y todos nos apoyamos.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

27 de 149

12.- ¿En que forma repercute un error o retraso de las demás áreas al trabajo de administración escolar?

Si se atrasa uno se atrasan todos y si hay un error tiene que corregirse inmediatamente.

13.- ¿Que tan a menudo se presentan problemas en el área y cual es la causa mas frecuente?

El problema más frecuente es la inconformidad de alumnos y generalmente se dan en el periodo de altas, bajas, cambios y en la entrega de calificaciones.

14.- El factor tiempo ¿es de importancia en este departamento? ¿Porque?

Si es importante por que se tienen fechas establecidas y el trabajo se tiene que terminar en el periodo que ya esta establecido.

15.- ¿Cuales son los problemas que se presentan por retrasos?

Los horarios por que los alumnos quieren que salgan antes y a veces no es posible por que tenemos otras actividades que realizar.

16.- ¿Quien es el responsable de esta área?

Lic. José Luis Ramírez

17.- Los objetivos que persiguen las diferentes área ¿son diferentes, están coordinados, es uno mismo o como se manejan?

Lo que pasa es que los objetivos de las áreas no están bien definidos lo importante es terminar el trabajo.

18.- ¿Que tipo de controles existen para asegurarse de los objetivos?

El único control que existe es el de la calendarización de las fechas.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

28 de 149

19.- ¿Como es el ambiente laboral que existe en esta área, influye en el desempeño de los trabajadores?

Influye de buena forma por que todos se llevan bien y eso hace que el trabajo salga adelante.

20.- ¿Qué condiciones de trabajo pueden mejorarse?

Distribución del espacio y la formalización de funciones y comunicación.

21.- Sabemos que hay un alto índice de rotación de personal, esto por los alumnos que cubren su servicio social ¿son necesarios programas de capacitación para las personas que ingresan?

No existe un programa formal de capacitación, a las personas que se integran los capacitan los que ya están.

22.- Considera necesario que se cubra un perfil de puesto a pesar de ser una persona que realiza su servicio social? ¿Porque?

No por que no realizan actividades principales en la administración del área.

23.- ¿Se emplea adecuadamente al personal, o como se puede hacer para que brinden un mejor servicio?.

Comprometiéndolos mas con el área.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

29 de 149

PROPUESTA TÉCNICA

- ♦ Naturaleza: Específica
- ♦ Alcance: Área de administración escolar
- ♦ Antecedentes: no ha habido ninguna auditoria administrativa anterior a esta.

- ♦ Objetivo: formular recomendaciones y actualizaciones viables con las que se pueda mejorar el desarrollo de las actividades realizadas para la completa satisfacción de las necesidades de alumnos y profesores.

- ♦ Estrategia: Se revisara la aplicación del proceso administrativo, para lo cual, la forma de obtener la información es a través de:
 - 1. Entrevistas
 - 2. Observación directa
 - 3. Cuestionarios
 - 4. Investigación documental
 - 5. Acceso A redes de información

- ♦ Justificación: Se tomó la decisión de elegir estas herramientas, ya que el área no cuenta con ningún tipo de manuales que cumplieran con el objeto de proporcionarnos información.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

30 de 149

♦ Acciones:

1. Solicitud de Información y presentación de documentos
2. Recepción de la información
3. Revisión de la información
4. Realizar diagnóstico preliminar
5. Elaboración de cuestionarios
6. Revisión técnica de cuestionarios
7. Aplicación de cuestionarios
8. Análisis de la información obtenida de los cuestionarios
9. Registrar y documentar los avances
10. Derivar observaciones y recomendaciones
11. Presentación de resultados

♦ Recursos: Los recursos a utilizar en la auditoria son:

1. Factor Humano (8 personas)
2. Tecnología (Equipo de cómputo)
3. Materiales (Cédulas y cuestionarios, copias, bolígrafos, CD Room)
4. Tiempo (4 semanas)

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

31 de 149

- ♦ Costo: Los costos son absorbidos por el grupo auditor, sin ningún costo para la institución

Costos específicos:

Descripción	Unidades	Costo Unitario	Total
Impresiones	26	\$ 1.00	\$ 26.00
Copias	126	0.25	31.50
Bolígrafos	8	3.50	28.00
C.D. Room	2	18.00	36.00
Total	162	22.75	101.50

Costo global: \$ 101.50

- ♦ Resultados: Que el área de administración escolar tenga conocimiento de sus puntos débiles, así como de las oportunidades que tiene de mejorar y fortalecer administrativamente.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

32 de 149

PROGRAMA DE TRABAJO

❖ IDENTIFICACIÓN: Auditoria administrativa aplicada al sector público en la Facultad de Contaduría y Administración.

❖ RESPONSABLES: EQUIPO AUDITOR

Cargo	Nombre del responsable
Líder de proyecto	Alejandra Ramírez Medrano
Coordinador General	Elizabeth Bernal Martínez
Asistentes de proyecto	Ricardo Durán Rodríguez Francisco Mendiola Reyes María Viridiana Solís de Anda
Analista de proyecto	José Alfredo Castro Carrera David Jovanni Vázquez Torillo María Luisa Villanueva Galindo

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

33 de 149

❖ ACTIVIDADES, FASES Y CALENDARIZACIÓN



**PROGRAMA DE TRABAJO DEL
EQUIPO AUDITOR**

INICIO
170506

TÉRMINO
090606

ÁREA: ADMINISTRACIÓN
ESCOLAR

RESPONSABLE: JOSÉ
LUIS RAMÍREZ ÁLVAREZ

NO.	Actividad	Responsable	Duración		
			Días	Mes	Semana
1	Solicitud de Información y presentación de documentos	Líder y coordinador general de proyecto	1	Mayo	1
2	Recepción de la información	Asistentes de proyecto	2	Mayo	1 y 2
3	Revisión de la información	Analistas de proyecto	1	Mayo	2
4	Realizar diagnóstico preliminar	Equipo auditor	2	Mayo	2
5	Elaboración de cuestionarios	Equipo auditor	3	Mayo	2
6	Revisión técnica de cuestionarios	Líder y coordinador general de proyecto	4	Mayo	2 y 3
7	Aplicación de cuestionarios	Equipo auditor	2	Junio	3
8	Análisis de la información obtenida de los cuestionarios	Analistas y asistentes de proyecto	1	Junio	4
9	Derivar observaciones y recomendaciones	Equipo auditor	3	Junio	4
10	Integración de datos	Equipo auditor	1	Junio	4

Observaciones: Se le sugiere al equipo auditor que al final de cada entrevista o cuestionario que aplique agregue comentarios de su estancia en la instalación (trato, ambiente, etc.)

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

34 de 149

❖ REPRESENTACION GRAFICA

	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO		MAYO											JUNIO								
				17	18	22	23	24	25	26	29	30	31	1	2	5	6	7	8	9			
1	Solicitud de Información y presentación de documentos	1 DIA	E																				
			R																				
2	Recepción de la información	2 DIAS	E																				
			R																				
3	Revisión de la información	1 DIA	E																				
			R																				
4	Realizar diagnóstico preliminar	2 DIAS	E																				
			R																				
5	Elaboración de cuestionarios	3 DIAS	E																				
			R																				
6	Revisión técnica de cuestionarios	4 DIAS	E																				
			R																				
7	Aplicación de cuestionarios	2 DIA	E																				
			R																				
8	Análisis de la información obtenida de los cuestionarios	1 DIAS	E																				
			R																				
9	Derivar observaciones y recomendaciones	3 DIAS	E																				
			R																				
10	Integración de datos, resultados y observaciones	1 DIA	E																				
			R																				

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

35 de 149

DIAGNÓSTICO PRELIMINAR

El equipo auditor, por medio de la información ya obtenida, analizada y haciendo las observaciones pertinentes de las actividades realizadas en el área de administración escolar, considera que los puntos en que se debe enfatizar son:

- Cultura organizacional.
- Desarrollo de personal.
- Planeación.
- Estructura organizacional.
- Comunicación.
- Toma de decisión.
- Creatividad e innovación.
- Manejo de la información.
- Manejo del tiempo.
- Procedimientos.
- Programas.
- Distribución del espacio.
- Recursos humanos.
- Servicio
- División del trabajo.

Por lo tanto decidimos aplicar el proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control) para llevar a cabo la estimación de cada uno de los factores que influyen en su proceso administrativo.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

36 de 149

INSTRUMENTACION

Para recabar la información sobre la organización se utilizaron cuestionarios y cédulas que a continuación se muestran.

❖ CUESTIONARIOS

El presente cuestionario tiene como finalidad detectar áreas de mejora, por lo que es muy importante su participación en la evaluación:

- ✓ El primer cuestionario se lo aplicamos a José Luís Ramírez Álvarez coordinador del área de Administración escolar.
- ✓ El segundo cuestionario se lo aplicamos a Ángel Coria Torres Jefe de Sección Escolarizado del área de Administración escolar.
- ✓ El tercero cuestionario se lo aplicamos a Alicia Cadena Galicia Responsable de Área de sistemas de Administración escolar.
- ✓ El cuarto cuestionario se lo aplicamos a Armando Bernal Kaiser Responsable de Actas del área de Administración escolar.
- ✓ El quinto cuestionario se lo aplicamos a Virginia Hidalgo Vaca Jefe de Sección del SUA del área de Administración escolar.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

37 de 149

Universidad Nacional Autónoma de México
Facultad de Contaduría y Administración
Servicios Escolares

Objetivo: A través de este cuestionario pretendemos identificar áreas de mejora

Nombre: José Luís Ramírez Álvarez

Cargo: Coordinador de Administración Escolar

PLANEACION

1. ¿Quién es el responsable de la planeación del área o departamento?

José Luís Ramírez Álvarez

2. ¿Qué nivel jerárquico tiene la organización?

Coordinación.

3. ¿Se brinda capacitación permanente al personal?

(SI) Con que periodicidad

Y como lo evalúan

(NO) Por que

Porque nosotros no nos encargamos del proceso de contratación de personal, la dirección los manda y capacita, nosotros sólo lo inducimos y adecuamos al ambiente laboral que tenemos

➤ MISION

1. ¿Sabe que es una misión? (SI) (NO)

¿Conoce la misión del área o departamento en el que se encuentra?

(SI)

(NO)

2. ¿Qué hace para cumplir la misión?

Definir los objetivos, para efecto de poder lograrlos los procedimientos adicionales.

3. ¿Cómo lo hace?

A través de los programas establecidos

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

Autorizo:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

38 de 149

4. ¿La entiende y se identifica con ella? (SI) (NO)

¿Por qué?

Porque para cumplir la misión tenemos que tomar parte en los objetivos que cumplimos cotidianamente

➤ VISION

1. ¿Conoce la visión del área o departamento en el que se encuentra?

(SI)

(NO)

2. ¿Qué pretende hacer para alcanzar la visión?

Satisfacción de la organización a través de los objetivos

3. ¿La entiende y se identifica con ella? (SI) (NO)

¿Por qué?

Por que es lo es lo que pretendemos lograr a largo plazo. Principales objetivos de la organización

➤ OBJETIVOS

1. ¿Conoce los objetivos del área o departamento?

(SI)

(NO)

2. ¿Cuáles son?

Corregir de manera continua los sistemas que tenemos, especifica atender la trayectoria del alumno, ingreso, vigilar el desarrollo, como ayudar rezagar conflictos.

Revisar su proceso de titulación en función de que concluya el proceso de trabajo.

Vigilar, incorporación a examen profesional

3. ¿Cumplen los objetivos?

(SI)

(NO) Explique ¿Por qué?

¿Por qué?

Nunca se satisface a la organización (seguimiento del alumno, que ofrece si esta aprovechando todo el conocimiento adquirido logra ubicarse al mercado laboral.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

39 de 149

¿A través de que medios?

A través de hacer el seguimiento bases de información para lograrlo

¿Cómo lo (s) evalúan?

La evaluación se hace en base a estadísticas que la dirección manda, y estas estadísticas salen de los sistemas de redes del alumnado.

Explique Por qué

Porque, para efectos de dar el informe anual, la dirección necesita información real y ellos mismos sacan las estadísticas.

➤ METAS

1. ¿Cuáles son las metas organizacionales?

Sacar el semestre bien

Coherentes en lo que se pide

Problemas generados por los alumnos

17,000 alumnos

2. ¿A través de que medios los logra?

Sistemas de redes internas y externas.

3. ¿Cómo los evalúan?

Nosotros no lo evaluamos

¿Usted cree que son las adecuadas?

(SI) (NO) ¿Como los mejoraría?

Teniendo una visión clara de lo que se pretende hacer

4. ¿Cómo y a quien los reportan?

Hacer reportes de las metas

Conocimientos alumnos necesarios estadísticas como se condujo

➤ ESTRATEGIAS

1. ¿Cuentan con estrategias? (SI) (NO)

2. ¿Las conoce? (SI) (NO)

¿Cuáles son?

Definir como hacer las cosas (logísticas), qué, cómo hay que informar.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

40 de 149

3. ¿Quién (es) define (n) las estrategias?

Entre todos

4. ¿Cómo las formulan?

Experiencias, necesidades, lluvia de ideas

5. ¿Se han mantenido las estrategias o ha sido necesario modificarlos?

(SI) (NO)

Explique brevemente; los tiempos cambian

6. ¿Está usted de acuerdo con las estrategias establecidas?

Sí

Por que; Porque con base en la estructura de estas podemos cumplir nuestras metas a corto plazo y nuestros objetivos a largo plazo

➤ POLÍTICAS

1. ¿Conoce las políticas? (SI) (NO)

2. ¿Cuáles son?

Brindar ayuda si la situación y los lineamientos si lo permiten

No ofrezcas nada que no puedas cumplir

3. ¿Quiénes participan en su elaboración?

Ya existen, sólo se van corrigiendo.

Por que; Por las necesidades del momento, ya que los tiempos cambian

➤ PROCEDIMIENTOS

1. ¿Dispone de procedimientos establecidos para realizar el trabajo?

(SI) (NO)

2. ¿Cuales son?

Básicamente como hacer las cosas

3. ¿Quién (es) lo elabora (n)?

Ya existen

4. ¿Con que frecuencia los revisan y actualizan?

Con forme las necesidades es practico

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

41 de 149

➤ PROGRAMAS

1. ¿Conoce los programas? (SI) (NO)

2. ¿Cuáles son?

Los programas son inscripción a cursos ordinarios, extraordinarios e ínter semestrales, examen extraordinario, proceso de titulación, seminarios.

3. ¿De que forma efectúan su seguimiento y evaluación?

A través del historial de cada alumno, Analizando desde el bachillerato hasta después de su egreso

Por que; Porque de esta manera podemos conocer las necesidades del mercado laboral y de acuerdo a ellas, modificar los planes de estudio

➤ ENFOQUES

1. ¿Qué tipo de planeación emplea la organización?

() Estratégica (X) Operacional () Normativa ()

2. ¿Por qué se opto por este tipo de planeación?

Por las necesidades de los estudiantes

➤ NIVELES Y HORIZONTES

1. ¿Qué tipo de técnicas se utilizan para apoyar la planeación?

() APO (X) Matriz FODA () Modelos de simulación

(X) Escenarios () Otra

2. ¿Cuál?

Todo que es lo que nos sucedió y lo que puede suceder, viendo la problemática de acuerdo con planes a largo plazo.

3. ¿Se lleva a cabo un análisis interno de las fortalezas y debilidades?

(SI) Que aspectos toman en cuenta y/o incluyen; que sucedió para no volver a cometer el mismo error

(NO) Por qué;

4. ¿Se lleva a cabo un análisis externo de las oportunidades y amenazas?

(SI) Que aspectos toman en cuenta y/o incluyen

(NO) Por que; mediante la observación

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

42 de 149

5. ¿Estos análisis se traducen en estrategias?

() De diferenciación () Liderazgo en costos () Competitividad

(X) Otro No

ORGANIZACIÓN

➤ ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1. ¿La estructura de la organización se deriva de algún tipo de ordenamiento (reglamento, decreto, acuerdo, acta, etc.)? Especificar cuál.

Sí. Legislación universitaria y de acuerdo a las necesidades.

2. ¿Considera que la estructura actual permite cumplir con el objeto de la organización? Porqué.

Sí, porque hay una buena comunicación y aunque existen jerarquías, todos nos llevamos bien

3. ¿Las funciones asignadas a cada área son las adecuadas para el cumplimiento de la misión? Porqué.

Sí, porque hay una correcta división del trabajo y cada quien sabe lo que tiene que hacer, además de que por la buena comunicación siempre se colabora con los demás departamentos para el cumplimiento de la misión.

4. ¿Con qué tipo de estructura organizacional se cuenta?

Vertical.

Horizontal.

En red.

Virtual.

Otra (especificar).

5. ¿Qué factores fueron tomados en cuenta para diseñar la estructura?

Económicos.

Normativos.

Necesidades del servicio.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

43 de 149

➤ DIVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES

1. ¿En que se basaron para definir la estructura departamental?

Funciones.

Clientes.

Procesos.

Equipo.

Otros (especificar).

2. ¿Cómo definen la asignación de personal y las funciones para cada área y nivel jerárquico?

Es asignado por la dirección.

3. ¿Las funciones son claras para todo el personal? Especificar cómo lo determinan. Sí, cada quién sabe qué, cómo y dónde debe realizar sus actividades.

4. ¿Cómo se da a conocer el contenido de las funciones a toda la organización? En la inducción

5. ¿Se brinda capacitación de funciones por área y puesto? Especificar quién es el encargado y cómo lo hace.

No se brinda capacitación.

6. ¿Cómo coordinan el cumplimiento de las funciones?

A través de las metas a corto plazo cumplidas

➤ CULTURA ORGANIZACIONAL

1. ¿Considera que el comportamiento de los individuos dentro de la organización influye en la productividad? Describir porqué.

Sí, porque a través de su desarrollo personal y su estado de ánimo podemos observar si se cumplen eficazmente las actividades cotidianas

➤ RECURSOS HUMANOS

1. ¿Se cuenta con un sistema de administración de personal?

Sí, en qué consiste.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

44 de 149

No, porqué. Porque es determinado por la dirección y sólo nos enfocamos a la administración de los programas dirigidos a alumnos y profesores.

2. ¿Cómo controlan los movimientos de personal?

No los controlamos

3. ¿Qué procedimiento utilizan para contratar y capacitar al personal?

Ninguno

4. ¿Existe un programa de capacitación y desarrollo de personal?

Sí, en qué consiste.

No, porqué. Nos apoyamos entre todos.

5. ¿Cómo es evaluado el desempeño del personal?

No existe una evaluación

6. ¿Han contemplado la posibilidad de modificar la estructura para agilizar y simplificar las actividades?

Sí, cómo.

No, porqué. Porque trabajamos bien así.

7. ¿Se han llevado a cabo acciones para que el personal se motive y pueda desempeñar mejor su trabajo?

Sí, cuáles. A través de la comunicación informal y apoyo entre nosotros.

No, porqué.

8. ¿De qué manera influye la confianza que existe entre los miembros de la organización en la toma de decisiones?

Influye en gran medida debido a la convivencia que existe en las actividades que se desempeñan.

➤ CAMBIO ORGANIZACIONAL

1. ¿La organización ha sufrido algún cambio?

Sí, en qué consistió y porqué. A partir del cambio de la dirección, las coordinaciones cambiaron, esto en base a los esfuerzos logrados anteriormente de los individuos que ahora ocupan dichas coordinaciones.

No, porqué.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

45 de 149

2. ¿Cómo determinan si es necesario llevar a cabo un cambio en la organización?

A partir del estancamiento de las actividades de la administración anterior, se necesita un cambio para crear un mejor ambiente de trabajo.

3. ¿Quién es el responsable de poner en marcha los cambios cuando son necesarios?

La dirección

➤ ESTUDIOS ADMINISTRATIVOS

1. ¿Preparan algún programa de trabajo dentro de la organización para realizar los estudios de mejora

a) Sí, cuál y cómo.

b) No, porque. Porque todo se va haciendo conforme a las necesidades

➤ INSTRUMENTOS TÉCNICOS DE APOYO

1. ¿Qué recursos tecnológicos utilizan para manejar la información dentro de la organización?

Redes internas de cómputo

2. ¿Disponen de un registro ordenado de información?

Sí, en qué consiste. En el desarrollo profesional del alumno

3. ¿A quién se le informa sobre los resultados de los estudios y las modificaciones sugeridas para la organización y cómo se dan a conocer al personal?

Se da a conocer de manera informal y la dirección informa al área de administración escolar

4. ¿Se realiza un seguimiento y evaluación de los estudios?

Sí, cómo. A través de las estadísticas.

No, porque.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

46 de 149

DIRECCION

1. Considera qué los lineamientos de la organización ayudan al cumplimiento de la visión ¿en qué forma?

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

2. Considera qué los lineamientos de la organización ayudan al cumplimiento de la misión ¿en qué forma?

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

3. Considera qué los lineamientos de la organización ayudan al cumplimiento de los objetivos ¿en qué forma?

Excelente	Bueno	Regular	Malo X	Muy malo
-----------	-------	---------	--------	----------

4. Considera qué los lineamientos de la organización ayudan al cumplimiento de las políticas ¿en qué forma?

Excelente	Bueno	Regular	Malo X	Muy malo
-----------	-------	---------	--------	----------

5. Considera qué los lineamientos de la organización ayudan al cumplimiento de las estrategias ¿en qué forma?

Excelente	Bueno	Regular	Malo X	Muy malo
-----------	-------	---------	--------	----------

6. La influencia de la organización del área en la toma de decisiones es:

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

7. Los cursos de acción permiten tener una ventaja competitiva en calidad de servicio:

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

8. Los cursos de acción permiten tener una ventaja competitiva en confiabilidad:

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

9. Los cursos de acción permiten tener una ventaja competitiva en información:

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

47 de 149

10. Los cursos de acción permiten tener una ventaja competitiva en la asesoría:

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

11. Los cursos de acción permiten tener una ventaja competitiva en ayuda amigable:

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

12. Las actividades que realiza hace más efectiva a la institución

Excelente X	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-------------	---------	---------	------	----------

13. Considera que la cultura organizacional es:

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

➤ LIDERAZGO

1. El liderazgo que usted ejerce es:

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

2. Las características de los subordinados y las condiciones de trabajo influye en la forma de dirigir, en qué medida:

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

➤ COMUNICACIÓN

1. La comunicación dentro de la organización es:

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

2. Los manejos y controles de la información:

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

➤ MOTIVACIÓN

1. Considera que la motivación en el área es:

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

2. Considera que el ambiente laboral es: ¿por qué?

Excelente X	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
-------------	-------	---------	------	----------

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

48 de 149

➤ GRUPOS Y EQUIPOS DE TRABAJO

1. Considera qué los grupos y equipos de trabajo incrementan la efectividad de la institución en qué medida:

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

2. Cómo es la relación laboral:¿porqué la considera así:

Excelente X	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
-------------	-------	---------	------	----------

➤ MANEJO DEL ESTRÉS Y CONFLICTO

1. Cómo es el manejo del estrés y/o conflicto:

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

➤ INFORMACION Y TECNOLOGIA

1. El manejo de redes de cómputo interno son eficientes, en qué medida:

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

2. El manejo de redes de computo externo son eficientes, en qué medida:

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

3. El manejo de la información en cuanto a su servicio considera qué es:

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

➤ TOMA DE DECISIÓN

1. La tecnología influye en la toma de decisión, en qué medida:

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

CONTROL

1. ¿Existe congruencia entre los planes establecidos y el control y el ejercicio del control?

1	2	3	4	5 X
---	---	---	---	-----

2. ¿Es coincidente tal ejercicio con los niveles de planeación?

1	2	3	4X	5
---	---	---	----	---

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

49 de 149

3. ¿Los plazos fijados en la planeación permiten un control efectivo?

1	2	3 X	4	5
---	---	-----	---	---

4. ¿Es necesario el ajuste de tiempos?

1	2 X	3	4	5 X
---	-----	---	---	-----

➤ NATURALEZA

1. ¿Están definidos los controles de acuerdo con el enfoque:

a. preventivo (anticipa los problemas)

1	2	3 X	4	5
---	---	-----	---	---

b. concurrente (resuelve los problemas cuando se presentan)

1	2	3	4X	5
---	---	---	----	---

c. de retroalimentación (resuelve el problema después de que ocurre)

1	2	3	4	5X
---	---	---	---	----

2. ¿Están bien identificados los puntos críticos que es necesario controlar?

1	2	3	4	5 X
---	---	---	---	-----

3. ¿Se reciben reportes de seguimiento de las acciones?

1	2	3	4X	5
---	---	---	----	---

➤ SISTEMAS

1. ¿Existen mecanismos para canalizar las sugerencias e inconformidades del personal?

1 X	2	3	4	5
-----	---	---	---	---

2. ¿Las sugerencias permiten instrumentar mejoras en la organización?

1	2	3 X	4	5
---	---	-----	---	---

3. ¿La resolución de quejas influye en la previsión de conflictos?

1	2	3 X	4	5
---	---	-----	---	---

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

50 de 149

➤ AREAS DE APLICACIÓN

1. ¿Se ha estudiado la alternativa de descentralizar el control?

1	2	3 X	4	5
---	---	-----	---	---

➤ HERRAMIENTAS

1. ¿Se cuenta con controles financieros y presupuestales?

1 X	2	3	4	5
-----	---	---	---	---

➤ CALIDAD

1. ¿Se cuenta con una base de información para la administración y control de calidad?

1 X	2	3	4	5
-----	---	---	---	---

➤ DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO

1. ¿Existe algún estudio para la distribución del espacio o disposición física de los puestos?

1 X	2	3	4	5
-----	---	---	---	---

2. ¿Hay políticas definidas para el cuidado y uso racional de instalaciones?

1 X	2	3	4	5
-----	---	---	---	---

3. ¿Existe buena iluminación y ventilación en los espacios de trabajo?

1	2	3 X	4	5
---	---	-----	---	---

4. ¿Existe un procedimiento para la evacuación de instalaciones en caso de emergencia?

1	2	3	4 X	5
---	---	---	-----	---

5. ¿Se siguen criterios de ergonomía para la selección del mobiliario y equipo?

1 X	2	3	4	5
-----	---	---	---	---

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

51 de 149

6. ¿Los espacios y pasillos para circular permiten en libre transito?

1	2	3X	4	5
---	---	----	---	---

Universidad Nacional Autónoma de México
Facultad de Contaduría y Administración
Servicios Escolares

Objetivo: A través de este cuestionario pretendemos identificar áreas de mejora

Nombre: Ángel Coria Torres

Cargo: Jefe de Sección escolarizado

PLANEACION

1. ¿Quién es el responsable de la planeación del área o departamento?

José Luís Ramírez Álvarez.

2. ¿Qué nivel jerárquico tiene la organización?

Coordinador del área de administración escolar

3. ¿Se brinda capacitación permanente al personal?

(SI) Con que periodicidad

Y como lo evalúan

(NO) Por que por que la capacitación es dada por el sindicato

➤ MISION

1. ¿Sabe que es una misión? (SI) (NO)

2. ¿Conoce la misión del área o departamento en el que se encuentra?

(SI)

(NO)

3. ¿Qué hace para cumplir la misión?

4. ¿La entiende y se identifica con ella? (SI) (NO)

¿Por qué?

Por que dentro del área no existen manuales que nos ayuden a eso

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

52 de 149

➤ VISION

1. ¿Conoce la visión del área o departamento en el que se encuentra?

(SI)

(NO)

2. ¿Qué pretende hacer para alcanzar la visión?

¿La entiende y se identifica con ella?

(SI)

(NO)

¿Por qué?

Por que los manuales que no existen manuales que lo respalden

➤ OBJETIVOS

1. ¿Conoce los objetivos del área o departamento?

(SI)

(NO)

2. ¿Cuáles son?

Brindar un servicio eficiente a la comunidad estudiantil, ayudarles en el tramite de constancias y cualquier otro papeleo que los alumnos tengan que realizar para algún tramite externo o interno, así como también se les ayuda a los profesores cuando tienen que pasar calificaciones a actas

3. ¿Cumplen los objetivos?

(SI) Por que están enfocados a apoyar a la comunidad estudiantil en diversas actividades académicas.

¿A través de que medios?

El servicio en ventanillas, tramite de constancias, por medio de la página de Internet de la FCA, inscripciones y revisión de historial académico.

¿Cómo lo (s) evalúan?

En base a porcentajes (98%)

Explique Por qué

Por el momento no contamos con los formatos adecuados para explicar esta parte

➤ METAS

1. ¿Cuáles son las metas organizacionales?

No las conoce

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

53 de 149

2. ¿A través de que medios los logra?

No sabe

3. ¿Cómo los evalúan?

No sabe

¿Usted cree que son las adecuadas?

(SI) (NO) ¿Como los mejoraría? , no sabe por que las desconoce.

➤ ESTRATEGIAS

1. ¿Cuentan con estrategias? (SI) (NO)

2. ¿Las conoce? (SI) (NO)

No sabe

3. ¿Quién (es) define (n) las estrategias?

No sabe

4. ¿Cómo las formulan?

Tampoco sabe

5. ¿Se han mantenido las estrategias o ha sido necesario modificarlos?

(SI) (NO), No sabe.

6. ¿Está usted de acuerdo con las estrategias establecidas?

Por que; No puede estar de acuerdo si no las sabe

➤ POLÍTICAS

1. ¿Conoce las políticas? (SI) (NO)

Todos los manuales con los que se cuentan, son completamente obsoletos

2. ¿Cuáles son?

Las desconoce

3. ¿Quiénes participan en su elaboración?

No lo sabe.

➤ PROCEDIMIENTOS

1. ¿Dispone de procedimientos establecidos para realizar el trabajo?

(SI) (NO)

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

54 de 149

Debido a que no existen normas establecidas para realizar las actividades dentro del área, o por que los procedimientos son fáciles de realizar.

2. ¿Cuales son?

No sabe

3. ¿Quién (es) lo elabora (n)?

Lo desconoce

4. ¿Con que frecuencia los revisan y actualizan?

No se hace ninguna revisión

➤ PROGRAMAS

1. ¿Conoce los programas? (SI) (NO)

2. ¿Cuáles son?

Los desconoce

3. ¿De que forma efectúan su seguimiento y evaluación?

No sabe

➤ ENFOQUES

1. ¿Qué tipo de planeación emplea la organización?

() Estratégica () Operacional () Normativa (X) Otra

2. ¿Por qué se opto por este tipo de planeación?

Por que no hay nada establecido formalmente, y el personal realiza sus actividades conforme va conociendo la forma de cómo se realizan las actividades.

➤ NIVELES Y HORIZONTES

1. ¿Qué tipo de técnicas se utilizan para apoyar la planeación?

() APO () Matriz FODA () Modelos de simulación
() Escenarios (X) Otra

2. ¿Cuál?

No se sabe por que la planeación esta establecida

3. ¿Se lleva a cabo un análisis interno de las fortalezas y debilidades?

(SI) (NO) Por qué; El trabajo se va haciendo conforme llega al área.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

55 de 149

4. ¿Se lleva a cabo un análisis externo de las oportunidades y amenazas?
(SI) Que aspectos toman en cuenta y/o incluyen
(NO) Por que; todos los análisis son internos y los hace la dirección general.
5. ¿Estos análisis se traducen en estrategias?
(X) De diferenciación () Liderazgo en costos () Competitividad
() Otro;

ORGANIZACIÓN

➤ ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1. ¿La estructura de la organización se deriva de algún tipo de ordenamiento (reglamento, decreto, acuerdo, acta, etc.)? Especificar cuál.
No, esto lo determina el jefe del área
2. ¿Considera que la estructura actual permite cumplir con el objeto de la organización? Porqué.
Si, por que de todos modos el trabajo se esta haciendo aunque no se tengan procesos establecidos
3. ¿Las funciones asignadas a cada área son las adecuadas para el cumplimiento de la misión? Porqué.
Si por que la funcionalidad del mismo se basa en el orden o la conciencia que se tiene para cada una de esas tareas
4. ¿Con qué tipo de estructura organizacional se cuenta?
Vertical.
Horizontal.
En red.
Virtual.
Otra (especificar)

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

56 de 149

5. ¿Qué factores fueron tomados en cuenta para diseñar la estructura?

Económicos.

Normativos.

Necesidades del servicio.

Técnicos.

Otros (especificar).

➤ DIVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES

1. ¿En que se basaron para definir la estructura departamental?

Funciones.

Clientes.

Procesos.

Equipo.

Otros (especificar). No sabe

2. ¿Cómo definen la asignación de personal y las funciones para cada área y nivel jerárquico?

La asignación la realiza la dirección de la facultad al igual que las funciones.

3. ¿Las funciones son claras para todo el personal? Especificar cómo lo determinan.

Se trata de que así sea en todo momento para que no se cometan errores.

4. ¿Cómo se da a conocer el contenido de las funciones a toda la organización?

Se realizan juntas para informar de las actividades que se tienen que realizar.

5. ¿Se brinda capacitación de funciones por área y puesto? Especificar quién es el encargado y cómo lo hace.

Si, la realiza el sindicato aunque para muchos casos es ambigua ya que la dan general no específica para el área en la que se encuentran.

6. ¿Cómo coordinan el cumplimiento de las funciones?

Se asignan prioritariamente y se realizan conforme se va terminando.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

57 de 149

➤ CULTURA ORGANIZACIONAL

1. ¿Considera que el comportamiento de los individuos dentro de la organización influye en la productividad? Describir porqué.

Si, ya que la comunicación dentro del área es buena y esto ayuda a que las actividades se realicen adecuadamente.

➤ RECURSOS HUMANOS

1. ¿Se cuenta con un sistema de administración de personal?

No, porqué.

Talvez por el número de personal no lo requiere

2. ¿Cómo controlan los movimientos de personal?

No hay control

3. ¿Qué procedimiento utilizan para contratar y capacitar al personal?

El personal lo manda el sindicato, nosotros no hacemos ninguna elección directa.

4. ¿Existe un programa de capacitación y desarrollo de personal?

No, porqué la contratación y capacitación las realiza el sindicato

5. ¿Cómo es evaluado el desempeño del personal?

De a cuerdo a la realización efectiva de sus actividades

6. ¿Han contemplado la posibilidad de modificar la estructura para agilizar y simplificar las actividades?

No, porqué. Nunca lo han pensado

7. ¿Se han llevado a cabo acciones para que el personal se motive y pueda desempeñar mejor su trabajo?

No, porqué.

Oficialmente no por que no hay planeación de Recursos Humanos

8. ¿De qué manera influye la confianza que existe entre los miembros de la organización en la toma de decisiones?

Demasiado por que se apoya al compañero en sus funciones

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

58 de 149

➤ CAMBIO ORGANIZACIONAL

1. ¿La organización ha sufrido algún cambio?

Sí, No mucho, a pesar de que recientemente hubo cambio de jefe las actividades se realizan como siempre se han hecho.

2. ¿Cómo determinan si es necesario llevar a cabo un cambio en la organización?

En Base a resultados del período anterior.

1. ¿Quién es el responsable de poner en marcha los cambios cuando son necesarios?

El jefe del área.

➤ ESTUDIOS ADMINISTRATIVOS

1. ¿Preparan algún programa de trabajo dentro de la organización para realizar los estudios de mejora

a) Sí, cuál y cómo. Se platica pero no se formaliza

b) No, porque.

➤ INSTRUMENTOS TÉCNICOS DE APOYO

1. ¿Qué recursos tecnológicos utilizan para manejar la información dentro de la organización?

Computadoras, e-mail, celular, red

2. ¿Disponen de un registro ordenado de información?

Si, se almacena en carpeta documental, electrónica en discos de respaldo.

3. ¿A quién se le informa sobre los resultados de los estudios y las modificaciones sugeridas para la organización y cómo se dan a conocer al personal?

Secretario General de la facultad y a la dirección que le informa cada año a través de los informes publicados en la pagina

2. ¿Se realiza un seguimiento y evaluación de los estudios?

Sí, cómo. Empírica

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

59 de 149

DIRECCION

1. Considera qué los lineamientos de la organización ayudan al cumplimiento de la visión ¿en qué forma?

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

2. Considera qué los lineamientos de la organización ayudan al cumplimiento de la misión ¿en qué forma?

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

3. Considera qué los lineamientos de la organización ayudan al cumplimiento de los objetivos ¿en qué forma?

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

4. Considera qué los lineamientos de la organización ayudan al cumplimiento de las políticas ¿en qué forma?

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

5. Considera qué los lineamientos de la organización ayudan al cumplimiento de las estrategias ¿en qué forma?

Excelente	Buenos X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	----------	---------	------	----------

6. La influencia de la organización del área en la toma de decisiones es:

Excelente	Buenos X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	----------	---------	------	----------

7. Los cursos de acción permiten tener una ventaja competitiva en calidad de servicio:

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

8. Los cursos de acción permiten tener una ventaja competitiva en confiabilidad:

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

9. Los cursos de acción permiten tener una ventaja competitiva en información:

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

60 de 149

10. Los cursos de acción permiten tener una ventaja competitiva en la asesoría:

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

11. Los cursos de acción permiten tener una ventaja competitiva en ayuda amigable:

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

12. Las actividades que realiza hace más efectiva a la institución

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

13. Considera que la cultura organizacional es:

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

➤ LIDERAZGO

1. El liderazgo que usted ejerce es:

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

2. Las características de los subordinados y las condiciones de trabajo influye en la forma de dirigir, en qué medida:

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

➤ COMUNICACIÓN

1. La comunicación dentro de la organización es:

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

2. Los manejos y controles de la información:

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

➤ MOTIVACIÓN

1. Considera que la motivación en el área es:

Excelente	Bueno	Regular	Malo X	Muy malo
-----------	-------	---------	--------	----------

2. Considera que el ambiente laboral es: ¿por qué?

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISÓ:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

61 de 149

➤ GRUPOS Y EQUIPOS DE TRABAJO

1. Considera qué los grupos y equipos de trabajo incrementan la efectividad de la institución en qué medida:

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

2. Cómo es la relación laboral:¿porqué la considera así:

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

➤ MANEJO DEL ESTRÉS Y CONFLICTO

1. Cómo es el manejo del estrés y/o conflicto:

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

➤ INFORMACION Y TECNOLOGIA

1. El manejo de redes de cómputo interno son eficientes, en qué medida:

Excelente	Bueno	Regular	Malo X	Muy malo
-----------	-------	---------	--------	----------

2. El manejo de redes de computo externo son eficientes, en qué medida:

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

3. El manejo de la información en cuanto a su servicio considera qué es:

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

➤ TOMA DE DECISIÓN

1. La tecnología influye en la toma de decisión, en qué medida:

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

CONTROL

1. ¿Existe congruencia entre los planes establecidos y el control del ejercicio?

1	2	3 X	4	5
---	---	-----	---	---

2. ¿Es coincidente tal ejercicio con los niveles de planeación?

1	2	3 X	4	5
---	---	-----	---	---

3. ¿Los plazos fijados en la planeación permiten un control efectivo?

1	2	3	4X	5
---	---	---	----	---

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

62 de 149

4. ¿Es necesario el ajuste de tiempos?

1	2	3	4X	5
---	---	---	----	---

➤ NATURALEZA

1. ¿Están definidos los controles de acuerdo con el enfoque:

a. preventivo (anticipa los problemas)

1	2	3 X	4	5
---	---	-----	---	---

b. concurrente (resuelve los problemas cuando se presentan)

1	2	3 X	4	5
---	---	-----	---	---

c. de retroalimentación (resuelve el problema después de que ocurre)

1	2	3	4X	5
---	---	---	----	---

2. ¿Están bien identificados los puntos críticos que es necesario controlar?

1	2	3	4	5 X
---	---	---	---	-----

3. ¿Se reciben reportes de seguimiento de las acciones?

1	2	3	4	5X
---	---	---	---	----

➤ SISTEMAS

1. ¿Existen mecanismos para canalizar las sugerencias e inconformidades del personal?

1	2X	3	4	5
---	----	---	---	---

2. ¿Las sugerencias permiten instrumentar mejoras en la organización?

1	2	3	4X	5
---	---	---	----	---

3. ¿La resolución de quejas influye en la previsión de conflictos?

1	2	3	4	5X
---	---	---	---	----

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

63 de 149

➤ AREAS DE APLICACIÓN

1. ¿Se ha estudiado la alternativa de descentralizar el control?

1 X	2	3	4	5
-----	---	---	---	---

➤ HERRAMIENTAS

1. ¿Se cuenta con controles financieros y presupuestales?

1 X	2	3	4	5
-----	---	---	---	---

➤ CALIDAD

1. ¿Se cuenta con una base de información para la administración y control?

1 X	2	3	4	5
-----	---	---	---	---

➤ DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO

1. ¿Existe algún estudio para la distribución del espacio o disposición física de los puestos?

1 X	2	3	4	5
-----	---	---	---	---

2. ¿Hay políticas definidas para el cuidado y uso racional de instalaciones?

1 X	2	3	4	5
-----	---	---	---	---

3. ¿Existe buena iluminación y ventilación en los espacios de trabajo?

1 X	2	3	4	5
-----	---	---	---	---

4. ¿Existe un procedimiento para la evacuación de instalaciones en caso de emergencia?

1 X	2	3	4	5
-----	---	---	---	---

5. ¿Se siguen criterios de ergonomía para la selección del mobiliario y equipo?

1 X	2	3	4	5
-----	---	---	---	---

6. ¿Los espacios y pasillos para circular permiten en libre tránsito?

1 X	2	3	4	5
-----	---	---	---	---

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISÓ:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

64 de 149

Universidad Nacional Autónoma de México
Facultad de Contaduría y Administración
Servicios Escolares

Objetivo: A través de este cuestionario pretendemos identificar áreas de mejora

Nombre: Armando Bernal Káiser

Cargo: Responsable de Actas

PLANEACION

- ¿Quién es el responsable de la planeación del área o departamento?
José Luís Ramírez Álvarez.
- ¿Qué nivel jerárquico tiene la organización?
Coordinador del área de administración escolar
- ¿Se brinda capacitación permanente al personal?
(SI) Con que periodicidad
(NO) Por que no esa establecido un plan de capacitación y las labores son muy repetitivas.

➤ MISION

- ¿Sabe que es una misión? (SI) (NO)
- ¿Conoce la misión del área o departamento en el que se encuentra?
(SI) (NO)
- ¿La entiende y se identifica con ella? (SI) (NO)
¿Por qué? Apenas se establecieron y como no hay manuales, se tienen que actualizar (hace 5 años).

➤ VISION

- ¿Conoce la visión del área o departamento en el que se encuentra?
(SI) (NO)
- ¿Qué pretende hacer para alcanzar la visión?
- ¿La entiende y se identifica con ella?
(SI) (NO) Por qué Por que no la conoce

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

65 de 149

➤ OBJETIVOS

1. ¿Conoce los objetivos del área o departamento?

(SI)

(NO)

¿Cuáles son?

Orientar a la comunidad estudiantil en la realización de los diversos papeleos que llegasen a requerir durante su estancia en la facultad.

Brindar un servicio eficiente a la comunidad estudiantil

2. ¿Cumplen los objetivos?

(SI)

(NO) Explique ¿Por qué?

Según los objetivos deben estar indicados en base a lo que hacen, que es dar servicio a los alumnos y profesores

3. A través de que medios?

Atención por Internet, inscripción, calificación por sistemas de administración escolar, en ventanillas, creación de constancias, historiales académicos.

4. ¿Cómo lo (s) evalúan?

En base a porcentajes (98%)

5. Explique Por qué

No Hay formatos establecidos

➤ METAS

1. ¿Cuáles son las metas organizacionales?

(NO) no sabe

2. ¿A través de que medios los logra?

No lo sabe

3. ¿Cómo los evalúan?

No sabe

4. ¿Cómo y a quien los reportan?

Si hay estrategias cree que se deben de reportar a la dirección de la Facultad.

➤ ESTRATEGIAS

1. ¿Cuentan con estrategias? (SI) (NO)

¿Las conoce? (SI) (NO) No sabe si existen

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

66 de 149

➤ POLÍTICAS

1. ¿Conoce las políticas? (SI) (NO)

No sabe si existen por que no hay un manual ni nada establecido y si las hay no las dan a conoce

➤ PROCEDIMIENTOS

1. ¿Dispone de procedimientos establecidos para realizar el trabajo?

(SI) (NO)

Por la falta de manuales llega un jefe y el departamento debe funcionar en base a las necesidades actuales

2. ¿Con que frecuencia los revisan y actualizan?

No se hace ninguna revisión

➤ PROGRAMAS

1. ¿Conoce los programas? (SI) (NO)

2. ¿Cuáles son?

No tiene actualmente

3. ¿De que forma efectúan su seguimiento y evaluación?

No sabe

➤ ENFOQUES

1. ¿Qué tipo de planeación emplea la organización?

() Estratégica () Operacional () Normativa (X) Otra

2. ¿Por qué se opto por este tipo de planeación?

Por que no ha establecido nada

➤ NIVELES Y HORIZONTES

1. ¿Qué tipo de técnicas se utilizan para apoyar la planeación?

() APO () Matriz FODA () Modelos de simulación

() Escenarios (X) Otra. Ninguna

2. ¿Se lleva a cabo un análisis interno de las fortalezas y debilidades?

(SI)

(NO) Por qué; Sacan el trabajo como va llegando

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

67 de 149

3. ¿Se lleva a cabo un análisis externo de las oportunidades y amenazas?
(SI)
(NO) Solo planean las fechas
4. ¿Estos análisis se traducen en estrategias?
(X) De diferenciación () Liderazgo en costos () Competitividad
() Otro;

ORGANIZACIÓN

➤ ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1. ¿La estructura de la organización se deriva de algún tipo de ordenamiento (reglamento, decreto, acuerdo, acta, etc.)? Especificar cuál.
Se hace en base a la determinación del jefe del momento
2. ¿Considera que la estructura actual permite cumplir con el objeto de la organización? Porqué Si, por que se esta sacando el trabajo y no hay problemas de que no se logren
3. ¿Las funciones asignadas a cada área son las adecuadas para el cumplimiento de la misión? Porqué
Si por que la funcionalidad del mismo se basa en el orden o la conciencia que se tiene para cada una de esas tareas
4. ¿Con qué tipo de estructura organizacional se cuenta?
Vertical.
Horizontal.
En red.
Virtual.
Otra (especificar).
5. ¿Qué factores fueron tomados en cuenta para diseñar la estructura?
Económicos.
Normativos.
Necesidades del servicio.
Técnicos.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

68 de 149

➤ DIVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES

1. ¿En que se basaron para definir la estructura departamental?

Funciones.

Clientes.

Procesos.

Equipo.

Otros (especificar). No sabe por que se formulo desde hace años

2. ¿Cómo definen la asignación de personal y las funciones para cada área y nivel jerárquico?

No hay nada en específico

3. ¿Las funciones son claras para todo el personal? Especificar cómo lo determinan.

No por que en ocasiones no hay comunicación

4. ¿Cómo se da a conocer el contenido de las funciones a toda la organización?

Por medio de juntas no hay documentos

5. ¿Se brinda capacitación de funciones por área y puesto? Especificar quién es el encargado y cómo lo hace.

No

6. ¿Cómo coordinan el cumplimiento de las funciones?

En base a las tareas se dan prioridades

➤ CULTURA ORGANIZACIONAL

1. ¿Considera que el comportamiento de los individuos dentro de la organización influye en la productividad? Describir porqué.

Si influye de buena forma por que todos se llevan bien y eso hace que el trabajo salga adelante

➤ RECURSOS HUMANOS

1. ¿Se cuenta con un sistema de administración de personal?

No, porqué. Talvez por que es necesario por el número de personas.

2. ¿Cómo controlan los movimientos de personal?

No hay control, solo deben cumplir sus tareas

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

69 de 149

3. ¿Qué procedimiento utilizan para contratar y capacitar al personal?
Se tiene que trabajar con el personal que mandan
4. ¿Existe un programa de capacitación y desarrollo de personal?
Sí, en qué consiste.
No, porque la contratación y capacitación las realiza el sindicato
5. ¿Cómo es evaluado el desempeño del personal?
Que cumplan con todas sus actividades
6. ¿Han contemplado la posibilidad de modificar la estructura para agilizar y simplificar las actividades?
Sí, cómo.
No, porque. Lo principal es realizar el trabajo
7. ¿Se han llevado a cabo acciones para que el personal se motive y pueda desempeñar mejor su trabajo?
No por que. Oficialmente no por que no hay planeación de Recursos Humanos
8. ¿De qué manera influye la confianza que existe entre los miembros de la organización en la toma de decisiones?
Demasiado por que se apoya al compañero en sus funciones
- CAMBIO ORGANIZACIONAL
1. ¿La organización ha sufrido algún cambio?
Sí, De información, sistemas como se inscribe
No, porque.
2. ¿Cómo determinan si es necesario llevar a cabo un cambio en la organización?
En Base a resultados del período anterior
3. ¿Quién es el responsable de poner en marcha los cambios cuando son necesarios?
El jefe del área
- ESTUDIOS ADMINISTRATIVOS
1. ¿Preparan algún programa de trabajo dentro de la organización para realizar los estudios de mejora
a) Sí, cuál y cómo. Se platica pero no se formaliza b) No, porque.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

70 de 149

➤ INSTRUMENTOS TÉCNICOS DE APOYO

1. ¿Qué recursos tecnológicos utilizan para manejar la información dentro de la organización?

Computadoras, e-mail, celular, red

2. ¿Disponen de un registro ordenado de información?

Si. Se almacena en carpetas documental, electrónico en discos de respaldo

3. ¿A quién se le informa sobre los resultados de los estudios y las modificaciones sugeridas para la organización y cómo se dan a conocer al personal?

Secretario General de la facultad y a la dirección que le informa cada año
A través de los informes publicados en la pagina

4. ¿Se realiza un seguimiento y evaluación de los estudios?

Sí, cómo. Empírica

DIRECCION

1. Considera qué los lineamientos de la organización ayudan al cumplimiento de la visión ¿en qué forma?

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
-----------	-------	---------	------	----------

2. Considera qué los lineamientos de la organización ayudan al cumplimiento de la misión ¿en qué forma?

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
-----------	-------	---------	------	----------

3. Considera qué los lineamientos de la organización ayudan al cumplimiento de los objetivos ¿en qué forma?

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
-----------	-------	---------	------	----------

4. Considera qué los lineamientos de la organización ayudan al cumplimiento de las políticas ¿en qué forma?

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
-----------	-------	---------	------	----------

5.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

71 de 149

6. Considera qué los lineamientos de la organización ayudan al cumplimiento de las estrategias ¿en qué forma?

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
-----------	-------	---------	------	----------

7. La influencia de la organización del área en la toma de decisiones es:

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
-----------	-------	---------	------	----------

8. Los cursos de acción permiten tener una ventaja competitiva en calidad de servicio:

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
-----------	-------	---------	------	----------

9. Los cursos de acción permiten tener una ventaja competitiva en confiabilidad:

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
-----------	-------	---------	------	----------

10. Los cursos de acción permiten tener una ventaja competitiva en información:

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
-----------	-------	---------	------	----------

11. Los cursos de acción permiten tener una ventaja competitiva en la asesoría:

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
-----------	-------	---------	------	----------

12. Los cursos de acción permiten tener una ventaja competitiva en ayuda amigable:

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
-----------	-------	---------	------	----------

13. Las actividades que realiza hace más efectiva a la institución

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
-----------	-------	---------	------	----------

14. Considera qué la cultura organizacional es:

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
-----------	-------	---------	------	----------

➤ LIDERAZGO

1. El liderazgo que usted ejerce es:

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
-----------	-------	---------	------	----------

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

72 de 149

2. Las características de los subordinados y las condiciones de trabajo influye en la forma de dirigir, en qué medida:

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
-----------	-------	---------	------	----------

➤ COMUNICACIÓN

1. La comunicación dentro de la organización es:

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
-----------	-------	---------	------	----------

2. Los manejos y controles de la información:

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
-----------	-------	---------	------	----------

➤ MOTIVACIÓN

1. Considera qué la motivación en el área es:

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
-----------	-------	---------	------	----------

2. Considera qué el ambiente laboral es: ¿por qué?

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
-----------	-------	---------	------	----------

➤ GRUPOS Y EQUIPOS DE TRABAJO

1. Considera qué los grupos y equipos de trabajo incrementan la efectividad de la institución en qué medida:

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
-----------	-------	---------	------	----------

2. Cómo es la relación laboral: ¿por qué la considera así:

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
-----------	-------	---------	------	----------

➤ MANEJO DEL ESTRÉS Y CONFLICTO

1. Cómo es el manejo del estrés y/o conflicto:

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
-----------	-------	---------	------	----------

➤ INFORMACION Y TECNOLOGIA

1. El manejo de redes de cómputo interno son eficientes, en qué medida:

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
-----------	-------	---------	------	----------

2. El manejo de redes de computo externo son eficientes, en qué medida:

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
-----------	-------	---------	------	----------

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

73 de 149

3. El manejo de la información en cuanto a su servicio considera qué es:

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
-----------	-------	---------	------	----------

➤ TOMA DE DECISIÓN

1. La tecnología influye en la toma de decisión, en qué medida:

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
-----------	-------	---------	------	----------

CONTROL

1. ¿Existe congruencia entre los planes establecidos y el control del ejercicio?

1	2	3 X	4	5
---	---	-----	---	---

2. ¿Es coincidente tal ejercicio con los niveles de planeación?

1	2	3 X	4	5
---	---	-----	---	---

3. ¿Los plazos fijados en la planeación permiten un control efectivo?

1	2	3	4	5X
---	---	---	---	----

3. ¿Es necesario el ajuste de tiempos?

1	2	3	4X	5
---	---	---	----	---

➤ NATURALEZA

1. ¿Están definidos los controles de acuerdo con el enfoque:

a. preventivo (anticipa los problemas)

1	2	3 X	4	5
---	---	-----	---	---

b. concurrente (resuelve los problemas cuando se presentan)

1	2	3X	4	5
---	---	----	---	---

c. de retroalimentación (resuelve el problema después de que ocurre)

1	2	3	4X	5
---	---	---	----	---

2. ¿Están bien identificados los puntos críticos que es necesario controlar?

1	2	3	4	5 X
---	---	---	---	-----

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

74 de 149

3. ¿Se reciben reportes de seguimiento de las acciones?

1	2	3	4	5X
---	---	---	---	----

➤ SISTEMAS

1. ¿Existen mecanismos para canalizar las sugerencias e inconformidades del personal?

1 X	2	3	4	5
-----	---	---	---	---

2. ¿Las sugerencias permiten instrumentar mejoras en la organización?

1X	2	3	4	5
----	---	---	---	---

3. ¿La resolución de quejas influye en la previsión de conflictos?

1X	2	3	4	5
----	---	---	---	---

➤ AREAS DE APLICACIÓN

1. ¿Se ha estudiado la alternativa de descentralizar el control?

1 X	2	3	4	5
-----	---	---	---	---

➤ HERRAMIENTAS

1. ¿Se cuenta con controles financieros y presupuestales?

1 X	2	3	4	5
-----	---	---	---	---

➤ CALIDAD

1. ¿Se cuenta con una base de información para la administración y control de calidad?

1 X	2	3	4	5
-----	---	---	---	---

➤ DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO

7. ¿Existe algún estudio para la distribución del espacio o disposición física de los puestos?

1 X	2	3	4	5
-----	---	---	---	---

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

75 de 149

8. ¿Hay políticas definidas para el cuidado y uso racional de instalaciones?

1 X	2	3	4	5
-----	---	---	---	---

9. ¿Existe buena iluminación y ventilación en los espacios de trabajo?

1X	2	3	4	5
----	---	---	---	---

10. ¿Existe un procedimiento para la evacuación de instalaciones en caso de emergencia?

1X	2	3	4	5
----	---	---	---	---

11. ¿Se siguen criterios de ergonomía para la selección del mobiliario y equipo?

1	2X	3	4	5
---	----	---	---	---

12. ¿Los espacios y pasillos para circular permiten en libre tránsito?

1	2X	3	4	5
---	----	---	---	---

Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Contaduría y Administración

Servicios Escolares

Objetivo: A través de este cuestionario pretendemos identificar áreas de mejora

Nombre: Alicia Cadena Galicia

Cargo: Responsable de Área de Sistemas

PLANEACION

1. ¿Quién es el responsable de la planeación del área o departamento?

José Luís Ramírez Álvarez.

2. ¿Qué nivel jerárquico tiene la organización?

Responsable de área.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

76 de 149

3. ¿Se brinda capacitación permanente al personal?

(SI) Con que periodicidad

(NO) Por que

Porque el personal que labora aquí no lo seleccionamos nosotros, y nosotros no sabemos si están enterados de sus funciones porque siempre hay sobrecarga de trabajo.

➤ MISION

1. ¿Sabe que es una misión? (SI) (NO)

3. ¿Conoce la misión del área o departamento en el que se encuentra?

(SI)

(NO)

2. ¿Qué hace para cumplir la misión?

Trabajar sobre ello.

3. ¿Cómo lo hace?

Identificando cuáles son las actividades que se tienen que realizar con más urgencia y realizando primero esas.

4. ¿La entiende y se identifica con ella? (SI) (NO)

¿Por qué?

Porque si no lo hiciera no tendría razón para trabajar aquí.

➤ VISION

1. ¿Conoce la visión del área o departamento en el que se encuentra?

(SI)

(NO)

2. ¿Qué pretende hacer para alcanzar la visión?

No sabría decirlo porque no la conozco.

3. ¿La entiende y se identifica con ella? (SI) (NO)

¿Por qué?

Por que no la conozco.

➤ OBJETIVOS

1. ¿Conoce los objetivos del área o departamento?

(SI)

(NO)

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

77 de 149

2. ¿Cuáles son?

Llegar a brindar un mejor servicio a los alumnos.

3. ¿Cumplen los objetivos?

(SI)

(NO) Explique ¿Por qué?

¿A través de que medios?

Atención por Internet y trato personal.

¿Cómo lo (s) evalúan?

Número de alumnos que vienen a presentar sus quejas.

Explique Por qué

Porque es un parámetro para medir la eficiencia de las actividades que realizamos.

➤ METAS

1. ¿Cuáles son las metas organizacionales?

Supervisión personal e Internet.

2. ¿A través de que medios los logra?

Internet.

3. ¿Cómo los evalúan?

Numero de alumnos que vienen a quejarse

¿Usted cree que son las adecuadas?

(SI) (NO) ¿Como los mejoraría?

Haciendo un estudio de porqué se quejan los alumnos.

4. ¿Cómo y a quien los reportan?

Generalmente no se reportan.

➤ ESTRATEGIAS

1. ¿Cuentan con estrategias? (SI) (NO)

2. ¿Las conoce? (SI) (NO)

¿Cuáles son?

Las desconoce

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

78 de 149

3. ¿Quién (es) define (n) las estrategias?

No sabe

4. ¿Cómo las formulan?

Tampoco sabe

5. ¿Se han mantenido las estrategias o ha sido necesario modificarlos?

(SI) (NO)

Explique brevemente; No sabe

6. ¿Está usted de acuerdo con las estrategias establecidas?

Por que; No puede estar de acuerdo si no las sabe

➤ POLÍTICAS

1. ¿Conoce las políticas? (SI) (NO)

2. ¿Cuáles son?

Los horarios y fechas

3. ¿Quiénes participan en su elaboración?

Los coordinadores

➤ PROCEDIMIENTOS

1. ¿Dispone de procedimientos establecidos para realizar el trabajo?

(SI) (NO)

2. ¿Cuales son?

No sabe

3. ¿Quién (es) lo elabora (n)?

Lo desconoce

4. ¿Con que frecuencia los revisan y actualizan?

No sabe

➤ PROGRAMAS

1. ¿Conoce los programas? (SI) (NO)

2. ¿Cuáles son?

Los que se asignan por la dirección

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

79 de 149

3. ¿De que forma efectúan su seguimiento y evaluación?

No hay seguimiento

Por que; los programas ya están establecidos y consideramos que no es necesario

➤ ENFOQUES

1. ¿Qué tipo de planeación emplea la organización?

() Estratégica () Operacional () Normativa (X) Otra

2. ¿Por qué se opto por este tipo de planeación?

Por que es funcional y se adecua a las necesidades de la comunidad universitaria.

➤ NIVELES Y HORIZONTES

1. ¿Qué tipo de técnicas se utilizan para apoyar la planeación?

() APO () Matriz FODA () Modelos de simulación
() Escenarios (X) Otra

2. ¿Cuál?

No se sabe por que la planeación esta establecida

3. ¿Se lleva a cabo un análisis interno de las fortalezas y debilidades?

(SI)

(NO) Por qué; la administración no nos ha dicho nada de eso.

4. ¿Se lleva a cabo un análisis externo de las oportunidades y amenazas?

(SI) Que aspectos toman en cuenta y/o incluyen

(NO) Por que; todos los análisis son internos y los hace la dirección general.

5. ¿Estos análisis se traducen en estrategias?

() De diferenciación () Liderazgo en costos () Competitividad
(X) Otro; yo considero que si por que los objetivos se cumplen.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

80 de 149

ORGANIZACIÓN

➤ ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1. ¿La estructura de la organización se deriva de algún tipo de ordenamiento (reglamento, decreto, acuerdo, acta, etc.)? Especificar cuál.

Del reglamento interno de la facultad y conforme a las necesidades que se vayan dando.

2. ¿Considera que la estructura actual permite cumplir con el objeto de la organización? Porqué. Si, por que los estándares de necesidades que se tienen se han cumplido.

3. ¿Las funciones asignadas a cada área son las adecuadas para el cumplimiento de la misión? Porqué. Si, por que todos somos eficientes en el cumplimiento de estas en tiempo y forma.

4. ¿Con qué tipo de estructura organizacional se cuenta?

Vertical.

Horizontal.

Virtual.

Otra (especificar). La verdad no se.

5. ¿Qué factores fueron tomados en cuenta para diseñar la estructura?

Económicos.

Normativos.

Necesidades del servicio.

Técnicos.

Otros (especificar). Los desconozco.

➤ DIVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES

1. ¿En que se basaron para definir la estructura departamental?

Funciones.

Clientes.

Procesos.

Equipo.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

81 de 149

2. ¿Cómo definen la asignación de personal y las funciones para cada área y nivel jerárquico?

A través de la formación de los equipos de trabajo.

3. ¿Las funciones son claras para todo el personal? Especificar cómo lo determinan.

Si son claras, por medio de los equipos de trabajo que se hace asignar a las funciones.

4. ¿Cómo se da a conocer el contenido de las funciones a toda la organización?

A través de las juntas para asignar las funciones, se menciona lo que debemos hacer cada uno.

5. ¿Se brinda capacitación de funciones por área y puesto? Especificar quién es el encargado y cómo lo hace.

No

6. ¿Cómo coordinan el cumplimiento de las funciones?

No sabe

➤ CULTURA ORGANIZACIONAL

1. ¿Considera que el comportamiento de los individuos dentro de la organización influye en la productividad? Describir porqué.

Si, por que a través de la forma de ser de cada persona se pueden cumplir las tareas asignadas.

➤ RECURSOS HUMANOS

1. ¿Se cuenta con un sistema de administración de personal?

Sí, en qué consiste.

No, porqué. La dirección asigna al personal, dentro del área no tenemos una administración del personal.

2. ¿Cómo controlan los movimientos de personal?

El único control que se utiliza es que las actividades se realizan a tiempo.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

82 de 149

3. ¿Qué procedimiento utilizan para contratar y capacitar al personal?

Ninguno.

4. ¿Existe un programa de capacitación y desarrollo de personal?

Sí, en qué consiste.

No, porqué. Interno de área no, pero si existe uno de la dirección general que consideramos externo.

5. ¿Cómo es evaluado el desempeño del personal?

A través de los logros obtenidos.

6. ¿Han contemplado la posibilidad de modificar la estructura para agilizar y simplificar las actividades?

Sí, cómo.

No, porqué. Por que trabajamos bien como estamos.

7. ¿Se han llevado a cabo acciones para que el personal se motive y pueda desempeñar mejor su trabajo?

No, porqué. Por que esta bien motivado.

8. ¿De qué manera influye la confianza que existe entre los miembros de la organización en la toma de decisiones?

En ninguna, por que es independiente la toma de decisión.

➤ CAMBIO ORGANIZACIONAL

1. ¿La organización ha sufrido algún cambio?

Sí, La coordinación

No, porqué.

2. ¿Cómo determinan si es necesario llevar a cabo un cambio en la organización?

No lo determinamos nosotros lo determina la dirección de la facultad

3. ¿Quién es el responsable de poner en marcha los cambios cuando son necesarios?

En el área José Luís Ramírez con la colaboración de todos nosotros

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

83 de 149

➤ ESTUDIOS ADMINISTRATIVOS

1. ¿Preparan algún programa de trabajo dentro de la organización para realizar los estudios de mejora

a) Sí, cuál y cómo.

b) No, porqué. Estamos muy ocupados realizando los programas de administración escolar y no nos da tiempo.

➤ INSTRUMENTOS TÉCNICOS DE APOYO

1. ¿Qué recursos tecnológicos utilizan para manejar la información dentro de la organización?

Bases de datos para la información que es confidencial y para documentas y actas se utilizan carpetas.

2. ¿Disponen de un registro ordenado de información?

Si las redes y bases de datos.

3. ¿A quién se le informa sobre los resultados de los estudios y las modificaciones sugeridas para la organización y cómo se dan a conocer al personal?

Se dan a conocer por medio de un informe anual que se envía a la coordinación.

4. ¿Se realiza un seguimiento y evaluación de los estudios?

No, porqué. No se hacen estudios

DIRECCION

1. Considera qué los lineamientos de la organización ayudan al cumplimiento de la visión ¿en qué forma?

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

2. Considera qué los lineamientos de la organización ayudan al cumplimiento de la misión ¿en qué forma?

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

84 de 149

3. Considera qué los lineamientos de la organización ayudan al cumplimiento de los objetivos ¿en qué forma?

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

4. Considera qué los lineamientos de la organización ayudan al cumplimiento de las políticas ¿en qué forma?

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

5. Considera qué los lineamientos de la organización ayudan al cumplimiento de las estrategias ¿en qué forma?

Excelente	Bueno	Regular	Malo X	Muy malo
-----------	-------	---------	--------	----------

6. La influencia de la organización del área en la toma de decisiones es:

Excelente	Bueno	Regular	Malo X	Muy malo
-----------	-------	---------	--------	----------

7. Los cursos de acción permiten tener una ventaja competitiva en calidad de servicio:

Excelente	Bueno	Regular	Malo X	Muy malo
-----------	-------	---------	--------	----------

8. Los cursos de acción permiten tener una ventaja competitiva en confiabilidad:

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

9. Los cursos de acción permiten tener una ventaja competitiva en información:

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

10. Los cursos de acción permiten tener una ventaja competitiva en la asesoría:

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

11. Los cursos de acción permiten tener una ventaja competitiva en ayuda amigable:

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

12. Las actividades que realiza hace más efectiva a la institución

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

85 de 149

13. Considera qué la cultura organizacional es:

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

➤ LIDERAZGO

1. El liderazgo que usted ejerce es:

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

2. Las características de los subordinados y las condiciones de trabajo influye en la forma de dirigir, en qué medida:

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

➤ COMUNICACIÓN

1. La comunicación dentro de la organización es:

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

2. Los manejos y controles de la información:

Excelente	Bueno	Regular	Malo X	Muy malo
-----------	-------	---------	--------	----------

➤ MOTIVACIÓN

1. Considera qué la motivación en el área es:

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

2. Considera qué el ambiente laboral es: ¿por qué?

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

➤ GRUPOS Y EQUIPOS DE TRABAJO

1. Considera qué los grupos y equipos de trabajo incrementan la efectividad de la institución en qué medida:

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

2. Cómo es la relación laboral: ¿por qué la considera así:

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

➤ MANEJO DEL ESTRÉS Y CONFLICTO

1. Cómo es el manejo del estrés y/o conflicto:

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

86 de 149

➤ INFORMACION Y TECNOLOGIA

1. El manejo de redes de cómputo interno son eficientes, en qué medida:

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

2. El manejo de redes de computo externo son eficientes, en qué medida:

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

3. El manejo de la información en cuanto a su servicio considera qué es:

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

➤ TOMA DE DECISIÓN

1. La tecnología influye en la toma de decisión, en qué medida:

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

CONTROL

1. ¿Existe congruencia entre los planes establecidos y el control del ejercicio?

1	2	3 X	4	5
---	---	-----	---	---

2. ¿Es coincidente tal ejercicio con los niveles de planeación?

1	2X	3	4	5
---	----	---	---	---

3. ¿Los plazos fijados en la planeación permiten un control efectivo?

1	2	3	4X	5
---	---	---	----	---

1. ¿Es necesario el ajuste de tiempos?

1	2	3	4X	5
---	---	---	----	---

➤ NATURALEZA

1. ¿Están definidos los controles de acuerdo con el enfoque:

d. preventivo (anticipa los problemas)

1	2	3 X	4	5
---	---	-----	---	---

e. concurrente (resuelve los problemas cuando se presentan)

1	2	3	4X	5
---	---	---	----	---

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

87 de 149

f. de retroalimentación (resuelve el problema después de que ocurre)

1	2	3	4X	5
---	---	---	----	---

2. ¿Están bien identificados los puntos críticos que es necesario controlar?

1	2	3X	4	5
---	---	----	---	---

3. ¿Se reciben reportes de seguimiento de las acciones?

1	2	3	4	5X
---	---	---	---	----

➤ SISTEMAS

1. ¿Existen mecanismos para canalizar las sugerencias e inconformidades del personal?

1	2X	3	4	5
---	----	---	---	---

2. ¿Las sugerencias permiten instrumentar mejoras en la organización?

1	2	3	4X	5
---	---	---	----	---

3. ¿La resolución de quejas influye en la previsión de conflictos?

1	2	3	4	5X
---	---	---	---	----

➤ AREAS DE APLICACIÓN

1. ¿Se ha estudiado la alternativa de descentralizar el control?

1	2	3 X	4	5
---	---	-----	---	---

➤ HERRAMIENTAS

1. ¿Se cuenta con controles financieros y presupuestales?

1	2	3	4X	5
---	---	---	----	---

➤ CALIDAD

1. ¿Se cuenta con una base de información para la administración y control de calidad?

1	2	3X	4	5
---	---	----	---	---

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

88 de 149

➤ DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO

1. ¿Existe algún estudio para la distribución del espacio o disposición física de los puestos?

1	2	3X	4	5
---	---	----	---	---

2. ¿Hay políticas definidas para el cuidado y uso racional de instalaciones?

1	2	3	4X	5
---	---	---	----	---

3. ¿Existe buena iluminación y ventilación en los espacios de trabajo?

1	2	3	4	5X
---	---	---	---	----

4. ¿Existe un procedimiento para la evacuación de instalaciones en caso de emergencia?

1	2X	3	4	5
---	----	---	---	---

5. ¿Se siguen criterios de ergonomía para la selección del mobiliario y equipo?

1	2	3X	4	5
---	---	----	---	---

6. ¿Los espacios y pasillos para circular permiten en libre transito?

1	2	3	4X	5
---	---	---	----	---

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

89 de 149

Universidad Nacional Autónoma de México
Facultad de Contaduría y Administración
Servicios Escolares

Objetivo: A través de este cuestionario pretendemos identificar áreas de mejora

Nombre: Virginia Hidalgo Vaca

Cargo: Jefa de Sistema de Universidad Abierta

PLANEACION

1. ¿Quién es el responsable de la planeación del área o departamento?

José Luís Ramírez Álvarez.

2. ¿Qué nivel jerárquico tiene la organización?

Es jefe de área

3. ¿Se brinda capacitación permanente al personal?

(SI) Con que periodicidad

(NO) Por que

Porque el personal ya esta capacitado para hacer las tareas.

➤ MISION

1. ¿Sabe que es una misión? (SI) (NO)

2. ¿Conoce la misión del área o departamento en el que se encuentra?

(SI)

(NO)

3. ¿Qué hace para cumplir la misión?

Desarrollar las tareas y actividades cotidianas.

4. ¿Cómo lo hace?

Analizando, actualizado y revisando los procesos cotidianos

5. ¿La entiende y se identifica con ella? (SI) (NO)

¿Por qué?

Porque es principal para la eficacia en los servicios.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

90 de 149

➤ VISION

1. ¿Conoce la visión del área o departamento en el que se encuentra?

(SI)

(NO)

2. ¿Qué pretende hacer para alcanzar la visión?

No sabría.

3. ¿La entiende y se identifica con ella?

(SI)

(NO)

¿Por qué? Por que no se cual es.

➤ OBJETIVOS

1. ¿Conoce los objetivos del área o departamento?

(SI)

(NO)

2. ¿Cuáles son?

Cumplir con los requerimientos de los alumnos y profesores.

3. ¿Cumplen los objetivos?

(SI)

(NO) Explique ¿Por qué?

¿A través de que medios?

Realizando las funciones adecuadas.

¿Cómo lo (s) evalúan?

A través de estadística.

Explique Por qué

Por que la dirección lo hace ella lo evalúa.

➤ METAS

1. ¿Cuáles son las metas organizacionales?

Servicio y atención a los alumnos y profesores.

2. ¿A través de que medios los logra?

Internet y atención directa.

3. ¿Cómo los evalúan?

Numero de alumnos que requieren de nuestros servicios.

¿Usted cree que son las adecuadas?

(SI) (NO) ¿Como los mejoraría? A través de estudio de las quejas.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

91 de 149

4. ¿Cómo y a quien los reportan?

No los reportan.

➤ ESTRATEGIAS

1. ¿Cuentan con estrategias? (SI) (NO)

2. ¿Las conoce? (SI) (NO)

¿Cuáles son?

Las desconoce

3. ¿Quién (es) define (n) las estrategias?

No sabe

4. ¿Cómo las formulan?

Tampoco sabe

5. ¿Se han mantenido las estrategias o ha sido necesario modificarlos?

(SI) (NO)

Explique brevemente; No sabe

6. ¿Está usted de acuerdo con las estrategias establecidas?

Por que; No puede estar de acuerdo si no las sabe

➤ POLÍTICAS

1. ¿Conoce las políticas? (SI) (NO)

2. ¿Cuáles son?

Entregar la documentación en tiempo establecido.

3. ¿Quiénes participan en su elaboración?

Todos.

➤ PROCEDIMIENTOS

1. ¿Dispone de procedimientos establecidos para realizar el trabajo?

(SI) (NO)

2. ¿Cuales son?

No sabe

3. ¿Quién (es) lo elabora (n)? Lo desconoce

4. ¿Con que frecuencia los revisan y actualizan? No sabe

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

92 de 149

➤ PROGRAMAS

1. ¿Conoce los programas? (SI) (NO)

2. ¿Cuáles son?

Todos los en la pagina de la facultad.

3. ¿De que forma efectúan su seguimiento y evaluación?

No hay seguimiento

Por que; los programas ya están establecidos y consideramos que no es necesario

➤ ENFOQUES

1. ¿Qué tipo de planeación emplea la organización?

() Estratégica () Operacional () Normativa (X) Otra

2. ¿Por qué se opto por este tipo de planeación?

Por que son por medio de las necesidades de la comunidad universitaria.

➤ NIVELES Y HORIZONTES

1. ¿Qué tipo de técnicas se utilizan para apoyar la planeación?

() APO () Matriz FODA () Modelos de simulación

() Escenarios (X) Otra

2. ¿Cuál?

No se sabe por que la planeación esta establecida

3. ¿Se lleva a cabo un análisis interno de las fortalezas y debilidades?

(SI)

(NO) Por qué; las no tenemos tiempo con todo el trabajo en tampoco tiempo de un semestre.

4. ¿Se lleva a cabo un análisis externo de las oportunidades y amenazas?

(SI) Que aspectos toman en cuenta y/o incluyen

(NO) Por que; todos los análisis, los hace la dirección general.

5. ¿Estos análisis se traducen en estrategias?

No sé

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

93 de 149

6. () De diferenciación () Liderazgo en costos () Competitividad(X)
Otro; yo pienso que si por que los objetivos se cumplen.

ORGANIZACIÓN

➤ ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1. ¿La estructura de la organización se deriva de algún tipo de ordenamiento (reglamento, decreto, acuerdo, acta, etc.)? Especificar cuál.

No la verdad no se pero creo que es por el jefe que esta.

2. ¿Considera que la estructura actual permite cumplir con el objeto de la organización? Porqué. Si, por que las necesidades se cubren.

3. ¿Las funciones asignadas a cada área son las adecuadas para el cumplimiento de la misión? Porqué. Si, por que cumplimos con las necesidades de los alumnos y profesores.

4. ¿Con qué tipo de estructura organizacional se cuenta?

Vertical.

Horizontal.

En red.

Virtual.

Otra

5. ¿Qué factores fueron tomados en cuenta para diseñar la estructura?

Económicos.

Normativos.

Necesidades del servicio.

Técnicos.

Otros (especificar). Los desconozco.

➤ DIVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES

1. ¿En que se basaron para definir la estructura departamental?

Funciones.

Procesos.

Equipo.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

94 de 149

2. ¿Cómo definen la asignación de personal y las funciones para cada área y nivel jerárquico?

A través de juntas.

3. ¿Las funciones son claras para todo el personal? Especificar cómo lo determinan.

Si son claras, por que nos explican lo que tenemos que hacer claramente y nos auxiliamos entre nosotros.

4. ¿Cómo se da a conocer el contenido de las funciones a toda la organización?

A través de las juntas.

5. ¿Se brinda capacitación de funciones por área y puesto? Especificar quién es el encargado y cómo lo hace.

No

6. ¿Cómo coordinan el cumplimiento de las funciones?

No sabe

➤ CULTURA ORGANIZACIONAL

1. ¿Considera que el comportamiento de los individuos dentro de la organización influye en la productividad? Describir porqué.

Si, por que se forma el ambiente de trabajo sano.

➤ RECURSOS HUMANOS

1. ¿Se cuenta con un sistema de administración de personal?

Sí, en qué consiste.

No, porqué. Se encarga otra área de la institución.

2. ¿Cómo controlan los movimientos de personal?

No los controlamos.

3. ¿Qué procedimiento utilizan para contratar y capacitar al personal?

Ninguno.

4. ¿Existe un programa de capacitación y desarrollo de personal?

Sí, en qué consiste.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

95 de 149

No, porqué. por que se supone que en los requerimientos para cubrir dicho puesto ya somos capaces de hacer las labores del área.

¿Cómo es evaluado el desempeño del personal?

A través de los avances.

5. ¿Han contemplado la posibilidad de modificar la estructura para agilizar y simplificar las actividades?

Sí, cómo.

No, porqué. Por que yo no me encargo de eso.

6. ¿Se han llevado a cabo acciones para que el personal se motive y pueda desempeñar mejor su trabajo?

No, porqué. Por que así realiza bien su trabajo bueno yo considero.

7. ¿De qué manera influye la confianza que existe entre los miembros de la organización en la toma de decisiones?

En ninguna.

➤ CAMBIO ORGANIZACIONAL

1. ¿La organización ha sufrido algún cambio?

Sí, La coordinación

No, porqué.

2. ¿Cómo determinan si es necesario llevar a cabo un cambio en la organización?

No lo determinamos nosotros lo determina la dirección.

3. ¿Quién es el responsable de poner en marcha los cambios cuando son necesarios?

En el área José Luís Ramírez.

➤ ESTUDIOS ADMINISTRATIVOS

1. ¿Preparan algún programa de trabajo dentro de la organización para realizar los estudios de mejora

a) Sí, cuál y cómo.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

96 de 149

b) No, porqué. Por el tiempo que tenemos para realizar las actividades primordiales.

➤ INSTRUMENTOS TÉCNICOS DE APOYO

1. ¿Qué recursos tecnológicos utilizan para manejar la información dentro de la organización?

Internet, mail, bases de datos, equipo de computo, fax y teléfono.

¿Disponen de un registro ordenado de información?

Si las redes.

2. ¿A quién se le informa sobre los resultados de los estudios y las modificaciones sugeridas para la organización y cómo se dan a conocer al personal?

Al coordinador del área.

3. ¿Se realiza un seguimiento y evaluación de los estudios?

No, porqué. No se hacen estudios

DIRECCION

1. Considera qué los lineamientos de la organización ayudan al cumplimiento de la visión ¿en qué forma?

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

2. Considera qué los lineamientos de la organización ayudan al cumplimiento de la misión ¿en qué forma?

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

3. Considera qué los lineamientos de la organización ayudan al cumplimiento de los objetivos ¿en qué forma?

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

4. Considera qué los lineamientos de la organización ayudan al cumplimiento de las políticas ¿en qué forma?

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

97 de 149

5. Considera qué los lineamientos de la organización ayudan al cumplimiento de las estrategias ¿en qué forma?

Excelente	Bueno	Regular	Malo X	Muy malo
-----------	-------	---------	--------	----------

6. La influencia de la organización del área en la toma de decisiones es:

Excelente	Bueno	Regular	Malo X	Muy malo
-----------	-------	---------	--------	----------

7. Los cursos de acción permiten tener una ventaja competitiva en calidad de servicio:

Excelente	Bueno	Regular	Malo X	Muy malo
-----------	-------	---------	--------	----------

8. Los cursos de acción permiten tener una ventaja competitiva en confiabilidad:

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

9. Los cursos de acción permiten tener una ventaja competitiva en información:

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

10. Los cursos de acción permiten tener una ventaja competitiva en la asesoría:

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

11. Los cursos de acción permiten tener una ventaja competitiva en ayuda amigable:

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

12. Las actividades que realiza hace más efectiva a la institución

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

13. Considera qué la cultura organizacional es:

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

➤ LIDERAZGO

1. El liderazgo que usted ejerce es:

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

98 de 149

2. Las características de los subordinados y las condiciones de trabajo influye en la forma de dirigir, en qué medida:

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

➤ COMUNICACIÓN

1. La comunicación dentro de la organización es:

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

2. Los manejos y controles de la información:

Excelente	Bueno	Regular	Malo X	Muy malo
-----------	-------	---------	--------	----------

➤ MOTIVACIÓN

1. Considera qué la motivación en el área es:

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

2. Considera qué el ambiente laboral es:¿por qué?

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

➤ GRUPOS Y EQUIPOS DE TRABAJO

1. Considera qué los grupos y equipos de trabajo incrementan la efectividad de la institución en qué medida:

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

2. Cómo es la relación laboral:¿porqué la considera así:

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

➤ MANEJO DEL ESTRÉS Y CONFLICTO

1. Cómo es el manejo del estrés y/o conflicto:

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

➤ INFORMACION Y TECNOLOGIA

1. El manejo de redes de cómputo interno son eficientes, en qué medida:

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

2. El manejo de redes de computo externo son eficientes, en qué medida:

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

99 de 149

3. El manejo de la información en cuanto a su servicio considera qué es:

Excelente	Bueno X	Regular	Malo	Muy malo
-----------	---------	---------	------	----------

➤ TOMA DE DECISIÓN

1. La tecnología influye en la toma de decisión, en qué medida:

Excelente	Bueno	Regular X	Malo	Muy malo
-----------	-------	-----------	------	----------

CONTROL

1. ¿Existe congruencia entre los planes establecidos y el control del ejercicio?

1	2	3 X	4	5
---	---	-----	---	---

2. ¿Es coincidente tal ejercicio con los niveles de planeación?

1	2X	3	4	5
---	----	---	---	---

3. ¿Los plazos fijados en la planeación permiten un control efectivo?

1	2	3	4X	5
---	---	---	----	---

4. ¿Es necesario el ajuste de tiempos?

1	2	3	4X	5
---	---	---	----	---

➤ NATURALEZA

1. ¿Están definidos los controles de acuerdo con el enfoque:

g. preventivo (anticipa los problemas)

1	2	3 X	4	5
---	---	-----	---	---

h. concurrente (resuelve los problemas cuando se presentan)

1	2	3	4X	5
---	---	---	----	---

i. de retroalimentación (resuelve el problema después de que ocurre)

1	2	3	4X	5
---	---	---	----	---

2. ¿Están bien identificados los puntos críticos que es necesario controlar?

1	2	3X	4	5
---	---	----	---	---

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

100 de 149

3. ¿Se reciben reportes de seguimiento de las acciones?

1	2	3	4	5X
---	---	---	---	----

➤ SISTEMAS

1. ¿Existen mecanismos para canalizar las sugerencias e inconformidades del personal?

1	2X	3	4	5
---	----	---	---	---

2. ¿Las sugerencias permiten instrumentar mejoras en la organización?

1	2	3	4X	5
---	---	---	----	---

3. ¿La resolución de quejas influye en la previsión de conflictos?

1	2	3	4	5X
---	---	---	---	----

➤ AREAS DE APLICACIÓN

1. ¿Se ha estudiado la alternativa de descentralizar el control?

1	2	3X	4	5
---	---	----	---	---

➤ HERRAMIENTAS

1. ¿Se cuenta con controles financieros y presupuestales?

1	2	3	4X	5
---	---	---	----	---

➤ CALIDAD

1. ¿Se cuenta con una base de información para la administración y control de calidad?

1	2	3X	4	5
---	---	----	---	---

➤ DISTRIBUCIÓN DEL ESPACIO

1. ¿Existe algún estudio para la distribución del espacio o disposición física de los puestos?

1	2	3X	4	5
---	---	----	---	---

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

101 de 149

2. ¿Hay políticas definidas para el cuidado y uso racional de instalaciones?

1	2	3	4X	5
---	---	---	----	---

3. ¿Existe buena iluminación y ventilación en los espacios de trabajo?

1	2	3	4	5X
---	---	---	---	----

4. ¿Existe un procedimiento para la evacuación de instalaciones en caso de emergencia?

1	2X	3	4	5
---	----	---	---	---

5. ¿Se siguen criterios de ergonomía para la selección del mobiliario y equipo?

1	2	3X	4	5
---	---	----	---	---

6. ¿Los espacios y pasillos para circular permiten en libre transito?

1	2	3	4X	5
---	---	---	----	---

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

102 de 149

❖ CEDULAS

Por el tipo de Institución el equipo auditor determino que la cédula más adecuada para dicha evaluación es la de registros de aspectos relevantes.

CÉDULA PARA EL REGISTRO DE ASPECTOS RELEVANTES

ÁREA EVALUADA: ADMISNISTRACION ESCOLAR

ETAPA: PLANEACION

Aspectos Revisados	Aspectos Relevantes	Comentarios Recibidos
MISION Y VISION	Ausencia de misión y actualización de la visión	Desconocimiento de la mayoría de los empleados, quien la conoce no la comparte. No existe un documento donde consultar la misión.
OBJETIVOS, METAS Y ESTRATEGIAS	Ignorancia del establecimiento de objetivos y metas y estrategias.	. Los objetivos no son claros, solo se conducen por lo que ellos suponen deben de hacer.
POLITICAS	Incomprensión de políticas	No conocen las políticas establecidas, se guía por políticas empíricas que varían de una persona a otra.
PROCEDIMIENTOS Y PROGRAMAS	Ausencia de manuales y programas establecidos.	Los trabajadores asumen que ya saben como hacer las cosas y como implantar todos los programas y procedimiento, por lo que no le toman importancia a la formalización de estos.
ENFOQUES, NIVELES Y HORIZONTEZ	Carencia de planeación formal	Toda la planeación es empírica, solo se establecen fechas.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

103 de 149

CÉDULA PARA EL REGISTRO DE ASPECTOS RELEVANTES

ÁREA EVALUADA: ADMINISTRACION ESCOLAR

ETAPA: ORGANIZACION

Aspectos Revisados	Aspectos Relevantes	Comentarios Recibidos
ESTRUCTURA ORGNIZACIONAL	La estructura cambia constantemente	La estructura es determinada por el jefe o encargado de ese momento, y cambia junto con el responsable.
DIVISION Y DISTRIBUCION DE FUNCIONES	Falta de una descripción y análisis de puestos establecidos formalmente.	<ul style="list-style-type: none">- Cada vez que cambia el encargado, hace una nueva distribución de funciones.- Las funciones se dan a conocer al personal durante juntas realizadas. Quando existe sobre carga de trabajo, todo el personal realiza funciones relativas o relacionadas con lo más urgente.
CULTURA ORGANIZACIONAL	Agradable ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none">- Las relaciones interpersonales son muy buenas.- La confianza que existe entre el personal facilita el apoyo entre departamentos y el cumplimiento de las actividades en los tiempos establecidos
RECURSOS HUMANOS	Falta de un plan de capacitación y no hay actividades o acciones de motivación establecidas	<ul style="list-style-type: none">- La selección y contratación de personal no depende del área.- El personal no considera importante la existencia de un plan de capacitación, debido a que las actividades que realiza son muy repetitivas, además de ser muy baja la rotación de personal.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

Autorizo:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

104 de 149

Aspectos Revisados	Aspectos Relevantes	Comentarios Recibidos
RECURSOS HUMANOS	Falta de un plan de capacitación y no hay actividades o acciones de motivación establecidas	- El personal se motiva por la buena relación que existe entre ellos.
CAMBIO ORGANIZACIONAL	Cambios constantes de procedimientos y estructura.	- Los empleados aceptan los cambios, ya que suponen que facilita el trabajo. - La cultura organizacional permite que el personal se adapte rápidamente a los cambios
ESTUDIOS ADMINISTRATIVOS E INSTRUMENTOS TECNICOS DE APOYO	Ausencia de estudios de mejora establecidos. Disponen de registros de información	- Se llega a contemplar la preparación de programas de trabajo enfocados a la mejora del área, pero no se formalizan, a pesar de que se llegan a incluir propuestas en los informes que se entregan al secretario general - La evaluación se da en forma empírica. - La información impresa se almacena en carpetas documentales y la electrónica se guarda en discos de respaldo.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

105 de 149

CÉDULA PARA EL REGISTRO DE ASPECTOS RELEVANTES

ÁREA EVALUADA: ADMINISTRACION ESCOLAR

ETAPA: DIRECCION

Aspectos Revisados	Aspectos Relevantes	Comentarios Recibidos
EL LIDERAZGO Y LA COMUNICACION	La comunicación entre el personal es bastante buena y el liderazgo es eficaz.	<ul style="list-style-type: none">- La falta de planeación y organización formal no permite identificar claramente hacia donde van dirigidos los esfuerzos.- La comunicación es completamente informal.- El buen ambiente de trabajo facilita el ejercicio de liderazgo.
MOTIVACION, EQUIPOS DE TRABAJO, MANEJO DE ESTRÉS Y CONFLICTO	El personal en general esta motivado y casi nunca existe estrés.	<ul style="list-style-type: none">- El estrés que se llega a dar es debido a la sobre carga de trabajo, pero para reducirlo se apoyan todos los departamentos.- Los conflictos entre el personal son realmente muy escasos.-Los equipos de trabajo se integran en forma aleatoria.
TECNOLOGIA	El manejo de redes de computo e información es eficiente.	<ul style="list-style-type: none">- El nuevo procedimiento de firma electrónica para profesores agiliza la captura de calificaciones.- Las bases de datos permiten buen trabajo de información y mayor rapidez para consultarlo.- La tecnología no es determinante en la toma de decisiones, ya que solo es utilizado para comunicarse y agilizar el flujo de información

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

Autorizo:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

106 de 149

CÉDULA PARA EL REGISTRO DE ASPECTOS RELEVANTES

ÁREA EVALUADA: ADMINISTRACION ESCOLAR

ETAPA: CONTROL

Aspectos Revisados	Aspectos Relevantes	Comentarios Recibidos
NATURALEZA	No existe un control efectivo.	- No tienen definido el enfoque, por lo que no están identificados los puntos críticos que es necesario controlar.
SISTEMAS	Ausencia de mecanismos para canalizar sugerencias.	- No hay previsión de conflictos - Puesto que no se canalizan adecuadamente las sugerencias, no se instrumentan mejoras con base en ella.
DISTRIBUCION DEL ESPACIO	La disposición física del mobiliario y equipo del área es bastante deficiente.	- No hay estudio sobre distribución de espacio, iluminación o ventilación. - No existen procedimientos para la evacuación de instalaciones en caso de emergencia. - Los espacios no permiten circular en libre transito, ya que hay mobiliario que no se utiliza y estorba al pasar.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

107 de 149

❖ INVESTIGACION DOCUMENTAL

Se tomo la decisión de revisar y analizar el marco legal y la doctrina (informes) a la qué hizo referencia el personal durante las entrevistas realizadas, obteniendo los siguientes resultados.



CEDULA DE ANALISIS
DOCUMENTAL

FECHA
5 DE JUNIO DE 2006



MARCO LEGAL Y DOCTRINA

EQUIPO AUDITOR

DOCUMENTO	RESULTADOS DEL ANALISIS	PROPUESTAS
Ley Orgánica de la UNAM	En esté documento no se encuentra ningún fundamento para la existencia de administración escolar y por lo tanto tampoco están establecidas sus funciones y atribuciones.	Debido a que su existencia no esta justificada en esta ley deberían crear una legislación interna.
Reglamento General de Estudios Técnicos y Profesionales	Este documento establece lineamientos de carácter general aplicables en todas las facultades, pero no específicamente a la FCA y no atribuye las funciones al área de Administración Escolar necesariamente.	Establecer formalmente las atribuciones, funciones, prohibiciones, límites y alcance del área de administración escolar en un manual de procedimientos.
Reglamento general de inscripciones	Este documento establece un procedimiento qué si se l leva a cabo en el área sin atribuirlo a ella.	
Reglamento General de Exámenes	Esté documento si se describe lineamientos claros aplicables en esta área pero no los atribuye a ella.	
Informe emitido por Arturo Díaz Alonso	En este informe se da a conocer avances de la administración de la facultad en la cual si hay una participación del área, pero no se presentan propuestas ni proyectos de mejora a futuro de las actividades de dicha área.	Elaboración de planes y programas enfocados al logro de la eficiencia en las funciones y actividades de área.

OBSERVACIONES: Ellos aluden generalmente a estos documentos, lo cual demuestra desconocimiento del contenido de las mismas.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

108 de 149

❖ UBICACIÓN GEOGRAFICA

- Dirección: Circuito Exterior s/n Ciudad Universitaria Delegación Coyoacán
México Distrito Federal.
- Localización: Planta baja del edificio de la Dirección y Oficinas
Administrativas.
- Costo del transporte: Gratuito.
- Mapa:



- 1 EDIFICIO DE LA DIRECCIÓN Y OFICINAS ADMINISTRATIVAS
- 2 EDIFICIO "A"
- 3 EDIFICIO "B"
- 4 EDIFICIO "C"
- 5 EDIFICIO "D"
- 6 EDIFICIO "E"
- 7 EDIFICIO "F"
- Sistema de Universidad Abierta (SUA)
- 8 EDIFICIO DE AUDIOVISUALES
- 9 BIBLIOTECA "C.P. ALFREDO ADAM ADAM"
- 10 AUDITORIO "MAESTRO CARLOS PÉREZ DEL TORO"
- 11 PLAZA DEL ESTUDIANTE
- 12 ESTACIONAMIENTO DE FUNCIONARIOS
- 13 ESTACIONAMIENTO DE PROFESORES
- 14 DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO
- 15 DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN
- 16 BIBLIOTECA "WILFRIDO CASTILLO MIRANDA"
- 17 DIRECCIÓN GENERAL DE CÓMPUTO ACADÉMICO (DGSCA)

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

109 de 149

❖ MEDICIÓN

El grupo auditor determinó agrupar los factores que están estrechamente relacionados, para facilitar la interpretación de los resultados.

➤ Etapa: Planeación.

Factor 1

Componente: Misión y Visión.

Indicador cualitativo: Nivel del logro de aspiraciones comunes.

Indicador cuantitativo: Empleados que la conocen

Total de empleados

Factor 2

Componente: Objetivos, Metas y Estrategias.

Indicador cualitativo: Medida en que imprimen dirección a los esfuerzos.

Indicador cuantitativo: Número de factor alcanzado o implementado

Número total de factores establecidos

Factor 3

Componente: Procedimientos y Programas.

Indicador cualitativo: De que manera dan una orientación lógica a las acciones.

Indicador cuantitativo: Acciones realizadas

Acciones programadas

Factor 4

Componente: Enfoques, niveles y horizontes.

Indicador cualitativo: Cómo jerarquizan las acciones de acuerdo al alcance de la organización.

Indicador cuantitativo: Acciones realizadas

Total de acciones.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

110 de 149

➤ Etapa: Organización.

Factor 1

Componente: Estructura organizacional.

Indicador cualitativo: Precisión con que se determinan los niveles de autoridad y responsabilidad.

Indicador cuantitativo: Unidades asesoras

Total de unidades

Factor 2

Componente: División y distribución de funciones.

Indicador cualitativo: Grado en que determina carga de trabajo.

Indicador cuantitativo: Tareas realizadas
Empleados

Factor 3

Componente: Cultura organizacional.

Indicador cualitativo: Cómo muestra el nivel de conciencia, los valores, las actitudes y los hábitos que prevalecen.

Indicador cuantitativo: Áreas con mejoras
Total de áreas

Factor 4

Componente: Recursos Humanos

Indicador cualitativo: Precisión con que determina el sistema formal de administración de las personas.

Indicador cuantitativo: Personal capacitado
Cursos de capacitación

Factor 5

Componente: Cambio Organizacional.

Indicador cualitativo: Como pernean a la organización para desarrollar cambios alternos de actuación.

Indicador cuantitativo: Evaluación de cambios
Total de cambios

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

111 de 149

Factor 6

Componente: Estudios Administrativos

Indicador cualitativo: Grado en que proporcionan elementos d juicio para mejorar la dinámica organizacional

Indicador cuantitativo: Estudios realizados
Estudios propuestos

➤ Etapa: Dirección.

Factor 1

Componente: Liderazgo y comunicación.

Indicador cualitativo: En qué medida constituye un medio para transmitir información con un significado comprensible.

Indicador cuantitativo: Canales de comunicación
Total de áreas

Factor 2

Componente: Motivación, grupos y equipos de trabajo, manejo del estrés y conflicto.

Indicador cualitativo: De qué manera integran aptitudes, habilidades, comportamiento a las acciones de la organización.

Indicador cuantitativo: Grupos de trabajo
Áreas de la organización

Factor 3

Componente: Información y tecnología.

Indicador cualitativo: Nivel de racionalidad en el empleo que hace la organización de sus recursos de información, para lograr sus objetivos.

Indicador cuantitativo: Sistemas de información utilizados
Sistemas externos de información

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

112 de 149

➤ Etapa: Control.

Factor 1

Componente: Naturaleza.

Indicador cualitativo: Forma en que fija los límites de actuación en función de sus objetivos.

Indicador cuantitativo: Controles de retroalimentación
Total de controles

Factor 2

Componente: Sistemas.

Indicador cualitativo: Medida en que determina los controles necesarios en función de la tecnología y cultura organizacional.

Indicador cuantitativo: Controles burocráticos
Total de controles

Factor 3

Componente: Distribución del espacio.

Indicador cualitativo: Grado en que la distribución del espacio está en función de la secuencia lógica del flujo de trabajo.

Indicador cuantitativo: Estudios de distribución de espacios realizados
Estudio programados

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

113 de 149

❖ HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN

Los criterios de puntuación elegidos por el grupo auditor ara efectos de evaluación final son los siguientes:

Elemento Especifico	Puntos Máximos	
	Establecidos	Obtenidos
PLANEACION	35	
Visión y Misión	10	
Objetivos, Metas y Estrategias	10	
Procedimientos y Procesos	9	
Enfoques, Niveles y Horizontes	6	
ORGANIZACIÓN	25	
Estructura Organizacional	4	
División y Distribución de funciones	6	
Cultura Organizacional	4	
Recursos Humanos	6	
Cambio Organizacional	3	
Estudios admivos. e Instrumentos técnicos de apoyo	2	
DIRECCIÓN	20	
Liderazgo y Comunicación	7	
Motivación, Equipos de trabajo, Manejo de estrés y conflicto	7	
Información y tecnología	6	
CONTROL	20	
Naturaleza	5	
Sistemas	5	
Distribución del espacio	10	
TOTAL	100	

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

Autorizo:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

114 de 149

EXAMEN

Después de haber realizado los estudios necesarios para el análisis de los factores administrativos y de acuerdo a nuestra consideración se ara el estudio de los principales elementos del proceso administrativo básicos para el tipo de institución auditada.

El equipo auditor participó conjunta e individualmente con el propósito de enriquecer el análisis y propuesta final de la institución.

❖ Procedimiento de evaluación:

➤ Etapa planeación:

Factor 1

Componente: Misión y Visión.

Indicador cualitativo: Nivel del logro de aspiraciones comunes.

Observaciones: Como ya hemos apreciado los trabajadores dentro del área de administración escolar mantienen una estrecha comunicación informal así como un alto nivel de confianza y apoyo lo que hace que las aspiraciones sean compartidas por todos.

Indicador cuantitativo:
$$\frac{\text{Empleados que la conocen}}{\text{Total de empleados}}$$

Cifra óptima: 10

Rango aceptable: 7

Resultado obtenido: 4

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

115 de 149

Factor 2

Componente: Objetivos, Metas y Estrategias.

Indicador cualitativo: Medida en que imprimen dirección a los esfuerzos.

Observación: básicamente no existe una clara dirección, realizan las actividades por que tienen que hacerlas.

Indicador cuantitativo: Número de factor alcanzado o implementado

Número total de factores establecidos

Cifra óptima: 10

Rango aceptable: 8

Resultado obtenido: 4

Factor 3

Componente: Procedimientos y Programas.

Indicador cualitativo: De que manera dan una orientación lógica a las acciones.

Observaciones: Se orientan con base en las fechas establecidas en el calendario escolar pero no lo establecen formalmente.

Indicador cuantitativo: Procedimientos y Programas aplicados

Numero de áreas

Cifra óptima: 9

Rango aceptable: 6

Resultado obtenido: 2.9

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

116 de 149

Factor 4

Componente: Enfoques, niveles y horizontes.

Indicador cualitativo: Cómo jerarquizan las acciones de acuerdo al alcance de la organización.

Observación: se les da prioridad en función del tiempo que tengan para realizar las acciones.

Indicador cuantitativo: Acciones realizadas a corto plazo

Total de acciones realizadas

Cifra óptima: 6

Rango aceptable: 4

Resultado obtenido: 4.2

➤ Etapa: Organización.

Factor 1

Componente: Estructura organizacional.

Indicador cualitativo: Precisión con que se determinan los niveles de autoridad y responsabilidad.

Observación: dicha determinación no necesariamente es la más adecuada pero gracias al nivel de integración de los miembros del área esta funciona.

Indicador cuantitativo. Unidades sustantivas

Total de áreas

Cifra óptima: 4

Rango aceptable: 2.8

Resultado obtenido: 4

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

117 de 149

Factor 2

Componente: División y distribución de funciones.

Indicador cualitativo: Grado en que determina carga de trabajo.

Observación: Existe colaboración de todos en la realización de actividades por lo que la carga de trabajo se reduce considerablemente.

Indicador cuantitativo: Tareas realizadas
Empleados

Cifra óptima: 6

Rango aceptable: 5

Resultado obtenido: 4.3

Factor 3

Componente: Cultura organizacional.

Indicador cualitativo: Cómo muestra el nivel de conciencia, los valores, las actitudes y los hábitos que prevalecen.

Observación: se ven reflejados en la buena relación laboral lo cual influye en gran medida en el desarrollo de las actividades y los resultados que estas generan.

Indicador cuantitativo: Personal de participa en las mejoras
Total del personal

Cifra óptima: 4

Rango aceptable: 3

Resultado obtenido: 3.3

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

118 de 149

Factor 4

Componente: Recursos Humanos

Indicador cualitativo: Precisión con que determina el sistema formal de administración de las personas.

Observación: No existe un sistema formal de administración de las personas dentro del área, ya que se considera que el personal y esta capacitado solo se les inducen a las actividades.

Indicador cuantitativo: Personal capacitado
Cursos de capacitación

Cifra óptima: 6

Rango aceptable: 4.5

Resultado obtenido: 4.6

Factor 5

Componente: Cambio Organizacional.

Indicador cualitativo: Como pernean a la organización para desarrollar cambios alternos de actuación.

Observación: los cambios no se planean se realizan cuando se consideran que son necesarios y el personal los acepta por qué existe confianza entre ellos.

Indicador cuantitativo: Evaluación de cambios
Total de cambios

Cifra óptima: 3

Rango aceptable: 2.4

Resultado obtenido: 2.4

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

119 de 149

Factor 6

Componente: Estudios Administrativos e instrumentos técnicos de apoyo

Indicador cualitativo: Grado en que proporcionan elementos de juicio para mejorar la dinámica organizacional

Observación: ellos no proporcionan elementos de juicio puesto que solo les preocupa terminar el trabajo sin importar las áreas de mejora.

Indicador cuantitativo: Estudios realizados
Estudios propuestos

Cifra óptima: 2

Rango aceptable: 1

Resultado obtenido: 0.6

➤ Etapa: Dirección.

Factor 1

Componente: Liderazgo y comunicación.

Indicador cualitativo: En qué medida constituye un medio para transmitir información con un significado comprensible.

Observación: el liderazgo que ellos tienen es resultado de la buena relación laboral no lo utilizan como un medio para comunicarse.

Indicador cuantitativo: Canales de comunicación
Total de áreas

Cifra óptima: 7

Rango aceptable: 5

Resultado obtenido: 6.1

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

120 de 149

Factor 2

Componente: Motivación, grupos y equipos de trabajo, manejo del estrés y conflicto.

Indicador cualitativo: De qué manera integran aptitudes, habilidades, comportamiento a las acciones de la organización.

Observación: ellos buscan la manera de adaptarse lo cual se logra generalmente gracias a la cultura organizacional.

Indicador cuantitativo: Grupos de trabajo
Áreas de la organización

Cifra óptima: 7

Rango aceptable: 5

Resultado obtenido: 6.2

Factor 3

Componente: Información y tecnología.

Indicador cualitativo: Nivel de racionalidad en el empleo que hace la organización de sus recursos de información, para lograr sus objetivos.

Observación: es bueno en el aspecto del manejo de información referente a las actividades que ellos realizan.

Indicador cuantitativo: Sistemas de información utilizados
Sistemas externos de información

Cifra óptima: 6

Rango aceptable: 4

Resultado obtenido: 4.7

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

121 de 149

➤ Etapa: Control.

Factor 1

Componente: Naturaleza.

Indicador cualitativo: Forma en que fija los límites de actuación en función de sus objetivos.

Observación: no existen límites establecidos formalmente pero si existe la noción de ellos en el personal.

Indicador cuantitativo: Controles de retroalimentación
Total de controles

Cifra óptima: 5

Rango aceptable: 3

Resultado obtenido: 0.4

Factor 2

Componente: Sistemas.

Indicador cualitativo: Medida en que determina los controles necesarios en función de la tecnología y cultura organizacional.

Observación: a través de el uso de la tecnología para agilizar el flujo de información y simplificar tareas.

Indicador cuantitativo: Controles burocráticos
Total de controles

Cifra óptima: 5

Rango aceptable: 3

Resultado obtenido: 0.8

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

122 de 149

Factor 3

Componente: Distribución del espacio.

Indicador cualitativo: Grado en que la distribución del espacio está en función de la secuencia lógica del flujo de trabajo.

Observación: la distribución del espacio y mobiliario es improvisado ya que no se basa en ningún estudio y no se adapta a las actividades del área.

Indicador cuantitativo: Normas dictadas para el uso y cuidado de instalaciones
Pautas observadas sobre el uso y cuidado de instalaciones

Cifra óptima: 10

Rango aceptable: 8

Resultado obtenido: 1.7

❖ TECNICAS DE ANALISIS

✓ Cualitativas

Análisis de sistemas

Desarrollo organizacional

Diagrama de Pareto

✓ Cuantitativas

Muestreo

Correlación

Teoría de decisiones

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

123 de 149

❖ FORMULACION DEL DIAGNOSTICO ADMINISTRATIVO

Descripción: El área de administración escolar surge con la necesidad de realizar y revisar los registros y tramites académicos que se llevan a cabo dentro de la Facultad de Contaduría y Administración.

Consecuencias: El presente trabajo puede ayudar al área a mejorar aquellos puntos en los que es necesario poner énfasis para eficientar las actividades, tareas procesos y procedimientos realizados.

Racionalidad con que se utilizan los recursos: En general los recursos se desaprovechan por que no se realiza una adecuada planeación, desaprovechando sobre todo el recurso humano, el cual posee un gran potencial.

Descripción: El área de administración escolar surge con la necesidad de realizar y revisar los registros y tramites académicos que se llevan a cabo dentro de la Facultad de Contaduría y Administración.

Consecuencias: El presente trabajo puede ayudar al área a mejorar aquellos puntos en los que es necesario poner énfasis para eficientar las actividades, tareas procesos y procedimientos realizados.

Racionalidad con que se utilizan los recursos: En general los recursos se desaprovechan por que no se realiza una adecuada planeación, desaprovechando sobre todo el recurso humano, el cual posee un gran potencial.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

Autorizo:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

124 de 149

❖ EVALUACIÓN

Elemento Especifico	Puntos Máximos	
	Establecidos	Obtenidos
PLANEACION	35	15.1
Visión y Misión	10	4
Objetivos, Metas y Estrategias	10	4
Procedimientos y Procesos	9	2.9
Enfoques, Niveles y Horizontes	6	4.2
ORGANIZACIÓN	25	19.2
Estructura Organizacional	4	4
División y Distribución de funciones	6	4.3
Cultura Organizacional	4	3.3
Recursos Humanos	6	4.6
Cambio Organizacional	3	2.4
Estudios admivos. e Instrumentos técnicos de apoyo	2	0.6
DIRECCIÓN	20	17
Liderazgo y Comunicación	7	6.1
Motivación, Equipos de trabajo, Manejo de estrés y conflicto	7	6.2
Información y tecnología	6	4.7
CONTROL	20	2.9
Naturaleza	5	0.8
Sistemas	5	0.4
Distribución del espacio	10	1.7
TOTAL	100	54.2

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

125 de 149

❖ RECOMENDACIONES

Al realizar las entrevistas y los cuestionarios al área de administración escolares logramos constatar que existen muchas fallas debidas a la falta de aplicación del proceso administrativo.

➤ PLANEACION:

- Establecer una Misión, Visión y Objetivos que permitan encaminar todos sus esfuerzos hacia el logro de un objetivo común, dándolas a conocer al personal.
- Elaboración de manual de organización y procedimientos para llevar a cabo de manera más eficiente las labores que se realizan en el área de administración escolar.
- Que los servidores sociales se encarguen de la elaboración de dichos manuales lo cual beneficiaria a ambas partes, ya que los servidores sociales pueden aplicar sus conocimientos y el área ordenar sus actividades.
- Establecer reglamentos y políticas internos de trabajo, aún siendo sindicalizados los trabajadores.
- Definir alcance, atribuciones, funciones y prohibiciones.

➤ ORGANIZACIÓN:

- Es recomendable realizar un organigrama de la nueva administración.
- Elaboración de descripción y análisis de puestos para realizar adecuadamente la distribución de funciones evitando la duplicidad de estas.
- Colocar en las ventanillas los procesos que debe seguir el alumno cuando quiera solicitar algún servicio estableciendo una estandarización.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

Autorizo:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

126 de 149

➤ **DIRECCION:**

- Se recomienda la publicación del marco normativo del área en la página de Internet de la FCA.
- Establecer una periodicidad para la realización de juntas y elaboración de minutas.
- Establecer un sistema interno de canalización de recomendaciones para la mejora del área.
- Hacer estudios de conocimientos, habilidades y destrezas con base en esto programar cursos de capacitación.
- Establecer un sistema de comunicación formal que permita llegar a todos el personal para eficientar la atención a alumnos y profesores.
- Establecer canales de comunicación adecuados en tiempo, forma y línea.

➤ **CONTROL:**

- Crear un sistema de control interno.
- Canalizar las quejas del servicio.
- El mantenimiento a los equipos de computo debe ser preventivo y no correctivo por la importancia que tiene la información que en el departamento se maneja.
- Hacer un estudio de distribución del espacio ya que es de suma importancia para agilizar las funciones a realizar.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

127 de 149

INFORME GENERAL

❖ Responsable: Equipo Auditor

❖ Introducción

Debido a la importancia de las funciones del área de Administración Escolar, que dependen en gran medida del buen funcionamiento de la logística de los trámites que se realizan del alumnado, es necesario auditar dicha área, puesto que no es apropiado que continúe con esta problemática de organización, siendo que es ilógica la existencia de la misma, puesto que la licenciatura de Administración se encarga de la organización e implementación de sistemas para facilitar el funcionamiento de las entidades, no importando que pertenezca al sector público o privado, además de la implementación de manuales de procedimientos, manuales de organización, la inducción de los nuevos colaboradores a las áreas (en este caso, prestadores de servicio social), capacitación para realizar las funciones, cuáles son sus funciones y obligaciones, horarios, trato al público, etc.

❖ Antecedentes

La creación y/o aparición de un área de Administración Escolar surge de la necesidad de los directivos de llevar un registro cronológico de los alumnos partiendo del nacimiento en 1845 del Instituto Comercial que hace referencia a nuestra facultad posteriormente llamada Escuela Nacional de Comercio, la cual funcionó de 1869 a 1902.

Siendo director de nuestra institución el C.P. Alfredo Chavero e Híjar Haro de 1934 a 1936 entró en vigor el nuevo Estatuto de la Universidad y puso en marcha la Comisión de Planes y Programas de Estudio y la Comisión de Reglamentos.

Durante el periodo del C.P. Maximino Anzures Polo (1936-1938) se reimplantan brevemente las carreras cortas. Con la llegada del C.P. José Barra Emparán como director, se aprobó la creación de planes de estudio distintos para la carrera de Contador Público y Auditor, así como los planes para la recién creada carrera de Contador Público y Actuario.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

128 de 149

Por iniciativa del C.P. Arturo Elizundia Charles, la Escuela Nacional de Comercio y Administración adquiere el rango de Facultad en 1965 cuando el H. Consejo Universitario autorizó la creación de la División de Estudios Superiores.

A partir de 1973 se implantó el plan modular, el cual fue de corta duración.

Le sucede el C.P. Manuel Reza García, durante los dos periodos que estuvo al frente de la dirección la Facultad se integra al Sistema Universidad Abierta, siendo pionera en cuanto al diseño de las licenciaturas en esta modalidad.

En 1999 se aprueba el Programa de Posgrado en Ciencias de la Administración, conformado por un doctorado en Ciencias de la Administración y seis maestrías.

❖ Técnicas empleadas

1. Entrevistas
2. Observación directa
3. Cuestionarios
4. Investigación documental
5. Acceso A redes de información

❖ Diagnóstico

La presente auditoría tiene como base la detección de fallas que pueden darse dentro del área de Administración Escolar, a partir de las cuales se pretende encontrar áreas de oportunidad que nos permitan formular recomendaciones viables que, implementadas adecuadamente, puedan mejorar el funcionamiento y lograr la eficiencia en dicha área.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

129 de 149

❖ Propuesta

- ◆ Naturaleza: Específica
- ◆ Alcance: Área de administración escolar
- ◆ Antecedentes: no ha habido ninguna auditoria administrativa anterior a esta.
- ◆ Ventajas: Puesto que es un área relativamente pequeña dentro de la FCA, decidimos que es más viable realizar una auditoría de naturaleza específica, para poder abarcar toda el área y, puesto que no ha habido ninguna auditoría anterior a esta, los resultados obtenidos pueden ser de gran valor para la institución, además de que es realizada por alumnos de la misma facultad y no representa ningún costo para la Universidad.
- ◆ Desventajas: Dado que la auditoría abarca toda el área, no es posible profundizar demasiado en ninguna etapa, por lo cual resulta una perspectiva general.

❖ Estrategia de implantación

1. Solicitud de Información y presentación de documentos
2. Recepción de la información
3. Revisión de la información
4. Realizar diagnóstico preliminar
5. Elaboración de cuestionarios
6. Revisión técnica de cuestionarios
7. Aplicación de cuestionarios
8. Análisis de la información obtenida de los cuestionarios
9. Registrar y documentar los avances
10. Derivar observaciones y recomendaciones
11. Presentación de resultados

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

130 de 149

❖ Seguimiento

Para realizar el seguimiento, se tomó la decisión de realizar encuestas y entrevistas al personal del área después de 2 meses, para poder conocer el nivel de aceptamiento que tendrán los cambios que sean implementados, además de evaluar la ejecución de los mismos y las mejoras que se vean reflejadas dentro de la institución.

❖ Conclusiones y recomendaciones

Al realizar las entrevistas y los cuestionarios al área de administración escolar logramos constatar que existen muchas fallas debidas a la falta de aplicación del proceso administrativo. A continuación mencionamos las recomendaciones que se consideran imprescindibles para poder mejorar el desempeño de la institución. Consideramos que dichos cambios deben ser paulatinos, ya que de lo contrario podrían provocar conflictos entre el personal y empeorar el estado del área, por lo cual, si la institución está interesada en implementarlos, ofreceremos nuestra colaboración para elaborar un proyecto piloto.

➤ PLANEACION:

- Establecer una Misión, Visión y Objetivos que permitan encaminar todos sus esfuerzos hacia el logro de un objetivo común, dándolas a conocer al personal.
- Elaboración de manual de organización y procedimientos para llevar a cabo de manera más eficiente las labores que se realizan en el área de administración escolar.
- Que los servidores sociales se encarguen de la elaboración de dichos manuales lo cual beneficiaría a ambas partes, ya que los servidores sociales pueden aplicar sus conocimientos y el área ordenar sus actividades.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

131 de 149

- Establecer reglamentos y políticas internos de trabajo, aún siendo sindicalizados los trabajadores.
- Definir alcance, atribuciones, funciones y prohibiciones.

➤ ORGANIZACIÓN:

- Es recomendable realizar un organigrama de la nueva administración.
- Elaboración de descripción y análisis de puestos para realizar adecuadamente la distribución de funciones evitando la duplicidad de estas.
- Colocar en las ventanillas los procesos que debe seguir el alumno cuando quiera solicitar algún servicio estableciendo una estandarización.

➤ DIRECCION:

- Se recomienda la publicación del marco normativo del área en la página de Internet de la FCA.
- Establecer una periodicidad para la realización de juntas y elaboración de minutas.
- Establecer un sistema interno de canalización de recomendaciones para la mejora del área.
- Hacer estudios de conocimientos, habilidades y destrezas con base en esto programar cursos de capacitación.
- Establecer un sistema de comunicación formal que permita llegar a todos el personal para eficientar la atención a alumnos y profesores.
- Establecer canales de comunicación adecuados en tiempo, forma y línea.

➤ CONTROL:

- Crear un sistema de control interno.
- Canalizar las quejas del servicio.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

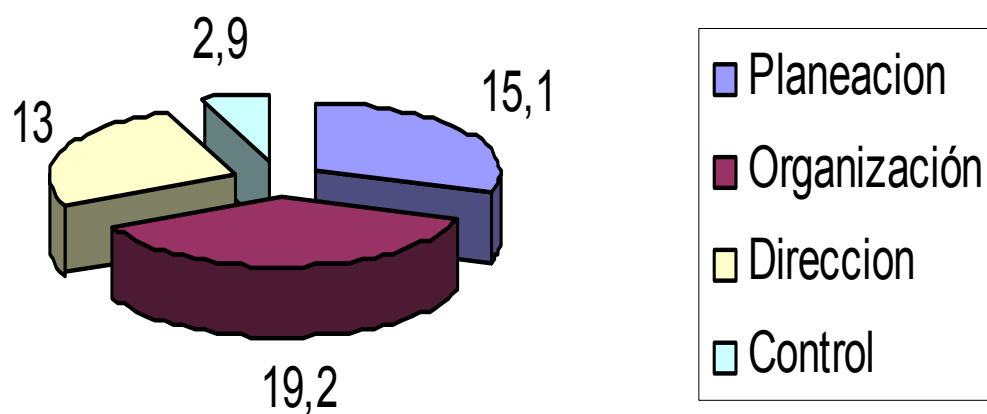
PAGINA:

132 de 149

- El mantenimiento a los equipos de computo debe ser preventivo y no correctivo por la importancia que tiene la información que en el departamento se maneja.
- Hacer un estudio de distribución del espacio ya que es de suma importancia para agilizar las funciones a realizar.

❖ ANEXOS

Planeación	15,1
Organización	19,2
Dirección	13
Control	2,9
	50,2



ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

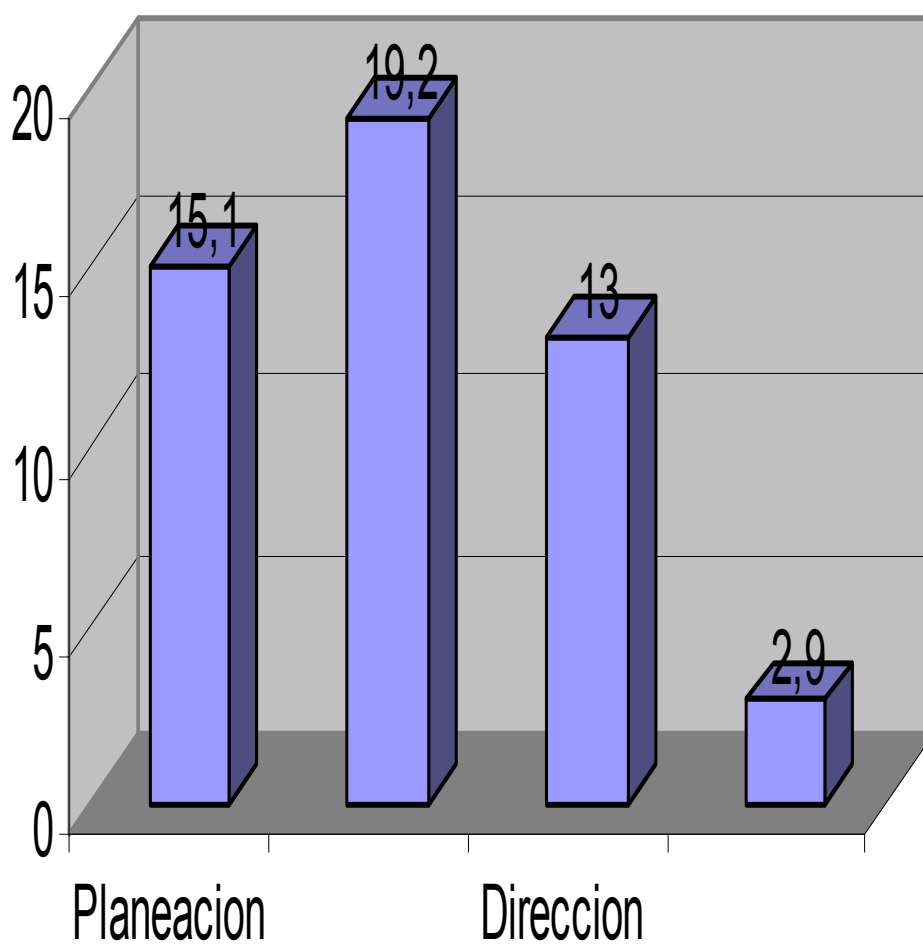
9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

133 de 149

Planeación	15,1
Organización	19,2
Dirección	13
Control	2,9
Total	50,2



ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

134 de 149

SEGUIMIENTO

❖ OBJETIVO GENERAL

Verificar que el área o departamentos auditados lleven acabo las recomendaciones que se le dieron en el informe final, logrando que las aplique de manera correcta para que se cubran las necesidades o los errores que se detectaron dentro de la organización.

❖ LINEAMIENTOS GENERALES

- La implementación se comprobará en todas las áreas en las que la institución acepte que se lleven a cabo las mejoras propuestas por el equipo auditor.
- El equipo auditor se compromete a elaborar proyectos piloto sujetos a aprobación para implementar las mejoras propuestas anteriormente.
- Antes de formular los proyectos piloto, el equipo auditor analizará a fondo la viabilidad de los mismos.
- Se establecerá un plan de trabajo para el cumplimiento de las mejoras propuestas, que el equipo auditor se comprometerá a realizar.
- El equipo auditor se compromete a apoyar en todo lo posible al área para implementar las mejoras.
- Los resultados obtenidos con la implementación del o los proyectos implementados serán evaluados al término de dos meses.
- Una vez evaluado el resultado del proyecto, se procederá a adecuarlo conforme a las necesidades del área para implementar las mejoras como tales.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

135 de 149

- Se elaborará un nuevo plan de trabajo para seguir mejorando y actualizando las recomendaciones implementadas dentro del área.
- El equipo auditor se compromete a entregar los informes que se consideren convenientes de las actividades y evaluaciones realizadas.
- El equipo auditor se compromete a hacer reprogramaciones de fechas y actividades cuando el encargado del área lo considere conveniente.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

136 de 149

CONCLUSIONES

La auditoría administrativa es una manera eficiente de detectar problemas y áreas de oportunidad para una organización, cualquiera que sea el giro de esta o el sector al que pertenezca. En este caso decidimos auditar el área de administración escolar porque consideramos que es una parte importante dentro de la Facultad de Contaduría y Administración, y resulta irónico que no lleven a cabo el proceso administrativo. Aunque ésta área tiene muchas deficiencias y carencias, consideramos importante señalar que también tiene un gran potencial, sobre todo en lo que respecta a recursos humanos, destacando el capital intelectual, y también una cultura organizacional envidiable, puesto que todo el personal coopera y los conflictos existentes son mínimos. Consideramos que este trabajo es de mucha ayuda para nuestra formación profesional, ya que a través de él hemos aprendido que la auditoría administrativa es de gran utilidad en el ámbito laboral, además de completar la formación de nuestro criterio, sobre todo al elegir y evaluar factores cualitativos, que dependen mucho de la percepción del auditor, y comprendimos que no es tan simple aplicar una evaluación de este tipo, ya que hubo quienes no se prestaron para proporcionarnos información, pero consideramos que este aspecto puede ser superado si se maneja adecuadamente. El equipo auditor pretende implementar las mejoras en las que el área esté interesada. Aunque el curso ha terminado, nos interesa seguir aprendiendo y adquirir experiencia a partir de la aplicación de los conocimientos que ya poseemos, para mejorar como futuros profesionistas y personas.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

PAGINA:

137 de 149

ANEXOS

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

138 de 149

CARTA CONVENIO

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

El área de Administración Escolar de la Facultad de Contaduría y Administración y el grupo auditor, de mutuo acuerdo se comprometen a respetar los siguientes lineamientos:

Periodo

El periodo en que se realizara la auditoria administrativa será a partir del 17 de mayo y hasta el 9 de junio de 2006, tiempo en el cual las partes se obligan a respetar la presente carta convenio.

Obligaciones

El área de Administración Escolar y el grupo auditor se comprometen a cumplir con las fechas programadas en el plan de trabajo.

El área de administración Escolar se obliga a dar las facilidades al grupo auditor para la realización de la auditoria administrativa.

El área de Administración Escolar se compromete a brindar toda la información necesaria para la realización de la auditoria administrativa.

El grupo auditor se obliga a entregar los avances de la auditoria y el resultado final en el tiempo y lugar establecidos en el plan de trabajo.

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

139 de 149

El grupo auditor se compromete a guardar confidencialidad y no hacer uso indebido de la información proporcionada por es área de Administración Escolar.

El grupo auditor se compromete a utilizar únicamente para fines didácticos la información proporcionada por el área de Administración Escolar.

La presente la firman de mutuo acuerdo por:

Área de Administración Escolar

El grupo auditor

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

140 de 149

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

Lic. José Luis Ramírez Álvarez

Responsable del área de Administración Escolar

P R E S E N T E

Por medio de la presente se le informa que el grupo de auditores Violeta Elizabeth Bernal Martínez, José Alfredo Castro Carrera, Ricardo Durán Rodríguez, Francisco Mendiola Reyes, Alma Alejandra Ramírez Medrano, María Viridiana Solís de Anda, David Jovanny Vázquez Torillo y María Luisa Villanueva Galindo, inscritos en la Facultad de Contaduría y Administración dependiente de la Universidad Nacional Autónoma de México, se compromete a la siguiente:

CARTA DE CONFIDENCIALIDAD

El grupo de auditores se compromete a guardar confidencialidad de la información otorgada por el área, no hacer uso indebido de la misma y utilizarla únicamente para fines didácticos.

Sin más por el momento y reiterándole nuestro agradecimiento, quedo de Usted como su atento y S.S.

A T E N T A M E N T E

“Por mi raza hablara el espíritu”

Ciudad Universitaria a 17 de noviembre de 2005

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

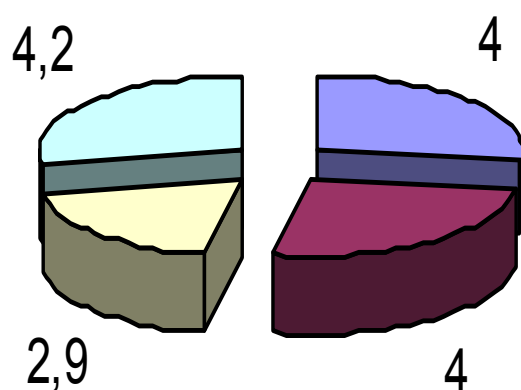
ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

141 de 149

planeación	
Visión y misión	4
Objetivos, metas y estrategias	4
procedimientos y procesos	2,9
Enfoques, niveles y horizontes	4,2
Total	15,1

PLANEACION



- ☐ Vision y mision
- ☐ Objetivos, metas y estrategias
- ☐ procedimientos y procesos
- ☐ Enfoques, niveles y horizontes

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

Autorizo:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

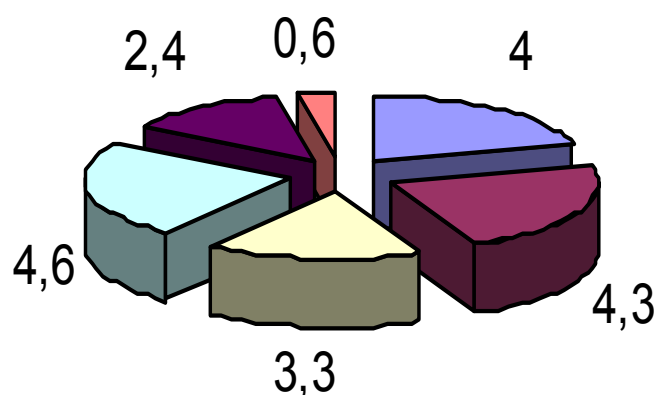
ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

142 de 149

organización	
Estructura organizacional	4
División y distribución de funciones	4,3
cultura organizacional	3,3
recursos humanos	4,6
cambio organizacional	2,4
estudios administrativos	0,6
	19,2

ORGANIZACION



- Estructura organizacional
- División y distribución de funciones
- cultura organizacional
- recursos humanos

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

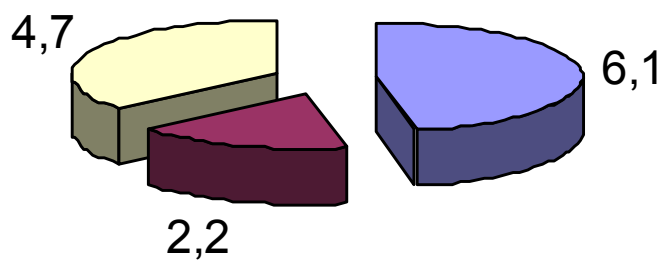
ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

143 de 149

Direccion	
Liderazgo y comunicación	6,1
Motivacion y equipos de trabajo	2,2
Informacion y tecnologia	4,7
	13

DIRECCION



- Liderazgo y comunicación
- Motivacion y equipos de trabajo
- Informacion y tecnologia

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

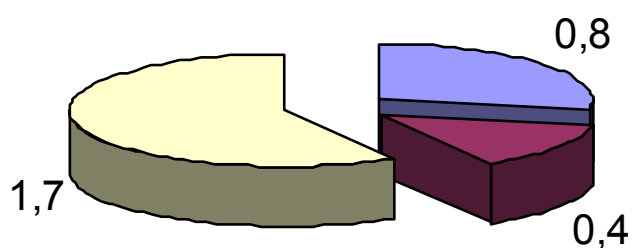
ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

144 de 149

Control	
Naturaleza	0,8
Sistemas	0,4
Distribución del espacio	1,7
	2,9

CONTROL



- Naturaleza
- Sistemas
- Distribución del espacio

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

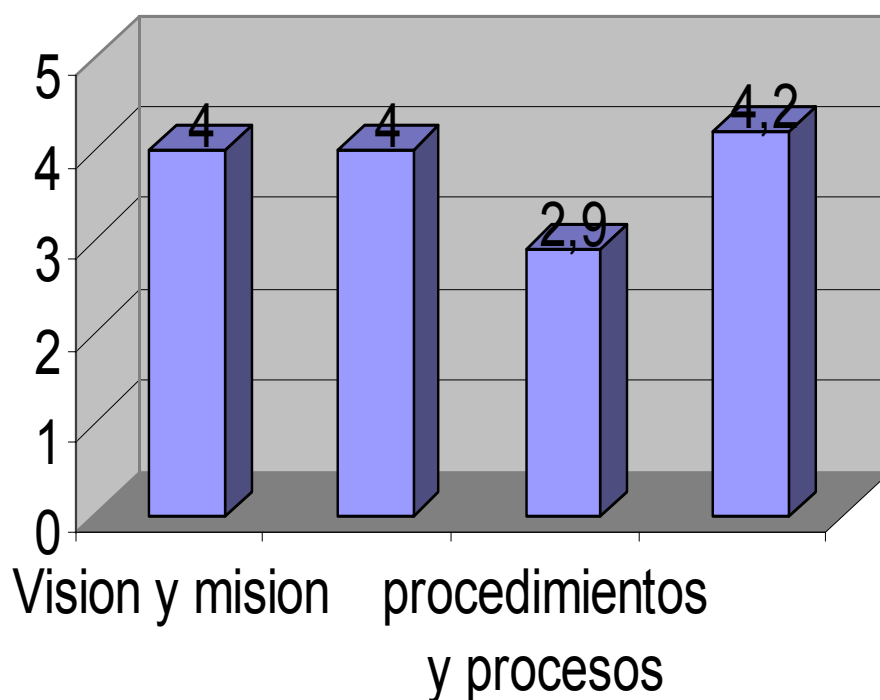
ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

145 de 149

planeación	
Visión y misión	4
Objetivos, metas y estrategias	4
procedimientos y procesos	2,9
Enfoques, niveles y horizontes	4,2
Total	15,1

PLANEACION



ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

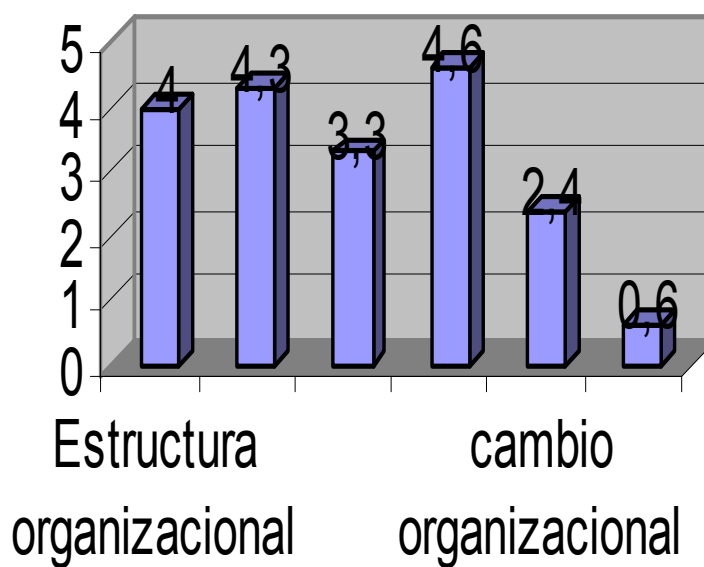
ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

146 de 149

organización	
Estructura organizacional	4
División y distribución de funciones	4,3
cultura organizacional	3,3
recursos humanos	4,6
cambio organizacional	2,4
estudios administrativos	0,6
	19,2

ORGANIZACION



ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

Autorizo:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

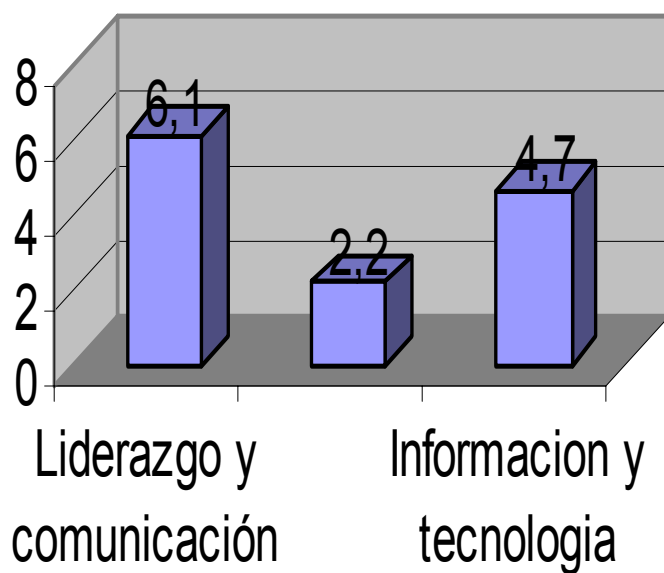
ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

147 de 149

Dirección	
Liderazgo y comunicación	6,1
Motivación y equipos de trabajo	2,2
Información y tecnología	4,7
	13

DIRECCION



ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISÓ:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

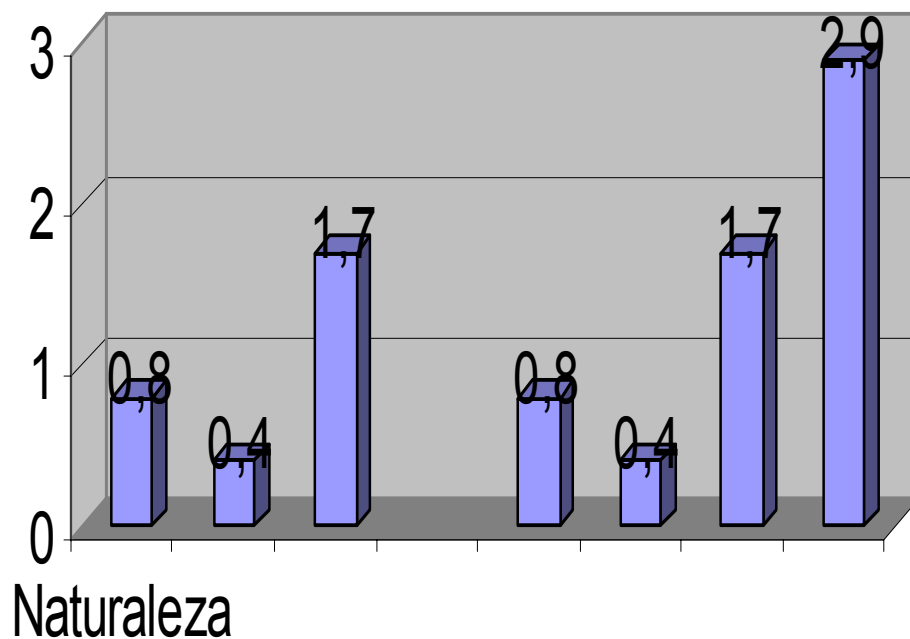
ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

PAGINA:

148 de 149

Control	
Naturaleza	0,8
Sistemas	0,4
Distribución del espacio	1,7
	2,9

CONTROL



ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

Autorizo:
BENJAMÍN FRANKLIN



AUDITORIA ADMINISTRATIVA

ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

FECHA:

9 DE JUNIO 2006

PAGINA:

149 de 149

❖ GRÁFICA COMPARATIVA DE TIEMPO REAL

	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO		MAYO											JUNIO								
				17	18	22	23	24	25	26	29	30	31	1	2	5	6	7	8	9			
1	Solicitud de Información y presentación de documentos	1 DIA	E																				
			R																				
2	Recepción de la información	2 DIAS	E																				
			R																				
3	Revisión de la información	1 DIA	E																				
			R																				
4	Realizar diagnóstico preliminar	2 DIAS	E																				
			R																				
5	Elaboración de cuestionarios	3 DIAS	E																				
			R																				
6	Revisión técnica de cuestionarios	4 DIAS	E																				
			R																				
7	Aplicación de cuestionarios	2 DIA	E																				
			R																				
8	Análisis de la información obtenida de los cuestionarios	1 DIAS	E																				
			R																				
9	Derivar observaciones y recomendaciones	3 DIAS	E																				
			R																				
10	Integración de datos, resultados y observaciones	1 DIA	E																				
			R																				

ELABORO:
GRUPO AUDITOR

REVISO:
BENJAMÍN FRANKLIN

AUTORIZO:
BENJAMÍN FRANKLIN