



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUDITORÍA DE CALIDAD A LOS PROCESOS ACADÉMICOS
DEL CENTRO DE ADMISIÓN Y NIVELACIÓN DE LA ESPOCH
PERIODO ENERO A DICIEMBRE DEL 2021

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORA:

LIZBETH GABRIELA SOLANO ALULEMA

Riobamba – Ecuador

2022



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUDITORÍA DE CALIDAD A LOS PROCESOS ACADÉMICOS
DEL CENTRO DE ADMISIÓN Y NIVELACIÓN DE LA ESPOCH
PERIODO ENERO A DICIEMBRE DEL 2021

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTOR: LIZBETH GABRIELA SOLANO ALULEMA

DIRECTOR: ING. JORGE ENRIQUE ARIAS ESPARZA

Riobamba – Ecuador

2022

©2022, Lizbeth Gabriela Solano Alulema

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, LIZBETH GABRIELA SOLANO ALULEMA, declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Integración Curricular. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 20 de diciembre del 2022



Lizbeth Gabriela Solano Alulema
C.I: 2101131056

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que. El Trabajo de Integración Curricular: Tipo: Proyecto de Investigación, **AUDITORIA DE CALIDAD A LOS PROCESOS ACADÉMICOS DEL CENTRO DE ADMISIÓN Y NIVELACIÓN DE LA ESPOCH PERIODO ENERO A DICIEMBRE DEL 2021**, realizado por la señorita. **LIZBETH GABRIELA SOLANO ALULEMA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Joaquín Marcelo Ortega Mosquera PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2022-12-20
Ing. Jorge Enrique Arias Esparza DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR		2022-12-20
Ing. William Geovanny Yanza Chávez MIEMBRO DEL TRIBUNAL		2022-12-20

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios, quién fue mi fortaleza y guía para concluir con mi carrera profesional, a mis padres por ser el pilar fundamental y mi apoyo en este camino, a mis hermanas y sobrina por estar presentes motivándome y principalmente a la persona por la cual he luchado y lo seguiré haciendo, mi hijo Milan.

Lizabeth

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la Escuela de contabilidad y auditoría y a los técnicos docentes por haber realizado una formación correcta de manera ética y profesional para a futuro un buen desempeño en el ámbito laboral de igual forma doy gracias a toda mi familia, amigos y conocidos.

Este camino no ha sido sencillo, pero gracias a mi familia y sobre todo a mis padres Javier Solano y Orfa Alulema, con sus aportes, su amor, su bondad y apoyo, lo complicado se ha notado menos. Les agradezco y hago presente mi afecto hacia mi hermosa familia, así que el fruto de estos esfuerzos es para ustedes.

Lizbeth

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
ÍNDICE DE ANEXOS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	1

CAPITULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1. Planteamiento del problema	2
1.2. Limitaciones y delimitaciones	3
1.3. Problema general de investigación	3
1.4. Problemas específicos de investigación.....	3
1.5. Objetivos.....	4
1.5.1. <i>Objetivo general</i>	4
1.5.2. <i>Objetivos específicos</i>	4
1.6. Justificación.....	4
1.6.1. <i>Justificación teórica</i>	4
1.6.2. <i>Justificación metodológica</i>	5
1.6.3. <i>Justificación práctica</i>	5

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes de investigación.....	6
2.2. Referencias teóricas.....	10
2.2.1. <i>Auditoría</i>	10
2.2.1.1. <i>Objetivos de auditoría</i>	11
2.2.1.2. <i>Importancia de la auditoría</i>.....	11
2.2.1.3. <i>Clasificación de la auditoría</i>	12
2.2.2. <i>Normas Internacionales de la Auditoría</i>	16
2.2.2.1. <i>Globales del auditor independiente-NIA 200</i>	16

2.2.2.2.	<i>Planificación de la auditoría- NIA 300</i>	16
2.2.2.3.	<i>Consideraciones de auditoría relativas a una entidad-NIA 402</i>	16
2.2.2.4.	<i>Evidencia de auditoría-NIA 500</i>	17
2.2.2.5.	<i>Consideraciones especiales auditorías de estados financieros de grupos-NIA 600</i>	17
2.2.2.6.	<i>Formación de la opinión y emisión del informe-NIA 700</i>	17
2.2.2.7.	<i>Consideraciones especiales auditorías de estados financieros-NIA 805</i>	17
2.2.2.8.	<i>Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna</i>	17
2.2.2.9.	<i>Independencia dentro de la Organización-Norma 1110</i>	18
2.2.2.10.	<i>Objetividad Individual-Norma 1120</i>	18
2.2.2.11.	<i>Aptitud y cuidado profesional-Norma 1200</i>	18
2.2.2.12.	<i>Programa de aseguramiento y mejora de la calidad-Norma 1300</i>	18
2.2.2.13.	<i>Evaluaciones Internas-Norma 1311</i>	18
2.2.2.14.	<i>Evaluaciones externas-Norma 1312</i>	19
2.2.2.15.	<i>Informe sobre el programa de aseguramiento y mejora de la calidad-Norma 1320</i> ...19	
2.2.2.16.	<i>Planificación del trabajo-Norma 2200</i>	19
2.2.2.17.	<i>Programa de trabajo-Norma 2240</i>	19
2.2.2.18.	<i>Identificación de la información-Norma 2310</i>	19
2.2.2.19.	<i>Documentación de la información-Norma 2330</i>	19
2.2.2.20.	<i>Supervisión del trabajo-Norma 2340</i>	20
2.2.2.21.	<i>Comunicación de resultados-Norma 2400</i>	20
2.2.2.22.	<i>Calidad de la comunicación-Norma 2420</i>	20
2.2.2.23.	<i>Difusión de resultados-Norma 2440</i>	20
2.2.2.24.	<i>Seguimiento del proceso-Norma 2500</i>	20
2.2.3.	Control interno	21
2.2.4.	Métodos de evaluación del control interno	21
2.2.5.	Componentes del control interno	22
2.2.5.1.	<i>Entorno de control</i>	22
2.2.5.2.	<i>Evaluación de riesgos</i>	23
2.2.5.3.	<i>Actividades de control</i>	23
2.2.5.4.	<i>Información y comunicación</i>	23
2.2.5.5.	<i>Actividades de Monitoreo – Supervisión</i>	23
2.2.6.	Evidencia en auditoría	24
2.2.6.1.	<i>Tipos de evidencia</i>	24
2.2.7.	Norma ISO	25
2.2.8.	Riesgos en auditoría	27
2.2.9.	COSO	27

2.2.10.	<i>ESPOCH</i>	28
2.2.11.	<i>CAN</i>	29
2.2.12.	<i>Régimen académico</i>	29
2.2.13.	<i>Calidad Educativa</i>	30
2.2.14.	<i>Principios de calidad</i>	30
2.2.15.	<i>Sistema de gestión de calidad</i>	32
2.2.16.	<i>Informe de auditoría</i>	33
2.2.17.	<i>Tipos de opinión</i>	36
2.2.18.	<i>No conformidad y acción correctiva</i>	38
2.2.19.	<i>Seguimiento de auditoría</i>	39
2.2.20.	<i>Auditoría de calidad</i>	39

CAPITULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	41
3.1.	Enfoque de investigación	41
3.2.	Nivel de investigación	41
3.3.	Diseño de investigación	42
3.3.1.	<i>Según la manipulación o no de la variable independiente (no experimental, casi experimental, experimental)</i> ¡Error! Marcador no definido.	
3.3.2.	<i>Según las intervenciones en el trabajo de campo (transversal, longitudinal)</i> . ¡Error! Marcador no definido.	
3.4.	Tipo de estudio	42
3.5.	Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra	43
3.5.1.	<i>Población</i>	43
3.5.2.	<i>Muestra</i>	43
3.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	44
3.6.1.	<i>Métodos</i>	44
3.6.2.	<i>Técnicas</i>	44
3.6.3.	<i>Instrumentos</i>	45

CAPÍTULO IV

4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	47
----	---	----

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO	59
5.1.	Propuesta	59
	CONCLUSIONES	123
	RECOMENDACIONES	124
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-3:	Población del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH.....	43
Tabla 1-4:	Objeto de auditorías anteriores	47
Tabla 2-4:	Evaluación de procesos académicos	48
Tabla 3-4:	Tipo de evaluación.....	49
Tabla 4-4:	Sistema de calidad	50
Tabla 5-4:	Sistema de calidad	51
Tabla 6-4:	Política de calidad.....	52
Tabla 7-4:	Software específico.....	53
Tabla 8-4:	Archivo activo y pasivo.	54
Tabla 9-4:	Desempeño académico.....	55
Tabla 10-4:	Estructura orgánica funcional.....	56
Tabla 11-4:	Estatuto y manuales de procedimientos	57
Tabla 12-4:	Sistema de calidad	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-4.	Objeto de auditorías anteriores	47
Gráfico 2-4.	Evaluación de procesos académicos	48
Gráfico 3-4.	Tipo de evaluación	49
Gráfico 4-4.	Sistema de calidad.....	50
Gráfico 5-4.	Importancia de realizar una auditoría de calidad.	51
Gráfico 6-4.	Política de calidad.	52
Gráfico 7-4.	Software específico	53
Gráfico 8-4.	Archivo activo y pasivo.....	54
Gráfico 9-4.	Desempeño académico.	55
Gráfico 10-4.	Estructura orgánica funcional.....	56
Gráfico 11-4.	Estatuto y manuales de procedimientos.	57
Gráfico 12-4.	Sistema de calidad.	58

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: FOTOGRAFÍAS DEL CENTRO DE ADMONICIÓN Y NIVELACIÓN ESPOCH

ANEXO B: RESOLUCIÓN 187.CP.2021

ANEXO C: RESOLUCIÓN 0268.CP.2016

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tuvo como finalidad realizar una Auditoría de Calidad a los procesos académicos del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH periodo enero a diciembre del 2021, mediante la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos para la mejora continua., mediante las diferentes fases del proceso de auditoría, que permitan la emisión del informe con sus respectivas conclusiones y recomendaciones para mejorar los procesos de instalación eléctrica. Para esta evaluación en primer lugar se obtuvo un conocimiento preliminar de la entidad, que se la llevó a cabo a través de una visita preliminar a la entidad y una encuesta aplicada al personal que labora dentro del Centro de Admisión y Nivelación para conocer información previa de los procesos que se realizan; luego se procedió con la evaluación del cumplimiento de los requisitos establecidos dentro de la norma ISO mediante la elaboración de matrices que recogen evidencias de cumplimiento de estos parámetros. La presentación de resultados consistió en informar sobre las no conformidades encontradas como: los términos no han sido revisados en su totalidad en la Norma ISO 9000 Fundamentos y vocabulario. Existen términos que no son aplicables dentro de la organización y que deben ser definidos dentro del Manual para ser aplicados dentro de la entidad, no se han tomado en cuenta aspectos culturales y sociales para conocer cuestiones externas aun cuando la empresa también se encuentra fuera del Ecuador, entre otras. Por ello se recomendó establecer un cronograma para la evaluación y posterior informe de la política de calidad. Así se puede adaptar continuamente a los cambios de su entorno y de esta manera el sistema será más eficiente y eficaz.

Palabras clave: <AUDITORÍA>, <CALIDAD>, <REQUISITOS>, <NO CONFORMIDAD>, <ACCIÓN CORRECTIVA>, <CENTRO DE ADMISIÓN Y NIVELACIÓN>.



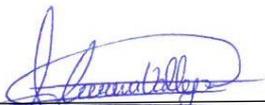
09-01-2023

0069-DBRA-UPT-2023

ABSTRACT

The purpose of this degree work was to perform a Quality Audit of the academic processes of the Admission and Leveling Center of the ESPOCH from January to December 2021, through the application of methods, techniques and tools for continuous improvement, through the different phases of the audit process, which allow the issuance of the report with their respective conclusions and recommendations to improve the processes of electrical installation. For this evaluation, first of all, a preliminary knowledge of the entity was obtained through a preliminary visit to the entity and a survey applied to the personnel working in the Admission and Leveling Center to obtain previous information on the processes carried out; then the evaluation of the compliance with the requirements established in the ISO standard was carried out through the elaboration of matrices that gather evidence of compliance with these parameters. The presentation of results consisted of reporting on the non-conformities found, such as: the terms have not been fully revised in the ISO 9000 Fundamentals and vocabulary. There are terms that are not applicable within the organization and that should be defined within the Manual to be applied within the entity, cultural and social aspects have not been taken into account to know external issues even when the company is also outside Ecuador, among others. Therefore, it was recommended to establish a schedule for the evaluation and subsequent report of the quality policy. This way it can continuously adapt to the changes in its environment and in this way the system will be more efficient and effective.

Key words: <AUDIT>, <QUALITY>, <REQUIREMENTS>, <NON-COMPLIANCE>, <CORRECTIVE ACTION>, <ADMISSION AND LEVELING CENTER>.



Lic. Carina Fernanda Vallejo
C.I. 0603925611

INTRODUCCIÓN

La calidad dentro de una institución superior es un factor importante que genera satisfacción a los estudiantes que ingresan a estudiar en dicha universidad, de igual forma a los técnicos docentes que imparten las asignaturas, sobre todo a las autoridades competentes de la institución.

Hoy en día es necesario cumplir con los estándares de calidad en la educación para lograr tener una categoría alta y al final lograr entrar a competir en un mercado donde cada vez es más exigente; para esto se debe buscar la mejora continua, la satisfacción de los estudiantes y docentes, estandarizando y controlando de los procesos.

El presente trabajo de investigación sobre la auditoría de calidad está planteado de la siguiente manera:

Capítulo I: Problema de Investigación. - Presenta el punto de partida de la investigación, delimitando la existencia de una situación o un problema para investigarlo y posteriormente ofrecer propuestas con soluciones para mejorarlas.

Capítulo II: Marco Teórico. – Presenta las referencias bibliográficas las cuales sustentan la realización de la investigación; se detalla los antecedentes, los conceptos fundamentales de auditoría de calidad, los objetivos, sus fases y parámetros importantes del control interno en base a la auditoría educacional.

Capítulo III: Marco Metodológico: Se determina enfoque de investigación hacia el cual va dirigido el trabajo de titulación, de igual forma se analiza el nivel de investigación, los métodos, técnicas e instrumentos que se utilizarán para el desarrollo del trabajo.

Capítulo IV: Marco de análisis e interpretación de resultados. - Se ejecuta la auditoria de calidad al Centro de Admisión y Nivelación de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a través de las etapas de la auditoría determinando y analizando los resultados que se han obtenido en base a las encuestas planteadas en la unidad.

Capítulo V: Marco Propositivo: Se realiza un análisis situacional, evaluación del sistema de control interno y análisis del sistema de gestión de la calidad para determinar la propuesta que se va a sugerir enfocado a la mejora continua del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH, con sus debidas conclusiones y recomendaciones, buscando así la implementación de estas sugerencias.

CAPITULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El presente trabajo de investigación parte desde la perspectiva general de un estudio del Sistema Nacional de Nivelación y Admisión, en el Ecuador se realiza el derecho a la educación en diferentes planos, incluyendo las políticas públicas que deben ser consideradas prioritarias para garantizar las condiciones necesarias para su pleno reconocimiento y ejercicio. Adicionalmente, esta debe centrarse en los estudiantes bachilleres, lo cual abarca la libertad de este, como sujeto acreedor de derechos humanos.

Asimismo, la libertad en la educación se constituye como un principio educativo, para lo cual el Estado debe garantizar la pluralidad de oferta académica, para garantizar el derecho a la libertad de elección. Por otra parte, el Estado ecuatoriano se maneja con una evaluación de conocimiento o examen de admisión, que mide únicamente la capacidad intelectual del aspirante, excluyendo otros aspectos o aptitudes, que de igual manera juegan un papel importante, a la hora de su selección, como, por ejemplo, su estatus socioeconómico, su perfil, destrezas, preferencias y demás aptitudes.

La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo fue creada el 2 de mayo de 1972, mediante decreto ejecutivo se creó el Centro de Admisión y Nivelación (CAN) de la Escuela Superior politécnica de Chimborazo realiza actividades académicas, administrativas, gestión, investigación, de vinculación y de docencia, es una organización fundada por resolución del consejo politécnico desde hace 6 años, que se encuentra legalmente constituida dentro de la ESPOCH; tiene 7 facultades, 2 extensiones, 37 carreras y alrededor de 4300 estudiantes distribuidos en las distintas carreras.

En entrevista con el Ingeniero German Torres director de la unidad académica, durante estos años de funcionamiento el Centros de Admisión y Nivelación de la ESPOCH, se pudo determinar una serie de situaciones que no permiten que los niveles de calidad dentro de los procesos académicos se logren una mejora en estos para lo cual se va a detallar a continuación:

- Falta de espacios físicos propios para recibir a los estudiantes de ingreso a la ESPOCH, el espacio físico de las oficinas es inadecuado ya que no se cuenta con una sala de profesores.

- Los planes y programas académicos no se actualizan de manera periódica y de manera conjunta con cada una de las carreras.
- Los horarios de clase para los aspirantes no es el adecuado porque genera inconvenientes en cada uno de los estudiantes.
- No hay un mecanismo técnico y tecnológico para el registro de los docentes que permita un mejor control de estos.
- En algunos casos los docentes no cumplen con los perfiles adecuados para impartir la cátedra que les asignan.
- Los instrumentos pedagógicos no son entregados de manera oportuna por parte de algunos docentes.

Ante todos estos antecedentes considero que existe la imperiosa necesidad de que se elabore una auditoría de calidad a los procesos académicos, a fin de establecer recomendaciones que permita mejorar dichos procesos.

1.2. Limitaciones y delimitaciones

Objeto de estudio: Auditoría de Calidad.

Campo de acción: Contabilidad y Auditoría

Área: Auditoría.

Aspecto: Procedimientos de Calidad.

Espacio: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Límite espacial: Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

Límite temporal: 2021.

1.3. Problema general de investigación

¿De qué manera el realizar una Auditoría de Calidad a los procesos académicos del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH periodo enero a diciembre del 2021, incidirá en el mejoramiento de los procesos?

1.4. Problemas específicos de investigación

¿Cómo determinar la falta de espacios físicos propios para recibir a los estudiantes de ingreso a la ESPOCH?

¿Cómo afecta que los planes y programas académicos no se actualicen de manera periódica y conjunta con cada una de las carreras?

¿Por qué los horarios de clases para los aspirantes no son adecuados y generan inconvenientes en cada uno de ellos?

¿Cómo crear un mecanismo técnico y tecnológico para el registro de los docentes para generar un mejor control?

¿Qué hacer para que los docentes cumplan con los perfiles adecuados de impartir la cátedra que les asignan?

¿Cómo hacer que los docentes entreguen los instrumentos pedagógicos de manera oportuna a los estudiantes?

1.5. Objetivos

1.5.1. *Objetivo General*

Realizar una Auditoría de Calidad a los procesos académicos del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH periodo enero a diciembre del 2021, mediante la aplicación de técnicas y herramientas para la mejora continua.

1.5.2. *Objetivos Específicos*

- Establecer el marco teórico mediante la revisión bibliográfica de los diferentes autores para la conceptualización de la presente investigación, de las variables objeto de estudio
- Estructurar el marco metodológico mediante la aplicación de los distintos métodos, técnicas y herramientas de investigación y auditoría para la recopilación de información suficiente que permita desarrollar el Trabajo de Integración Curricular.
- Realizar la auditoría de calidad al Centro de Admisión y Nivelación de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, aplicando procedimientos de auditoría para la recabar la evidencia suficiente y competente y emitir un informe; con sus respectivas conclusiones y recomendaciones para su mejoramiento.

1.6. Justificación

1.6.1. *Justificación Teórica*

El presente Trabajo de Integración Curricular diseñó las principales directrices para la ejecución de la Auditoría de Calidad al Centro de Admisión y Nivelación al desarrollo de la investigación, generando una teoría base para sustentar las variables objeto de estudio, lo que permitió

aprovechar todo el sustento teórico existente referente a la auditoría de calidad, su importancia, fase, control interno, de tal forma que se pueda adaptar a las necesidades de la institución.

1.6.2. *Justificación Metodológica*

La metodología utilizada en el trabajo de investigación permitió aprovechar los diferentes métodos y técnicas de investigación existentes; tales como el método inductivo y deductivo que servirá para revisar la documentación necesaria de soporte que justifique cada proceso académico que realiza la institución, partiendo de los casos particulares a casos generales, mientras que el método científico se utilizara para la revisión de leyes, normas y reglamentos así permitiendo sustentar la problemática con el objetivo de recabar evidencia consistente, concluyente y confiable facilitando el desarrollo de la auditoría de calidad del Centro de Admisión y Nivelación.

1.6.3. *Justificación Práctica*

En la práctica, la investigación será una herramienta de utilidad al Centro de Admisión y Nivelación, a la coordinación general y académica, al personal docente, los estudiantes, en el mejoramiento de los procesos académicos, con el fin de que se cumplan los objetivos y metas planteadas; por medio de la toma de decisiones para contribuir a un manejo eficiente desarrollo de las actividades, optimizando los recursos existentes.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

Para el presente estudio del Trabajo de Integración Curricular denominado, “Auditoría de calidad a los procesos académicos del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH periodo enero a diciembre del 2021.” Se hace referencia a investigaciones que anteriormente fueron realizadas con temas relativos al que se desarrolló; los mismos q servirán como un antecedente investigativo. A continuación, se detalla las conclusiones a las que llegaron sus autores:

(Rojas, 2017) en su Trabajo de Integración Curricular “La auditoría de control de la calidad y los niveles de autoevaluación y acreditación universitaria” llega a las siguientes conclusiones:

- La auditoría de la calidad influye significativamente en los niveles de Autoevaluación y acreditación universitaria, ya que mejora significativamente los procesos académicos y administrativos en las universidades, así como también permite estandarizar la infraestructura adecuada para dicho fin.
- Se pudo determinar que la evaluación de la calidad influye significativamente en los niveles de Autoevaluación y acreditación universitaria, pues aún no se desarrollan ni se aplican los procedimientos para lograr un proceso continuo de control en las universidades que tenga como fin la búsqueda de la mejora continua.
- Se logró determinar qué las actividades de control de calidad influyen significativamente en la certificación de la evaluación y acreditación universitaria, pues cada una de las actividades de control en un proceso de auditoría son importantes ya que permiten revisar problemas en diferentes áreas y procesos, de tal manera se superen en el corto y mediano plazo.
- Asimismo, se pudo establecer en qué la supervisión de la calidad influye significativamente en la calidad de los procesos universitarios, pues una vez implementado el proceso de auditoría en las universidades, éste debe ser supervisado contantemente con el fin de establecer que procesos se deben mejorar y de qué forma.

(Guerra, 2018) en su Trabajo de Integración Curricular “Auditoría interna y calidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público San Francisco de Asís en el año 2018” llega a las siguientes conclusiones:

- En el presente estudio se ha logrado determinar que existe relación positiva entre la auditoría interna y la calidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chíncha en el año 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación obtenido $r=0,769$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05.
- La recolección de datos y procesamiento estadístico reflejan que existe relación positiva entre la auditoría interna y la dimensión calidad de procesos operativos en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chíncha en el año 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación obtenido $r=0,681$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05.
- Los hallazgos encontrados en la investigación permitieron determinar que existe relación positiva entre la auditoría interna y dimensión calidad de procesos estratégicos en el instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chíncha, 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación obtenido $r=0,615$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05.
- El análisis de los resultados en la investigación ha permitido determinar que existe relación positiva entre la auditoría interna y la dimensión calidad de procesos de soporte en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “San Francisco de Asís” de Chíncha, en el año 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación obtenido $r=0,667$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05.

(Carrillo, 2017) en su Trabajo de Integración Curricular “Auditoría de calidad aplicada a programas en instituciones de educación superior. caso: programa de ingeniería industrial. C.U.T.B” llega a las siguientes conclusiones:

- El aseguramiento de la calidad en las instituciones de educación superior es un proceso que permite corroborar el grado de satisfacción de usuarios y clientes, respecto a las características inherentes de los productos y/o servicios y este se complementa con los procesos de gestión de la calidad que se fundamenta en la forma de dirigir las organizaciones, por medio de referencias escritas como el manual de calidad, los procedimientos y registros, la política de

calidad (expresados en el PEI) y su relación con los objetivos estratégicos, la gestión de sus procesos y el impacto en la sociedad y su entorno.

- Para el análisis comparativo entre los dos sistemas de calidad. Se consideró para el presente trabajo, los lineamientos de acreditación CNA, se fundamentan en 7 factores, 66 características, más de setecientas variables y un conjunto de indicadores de variables, que funcionan como instrumentos de inspección y ensayo. Para el análisis y la comparación con los requisitos de la norma ISO 9000:2000 VS CNA, se tomaron las 66 características del CNA frente a las 51 características de los requisitos ISO 9000:2000, que sirvió como referencia para la elaboración de la matriz de procesos, el plan de auditoría y la matriz guía para la realización de auditorías internas de calidad para el programa de ingeniería industrial de la CUTB.
- Al comparar los dos modelos de sistemas de calidad como son la ISO y el CNA se puede establecer que existe concordancia entre los dos modelos, siempre y cuando se utilicen las directrices de la normatividad ISO para cumplir los lineamientos del CNA y no al contrario, ya que de este modo existe menor correspondencia entre los dos sistemas.
- Como preámbulo para el diseño del Modelo de Auditoría fue necesario realizar un paralelo entre la Norma ISO 9000:2000 y los lineamientos del CNA, para lo cual se realizó una matriz en la que se muestra los requisitos de la Norma ISO 9000 y al frente aparecen los factores del CNA relacionados con cada requisito.

(Jiménez, 2021) en su Trabajo de Integración Curricular “Diseño de un sistema de gestión de la calidad (ISO 9001:2015) para el laboratorio de curtiembre de la escuela superior politécnica de Chimborazo” llega a las siguientes conclusiones:

- El diagnóstico inicial que se realizó al laboratorio permitió conocer el estado actual respecto al cumplimiento de los requisitos basados en la Norma ISO 9001:2015, mediante el cual se logró identificar tanto fortalezas como las debilidades, además las necesidades de las partes interesadas del laboratorio. Con los resultados de esta evaluación se establecieron las actividades dentro del plan de acción para mitigar los hallazgos encontrados, además planificar el diseño del Sistema de Gestión de Calidad para el laboratorio.
- Se identifica que existe una relación directa entre la buena gestión del laboratorio y la calidad del servicio educativo del mismo, ya que al tener una buena gestión a través de una planificación estratégica se logra un servicio de calidad ya que se cumplen con las actividades

previstas cubriendo con las expectativas de los clientes y evitando la mayor cantidad de errores posibles en los procesos.

- El Sistema de Calidad ISO 9001:2015 no influye en la metodología de enseñanza o tutoría del docente ni en los sistemas de aprendizaje de los estudiantes. Este ayuda a organizar lo planificado, documentar y evidenciar todas las actividades, por lo que en caso de existir errores dentro de las estrategias académicas no es responsabilidad del Sistema de Calidad ISO 9001:2015.
- Debido a la crisis sanitaria que afectó a todo el mundo, la institución impidió el ingreso a las instalaciones, por lo que no se pudo levantar la información documentada del laboratorio de curtiembre, sin embargo, se construyeron los registros y demás documentación que actuarán como medio de soporte para la información documentada que posteriormente será generada por la organización.

(Sarabia, 2020) en su Trabajo de Integración Curricular “Auditoría de calidad al proceso de instalación eléctrica aplicando la norma ISO 9001:2015: empresa SOFRATESA – SOFTSA, guayaquil – guayas, año 2018” llega a las siguientes conclusiones:

- Se realizó una Auditoría de Calidad a los procesos de instalación eléctrica aplicando la norma ISO 9001 – 2015, a la empresa SOFRATESA – SOFTSA de la ciudad de Guayaquil, provincia de Guayas año 2018, mediante las diferentes fases del proceso de auditoría, que permitieron la emisión del informe con sus respectivas conclusiones y recomendaciones para mejorar los procesos dentro de la empresa.
- Se verificó el sistema de control interno de la entidad a través de la aplicación de cuestionarios, y se obtuvo que la empresa SOFRATESA posee un nivel de confianza del 73,33% y que se encuentra en un nivel moderado tendiente a incrementarse si no se toman en cuenta las acciones correctivas para reducir el posible impacto de los riesgos en la entidad.
- La empresa SOFRATESA cumple con los requisitos especificados en la Norma ISO 9001:2015 dentro de sus procesos de instalación eléctrica, pero lo hace por la experiencia de sus trabajadores que conocen de los temas y tienen las habilidades necesarias para realizar este tipo de proyectos.

(Saltos, 2018) en su Trabajo de Integración Curricular “Auditoría de calidad para la empresa INDUALCA S.A de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, periodo 2011” llega a las siguientes conclusiones:

- Al término de la auditoría se pudo determinar que en INDUALCA S.A no existen los registros para verificar las competencias del puesto de Coordinador Financiero; teniendo como resultado una inconformidad con el requisito 6.2.2 de la norma ISO 9001:2008.
- Se pudo comprobar la no existencia de documentación que sustente la realización de una auditoría interna anterior, lo cual demuestra no conformidad con el requisito 8.2.2 que en la norma ISO 9001:2008 se expone.
- La interacción de los procesos establecidos dentro del Sistema de Gestión de Calidad de INDUALCA S.A si se está llevando a cabo de manera correcta, lo cual demuestra que los mismos si aportan al sistema.

2.2. Referencias teóricas

2.2.1. Auditoría

Según (Espino, 2016) menciona que:

La auditoría no solo es el análisis de las cifras de los estados financieros de una empresa o una entidad: en ella además se analiza las cualidades de rubro por rubro de los estados financieros, y se estudia que tanto influyen en la interpretación de las cifras de la situación administrativa y de la parte operativa de la empresa, si es de producción, o la parte operativa de los servicios, cuando se está evaluando una empresa de servicios (p.4).

Para (Brito, 2018) menciona que:

La Auditoría se define como un proceso sistemático de obtener y evaluar los registros patrimoniales de un individuo o empresa a fin de verificar su estado financiero. La tarea del Auditor es analizar la exactitud y veracidad de los registros mostrados por una empresa, a fin de corregir errores, irregularidades y fraudes. Se basa la auditoría en el funcionamiento de la Contabilidad, pero los objetivos son más amplios: emitir una opinión acerca de la marcha de la empresa, evaluar las metas, examinar su gestión y actores, efectuar un posterior seguimiento de las recomendaciones en la empresa.

La auditoría es un proceso esencial de verificación en el cual se analiza el nivel de cumplimiento de las actividades que han sido planteadas para ejecutarlas dentro de una entidad, siendo un proceso independiente, documentado y sistemático para recopilar evidencia y realizar la evaluación objetiva determinando criterios oportunos.

2.2.1.1. *Objetivos de auditoría*

Según (Espino, 2016) menciona que:

Parte importante de la planeación y realización de una auditoría de estados financieros, consiste en realizar los procedimientos para conocer la empresa y su entorno, a fin de obtener además un marco de referencia para la determinación de sus objetivos.

De igual forma (Arcenegui, 2015) menciona que:

La finalidad perseguida por el auditor al efectuar sus pruebas es satisfacer los diversos objetivos de auditoría, los cuales se encuentran relacionados con las distintas afirmaciones recogidas en las cuentas anuales. El ICAC identifica las siguientes afirmaciones que deben ser estudiadas por el auditor pág. (120)

- Existencia: Los activos y pasivos existen en una fecha dada. Derechos y obligaciones: Los activos son bienes o derechos de la entidad y los pasivos son obligaciones a una fecha dada.
- Acaecimiento: Las transacciones o hechos registrados tuvieron lugar.
- Integridad: No hay activos, pasivos o transacciones que no estén debidamente registrados.
- Valoración: Los activos y pasivos están registrados por su valor adecuado.
- Medición: Una transacción se registra por su justo importe. Los ingresos y gastos han sido imputados correctamente al periodo.

El principal objetivo de una auditoría es brindar diagnósticos sobre el sistema de información de una empresa para que se puedan tomar decisiones al respecto. Estas decisiones pueden ser de distinta naturaleza según el área examinada y la opinión o diagnóstico del usuario.

2.2.1.2. *Importancia de la auditoría*

Según (Enriquez, 2021) menciona que:

En las empresas públicas y privadas, el trabajo de auditoría juega un papel importante ya que refleja su imagen contable, labor que realiza un profesional de la auditoría quien, a través de la recopilación de información contable, verifica que la empresa se encuentre en cumplimiento con las normas contables basadas en resultados. que desarrolla la empresa. Finalmente, el auditor debe redactar un informe sobre la auditoría realizada y con ello determinar la integridad de la empresa.

Para (Torres, 2021) menciona que:

Una auditoría ayudará a la empresa a identificar las fallas en la organización y corregirlas a tiempo, a fin de tomar medidas para que la empresa vuelva al camino correcto. La mayoría de las PYME no están obligadas a realizar una auditoría y no les interesa.

La auditoría es importante ya que puede ayudar a los gerentes a establecer medidas para lograr el control financiero y el buen gobierno. Durante el análisis del balance se pueden identificar claramente situaciones que constituyen riesgos y pueden constituir oportunidades financieras; Además, al analizar los estados de resultados, se pueden considerar ciertas estrategias para lograr mayores ahorros y rendimientos.

2.2.1.3. Clasificación de la auditoría

Según (Hurtado, 2019) menciona que existen varios tipos de auditorías:

Por su relación:

Auditorías internas. - Como lo dice su tema son internas, es decir, realizadas por los miembros integrantes de la empresa.

Auditorías externas. - De igual forma como lo expresa su tema son auditorías realizadas por expertos fuera de la empresa.

Que se audita:

Auditoría legal. - Se basa explícitamente en los documentos que conciernen a las obligaciones impositivas de dicha entidad o empresa.

Auditoría de certificación. - Se utiliza para evaluar el sistema de gestión de riesgos laborales de una empresa. Este tipo de auditorías son voluntarias mientras que las primeras son obligatorias.

Según el alcance:

Alcance parcial. - Como lo expresa su tema mismo, se realiza una auditoría solo a una parte de la entidad o empresa.

Alcance global o total. - Como lo expresa su tema mismo, se realiza una auditoría a toda de la entidad o empresa.

Por su objeto de estudio:**Auditoría Administrativa:**

Se deberá velar por verificar, evaluar y promover el cumplimiento y respeto por el buen funcionamiento de las etapas o elementos del proceso administrativo y lo que les afecta; complementar su funcionamiento evaluando la calidad de toda la administración

Auditoría Operacional:

Incluye la expresión específica de uno de los objetivos del control interno: promover la eficiencia operativa, complementado con evaluaciones de desempeño, y se fundamenta en cuatro consideraciones básicas que permiten comprender con mayor claridad qué debe entenderse por esta nueva pericia contable.

Auditoría de Calidad:

Una auditoría de calidad podría definirse como una revisión independiente con el objetivo de verificar que el sistema de calidad implementado por una empresa ha alcanzado los objetivos establecidos y que su mantenimiento es correcto.

Auditoría Financiera:

El examen de toda o parte de la información financiera, operativa y administrativa, y los medios utilizados para identificar, medir, clasificar y reportar esta información. Personas con información confiable, honesta, oportuna y completa; conseguir el poder. Poder para hacer, para cambiar cosas y situaciones; para tomar decisiones más informadas.

Auditoría Integral:

Examinar los aspectos administrativos, operativos y contables financieros de la entidad que se examina en la misma tarea de auditoría. El objetivo de una auditoría completa es que el auditor, sobre la base de los conocimientos adquiridos en otros tipos de auditorías, adopte un enfoque global en su examen.

Auditoría Gubernamental:

El control estatal o auditoría gubernamental surgió y se desarrolló como una necesidad adicional de fiscalizar el desempeño de las actividades públicas a través de órganos de control establecidos explícita y formalmente para tal fin.

Auditoría Fiscal:

Esta es una actividad de auditoría realizada por un auditor para garantizar la rendición de cuentas y el cumplimiento de las leyes fiscales.

Auditoría Ambiental:

Es un método sistemático de evaluación de una actividad, un trabajo o un proyecto que permite definir su proyecto en el medio ambiente y respeta la legislación ambiental en la información sobre la ejecución de las actividades y obras auditadas.

Auditoría Social:

Se trata del proceso de investigar y evaluar la responsabilidad social de una organización hacia los grupos de personas con las que se relaciona, es decir, clientes, empleados, propietarios, proveedores y la comunidad en general, en materia de salud, educación y en general.

Auditoría Especial:

Eso es cuando se consideran cuentas que se evalúan independientemente de otras cuentas incluidas en los estados financieros.

Auditoría de Sistemas:

Un proceso formal llevado a cabo por expertos en las áreas de auditoría y tecnología de la información; Está orientado a verificar y garantizar que las políticas y procedimientos establecidos para la gestión y el uso de la tecnología de la información dentro de la organización se implementen de manera oportuna y eficaz.

Auditoría de Seguimiento:

Se realiza con el fin de verificar si se han respetado las medidas y recomendaciones dejadas por la auditoría anterior.

Auditoría de Cumplimiento:

Se realiza verificando si se están siguiendo las normas legales aplicables, entendiendo aquellas externas a la entidad como leyes, decretos, reglamentos y reglamentos internos o contratos sociales comunitarios, como el logro de metas y lineamientos de gestión. . El marco para las infracciones reglamentarias locales a menudo es limitado, ya que no se puede verificar sin infracciones reglamentarias menores.

Auditoría Preliminar:

Esta es una auditoría que se realiza durante el año normal de funcionamiento cada tres o cuatro meses, con el fin de promover el trabajo de la auditoría final. Esta auditoría permite un examen más detallado de las diferentes partidas de los estados financieros. Es útil debido a ciertas pruebas de auditoría, como la confirmación de saldos o áreas de rotación de cuentas por cobrar, deuda a corto plazo y deuda a largo plazo.

Auditoría Final:

Este es un examen de la relación entre los saldos preliminares de auditoría y los saldos finales, verificando los factores que han cambiado significativamente durante el período.

Como se pudo observar existen varios tipos de auditorías en diferentes ámbitos las mismas que son de vital importancia conocer para poder aplicar en los distintos parámetros.

2.2.2. Normas Internacionales de la Auditoría

Las Normas de Auditoría son medidas profesionales y legales que establecen la calidad, los procedimientos y los objetivos a alcanzar en una auditoría. Los nuevos estándares internacionales, como resultado del proyecto Clarity, han revisado significativamente los estándares para obtener una mayor claridad y han ajustado su estructura para facilitar la adaptación a los países diferentes países del mundo, a partir del 15 de diciembre de 2009, fue establecido y aclarado por la profesión contable en los Estados Unidos para desarrollar auditorías de estados financieros. (Auditof, 2019)

2.2.2.1. Globales del auditor independiente-NIA 200

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de las responsabilidades generales de los auditores independientes al realizar una auditoría de estados financieros de acuerdo con las Normas de Auditoría de Vietnam. De hecho, establece los objetivos generales del auditor independiente y explica la naturaleza y el alcance de una auditoría diseñada para ayudar al auditor independiente a lograr estos objetivos.

2.2.2.2. Planificación de la auditoría- NIA 300

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de las responsabilidades generales de los auditores independientes al realizar una auditoría de estados financieros de acuerdo con las Normas de Auditoría de Vietnam. De hecho, establece los objetivos generales del auditor independiente y explica la naturaleza y el alcance de una auditoría diseñada para ayudar al auditor independiente a lograr estos objetivos.

2.2.2.3. Consideraciones de auditoría relativas a una entidad-NIA 402

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) aborda la responsabilidad del auditor del usuario de obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada cuando la entidad usuaria utiliza uno o más servicios. Específicamente, desarrolla cómo los auditores de usuarios aplican la NIA 315 y la NIA 330 para obtener conocimiento de la entidad usuaria, incluidos los controles internos relevantes para la auditoría, lo cual es suficiente para identificar y evaluar los riesgos de incorrección material.

2.2.2.4. Evidencia de auditoría-NIA 500

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) explica lo que constituye evidencia de auditoría de estados financieros y analiza las responsabilidades del auditor en el diseño y ejecución de procedimientos de auditoría para obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada que le permita llegar a una conclusión razonable sobre la cual basar su opinión.

2.2.2.5. Consideraciones especiales auditorías de estados financieros de grupos-NIA 600

Las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) son aplicables a las auditorías de grupo. Esta Norma Internacional trata las consideraciones especiales que se aplican a las auditorías de grupo y, en particular, a las auditorías que involucran a auditores de componentes.

2.2.2.6. Formación de la opinión y emisión del informe-NIA 700

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de la responsabilidad que tiene el auditor de formarse una opinión sobre los estados financieros. También trata de la estructura y el contenido del informe de auditoría emitido como resultado de una auditoría de estados financieros.

2.2.2.7. Consideraciones especiales auditorías de estados financieros-NIA 805

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) de la serie 100-700 se aplica a la auditoría de estados financieros. Esta Norma trata consideraciones especiales relacionadas con la aplicación de estas Normas a una auditoría de estados financieros preparados bajo un marco de propósito especial.

2.2.2.8. Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna

Estas normas o estándares están destinados a establecer los principios básicos para realizar la auditoría interna. Por lo tanto, se centran en los requisitos basados en principios, con el cumplimiento requerido, que incluye; declaración de requisitos básicos para la realización de auditorías internas y revisiones de desempeño, aplicable internacionalmente a nivel residencial y corporativo. Estos son los más importantes.

2.2.2.9. Independencia dentro de la Organización-Norma 1110

Cuando se asigna un comité de auditoría a una empresa, se debe respetar la autonomía de los procesos, debido a que el director de auditoría debe ratificar la independencia de la junta anualmente, de su actividad de auditoría dentro de la compañía

2.2.2.10. Objetividad Individual-Norma 1120

Se pretende que el auditor interno mantenga una actitud objetiva y neutral en el proceso de evaluación y evite así cualquier conflicto de interés, personal o profesional.

2.2.2.11. Aptitud y cuidado profesional-Norma 1200

Los auditores internos deben tener los conocimientos, habilidades y otras habilidades necesarias para desempeñar con eficacia sus deberes profesionales y realizar la auditoría; también implica ejecutar un auditor, es decir, deben estar capacitados y certificados para mejorar su profesionalismo.

2.2.2.12. Programa de aseguramiento y mejora de la calidad-Norma 1300

El responsable de definir, implementar y mantener el programa de aseguramiento y mejora de la calidad de la actividad de auditoría interna es el director de Auditoría Interna, quien evalúa el cumplimiento de la auditoría interna con los estándares y la verificación de calidad de la auditoría interna, evaluación del cumplimiento, auditores con ética profesional. Con la aplicación de este programa se evalúa la eficacia y eficiencia del proceso de auditoría interna, identificando así oportunidades de mejora.

2.2.2.13. Evaluaciones Internas-Norma 1311

Las auditorías internas implican un seguimiento continuo para evaluar el cumplimiento de la definición de auditorías internas y normas; En general, las evaluaciones también incluyen la realización de autoevaluaciones periódicas por parte de los fundadores de la empresa.

2.2.2.14. Evaluaciones externas-Norma 1312

Por otro lado, se deben realizar auditorías externas por lo menos cada 5 años para verificar el cumplimiento de los estándares de prácticas de auditoría interna; evaluación por parte de una organización externa y autorizada que no forma parte de la empresa en cuestión.

2.2.2.15. Informe sobre el programa de aseguramiento y mejora de la calidad-Norma 1320

Una vez que el programa de aseguramiento y mejora de la calidad de la auditoría interna está implementado, el gerente de auditoría interna debe comunicar los resultados de la revisión que contengan los comentarios de la gerencia y la gerencia. Administración

2.2.2.16. Planificación del trabajo-Norma 2200

Para establecer alcances, metas y programas, el Departamento de Auditoría debe especificar un plan para cada línea de negocio; Al implementar el plan de trabajo, se deben tener en cuenta los objetivos de la actividad, los riesgos significativos, los métodos y las oportunidades de mejora.

2.2.2.17. Programa de trabajo-Norma 2240

Se debe procurar concretar un cronograma de trabajo con lineamientos para las actividades de recolección de información, evaluación y documentación en esta materia, a fin de lograr los objetivos del trabajo de auditoría interna.

2.2.2.18. Identificación de la información-Norma 2310

Esta norma se enfoca en obtener información completa y alcanzable que será útil y relevante para lograr los objetivos planteados con la auditoría interna.

2.2.2.19. Documentación de la información-Norma 2330

La información obtenida durante la auditoría interna del auditor debe documentarse para llegar a las conclusiones y resultados del trabajo.

2.2.2.20. Supervisión del trabajo-Norma 2340

Para lograr los objetivos planteados y llevar a cabo la auditoría de calidad, el trabajo y la documentación deben ser adecuadamente monitoreados, incluida la documentación, como evidencia de dicho control.

2.2.2.21. Comunicación de resultados-Norma 2400

Tras todo este proceso, se comunican los resultados del trabajo de evaluación realizado, con criterios de comunicación, conclusiones, recomendaciones y plan de acción para dar solución a los incumplimientos observados.

2.2.2.22. Calidad de la comunicación-Norma 2420

Para que la administración pueda tomar decisiones informadas sobre los incumplimientos observados por el auditor durante la auditoría interna, la comunicación de resultados debe ser efectiva, es decir, clara, precisa, sin errores ni desviaciones, constructivista; esto hará que sea fácil de entender y entender

2.2.2.23. Difusión de resultados-Norma 2440

Antes de comunicar los resultados a la Gerencia, el gerente de auditoría revisará y aprobará la comunicación de los resultados finales y determinará los medios más prácticos para divulgar los resultados a las partes interesadas.

2.2.2.24. Seguimiento del proceso-Norma 2500

El gerente de auditoría debe monitorear el cumplimiento de las recomendaciones y hallazgos encontrados durante la auditoría y registrados en el informe final, luego de que estos sean conocidos por la Gerencia.

Los estándares internacionales de auditoría permiten a los auditores realizar un trabajo profesional con herramientas de alta calidad reconocidas a nivel mundial. Los estándares proporcionan una base técnica para recopilar evidencia relevante durante el proceso de evaluación.

2.2.3. Control interno

Según (Mantilla, 2019) menciona que:

El control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización.

De igual forma (Cerpa, 2019) menciona que:

El control interno de un negocio es el sistema de su organización, los procedimientos que tiene implantados y el personal con que cuenta, estructurados en un todo para lograr tres objetivos fundamentales:

- Obtención de información financiera veraz, confiable y oportuna.
- Protección de los activos de la empresa.
- Promoción de eficiencia en la operación del negocio.

El control interno es un proceso ejercido por la administración de una entidad y todos los empleados, diseñado con el propósito de proporcionar certeza razonable sobre el logro de los objetivos.

2.2.4. Métodos de evaluación del control interno

Según (Pérez, 2016) menciona que:

Los métodos disponibles para el desarrollo del examen y evaluación del control interno: descriptivo, gráfico, cuestionarios y detección de funciones incompatibles, las figuras y formatos coadyuvantes en ese proceso y las pruebas a efectuar para asegurar el cumplimiento de control interno.

Esta evaluación se realiza a través de la interpretación de resultados de ciertas pruebas realizadas, cuyo propósito es determinar si se realizaron correctamente y se establece la aplicación de políticas y procedimientos para proteger la propiedad y sus operaciones. (Morales, 2018)

➤ *Método descriptivo:*

También conocida como "narrativa", incluye una descripción escrita de las características de control sobre las actividades y transacciones realizadas y relacionadas con servicios, personas, actividades y recursos, datos contables e información financiera. El enfoque narrativo ideal para las pequeñas empresas.

➤ *Método de cuestionario:*

En este proceso se preparan previamente una serie de preguntas de forma técnica y por áreas de actividad. Estas preguntas deben redactarse de manera clara y sencilla, de manera que puedan ser entendidas por quienes están llamados a responderlas.

➤ *Diagrama de flujo:*

Un diagrama de flujo del sistema es un diagrama, una representación simbólica de un sistema o una serie de procedimientos en los que se presentan en secuencia, le da al lector una imagen clara del sistema: muestra la naturaleza y secuencia de los procedimientos, y la asignación de responsabilidades, origen y distribución de los documentos, tipo y ubicación de los registros y documentos contables.

Existen varios métodos para realizar la evaluación del control interno como son: método descriptivo, método de cuestionario y diagrama de flujo; los mismos que son importantes conocer para poder aplicar de manera adecuada al más idóneo.

2.2.5. Componentes del control interno

Según (González, 2017) menciona lo siguiente:

2.2.5.1. Entorno de Control

Los cinco principios incluyen la conformidad de los valores de integridad y ética, la importancia de la filosofía de gobierno y su modo de operación, la necesidad de una estructura organizacional, la división de la asignación razonable de responsabilidad y la importancia de las políticas de recursos humanos.

2.2.5.2. *Evaluación de Riesgos*

La lista de objetivos de informes es extensa, teniendo en cuenta todo tipo de informes internos y externos. Se especifica que la evaluación de riesgos incluye identificar, analizar y responder a los riesgos

2.2.5.3. *Actividades de Control*

Se indica que las actividades de control son acciones establecidas por políticas y procedimientos. Se considera el rápido cambio y evolución de la tecnología.

2.2.5.4. *Información y Comunicación*

Se considera el rápido cambio y evolución de la tecnología. Se profundiza en la necesidad de información y comunicación entre la entidad y terceras partes

2.2.5.5. *Actividades de Monitoreo – Supervisión*

Se clarifica la terminología definiendo dos categorías de actividades de monitoreo: evaluaciones continuas y evaluaciones independientes. Se profundiza en la relevancia del uso de la tecnología y los proveedores de servicios externos.

Conocer cuáles son los componentes del control interno es de vital importancia ya que expresa la codificación de principios y puntos de enfoque con aplicación internacional para el desarrollo y evaluación de la eficacia del Sistema de Control Interno.

Según (Gómez, 2008) menciona que:

Componentes vinculados entre sí. Generan sinergias y forman un sistema integrado que responde de manera dinámica a circunstancias cambiantes del entorno. Comprender los componentes de los controles internos de una empresa le permitirá diseñar, implementar y operar controles en sus procesos comerciales de manera efectiva. Aquí te explicamos cuáles son.

El control interno es un sistema, y como tal se compone de componentes diferentes que producen un resultado final. De hecho, de acuerdo con el enfoque actual de nuestro entorno, el control interno tiene cinco componentes que interactúan entre sí para promover el logro de las metas institucionales resultado final deseado.

2.2.6. Evidencia en auditoría

Según (Estrada, 2016) menciona lo siguiente:

La Norma Internacional de Auditoría que establece el objeto de la evidencia de auditoría es la NIA 500, que sin duda es una de las normas más importantes en el proceso de revisión del auditor, ya que proporciona los siguientes elementos: necesarios para que el trabajo sea confiable y cree valor agregado entidades que utilizan servicios de auditoría externa de estados financieros.

De igual forma la NIA 500 menciona que:

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) explica lo que constituye evidencia de auditoría en una auditoría de estados financieros y analiza las responsabilidades del auditor en el diseño y ejecución de procedimientos de auditoría para obtener evidencia de auditoría suficiente y apropiada que le permita extraer conclusiones razonables sobre las cuales basarse la auditoría ocurre.

Es importante conocer que la evidencia en auditoría es un proceso en el cual un auditor hace una revisión con la finalidad de proporcionar información que sea confiable y verificar el procedimiento de las entidades basándose en el diseño con un valor agregado.

2.2.6.1. Tipos de evidencia

Según (COFAE, 2016) menciona que:

La prueba es el conocimiento de que se nos aparece intuitivamente de tal manera que podemos afirmar en cuanto a la validez de su contenido, para ser verdad con más certeza y fuera de todo tipo de duda.

De igual forma (Hernández, 2016) la evidencia se clasifica en:

❖ Evidencia física:

Se obtiene examinando y observando directamente actividades, propiedades o eventos; Esta evidencia puede ser en forma de documentos, fotografías, gráficos, tablas, mapas o muestras de materiales. Cuando la evidencia física es importante para lograr los objetivos de la auditoría interna, el auditor interno debe verificarla de manera precisa y oportuna.

➤ Evidencia documental:

Puede ser físico o electrónico. Pueden ser externos o internos a la entidad.

➤ Evidencia testimonial:

Son recopilados de otros en forma de declaraciones realizadas en encuestas o entrevistas.

➤ Evidencia analítica:

Como su palabra lo expresa se da a partir de los análisis y revisión de datos. El análisis se puede realizar sobre cálculos, indicadores de desempeño y tendencias reportadas en estados financieros u otros informes de la organización u otras fuentes que se puedan utilizar.

➤ Evidencia informática:

Se encuentra en datos, sistemas de aplicaciones, instalaciones, soportes y tecnología. Para determinar la fiabilidad de la evidencia informática.

La evidencia de auditoría es la información/documentación utilizada por el auditor para llegar a una conclusión basada en su opinión. La evidencia de auditoría incluye la información contenida en los registros contables a partir de los cuales se preparan los estados financieros, así como otra información de respaldo.

2.2.7. Norma ISO

Según Cortés, J. (2017) indica que el grupo de las Normas ISO han sido creadas para ayudar a las empresas, de todo tipo y cualquier tamaño e implementar y operar de forma efectiva un sistema de gestión de calidad.

- ISO 9000:2015, denominada “Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario”. Describe los conceptos y principios fundamentales de la gestión de la calidad. Sustituye a la ISO 9000:2008 “Fundamentos y vocabulario” que actualizaba a la versión de 2005 a partir de su antecesora ISO 9000:2000 y anteriormente desarrollada partiendo de 2 normas anteriores: ISO 8402:1994 “Vocabulario” e ISO 9000-1:1994 “Selección y uso”.
- ISO 9001:2015, denominada “Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos (ISO 9001:2015)”, que especifica los requisitos que un sistema de gestión de la calidad debe cumplir en una

organización para que ésta pueda demostrar su habilidad para proporcionar los productos adecuados que satisfagan las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas. Esta norma anula y sustituye a las Normas UNE-EN ISO 9001:2008y UNE-EN ISO 9001:2008/AC: 2009.

- ISO 9004:2009, denominada “Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad (ISO 9004:2009)”, reemplaza a la anterior ISO 9004:2000. Provee una guía para la mejora continua del desempeño de una organización, de la eficiencia y eficacia basado en un enfoque a procesos. Este documento se enfoca en cumplir las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas, a largo plazo y de forma equilibrada.
- ISO 19011:2012, denominada “Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. (ISO 19011:2011). Proporciona una orientación sobre la auditoría de los sistemas de gestión, incluyendo los principios de la auditoría, la gestión de un programa de auditoría y la realización de auditorías de sistemas de gestión, así como orientación de la competencia de los individuos que participan en el proceso de auditoría, incluyendo a la persona que gestiona el programa de auditoría, los auditores y los equipos de auditores (pp.33-34).
- Norma ISO 9001-2015: Luna, L. (2018) en cambio menciona que la norma Iso 9001-2015:” verifican su capacidad para proveer productos y servicios que atienden las necesidades de sus clientes, así como requisitos legales y reglamentarios aplicables, para poder aumentar la satisfacción del cliente mediante mejoras de proceso y evaluación de la conformidad” (p.1) ISOTools, (2016) afirma que la norma ISO tiene: “como principal cometido la mejora de los niveles de satisfacción de los clientes” (p.1).

La norma ISO 9001-2015 tiene como objetivo principal mejorar los procesos de las empresas logrando así crear un mejor producto o servicio que satisfaga las necesidades de sus clientes.

Cortés, J. (2017) define a las normas ISO como:

Herramientas estratégicas que reducen costes, minimizando los excedentes y los errores y mejorando la productividad. Además, ayudan a las organizaciones en el acceso a nuevos mercados y nivelan las condiciones para que todos los organismos compitan con las mismas reglas de juego.

Las normas ISO son los requerimientos que se ubican dentro del Sistema de Gestión de Calidad, que no son obligatorios para las empresas pero que si debieran ser atendidos para asegurar la eficiencia y eficacia en sus operaciones.

2.2.8. Riesgos en auditoría

Según (COFAE, 2015) menciona lo siguiente:

El riesgo es la probabilidad de que uno o más peligros se conviertan en un desastre. Las vulnerabilidades o amenazas, de forma aislada, pueden no ser una amenaza. Pero si se juntan, se convierten en riesgo, es decir, probabilidad de desastre y existen los siguientes riesgos:

➤ *Riesgo inherente:*

Es algo que puede existir en esencia en cualquier actividad. Puede ser generado por factores internos o externos y afecta la rentabilidad y el capital de las empresas. No se puede eliminar, por lo que se debe considerar su identificación en los planes de gestión empresarial.

➤ *Riesgo de control:*

Es la probabilidad de que el control interno y el control contable, diseñados e implementados por la administración, no puedan prevenir o detectar y corregir incorrecciones materiales de los montos en su estado.

➤ *Riesgo de detección:*

Es el riesgo de que el auditor no detecte estas incorrecciones. Esto significa que el auditor puede expresar una opinión inapropiada, por ejemplo, dar una opinión sin reservas cuando en realidad es más adecuada una opinión modificada.

El riesgo de auditoría es el riesgo de que el auditor pueda expresar una opinión inapropiada e inexacta cuando los estados financieros están libres de incorrección material.

2.2.9. COSO

Según (Fiorito, 2016) menciona lo siguiente:

Es un comité voluntario compuesto por representantes de cinco organizaciones del sector privado de los EE. UU. para brindar liderazgo intelectual en tres temas interrelacionados: gestión de riesgos corporativos, control interno y prevención del fraude. A continuación, las organizaciones:

- La Asociación Americana de Contabilidad (AAA)
- El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA)
- Ejecutivos de Finanzas Internacional (FEI), el Instituto de Auditores Internos (IIA)
- La Asociación Nacional de Contadores (ahora el Instituto de Contadores Administrativos [AMI]).

De igual forma (González, 2015) menciona lo siguiente:

De igual forma, la Comisión considera que un sistema sólido de gestión de riesgos y control interno es necesario para el éxito a largo plazo de las organizaciones. La comisión está compuesta por cinco organizaciones que representan en los Estados Unidos en las áreas de contabilidad, finanzas y auditoría interna.

El coso se dedica a desarrollar marcos generales y lineamientos para control interno, gestión de riesgos corporativos y prevención de fraude, diseñados para mejorar el desempeño operativo y de supervisión de una organización y reducir el riesgo de fraude en la organización.

2.2.10. ESPOCH

La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH), tiene su origen en el Instituto tecnológico Superior de Chimborazo, creado mediante Ley No.69,09, expedida por el Congreso Nacional, el 18 de abril de 1969. Inicia sus actividades académicas el 2 de mayo de 1972 con las Escuelas de Ingeniería Zootécnica, Nutrición y Dietética e Ingeniería Mecánica. Se inaugura el 3 de abril de 1972.El 28 de septiembre de 1973 se anexa la Escuela de Ciencias Agrícolas de la PUCE, adoptando la designación de Escuela de Ingeniería Agronómica.

Según Ley 69,09 del 18 de abril de 1969, expedida por el Congreso Nacional publicada por el registro Oficial N°, 173 del 7 de mayo de 1969, se crea el Instituto Superior Tecnológico de Chimborazo, iniciando sus labores académicas el 2 de mayo de 1972. El cambio de denominación a Escuela Superior Politécnica de Chimborazo ESPOCH, se produce mediante Ley No. 1223 del 29 de octubre de 1973 publicada en el Registro Oficial N° 425 del 6 de noviembre del mismo año. Las Escuelas de Nutrición y Dietética y de Ingeniería Zootécnica convirtieron en facultades conforme lo estipula la Ley de Educación Superior en sus artículos pertinentes.

2.2.11. CAN

El Centro de Admisión y Nivelación-CAN de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo es una unidad académica que vela por el acceso igualitario de los estudiantes, optimizando sus competencias y habilidades académicas, compensar la desigualdad provocada por la heterogeneidad de la educación media y asegurar un desempeño favorable en los aprendizajes, porque junto con el personal docente, los estudiantes determinan el proceso de enseñanza-aprendizaje y la calidad de la educación. Cuenta con los siguientes principios y valores éticos que son:

- Libertad
- Puntualidad
- Responsabilidad
- Honestidad
- Solidaridad
- Verdad
- Equidad
- Tolerancia
- Dignidad

2.2.12. Régimen académico

Según el Reglamento de Régimen Académico Consejo Educación Superior, 2017 menciona lo siguiente:

En el artículo 350 de la Constitución de la República dispone que el Sistema de Educación Superior tiene por objeto la formación académica y profesional con fines científicos y humanísticos; investigación científica y tecnológica; innovar, promover, desarrollar y difundir el conocimiento y la cultura; la formulación de soluciones a los problemas del país, relacionadas con las metas del régimen de desarrollo.

La República determina que el sistema de educación superior incluirá universidades y politécnicos; institutos superiores técnicos, tecnológicos y pedagógicos; y conservatorios de música y artes, debidamente acreditados y evaluados. Estas organizaciones, ya sean públicas o privadas, no tendrán fines de lucro.

Según (CES, 2019) menciona lo siguiente:

El sistema de educación superior se regirá por: 1. Un organismo público de planificación, la regulación interna y la coordinación del sistema, y las relaciones entre sus diversos actores y la Función. El consejo de Educación Superior es un organismo de derecho público, con personalidad jurídica, propiedad privada e independencia, administrativa, financiera y operativa, encargado de la planificación, regulación y coordinación del sistema de educación superior, y de las relaciones entre los distintos actores de la función ejecutiva y la sociedad ecuatoriana.

2.2.13. *Calidad Educativa*

Según (INEE, 2018) menciona lo siguiente:

El Estado garantiza la calidad de la educación general obligatoria de acuerdo con el método de los documentos y los métodos de enseñanza, la organización de las escuelas, la infraestructura educativa y el talento de los maestros y administradores, asegurando el máximo de estudio de los estudiantes. La calidad del sistema educativo es la calidad resultante de la integración de las dimensiones relevantes, pertinencia, eficacia interna, eficacia externa, impacto, integralidad, eficacia y equidad.

De igual forma el Ministerio de Educación, 2016 menciona que:

En el Ministerio de Educación trabajamos con un concepto complejo y multidimensional de educación de calidad, según el cual nuestro sistema educativo será de calidad en la medida en que los servicios que brinda, los actores que lo impulsan y los productos que produce contribuyen a su logro. de determinadas metas o ideales conducentes a una sociedad próspera, armónica, intercultural, democrática, con igualdad de oportunidades para todos.

La Calidad Educativa es de vital importancia para el buen desarrollo educacional de los futuros profesionales del país, mismos que cuenten con valores éticos y humanitarios. La calidad no es un concepto estático, es una característica de las cosas que se refiere al refinamiento, la mejora, el logro de metas. Calidad no es sinónimo de perfección. Ninguna acción humana y por tanto ningún sistema educativo puede ser perfecto, pero puede y debe aspirar a ser mejorado.

2.2.14. *Principios de calidad*

Según la Escuela Europea de Excelencia, (2016) menciona los siguientes principios:

➤ Principio 1:

Enfoque al cliente Las empresas dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer todos los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder a las expectativas de los empleados.

➤ Principio 2: Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósito y orientación de la empresa. Deben crear y mantener un ambiente interno en el cual los empleados pueden llegar a involucrarse totalmente para conseguir los objetivos de la empresa.

➤ Principio 3: Participación del personal

El personal es la esencia de la empresa y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean utilizadas para el beneficio de la empresa.

➤ Principio 4: Enfoque basado en procesos

Un resultado deseado se consigue más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

➤ Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficiencia y eficacia de una empresa para conseguir sus objetivos.

➤ Principio 6: Mejora continua

La mejora continua del desempeño general de las empresas debe ser un objetivo permanente. La mejora continua de los procesos se consigue con el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), para mejorar.

➤ Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones

Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información. Lo que no se puede medir no puede ser controlado, y lo que no se puede controlar es un caos. Esto no se nos puede ayudar.

➤ Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Una empresa y sus proveedores son interdependientes, y una relación beneficiosa para aumentar la capacidad de ambos para crear valor (p.1-3).

Los principios del sistema de gestión de calidad proporcionan al nivel gerencial de cada empresa lineamientos para guiar u orientar a la empresa hacia la consecución de la mejora del desempeño de su actividad y la satisfacción de sus clientes.

2.2.15. *Sistema de gestión de calidad*

Por parte de (Morris, A. Rodríguez, C. & Vizán, A. (2013) indica que los sistemas de gestión de calidad: “hace referencia al mantenimiento y la mejora continua de todas las funciones de una organización, con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes” (p.794). ISOTools, (2016) indica que los sistemas de gestión de calidad son:

Un Sistema de Gestión de Calidad es, ante todo, el resultado de acciones conjuntas que una empresa u organización pone en marcha para la mejora de sus procesos. No es algo aislado o que se implemente desde el exterior; todo lo contrario, obedece a un modelo estratégico e integrado en todas sus etapas (p.1).

Los sistemas de gestión de calidad son normas y estándares que sirven para hacer cumplir los requisitos de calidad que posee la empresa, y a través de estos poder satisfacer las necesidades de los clientes mediante la mejora continua.

➤ Manual de calidad:

López, P. (2015) menciona que: “el manual de calidad es un documento clásico de los sistemas de gestión de calidad pues viene siendo exigido por la norma ISO 9001 desde su primera impresión.” (p.25)

El contenido del manual de calidad es:

Información general

Alcance y excusiones

Referencia a procedimientos documentados

Mapa de procesos

Para EAE BUSINESS SCHOOL, (2018) afirma que un manual de calidad:

Es un documento que establece los objetivos y los estándares de calidad de una empresa. Describe tantas políticas de calidad y los instrumentos con los que la empresa o el negocio se dotan para lograr los objetivos planteados por la empresa.

En la actualidad con la nueva versión de la norma ISO 9001-2015 el contar con un manual de calidad ya no es un requisito, sino que ha desaparecido totalmente de la norma, pero en si fueron de una gran ayuda para alcanzar los objetivos planteados por la organización.

➤ Política de la calidad

López, P. (2015) indica que:

La política de calidad es una declaración de intenciones, que suele resumirse y concentrarse en un documento breve, de no más de una página. Es necesario que el mensaje que incluya la política de calidad sea claro, concreto y conciso... pues debe, no solo, ser comunicado al personal de la organización sino también comprendido por este.

La política de calidad establece líneas de acción de las diferentes empresas en materia de gestión de calidad es decir muestra que debe hacer cada organización para cumplir los objetivos definiendo métodos y responsables.

➤ Objetivo de la calidad

Para López, P. (2015) menciona que los objetivos de la calidad: “son los retos que se marca la organización para su sistema de gestión. Deben ser coherentes con la política de calidad, y estar orientados hacia la mejora continua de la organización y sus grupos de interés” (p.30).

2.2.16. Informe de auditoría

Según (Carrillo, 2017) menciona que:

Toda organización procesa información financiera y no financiera como resultado de actividades y eventos internos y externos que afectan el logro de sus planes, metas y objetivos. La alta

dirección debe determinar que esta información es importante para su gestión y aquellos que necesitan que se utilice la información.

Para (Correa, 2016) menciona lo siguiente:

La metodología para la evaluación del desempeño incluye el informe de resultados, con referencia específica a las obligaciones y el diseño de informes, como resultado principal de la auditoría, donde se deben considerar los siguientes elementos: se tiene en cuenta:

Desarrollo del informe:

Se sugiere a continuación que la estructura del informe, debido al uso frecuente, puede adaptarse a nuestros objetivos:

Carátula:

- Título de la auditoría.
- Período examinado.
- Código de identificación.

Carta de presentación:

- Índice
- Detalle de siglas y abreviaturas utilizadas
- Aspectos preliminares

Motivo de la auditoría:

- Descripción de donde se generó la actuación, sobre la base del cumplimiento.

Objetivo de la auditoría:

- Determinación de la finalidad o metas del examen

Alcance la auditoría:

El año o período de logro que fue alcanzado en el que todas las actividades en general, incluidas las actividades financieras, pueden esperarse o limitarse a una actividad o actividad en particular.

Antecedentes de la entidad:

- Información general sobre la entidad bajo consideración, tal como: base legal, misión para apoyar su establecimiento y operación, actividades clave, estructura organizacional, presupuesto, finanzas y cualquier otra información cualquier otra información adicional que se considere de interés, así como una descripción de los resultados de acciones previas.
- Métodos, procedimientos, técnicas, herramientas, parámetros, indicadores y metodologías utilizadas para recopilar y analizar información.

Limitaciones:

Aspectos que inciden negativamente en el desarrollo de las actividades de auditoría

Comentarios y observaciones relevantes:

Describa los hechos y detalles obtenidos del análisis y evaluación de la entidad relacionados con los hallazgos de auditoría descubiertos. Esta es la parte más grande del informe e incluye las condiciones, criterios, efectos y causas y, en última instancia, los resultados de la auditoría.

Conclusiones:

La inferencia o diagnóstico se refiere al resultado, presentado como un resumen.

Recomendaciones:

Constituyen el elemento más importante del informe de control de la dirección y están destinados a abordar la causa raíz de los eventos de omisión. Estos se basan en los hallazgos y deben ser razonables a la capacidad del regulador, de modo que se implemente un plan de acción correctivo inmediato para mejorar la gestión.

Anexos:

- Informes Complementarios de Hallazgos.
- Opiniones relevantes de la gerencia, en relación con los hallazgos de auditoría.
- Informes especializados, cuando sea material cuando sea información relevante.
- Informes resumidos de la Junta Directiva de la entidad, sobre operaciones, gobierno y resultados financieros, relacionados con la presentación de informes.

Es el medio más utilizado para comunicar observaciones y recomendaciones a la alta dirección de la organización, sobre los resultados obtenidos del trabajo realizado. Todo informe es una comunicación y todo oyente debe aprender a comunicar. Debe prepararse con cuidado y precisión, al igual que cuando planifica y realiza una evaluación.

2.2.17. Tipos de opinión

Según (Vilema, 2017) menciona que existen cuatro tipos de opinión en auditoría como:

- Opinión favorable:

Demostrar que el auditor está satisfecho, en todos los aspectos importantes, de que los estados financieros están auditados

- Opinión con salvedades:

Es emitido por el auditor de cuentas cuando se producen uno o más hechos en relación con las cuentas anuales que pueden ser de trascendencia general. Por ejemplo, el auditor tiene limitaciones en el alcance de su trabajo.

- Opinión desfavorable:

Significa que las cuentas anuales en su conjunto no presentan una imagen fiel de los activos, la situación financiera, los resultados de las operaciones o la situación financiera de la entidad controlada.

➤ *Opinión denegada:*

Ocurre cuando informar reservas sobre esta entidad hace que el auditor se niegue a expresar una opinión técnica y a incluir esa opinión en el informe de auditoría.

Para (Arroyo, 2017) menciona que:

Las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) prescriben los tipos de opiniones que un auditor puede expresar al auditar los estados financieros de propósito general de una empresa.

➤ *Opinión con salvedades:*

El auditor usó estándares de auditoría generalmente aceptados, pero el cliente no usó consistentemente los estándares de contabilidad aplicables. También puede ocurrir que, por distintas circunstancias, el auditor no sea capaz de obtener evidencia de auditoría suficiente para poder expresar una opinión sin autorización. Por ejemplo, no hay confirmación del cliente de las cuentas por cobrar o el inventario no se puede verificar al final de los estados financieros.

➤ *Opinión negativa:*

Se requiere que el auditor exprese una opinión negativa cuando los estados financieros representan una desviación importante de los principios contables aplicables al cliente o entidad auditada. Esto significa que existen circunstancias materiales o no materiales que no han sido incluidas en los estados financieros.

➤ *Opinión no modificada:*

Una opinión no modificada se especifica en la NIA 700, Formación de opinión e información sobre estados financieros, cuyo propósito es que el auditor exprese una opinión sobre la base de una evaluación final de la evidencia de auditoría obtenida y exprese una opinión. . expresa por escrito, incluyendo la opinión del auditor sobre los estados financieros, para ser entendidos como un juego completo de estados financieros de propósito general, incluyendo las pruebas adjuntas.

➤ *Opinión modificada:*

El auditor expresa una opinión modificada cuando concluye que, con base en la evidencia de auditoría obtenida, el juego completo de estados financieros está libre de incorrección material, o

cuando no puede obtenerse evidencia de auditoría suficiente apropiada para concluir que están libres de incorrección material, error anomalía.

Una opinión favorable o no modificada representa que las cuentas anuales simbolizan en todos los aspectos significativos la verdadera imagen de la entidad. Se utiliza cuando se audita la entidad, el auditor hace su trabajo sin limitación o incertidumbre y donde se requiere información es incluidos en el informe para interpretar correctamente los estados financieros, es una opinión positiva e imparcial.

2.2.18. No conformidad y acción correctiva

Según la Norma Internacional ISO 9001, (2015) cuando exista una no conformidad la empresa debe realizar:

➤ *Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:*

- Tomar acciones para controlarla con finalidad de corregirla;
- Hacer frente a las consecuencias y reducir riesgos.

➤ *Evaluar la necesidad de acciones con la finalidad de eliminar las causas de la no conformidad mediante:*

- El estudio y el examen de la no conformidad;
- La determinación de los principios de la no conformidad.
- La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir.

➤ Implementar cualquier acción necesaria.

➤ Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.

➤ Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación.

El auditor debe tomar las acciones correctivas necesarias para proporcionar retroalimentación inmediata a las no conformidades observadas durante la preparación de su trabajo.

2.2.19. Seguimiento de auditoría

Según la ISO 9001 de Calidad menciona lo siguiente:

Los informes de auditoría interna realizados dentro de una organización deben registrarse para demostrar los respectivos requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2000 antes de la auditoría de certificación. Se puede encontrar más información sobre estos registros requeridos en el procedimiento de auditoría interna que aparece en los anexos.

Para (Andrade, 2015) afirma que:

Un adecuado control del nivel de calidad durante el desarrollo paso a paso del proceso de auditoría interna gubernamental permitirá al auditor obtener un informe que agregue valor a la organización. Sin embargo, aún es necesario asegurar que se han tomado las medidas necesarias para mejorar el sistema de control y reducir los riesgos, porque solo a través de la implementación total de los compromisos de los jefes de departamento y gerentes de gestión de operaciones, se logrará un impacto agregando valor a los procesos de la organización.

Una auditoría de seguimiento es el resultado de una evaluación o decisión de certificación. El objetivo de una auditoría de seguimiento es precisamente seguir la evolución de las no conformidades que solo pueden verificarse durante una auditoría física.

2.2.20. Auditoría de Calidad

Según la ISO 9001 define a la calidad como:

Un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría (registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia. (Guevara, 2014)

De igual forma (Correa, 2016) afirma que:

La auditoría de calidad es un elemento muy importante en la evaluación del nivel de implantación de la calidad, de la efectividad del sistema o del nivel de madurez del desempeño en la organización. Sus datos resultantes, son una rica fuente de información para un control efectivo de la gestión.

La auditoría de calidad es una evaluación de las herramientas que proporciona la gestión de la mejora continua de una entidad u organización con los fines de mejorar la calidad de los productos y servicios también depende de los sistemas y procedimientos de control, y los sistemas y procedimientos de control añaden la seguridad de que debe mejorarse continuamente.

CAPITULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de investigación

- **Mixto:** Según (Ayala, 2021) en el enfoque de investigación mixto menciona lo siguiente: “La investigación mixta, también conocida como estudios múltiples o investigación integradora, es un tipo de investigación en la que se utiliza una metodología que busca integrar métodos cualitativos y cuantitativos dentro de un mismo estudio.”

Como parte del trabajo de grado se utilizó un método mixto de investigación. Por un lado, se utiliza el método cuantitativo cuando los datos se obtienen aplicando una encuesta a los directivos del Centro de Admisión y Nivelación, ya que los resultados son analizados e interpretados para su aplicación al control de gestión. En cambio, se utiliza un enfoque cualitativo en la titulación cuando la información se obtiene de entrevistar y observar a la población de la entidad.

3.2. Nivel de investigación

- **Descriptivo:** (Moreno, 2016) menciona del nivel descriptivo lo siguiente: “El propósito de este nivel de estudio como lo dice su nombre es describir situaciones y eventos. Decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades, etc.”

El nivel de descripción se aplica en la encuesta porque se pretende reflejar y describir la situación actual del Centro de Admisión y Nivelación. También puede describir las causas bajo las cuales ocurre el problema en estudio.

- **Explicativo:** De igual forma el nivel explicativo (Aspaza, 2017) menciona lo siguiente: “El nivel explicativo se utiliza con el fin de intentar determinar las causas y consecuencias de un fenómeno concreto. Se busca no solo el qué sino el porqué de las cosas, y cómo han llegado al estado en cuestión.”

Se utiliza el nivel de investigación explicativo porque puede revelar los resultados y hallazgos de la auditoría de calidad encontrados en el proceso y sus causas, obteniendo así una mejor comprensión de la variable de investigación.

3.3. Diseño de investigación

En el Trabajo de Integración Curricular se hará uso de lo siguiente:

- **Investigación no experimental:** Según (Montano, 2021) menciona lo siguiente: “No hay manipulación ni control de las variables independientes, se observan y agregan a medida que ocurren en el ámbito productivo, comercial, social, económico, etc.”

El presente Trabajo de Integración Curricular es de carácter no empírico debido a que no se modifica en nada la variable de investigación, solo se observa el comportamiento de los trabajadores de la institución en su entorno y en base a ello se recopilan los datos.

- **Diseño transversal:** Según lo menciona Hernández (2015) “Las estimaciones horizontales son apropiadas cuando la investigación implica analizar la magnitud de una o más variables en un momento dado. También es adecuado para analizar la relación entre un conjunto de variables en un momento dado.”

El presente Trabajo de Integración Curricular tuvo un diseño transversal para el control de la auditoría de calidad en el periodo de enero a diciembre del 2021, teniendo como variable de investigación estática por lo que se analizaran las mismas desde un punto de vista técnico con herramientas de auditoría.

3.4. Tipo de estudio

- **Aplicada:** Menciona Lozada (2014, p.34) que: “La investigación aplicada tiene como objetivo generar conocimiento que tenga aplicación directa a los problemas de la sociedad o del sector productivo.”

El presente trabajo de grado tiene un tipo de investigación aplicada ya que tiene como objetivo solucionar problemas que se presentan en los procesos académicos del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH, permitiendo proponer posibles soluciones para lograr la eficacia y eficiencia del proceso.

- **Documental:** Según lo menciona (Rizo, 2015) menciona lo siguiente: “La investigación documental se centra en todos los procesos involucrados en el uso práctico y racional de los recursos disponibles en los recursos de información.”

Para el desarrollo del tema se han utilizado diversas fuentes de diferentes autores de libros, tesis universitarias, revistas profesionales, entre otros, para comprender mejores aspectos teóricos del trabajo, además, documentos proporcionados por el Centro de Admisión y Nivelación mismos que utilizaron para desarrollar controles de gestión.

- **De campo:** En el libro de Baena (2017, p.70) menciona lo siguiente: “El propósito de las técnicas específicas de investigación de campo es recopilar y registrar de manera ordenada datos relevantes para el tema seleccionado para el estudio.”

Este estudio fue de campo ya que la información se obtuvo directamente del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH, a través de observaciones, entrevistas, investigaciones e interacciones con sus colaboradores.

3.5. Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra

3.5.1. Población

Tabla 1-3: Población del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH.

ÁREA	NÚMERO
Director	1
Coordinadora	1
Secretaria	1
Conserje	1
Personal Técnico Administrativo	3
Total	7

Fuente: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Realizado por: Solano, L. 2022.

3.5.2. Muestra

Debido al número de trabajadores del Centro de Admisión y Nivelación no es recomendable obtener una muestra.

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

3.6.1. Métodos

- **Deductivo:** Según lo mencionan los autores Rodríguez y Pérez en su artículo que el método deductivo es: “Por medio del método deductivo, pasamos de un conocimiento general a otro de menor generalidad. Las generalizaciones son el punto de partida para hacer inferencias mentales y llegar a nuevas conclusiones lógicas para casos específicos.” (2017, p.11)

El enfoque deductivo se utiliza partiendo de generalizaciones establecidas en el marco teórico como la definición y procedimientos para la auditoría, hasta llegar a situaciones específicas como: realizar la auditoría desde la gestión del proceso de educación de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo hasta la elaboración de conclusiones y recomendaciones en el informe de auditoría.

- **Inductivo:** Según (Calderon, 2019) menciona lo siguiente: “Un método inductivo es un método por el cual una serie de conclusiones o respuestas se derivan de un conjunto particular o específico de premisas. Sus elementos incluyen la observación, investigación, clasificación y registro de locales.”

Este método de investigación se utiliza en la titulación actual porque, sobre la base de la información recopilada, es posible sacar conclusiones generales consistentes con lo observado e investigado.

- **Analítico:** Según lo menciona (Rodríguez, 2019) afirma que “La investigación analítica es una forma de investigación que incluye habilidades como el pensamiento crítico y la evaluación de hechos e información relevante para una investigación. La idea es encontrar lo esencial en el tema que se analiza para una buena comprensión de ese tema.”

Los métodos analíticos se utilizan para realizar el análisis e interpretación de la información obtenida en el Centro de Admisión y Nivelación, especialmente en el área de educación, y los vacíos que presentan en el proceso educativo.

3.6.2. Técnicas

Las tres técnicas que se aplicarán en el presente Trabajo de Integración Curricular son los siguientes:

- **Entrevista:** Según lo menciona (Mata, 2020) afirma que: “Una técnica de recopilación de información y datos, realizada a partir de una conversación orientada que cumple con los propósitos específicos de la investigación.”

Mediante la aplicación de esta técnica se mantuvo un diálogo cara a cara con los trabajadores del Centro de Admisión y Nivelación para conocer sus opiniones o puntos de vista sobre el proceso crediticio, a partir de lo cual se pudo identificar debilidades.

- **Encuesta:** Según lo menciona (Rodríguez, 2017) comenta que: “Una encuesta es un estudio realizado en el que se utilizan procedimientos estandarizados para formular preguntas, con el objetivo de obtener datos cuantitativos relacionados con un tema en particular.”

Con el fin de recopilar más información se aplicó la técnica de la encuesta de igual forma al directo, coordinadora y todos los trabajadores administrativos y en base a ello se obtuvo los resultados estadísticos para su análisis y explicación.

- **Observación:** Según lo menciona (Pérez M. , 2021) afirma que “Es una técnica de recopilación de información que consiste básicamente en observar, acumular e interpretar las acciones, comportamientos y eventos de personas u objetos como lo hacen normalmente.”

Esta técnica es muy útil porque al observar directamente el desarrollo de los colaboradores de la institución, especialmente durante la visita preliminar, es posible conocer las instalaciones existentes, los documentos y el personal que se debe consultar más familiarizado con la entidad auditada.

3.6.3. Instrumentos

Los instrumentos que se van a utilizar en el presente Trabajo de Integración Curricular son los siguientes:

- **Guía de entrevista:** Según lo menciona (Cime, 2021) afirma que: “Una guía de entrevista es un documento que abarca temas, preguntas que suscitan y aspectos a analizar durante una entrevista.”

Se estableció y aplicó una serie de trece preguntas a los trabajadores de la Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH para obtener información clara, precisa y pertinente.

- **Cuestionario:** Según el autor (Leos, 2021) menciona que: “Un cuestionario es un cuestionario que hace una serie de preguntas para extraer cierta información de un grupo de personas.”

Para realizar la encuesta se planteó un conjunto de doce preguntas cerradas y una abierta orientadas al proceso de auditoría de calidad a la ESPOCH y con ayuda de esta técnica se puede realizar una evaluación del control interno en la actualidad.

- **Guía de Observación:** Una guía de observación es una herramienta basada en una lista de indicadores que se pueden escribir en forma de declaraciones o preguntas que guían el trabajo de observación al indicar aspectos relevantes del proceso de observación. (Guadalupe y Criollo, 2021)

La Guía de Observación fue creada con el propósito de registrar información importante, relevante e interesante para el ejercicio del control de gestión.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Una vez aplicada la encuesta a los funcionarios del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH, se obtuvieron los siguientes resultados.

1. ¿El Centro de Admisión y Nivelación ha sido objeto de auditorías anteriormente?

Tabla 2-4: Objeto de auditorías anteriores

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta realizada a los funcionarios del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH

Realizado por: Solano, L. 2022.



Gráfico 1-4. Objeto de auditorías anteriores

Realizado por: Solano, L. 2022.

Análisis e interpretación:

De los siete funcionarios encuestados del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH, se pudo obtener que el 100% de estos manifiestan que, si se ha realizado auditorías con anterioridad dentro de la CAN, es decir que existen diferentes tipos de auditorías sin especificaciones.

2. ¿Se han evaluado los procesos académicos en el Centro de Admisión y Nivelación?

Tabla 3-4: Evaluación de procesos académicos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	71%
No	2	29%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta realizada a los funcionarios del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH
Realizado por: Solano, L. 2022.

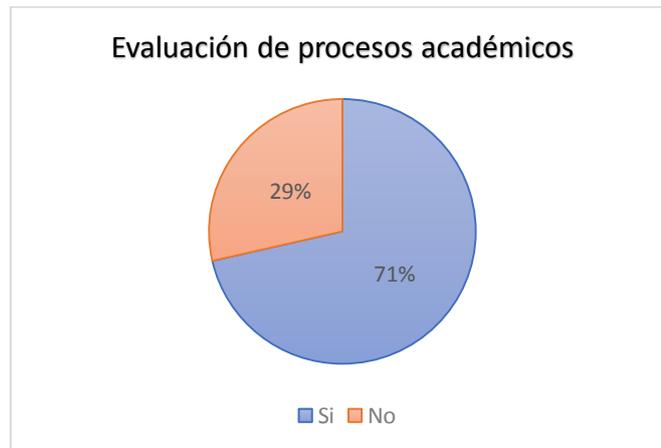


Gráfico 2-4. Evaluación de procesos académicos

Realizado por: Solano, L. 2022.

Análisis e interpretación:

De los siete funcionarios encuestados del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH, se pudo obtener que del 100% de los mismos el 71% manifiestan si se han evaluado procesos académicos dentro de la CAN, mientras que el 29% afirma que no se han evaluado procesos académicos.

3. ¿Qué tipo de evaluación se ha realizado?

Tabla 4-4: Tipo de evaluación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Administrativo	3	43%
Gestión	0	0%
Financiero	2	29%
Académico	2	29%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta realizada a los funcionarios del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH
Realizado por: Solano, L. 2022.

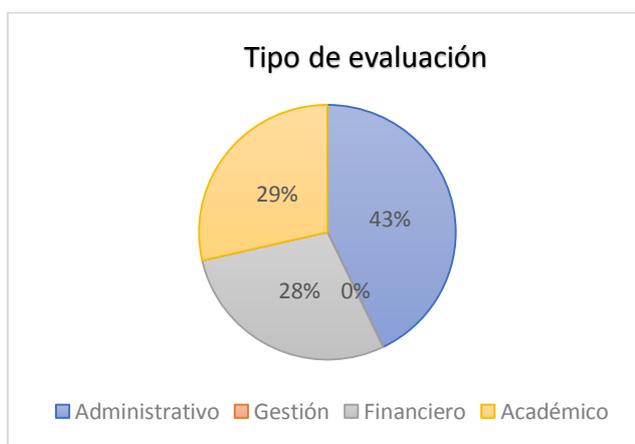


Gráfico 3-4. Tipo de evaluación

Realizado por: Solano, L. 2022.

Análisis e interpretación:

De los siete funcionarios encuestados del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH, se pudo obtener que del 100% de los mismos el 43% manifiestan que se ha realizado evaluaciones administrativas, mientras que el 29% afirma que se han realizado evaluaciones académicas y el 28% que se han realizado evaluaciones financieras, es decir que existen varios tipos de evaluaciones que se han realizado dentro de la CAN.

4. ¿El Centro de Admisión y Nivelación cuenta con un sistema de Calidad?

Tabla 5-4: Sistema de calidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	7	100%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta realizada a los funcionarios del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH

Realizado por: Solano, L. 2022.



Gráfico 4-4. Sistema de calidad

Realizado por: Solano, L. 2022.

Análisis e interpretación:

De los siete funcionarios encuestados del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH, se pudo obtener que el 100% afirma que no existe un sistema de calidad dentro de la CAN, es decir que se debe aplicar una auditoría de este tipo para el mejor control dentro de la institución.

5. ¿Considera usted que es importante realizar una auditoría de calidad a los procesos académicos de la CAN?

Tabla 6-4: Sistema de calidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta realizada a los funcionarios del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH
Realizado por: Solano, L. 2022.



Gráfico 5-4. Importancia de realizar una auditoría de calidad.
Realizado por: Solano, L. 2022.

Análisis e interpretación:

De los siete funcionarios encuestados del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH, se pudo obtener que el 100% de ellos afirman que si es importante realizar una auditoría de calidad dentro de la CAN.

6. ¿El Centro de Admisión y Nivelación tiene estructurado una política de calidad a los procesos académicos?

Tabla 7-4: Política de calidad.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	29%
No	5	71%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta realizada a los funcionarios del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH
Realizado por: Solano, L. 2022.

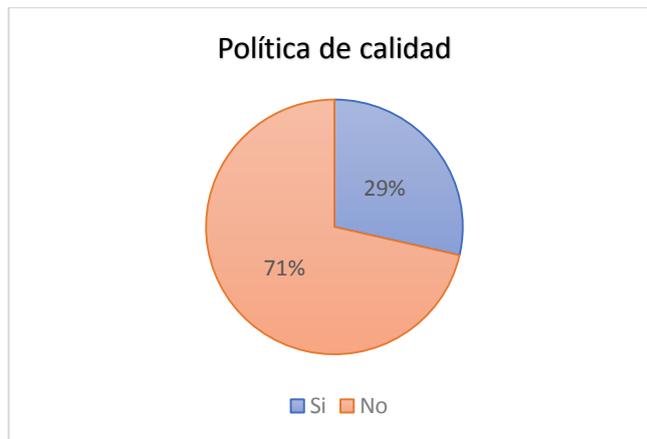


Gráfico 6-4. Política de calidad.

Realizado por: Solano, L. 2022.

Análisis e interpretación:

De los siete funcionarios encuestados del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH, se pudo obtener que el 71% de ellos afirman que no existen políticas de calidad dentro de la CAN, por lo cual se implementaría ciertas políticas para uso práctico de las mismas.

7. ¿La gestión académica cuenta con un software específico?

Tabla 8-4: Software específico.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	86%
No	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta realizada a los funcionarios del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH
Realizado por: Solano, L. 2022.

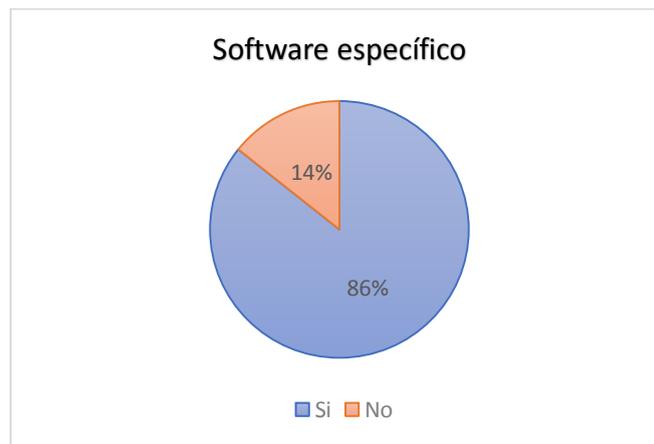


Gráfico 7-4. Software específico

Realizado por: Solano, L. 2022.

Análisis e interpretación:

De los siete funcionarios encuestados del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH, se pudo obtener que del 100% de los mismos el 86% afirma que si existe un programa específico dentro de la CAN, es decir que la institución se rige bajo un software para el mejor manejo de la misma.

8. ¿Cuenta con un archivo activo y pasivo de la gestión académica en la CAN?

Tabla 9-4: Archivo activo y pasivo.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	71%
No	2	29%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta realizada a los funcionarios del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH
Realizado por: Solano, L. 2022.

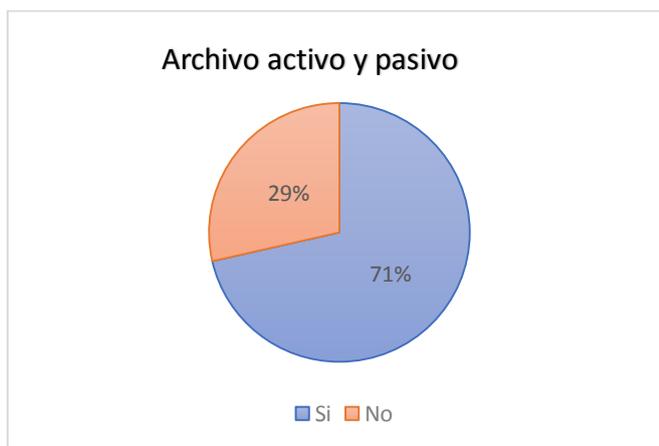


Gráfico 8-4. Archivo activo y pasivo.

Realizado por: Solano, L. 2022.

Análisis e interpretación:

De los siete funcionarios encuestados del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH, se pudo obtener que el 100% de ellos el 71% afirma que, si existen archivos activos y pasivos dentro de la CAN, es decir que el 29% menciona que no existen dichos archivos para la obtención de información.

9. ¿Se evalúa el desempeño académico a los técnicos docentes que imparten clases en la CAN?

Tabla 10-4: Desempeño académico.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%

Fuente: Encuesta realizada a los funcionarios del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH
Realizado por: Solano, L. 2022.



Gráfico 9-4. Desempeño académico.

Realizado por: Solano, L. 2022.

Análisis e interpretación:

De los siete funcionarios encuestados del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH, se pudo obtener que el 100% de ellos afirman que si se evalúa el desempeño académico a los técnicos docentes que imparten clases, es decir que el sistema de evaluación se encuentra activo para la verificación del desempeño de los docentes.

10. ¿El Centro de Admisión y Nivelación dispone de una estructura orgánica funcional interna?

Tabla 11-4: Estructura orgánica funcional

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta realizada a los funcionarios del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH
Realizado por: Solano, L. 2022.



Gráfico 10-4. Estructura orgánica funcional.

Realizado por: Solano, L. 2022.

Análisis e interpretación:

De los siete funcionarios encuestados del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH, se pudo obtener que el 100% de ellos afirman que si existe una estructura orgánica funcional dentro de la CAN, es decir que la institución se encuentra organizada jerárquicamente para un mejor orden dentro de la misma.

11. ¿El Centro de Admisión y Nivelación cuenta con un estatuto y manuales de procedimientos?

Tabla 12-4: Estatuto y manuales de procedimientos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	43%
No	4	57%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta realizada a los funcionarios del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH

Realizado por: Solano, L. 2022.

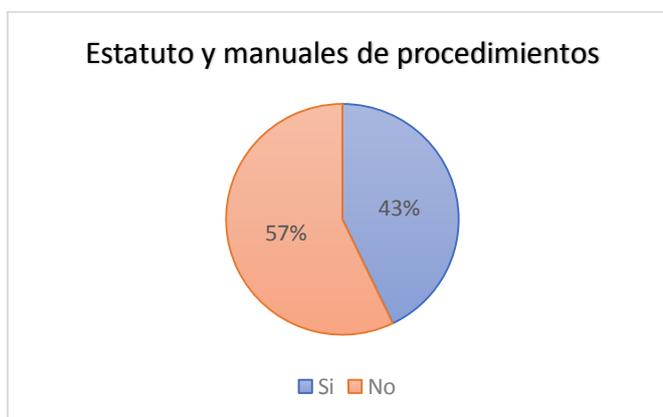


Gráfico 11-4. Estatuto y manuales de procedimientos.

Realizado por: Solano, L. 2022.

Análisis e interpretación:

De los siete funcionarios encuestados del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH, se pudo obtener que del 100% el 57% afirman que no existen manuales y procedimientos dentro de la CAN, es decir que hay un 43% de deficiencia en el control de manuales de procedimientos.

12. ¿Considera usted que en un futuro el Centro de Admisión y Nivelación debería contar con sistema de calidad?

Tabla 13-4: Sistema de calidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	100%
No	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Encuesta realizada a los funcionarios del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH

Realizado por: Solano, L. 2022.



Gráfico 12-4. Sistema de calidad.

Realizado por: Solano, L. 2022.

Análisis e interpretación:

De los siete funcionarios encuestados del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH, se pudo obtener que el 100% de ellos afirman que sería importante contar con un sistema calidad dentro de la CAN, es decir que todos están de acuerdo que es de vital importancia aplicar un sistema de calidad dentro de la institución.

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1. Propuesta

ARCHIVO PERMANENTE

EMPRESA	CENTRO DE ADMISIÓN Y NIVELACIÓN ESPOCH
NATURALEZA	AUDITORÍA DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001
PERIODO	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021



Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

**ÍNDICE DEL ARCHIVO PERMANENTE
DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD AL
CENTRO DE ADMISIÓN Y NIVELACIÓN**

AP 2/2

ARCHIVO PERMANENTE	AP
Orden de trabajo	AP1
Información general	AP2
Hojas de marcas y referencia	AP3
Programa de auditoría	AP4
ANEXO	

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

ASUNTO: ORDEN DE TRABAJO
DIRIGIDO A: CENTRO DE ADMISIÓN Y NIVELACIÓN ESPOCH
OFICIO No. 01-2021

Riobamba 15 de Julio del 2021

Srta.
Lizbeth Gabriela Solano Alulema
Tesista

Presente. –

Una vez firmado el contrato de mutuo acuerdo entre las dos partes para la ejecución del Trabajo de Integración Curricular a la empresa SOFRATESA – SOFTSA, autorizo a usted realizar la auditoría de calidad a la empresa antes mencionada, recordando la responsabilidad y pertinencia durante el desarrollo del trabajo.

El objetivo principal que debe cumplirse es:

Realizar una Auditoría de Calidad a los procesos de instalación eléctrica aplicando la norma ISO 9001 – 2015, al Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, mediante las diferentes fases del proceso de auditoría, que permitan la emisión del informe con sus respectivas conclusiones y recomendaciones para mejorar los procesos académicos de los mismos.

El tiempo estimado dentro del contrato firmado es de 90 días laborables, información que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente

Ing. Jorge Arias
SUPERVISOR

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

INFORMACIÓN GENERAL

La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH), tiene su origen en el Instituto tecnológico Superior de Chimborazo, creado mediante Ley No.69,09, expedida por el Congreso Nacional, el 18 de abril de 1969. Inicia sus actividades académicas el 2 de mayo de 1972 con las Escuelas de Ingeniería Zootécnica, Nutrición y Dietética e Ingeniería Mecánica. Se inaugura el 3 de abril de 1972. El 28 de septiembre de 1973 se anexa la Escuela de Ciencias Agrícolas de la PUCE, adoptando la designación de Escuela de Ingeniería Agronómica.

En la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, dedicada al servicio de educación superior a los jóvenes de la provincia y del país, dentro de su estructura orgánica funcional se encuentra el Centro de Admisión y Nivelación (CAN) siendo una Unidad académica que garantiza las condiciones de acceso de los estudiantes en igualdad de oportunidades, optimizando sus habilidades y competencias de aprendizaje, compensando las desigualdades producidas por la heterogeneidad educativa del bachillerato y garantizando el desempeño académico favorable en cada una de las siete facultades, dos extensiones y en cada una de las carreras que el estudiante opta para su formación profesional; considerando que junto al personal académico, los estudiantes definen el proceso de enseñanza-aprendizaje y la calidad de la educación.

El Centro de Admisión y Nivelación (CAN) de la Escuela Superior politécnica de Chimborazo realiza actividades administrativas, de gestión, de investigación, de vinculación y de docencia; cuenta con una planta docente con perfiles en cada una de las áreas objeto de estudio en concordancia a las cátedras que imparten a los estudiantes en cada una de las carreras a fin de cumplir con el objetivo de nivelación y posterior admisión para su formación profesional.

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

Base Legal

Según Ley 69,09 del 18 de abril de 1969, expedida por el Congreso Nacional publicada por el registro Oficial N.º 173 del 7 de mayo de 1969, se crea el Instituto Superior Tecnológico de Chimborazo, iniciando sus labores académicas el 2 de mayo de 1972. El cambio de denominación a Escuela Superior Politécnica de Chimborazo ESPOCH, se produce mediante Ley No. 1223 del 29 de octubre de 1973 publicada en el Registro Oficial N.º 425 del 6 de noviembre del mismo año. Las Escuelas de Nutrición y Dietética y de Ingeniería Zootécnica convirtieron en facultades conforme lo estipula la Ley de Educación Superior en sus artículos pertinentes.

En 1978 se crea la Facultad de Química y Administración de Empresas. El 15 de agosto de 1984 se crean las Escuelas de Doctorado en Física Matemática que junto a las Escuelas de Doctorado y Tecnología en Química ya existentes entran a constituir la Facultad de Ciencias.

El 21 de diciembre de 1985 se crea la Escuela de Cómputo pasando a depender de la Facultad de Ciencias. La carrera de Bioquímica y Farmacia se crea según Resolución No. 311 de] Honorable Consejo Politécnico (H.C.P.) del 7 de septiembre de 1999.

El 27 de septiembre de 1992 se crean las Escuelas de Ingeniería en Banca y Finanzas y Tecnología en Marketing que se integran a la Facultad de Administración de Empresas; Ingeniería en Sistemas que se integra a la Facultad de Ciencias, Licenciatura en Educación Sanitaria que pasa a ser parte de la Facultad de Nutrición y Dietética, hoy denominada de Salud Pública.

El 17 de noviembre de 1994. Por medio de las resoluciones del H. C. P. N.º 238 y 239, se crean las Escuelas de Ingeniería en Ecoturismo y Escuela de Tecnología Agroforestal como parte de la hoy Facultad de Agronomía, hoy denominada de Recursos Naturales.

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

El 7 de julio de 1995 se crea la Escuela de y Lingüística y el 31 de junio de 1997, cambia de denominación a Escuela de Lenguas y Comunicación, mediante resolución N.º 296.

El 15 de agosto de 1995 a través de la resolución N.º 167 del H. C. P. se crea la Escuela de Ingeniería en Industrias Pecuarias como parte de la Facultad de Ciencias Pecuarias, anteriormente llamada Facultad de Ingeniería Zootécnica.

El 7 de septiembre de 1995, la Facultad de Mecánica, crea las Carreras de Ingeniería de Ejecución en Mecánica y de Ingeniería de Mantenimiento Industrial, mediante resoluciones 200 y 200a, del H. C. P.

El 19 de agosto de 1996, mediante resolución N.º 236, la Facultad de Ciencias crea, adjunta a la Escuela de Computación, la carrera de Ingeniería Electrónica.

El 31 de julio de 1997, la Facultad de Administración de Empresas crea la Escuela de Tecnología en Marketing y la carrera de Ingeniería en Marketing, mediante resolución No. 317 del H. C. P. Las carreras de Comercio Exterior e Ingeniería Financiera se crean según resolución No. 142 del H.C.P del 28 de marzo del 2000.

El del 2000, mediante resolución No. Del H.C.P. se crea la Facultad de Informática y Electrónica la misma que agrupa a las escuelas de Ingeniería en Sistemas, Ingeniería Electrónica y Tecnología en Computación y Diseño Gráfico.

La ESPOCH es una institución con personería jurídica de derecho público totalmente autónoma, se rige por la Constitución Política del Estado ecuatoriano, la ley de educación superior y por su propio estatuto y reglamentos internos y tiene su domicilio principal en la ciudad de Riobamba.

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

Objetivos

- Lograr una administración moderna y eficiente en el ámbito académico, administrativo y de desarrollo institucional.
- Establecer en la ESPOCH una organización sistémica, flexible, adaptativa y dinámica para responder con oportunidad y eficiencia a las expectativas de nuestra sociedad.
- Desarrollar una cultura organizacional integradora y solidaria para facilitar el desarrollo individual y colectivo de los politécnicos.
- Fortalecer el modelo educativo mediante la consolidación de las unidades académicas, procurando una mejor articulación entre las funciones universitarias.
- Dinamizar la administración institucional mediante la desconcentración de funciones y responsabilidades, procurando la optimización de los recursos en el marco de la Ley y del Estatuto Politécnico.
- Impulsar la investigación básica y aplicada, vinculándola con las otras funciones universitarias y con los sectores productivos y sociales. Promover la generación de bienes y prestación de servicios basados en el potencial científico-tecnológico de la ESPOCH.

Principios

La ESPOCH es una Institución pública que fundamenta su acción en los principios de: autonomía, democracia, cogobierno, libertad de cátedra e inviolabilidad de sus predios. Estimula el respeto de los valores inherentes de la persona, que garantiza la libertad de pensamiento, expresión, culto, igualdad, pluralismo, tolerancia, espíritu crítico y cumplimiento de las Leyes y normas vigentes.

Fines

- Impartir enseñanza a nivel de pregrado, postgrado y educación continua, en ciencia y tecnología, basadas en la investigación y la producción de bienes y servicios;

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

- Realizar investigación científica y tecnológica para garantizar la generación, asimilación y adaptación de conocimientos que sirvan para solucionar los problemas de la sociedad ecuatoriana;
- Formar profesionales líderes con sólidos conocimientos científicos, tecnológicos, humanísticos; con capacidad de auto educarse, de comprender la realidad socioeconómica del país, Latinoamérica y el mundo; que cultiven la verdad, la ética, la solidaridad; que sean ciudadanos responsables que contribuyan eficaz y creativamente al bienestar de la sociedad;
- La búsqueda permanente de la excelencia académica a través de la práctica de la calidad en todas sus actividades; y,
- Fomentar el desarrollo de la cultura nacional y universal para fortalecer nuestra identidad nacional y sus valores.

Son medios e instrumentos para la consecución de sus fines:

- La planificación integral a corto, mediano y largo plazo;
- La investigación científica.
- La docencia de alto nivel, especializada y con capacidad investigativa;
- La infraestructura, científico-técnica moderna;
- La publicación de información científica en todas sus manifestaciones;
- La vinculación directa con los sectores productivos y sociales; y,
- Otros que coadyuven al cumplimiento de su misión.

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

Visión

Ser una institución de educación superior líder, pertinente y de excelencia en academia, en investigación y vinculación que promueva el enriquecimiento de la cultura a través de la transferencia nacional e internacional de saberes y conocimientos, para la construcción de soluciones que aporten al desarrollo de la sociedad en armonía con los derechos de la naturaleza.

Misión:

Formar profesionales e investigadores integrales, humanistas, científicos y competentes, capaces de contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad, el bienestar de la región y país.

CENTRO DE ADMISIÓN Y NIVELACIÓN (CAN)

El Centro de Admisión y Nivelación (CAN) de la Escuela Superior politécnica de Chimborazo realiza actividades administrativas, de gestión, de investigación, de vinculación y de docencia; cuenta con una planta docente con perfiles en cada una de las áreas objeto de estudio en concordancia a las cátedras que imparten a los estudiantes en cada una de las carreras a fin de cumplir con el objetivo de nivelación y posterior admisión para su formación profesional.

Antecedentes

Se hace referencia a la normativa que promueve la implementación de la gestión basada en un enfoque de procesos como base para la obtención de resultados precisos, en el menor tiempo posible y que satisfagan la necesidad del usuario.

Mediante Registro Oficial N° 895 del 20 de febrero de 2013, la Presidencia de la República emite la NORMA TÉCNICA DE ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS, instrumento mediante el cual se establecen los lineamientos generales para la administración por procesos en las instituciones públicas.

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

El artículo 18 literal b) y e) de la Ley Orgánica de Educación Superior, faculta a las Universidades y Escuelas Politécnicas la libertad para expedir sus estatutos y gestionar sus procesos internos, en tal virtud el Consejo Politécnico de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo mediante resolución 571. CP.2017 expidió el MANUAL ORGÁNICO FUNCIONAL POR PROCESOS de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

En la estructura de una organización basada en procesos, un resultado se alcanza eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan solo sobre la base de procedimientos.

OBJETIVOS

General

Implementar el Manual de Procesos y Procedimientos del Centro de Admisión y Nivelación.

Específicos

- Definir los mapas de procesos del Centro de Admisión y Nivelación.
- Simplificar las tareas internas para la entrega de resultados mediante el establecimiento de procesos.
- Asignar responsables para las diferentes actividades que conforman los procesos.
- Optimizar el tiempo de respuesta y los recursos utilizados a través de la aplicación de procedimientos.

Base Teórica

Acuerdo Ejecutivo 1580 emitido 20 de febrero del 2013: Norma Técnica de Administración por Procesos.

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

Artículo 6.- Conceptos y Definiciones. –

Para efectos de esta norma se entenderá por:

a) Administración por procesos. –

La administración por procesos es un conjunto de actividades sistemáticas realizadas en una institución, con el propósito de mejorar continuamente la eficacia y la eficiencia de su operación para proveer servicios y productos de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas del ciudadano, beneficiario o usuario.

b) Cliente de un proceso. –

Persona natural o jurídica que utiliza o recibe el producto/servicio del proceso. Los clientes de un proceso pueden ser de los siguientes tipos:

1. Cliente interno. - Persona o unidad administrativa que pertenece a la misma institución, tales como: servidores públicos, direcciones, subsecretarías, etc.
2. Cliente externo. - Se define como cliente externo al receptor del producto generado en el proceso que no pertenece a la misma institución, puede ser definido como ciudadano, empresa, organización o gobierno.

c) Disparador. –

Evento o condición que causa el inicio o activación del proceso.

d) Diagrama de flujo. –

Representación gráfica de la secuencia de actividades del proceso.

e) Entradas. –

Son los insumos que ingresan al proceso para ser transformados durante la ejecución de este para producir salidas mediante actividades que agregan valor.

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

f) Macroproceso. –

Modelo de un conjunto de procesos interrelacionados, agrupados en las etapas necesarias para obtener un producto o servicio cumpliendo con los requisitos explícitos e implícitos de sus ciudadanos, beneficiarios o usuarios.

g) Proceso. –

Es una serie de actividades definibles, repetibles, predecibles y medibles que llevan a un resultado útil para un cliente interno o externo. Los procesos se interrelacionan en un sistema que permite a la Institución agregar valor a sus clientes.

h) Salidas (productos). -

Productos o servicios creados, provistos o transformados con valor agregado por la institución en la ejecución del proceso.

GESTIÓN POR PROCESOS DEL CENTRO DE ADMISIÓN Y NIVELACIÓN

MACROPROCESO: ADMISIÓN Y NIVELACIÓN

Unidad Responsable: Centro de Admisión y Nivelación

MISIÓN: Apoyar las funciones y procesos académico-administrativos institucionales, proporcionando servicios integrales en el área de Admisión y Nivelación.

Responsable: Director (a) de Admisión y Nivelación.

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Trabajar en conjunto con la secretaria académica, direcciones de carrera, subdecanatos de la institución bajo la supervisión del Vicerrectorado Académico.
- b) Garantizar el cumplimiento de los requisitos normados por el sistema de Admisión y Nivelación
- c) Cumplir con el proceso establecido por el Sistema de Nivelación y Admisión, a todas las IES públicas.

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

- d) Garantizar el cumplimiento de las necesidades de carga académica para llevar adelante el proceso de nivelación.
- e) Garantizar la planificación académica alineada a las necesidades institucionales para el desarrollo del curso de nivelación de carrera.
- f) Coordinar junto con las Facultades el proceso de gestión académica en nivelación.
- g) Formular el Plan Operativo y el Plan Anual de Compras del Centro de Admisión y Nivelación.
- h) Garantizar que únicamente se considere técnicos docentes para el dictado de las asignaturas.

GESTIÓN INTERNA

- Admisión
- Nivelación

Procesos

Para el cumplimiento de sus atribuciones y responsabilidades, el Centro de Admisión y Nivelación gestiona sus actividades a través de los siguientes procesos: Admisión y Nivelación.

a) Admisión

El proceso de admisión divide su accionar en el subproceso de validación de carreras vigentes, carga de la oferta académica y habilitación de nota o cuenta.

En el subproceso de actualización de oferta académica para admisión en la SENESCYT, se realiza la respectiva validación de las carreras existentes en la ESPOCH para la posterior oferta académica tal como lo dispone la SENESCYT.

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

La carga cupos de admisión de la oferta académica mediante la aprobación del centro de admisión y nivelación y rectorado se enviará a la plataforma del SENESCYT el número de cupos que ofertará la ESPOCH en sus diferentes carreras para el presente periodo académico.

Dentro de la habilitación de nota o cuenta se cargará y validará la matriz de las personas que han solicitado su nota o cuenta a la SENESCYT, analizando el caso de cada aspirante o estudiante de la ESPOCH.

b) Nivelación

Para el desarrollo de este proceso se ha identificado subprocesos como la elaboración del calendario académico y nivelación, inscripción en nivelación de carrera, inscripción Período Académico Ordinario 1, planificación de área e instrumentos académicos.

En el subproceso se desarrollará el calendario académico de nivelación para ello contará con la planificación anual que deben seguir los estudiantes, docentes y trabajadores de esta unidad.

El área de nivelación realizará la inscripción de los estudiantes que hayan sido designados por la SENESCYT para poder acceder a una carrera dentro de la ESPOCH, dejando el proceso de matriculación para que se desarrolle dentro de las facultades.

Se procede con la inscripción en el Período Académico Ordinario 1 de las diferentes carreras, ejecutando todas las acciones previas al trabajo en las carreras, tal como le emisión y legalización de los certificados de promoción, así como el registro para el sistema académico.

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

La planificación de área debe desarrollar comisiones que se encarguen de la planificación de área del centro de Admisión y Nivelación, con el fin de realizar actividades eficientes a su vez, las comisiones que se encarguen de revisar los instrumentos académicos y de dar seguimiento, con el fin de dar cumplimiento a todas las actividades planificadas.

Dentro de los múltiples reportes que se generan en el CAN, en base a los lineamientos remitidos desde SENESCYT, antes, durante y después del desarrollo del curso de nivelación de carrera, se encuentra la Validación y consolidación de la información basada en la Matriz MTN sobre el estado académico de los estudiantes. Tales tareas no constituyen un proceso, sino más bien un producto de análisis delicado de responsabilidad exclusiva de la Dirección.

Ubicación Geográfica

Macro Ubicación

País: Ecuador



Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

Provincia: Chimborazo



Ciudad: Riobamba



Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

Micro localización:

Dirección: Panamericana Sur km 1 1/2, Riobamba-Ecuador.

PRINCIPALES DIRECTIVOS:

Ing. Germán Torres G.

Director

Ing. María Fernanda Miranda Salazar

Coordinadora Académica

Organigrama estructural:

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Gráfico: Organigrama Estructural

Fuente: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

Elaborado por: Lizbeth G, Solano Alulema. 2022

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

Hoja de Referencias

PAPEL DE TRABAJO	ABREV
INDICE DEL ARCHIVO CORRIENTE	IAC
INDICE DE MARCAS	IM
FASE I: PLANIFICACIÓN	
Planificación preliminar	PAC
Cédula narrativa de visita preliminar	VP
Planificación específica	PEAC
Memorándum de planificación	MP
Análisis Situacional	AS
Matriz de prioridades internas	MPI
Matriz de prioridades externas	MPE
FODA priorizado	FODA-P
FASE II: EJECUCIÓN	
Revisión de cumplimiento de requisitos	RCR
Revisión del contexto de la organización	RCO
Revisión de liderazgo	RL
Revisión de política de calidad	RPC
Proceso de instalación eléctrica	RIE
Proceso de seguridad y vigilancia	RS
Narrativa aplicación SGC en procesos	NA-SGC
Check List aplicación SGC en procesos	CL-SGC
Presentación de no conformidades	HH
FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	
Informe de auditoría de calidad	IA
Plan de mejora continua	PMC

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

PROGRAMA DE AUDITORÍA

ENTIDAD: CENTRO DE ADMISIÓN Y NIVELACIÓN CAN

ALCANCE: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

Objetivo General:

Realizar una Auditoría de Calidad a los procesos académicos del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH aplicando la norma ISO 9001, a la CAN de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo año 2021, mediante las diferentes fases del proceso de auditoría, que permitan la emisión del informe con sus respectivas conclusiones y recomendaciones para mejorar los procesos de instalación eléctrica.

Objetivos específicos:

- Recopilar la evidencia suficiente, competente y pertinente, mediante la aplicación de técnicas, procedimientos de auditoría durante el trabajo de campo, de tal forma que los resultados sean lo más razonables.
- Preparar el informe final de auditoría de calidad en base a la evidencia obtenida para emitir una opinión, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF PT	ELABORADO POR	FECHA
	FASE I: PLANIFICACIÓN			
1	Orden de trabajo	PAC	L.G.S.A	3/6/2021
2	Notificación de inicio de examen		L.G.S.A	4/6/2021
3	Cédula narrativa de visita preliminar	VP	L.G.S.A	5/6/2021
4	Memorándum de planificación	MP	L.G.S.A	6/6/2021
5	Análisis Situacional	AS	L.G.S.A	7/6/2021
6	Matriz de prioridades internas	MPI	L.G.S.A	12/6/2021
7	Matriz de prioridades externas	MPE	L.G.S.A	12/6/2021
8	FODA priorizado	FODA-P	L.G.S.A	12/6/2021

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

PROGRAMA DE AUDITORÍA

	FASE II: EJECUCIÓN		L.G.S.A	
9	Evaluación Sistema de control interno	CCI	L.G.S.A	15/6/2021
10	Revisión de cumplimiento de requisitos	RCR	L.G.S.A	16/6/2021
11	Revisión del contexto de la Organización	RCO	L.G.S.A	17/6/2021
12	Revisión de liderazgo	RL	L.G.S.A	18/6/2021
13	Revisión de política de calidad	RPC	L.G.S.A	18/6/2021
14	Proceso de instalación eléctrica	RIE	L.G.S.A	22/6/2021
15	Proceso de seguridad y vigilancia	RS	L.G.S.A	23/6/2021
16	Narrativa aplicación SGC en procesos	NA-SGC	L.G.S.A	23/6/2021
17	Check List aplicación SGC en procesos	CL-SGC	L.G.S.A	23/6/2021
18	Presentación de no conformidades	HH	L.G.S.A	7/7/2021
	FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS		L.G.S.A	
19	Notificación de lectura de informe	NL	L.G.S.A	10/7/2021
20	Informe de auditoría de calidad	IA	L.G.S.A	10/7/2021

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

ARCHIVO CORRIENTE

EMPRESA	CENTRO DE ADMISIÓN Y NIVELACIÓN ESPOCH
NATURALEZA	AUDITORÍA DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001
PERIODO	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021



Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

PROGRAMA ESPECÍFICO

ENTIDAD: CENTRO DE ADMISIÓN Y NIVELACIÓN DE LA ESPOCH

ALCANCE: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

Objetivo general:

Obtener un conocimiento general e histórico del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH en la ciudad de Riobamba para aplicar las técnicas adecuadas para la fase de ejecución de auditoría de calidad.

Objetivos específicos:

- Visitar las instalaciones de la CAN para conocer datos generales sobre la misma,
- Elaborar el memorando de planificación de auditoría para tener conocimiento de las actividades a realizarse dentro de la misma como parte del trabajo.

No.	PROCEDIMIENTO	REF PT	ELABORADO POR	FECHA
	FASE I: PLANIFICACIÓN			
1	Orden de trabajo	OT	L.G.S.A	3/6/2021
2	Notificación de inicio de examen	NIE	L.G.S.A	4/6/2021
3	Visita preliminar	VP	L.G.S.A	5/6/2021
4	Memorándum de planificación	MP	L.G.S.A	6/6/2021
5	Análisis Situacional	AS	L.G.S.A	7/6/2021
6	Matriz de prioridades internas	MPI	L.G.S.A	12/6/2021
7	Matriz de prioridades externas	MPE	L.G.S.A	12/6/2021
8	FODA priorizado	FODA-P	L.G.S.A	12/6/2021

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

ASUNTO: ORDEN DE TRABAJO
DIRIGIDO A: CENTRO DE ADMISIÓN Y NIVELACIÓN ESPOCH
OFICIO No. 01-2021

Riobamba 15 de Julio del 2021

Srta.
Lizbeth Gabriela Solano Alulema
Tesista

Presente. –

Una vez firmado el contrato de mutuo acuerdo entre las dos partes para la ejecución del Trabajo de Integración Curricular a la empresa SOFRATESA – SOFTSA, autorizo a usted realizar la auditoría de calidad a la empresa antes mencionada, recordando la responsabilidad y pertinencia durante el desarrollo del trabajo.

El objetivo principal que debe cumplirse es:

Realizar una Auditoría de Calidad a los procesos de instalación eléctrica aplicando la norma ISO 9001 – 2015, al Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, mediante las diferentes fases del proceso de auditoría, que permitan la emisión del informe con sus respectivas conclusiones y recomendaciones para mejorar los procesos académicos de los mismos.

El tiempo estimado dentro del contrato firmado es de 90 días laborables, información que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente

Ing. Jorge Arias

SUPERVISOR

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

ASUNTO: NOTIFICACIÓN DEL EXAMEN

DIRIGIDO A: CENTRO DE ADMISIÓN Y NIVELACIÓN ESPOCH
OFICIO No. 02-2021

Riobamba 15 de Julio del 2021

Srta.

Lizbeth Gabriela Solano Alulema

Tesista

De mi consideración:

Comunico a usted, que el día 02 de diciembre de 2021, se da inicio al proceso de Auditoría de calidad por el periodo que se comprende entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2022, teniendo como primer lugar la obtención de información necesaria para este proceso. Es por ello por lo que solicito muy comedidamente se informe al personal de la institución de tal manera que la tesista encargada del trabajo de auditoría pueda realizarlo sin inconvenientes.

Por la atención al presente anticipo mis sinceros agradecimientos,

Atentamente,

Ing. Jorge Arias
SUPERVISOR

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

VISITA PRELIMINAR**ASUNTO:** VISITA PRELIMINAR**DIRIGIDO A:** CENTRO DE ADMISIÓN Y NIVELACIÓN ESPOCH
OFICIO No. 03-2021

A las 09:00 de la mañana, del día 04 de julio del 2022 se procedió a realizar la visita al Centro de Admisión y Nivelación CAN dentro de las instalaciones de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, ubicado en las calles Panamericana Sur km 1 ½ en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

Dentro del primer acercamiento se observó que el Centro de Admisión y Nivelación CAN cuenta con instalaciones adecuadas para desarrollar sus actividades administrativas de los funcionarios de la CAN. También cuenta con varios empleados que inician sus labores a las 07h30 hasta las 17h00, culminando con éxito sus actividades diarias.

Todo el personal posee un perfil profesional óptimo para cada uno de los cargos que desempeñan dentro de la entidad objeto de estudio, por lo tanto, el capital humano se encuentra debidamente capacitado que muestra que las operaciones en cada área son de alto desempeño.

El Centro de Admisión y Nivelación CAN, por medio de sus docentes ofrece servicios educativos a los estudiantes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo dentro de sus infraestructuras correspondientes, en el primer semestre del año 2021 había 88 paralelos, 103 docentes y 42 carreras; por otro lado, en el segundo semestre del mismo periodo poseían 84 paralelos, 87 docentes y 43 carreras en las cuales aplicaron estudiando varios postulantes.

Siendo las 17h00 se determinó varios aspectos importantes para la ejecución de la auditoría de calidad con el Sr. German Torres, director del Centro de Admisión y Nivelación.

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

ANÁLISIS SITUACIONAL

1. Antecedentes

En la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, dedicada al servicio de educación superior a los jóvenes de la provincia y del país, dentro de su estructura orgánica funcional se encuentra el Centro de Admisión y Nivelación (CAN) siendo una Unidad académica que garantiza las condiciones de acceso de los estudiantes en igualdad de oportunidades, optimizando sus habilidades y competencias de aprendizaje, compensando las desigualdades producidas por la heterogeneidad educativa del bachillerato y garantizando el desempeño académico favorable en cada una de las siete facultades, dos extensiones y en cada una de las carreras que el estudiante opta para su formación profesional; considerando que junto al personal académico, los estudiantes definen el proceso de enseñanza-aprendizaje y la calidad de la educación.

2. Motivo de la auditoría

La auditoría de calidad al Centro de Admisión y Nivelación se la realizará como parte del trabajo de investigación previo a la obtención del título profesional de la tesista quien verificará el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001 de los procesos académicos de la entidad mencionada.

3. Objetivo de la auditoría

3.1 Objetivo general

Realizar una Auditoría de Calidad a los procesos académicos del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH periodo enero a diciembre del 2021, para mejorar los procedimientos académicos.

3.2 Objetivos específicos

- Establecer el marco teórico mediante la revisión bibliográfica de los diferentes autores para la conceptualización de la presente investigación, de las variables objeto de estudio.

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

- Estructurar el marco metodológico mediante la aplicación de los distintos métodos, técnicas y herramientas de investigación y auditoría para la recopilación de información suficiente que permita desarrollar el Trabajo de Integración Curricular.
- Realizar la auditoría de calidad al Centro de Admisión y Nivelación de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, aplicando procedimientos de auditoría para la recabar la evidencia suficiente y competente y emitir una opinión; con sus respectivas conclusiones y recomendaciones para el mejoramiento de la toma de decisiones empresariales.

4. Actividades principales

- Servicios de admisión de los estudiantes que van a ingresar a la ESPOCH en las diferentes carreras y facultades.
- Servicios de nivelación de los estudiantes que van a ingresar a la ESPOCH en las diferentes carreras y facultades.

5. Puntos de interés para el examen

Con base en la planificación estratégica del Centro de Admisión y Nivelación, las cuestiones internas, externas y los requisitos de las partes interesadas que aplican a la organización, se ha establecido el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la CAN en forma expresa sobre los procesos académicos.

6. Componentes para analizar en la auditoría

- Estructura organizacional
- Mapa de procesos: admisión y nivelación
- Manual de Calidad (registros y documentos)

7. Recursos humanos

Supervisor	Ing. Jorge Enrique Arias Esparza
Jefe de equipo	Ing. William Yanza
Tesista	Lizbeth Solano

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

8. Tiempo agotado

Se ha asignado un tiempo de 90 días para la ejecución de la auditoría.

9. Metodología utilizada

Enfoque de investigación: Se implementará el método cuali-cuantitativo debido a que el estudio se basará en las características académicas, operativas y de cumplimiento de normativa de la institución, será cuantitativo debido a la aplicación métodos basados en resultados de las encuestas.

Nivel de Investigación: Se aplicará el tipo de investigación exploratorio debido a que se utilizará de fuentes de información especializada, entrevistas y cuestionarios al personal del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH, como medios para la recopilación de información.

Método: Los métodos a aplicar son el inductivo y deductivo, la inducción se dirige del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, esto se realiza mediante la observación de hechos académicos dentro del Centro de Admisión y Nivelación, para generalizarlos en propuestas que permitan dar soluciones en el momento oportuno e incrementar la eficiencia, eficacia en los procedimientos académicos; y deductivo, al identificar aspectos generales y desglosarlos en partes más simplificadas para su estudio.

Diseño: La investigación será no experimental puesto que no afectará a ninguna de las variables objeto de estudio, por lo que se analizarán las mismas desde un punto de vista técnico con herramientas de auditoría.

10. Resultados del examen

Luego de ejecutar el presente trabajo de auditoría, se proporcionará el informe de auditoría de calidad de conformidades y no conformidades del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH periodo enero a diciembre del 2021, al director de la CAN, a fin de que sea una herramienta básica para la toma de decisiones con la finalidad de una mejora continua de los procesos académicos.

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

ANÁLISIS SITUACIONAL

FORTALEZAS		
F1	Cuenta con financiamiento institucional.	Mediante resolución del consejo politécnico se asigna el presupuesto correspondiente para el funcionamiento administrativo, académico y operacional del Centro del Admisión y Nivelación según planificación institucional y el Plan Anual de Compras.
F2	Capacidad de cobertura en todas las carreras de las facultades de la ESPOCH.	Existe una gran demanda de estudiantes para las diferentes carreras de cada una de las facultades.
F3	Trabajo en equipo.	Los equipos multidisciplinarios trabajan como organización en busca de la consecución del objetivo de calidad y para la satisfacción de la educación a los estudiantes.
F4	Normativa legal.	Todo está enmarcado y regulado por la normativa del consejo politécnico en concordancia a lo que determina la SENECYT.

COMENTARIO:

Como se puede apreciar el Centro de Admisión y Nivelación CAN posee varias fortalezas que le han permitido prestar sus servicios de educación en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo misma que es una universidad pública. Posee una gran trayectoria que le permite crecer a nivel nacional mientras se presta el servicio de educación obteniendo grandes postulaciones para el ingreso a la misma.

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

ANÁLISIS SITUACIONAL

DEBILIDADES		
D1	No cuenta con infraestructura propia.	No existen edificios propios e idóneos para el desarrollo de las actividades académicas de los estudiantes.
D2	Deficiencia en el perfil de técnicos docentes para impartir ciertas materias.	En ciertos campos del conocimiento no hay docentes con el perfil profesional de la cátedra a ser impartida, por lo que son profesionales a fines a otras materias que dictan esas cátedras, debido a que no poseen títulos de cuarto nivel acordes a esa cátedra.
D3	Falta de experiencia académica y pedagógica en los docentes.	Existe una insuficiencia laboral en ciertos docentes, por falta de experiencias en el ámbito a practicar.
D4	Horarios inadecuados para recibir clases hasta altas horas de la noche	Varios estudiantes corren el riesgo de algún tipo de atraco ya que las clases de nivelación son hasta horas muy altas de la noche.
D5	No cuenta con sala de profesores.	No hay espacio físico adecuado para una sala de profesores de nivelación y admisión.
D6	No existe acceso a bar y comedor	No se han habilitado espacios físicos para permitir accesibilidad a bar y comedor a los estudiantes de nivelación y admisión.

COMENTARIO:

Existen debilidades dentro del Centro de Admisión y Nivelación CAN como la falta de conocimiento de sus docentes que son los trabajadores dentro de la institución, especialmente referente al sistema de educación de calidad a los estudiantes de esta institución, lo cual provoca efectos negativos y que desencadenan en el incumplimiento adecuado de todos los procesos educativos.

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

ANÁLISIS SITUACIONAL

OPORTUNIDADES		
O1	Crear nuevas carreras.	Las facultades generen nuevas carreras para ampliar el servicio de educación y a su vez diversificar el ámbito de oportunidades para los aspirantes.
O2	Aumentar el cupo para el ingreso de estudiantes.	Debería incrementarse el cupo de aspirantes para cada una de las carreras según la demanda dentro del mercado laboral.
O3	Incrementar el presupuesto para la CAN.	Para obtener una mejor infraestructura y docentes capacitados de calidad, el incremento del presupuesto a la CAN es muy indispensable para su mejor desarrollo.
O4	Generar convenios de vinculación con la sociedad.	Es una gran oportunidad los convenios existentes entre las empresas, instituciones públicas, privadas y sociedad.
O5	Generar convenios con otras instituciones.	Existen convenios con otras universidades, institutos los cuales generan una gran oportunidad para los estudiantes del Centro de Admisión y Nivelación.
O6	Movilidad interna y externa.	Es un derecho de los estudiantes la movilidad de carrera para poder estar en una facultad de su agrado.

COMENTARIO:

Dentro del país existen varias oportunidades que pueden ser aprovechadas por el Centro de Admisión y Nivelación CAN a través del fortalecimiento de sus puntos positivos y la corrección de sus debilidades y potenciarse como Universidad pública en el Ecuador.

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

ANÁLISIS SITUACIONAL

AMENAZAS		
A1	Inseguridad jurídica.	Los constantes cambios que se dan en la normativa a nivel nacional dentro de la ley de educación superior y regulaciones de la SENECYT.
A2	Inseguridad para los estudiantes al momento de salir de clases.	Varios de los estudiantes corren el riesgo de algún tipo de atraco, robo, entre otras, al momento de salir de clases dirigiéndose a sus respectivos hogares.
A3	Reducción de cupos en cada carrera.	Es la decisión de cada institución, facultad y carrera disponer de los cupos que crean ser necesarios.
A4	Presupuesto insuficiente para la universidad.	Falta de presupuesto para el funcionamiento administrativo académico, no se incrementa el presupuesto por parte del gobierno nacional.
A5	Descentralización del proceso de Admisión y Nivelación a las facultades.	Cada parte académica puede pasar a ser responsabilidad de cada facultad en el proceso de admisión y nivelación.
A6	Cambios en políticas de educación superior.	Por decisiones de la función ejecutiva representada por el presidente de la república en función de sus ofrecimientos de campaña.

COMENTARIO:

Así como el Centro de Admisión y Nivelación puede posicionarse tomando en cuenta las oportunidades, también debe tener presente que la institución está expuesta a varias amenazas que ponen en riesgo el normal y adecuado funcionamiento de la CAN de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

MATRIZ DE PRIORIDADES INTERNAS

	MEDIOS INTERNOS	PONDERACIÓN	IMPACTO	TOTAL
	FORTALEZAS			
F1	Cuenta con financiamiento institucional.	0,18	5	0,89
F2	Capacidad de cobertura en todas las carreras de las facultades de la ESPOCH.	0,11	3	0,32
F3	Trabajo en equipo.	0,11	3	0,32
F4	Normativa legal.	0,04	1	0,04
	Subtotal	0,43	12	1,57
	DEBILIDADES			
D1	No cuenta con infraestructura propia.	0,18	5	0,89
D2	Deficiencia en el perfil de técnicos docentes para impartir ciertas materias.	0,11	3	0,32
D3	Falta de experiencia académica y pedagógica en los docentes.	0,11	3	0,32
D4	Horarios inadecuados para recibir clases hasta altas horas de la noche	0,11	3	0,32
D5	No cuenta con sala de profesores.	0,04	1	0,04
D6	No existe acceso a bar y comedor	0,04	1	0,04
	Subtotal	0,57	16	1,93
	TOTAL	1	28	3,5

ANÁLISIS:

De la matriz de ponderación se puede mencionar que el mayor impacto posee las fortalezas con una puntuación de 1.57 mientras que las debilidades alcanzaron 1.93; también es necesario mencionar que la diferencia no es grande entre estos porcentajes por ello se deben tomar acciones que permitan al Centro de Admisión y Nivelación disminuir estos puntos negativos.

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

MATRIZ DE PRIORIDADES EXTERNAS

MEDIOS EXTERNOS		PONDERACIÓN	IMPACTO	TOTAL
<i>OPORTUNIDADES</i>				
O1	Crear nuevas carreras.	0,12	5	0,60
O2	Aumentar el cupo para el ingreso de estudiantes.	0,07	3	0,21
O3	Incrementar el presupuesto para la CAN.	0,12	5	0,60
O4	Generar convenios de vinculación con la sociedad.	0,07	3	0,21
O5	Generar convenios con otras instituciones.	0,07	3	0,21
O6	Movilidad interna y externa.	0,07	3	0,21
Subtotal		0,52	22	2,05
<i>AMENAZAS</i>				
A1	Inseguridad jurídica.	0,02	1	0,02
A2	Inseguridad para los estudiantes al momento de salir de clases.	0,07	3	0,21
A3	Reducción de cupos en cada carrera.	0,12	5	0,60
A4	Presupuesto insuficiente para la universidad.	0,12	5	0,60
A5	Descentralización del proceso de Admisión y Nivelación a las facultades.	0,07	3	0,21
A6	Cambios en políticas de educación superior.	0,07	3	0,21
Subtotal		0,48	20	1,86
TOTAL		1	42	3,90

ANÁLISIS:

En cuanto a los medios externos se puede apreciar que las amenazas representan más riesgo dentro de la entidad al alcanzar el puntaje de 13.25 mientras las oportunidades poseen 1.86; por ello es necesario tomar medidas preventivas en el caso de que ocurrieran estos riesgos y aprovechar las oportunidades para mejorar.

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

FODA PRIORIZADO

ANÁLISIS INTERNO			
FORTALEZAS		DEBILIDADES	
F1	Cuenta con financiamiento institucional.	D1	No cuenta con infraestructura propia.
F2	Capacidad de cobertura en todas las carreras de las facultades de la ESPOCH.	D2	Deficiencia en el perfil de técnicos docentes para impartir ciertas materias.
F3	Trabajo en equipo.	D3	Falta de experiencia académica y pedagógica en los docentes.
		D4	Horarios inadecuados para recibir clases hasta altas horas de la noche
F4	Normativa legal.	D5	No cuenta con sala de profesores.
		D6	No existe acceso a bar y comedor
ANÁLISIS EXTERNO			
OPORTUNIDADES		AMENZAS	
O1	Crear nuevas carreras.	A1	Reducción de cupos en cada carrera.
O2	Incrementar el presupuesto para la CAN.	A2	Presupuesto insuficiente para la universidad.
O3	Aumentar el cupo para el ingreso de estudiantes.	A3	Inseguridad para los estudiantes al momento de salir de clases.
O4	Generar convenios de vinculación con la sociedad.	A4	Descentralización del proceso de Admisión y Nivelación a las facultades.
O5	Generar convenios con otras instituciones.	A5	Cambios en políticas de educación superior.
O6	Movilidad interna y externa.	A6	Inseguridad jurídica.

ANÁLISIS:

A través de las matrices de ponderación internas y externas se determinó la priorización de las variables que componen la matriz FODA, y se estableció cuáles se consideran más importantes considerando su impacto en cada una de ellas.

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

PROGRAMA ESPECÍFICO

ENTIDAD: CENTRO DE ADMISIÓN Y NIVELACIÓN DE LA ESPOCH

ALCANCE: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

Objetivo general:

Ejecutar la auditoría de calidad al Centro de Admisión y Nivelación con la finalidad de verificar el nivel de cumplimiento dentro de los procesos académicos.

Objetivos específicos:

- Aplicar los métodos, técnicas y procedimientos de auditoría necesarios para verificar la mejora continua en el proceso académico.
- Identificar las no conformidades que impiden un adecuado funcionamiento de la parte académica de la CAN.

N°	PROCEDIMIENTO	REF PT	ELABORADO POR	FECHA
	FASE II: EJECUCIÓN		L.G.S.A	
1	Evaluación Sistema de control interno	CCI	L.G.S.A	15/06/2021
2	Revisión de cumplimiento de requisitos	RCR	L.G.S.A	16/06/2021
3	Revisión del contexto de la organización	RCO	L.G.S.A	17/06/2021
4	Revisión de liderazgo	RL	L.G.S.A	18/06/2021
5	Revisión de política de calidad	RPC	L.G.S.A	18/06/2021
6	Proceso de instalación eléctrica	RIE	L.G.S.A	22/06/2021
7	Proceso de seguridad y vigilancia	RS	L.G.S.A	23/06/2021
8	Narrativa aplicación SGC en procesos	NA-SGC	L.G.S.A	23/06/2021
9	Check List aplicación SGC en procesos	CL-SGC	L.G.S.A	23/06/2021
10	Presentación de no conformidades	HH	L.G.S.A	07/07/2021

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DEL CONTROL INTERNO

ENTORNO DE CONTROL				
No	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
	<i>Integridad, valores éticos y comportamiento de los ejecutivos clave.</i>			
1	¿La Dirección y las autoridades muestran interés por la integridad y los valores éticos?	x		
2	¿Hay un código de conducta, y políticas de ética que han sido comunicadas oportunamente?	x		
3	¿Se ha comunicado por parte de la dirección el compromiso y el comportamiento ético a todos los docentes?	x		
4	¿Se pide a los técnicos docentes que han sido contratados que mantengan un comportamiento ético en sus actividades académicas?	x		
5	¿La dirección de la CAN toma acciones disciplinarias apropiadas en respuesta a violaciones o desviaciones del código de conducta?		X	D1: La dirección no asume en totalidad las decisiones que debe tomar.
	<i>Consciencia de control de la dirección y estilo operativo.</i>			
6	¿Existe una supervisión por parte de la dirección y la coordinación académica a las labores del personal técnico docente?	X		
7	¿Realizan la planificación operativa anual y el plan anual de compras de toda la unidad por parte de la dirección?	X		
8	¿Se capacita y comunica regularmente por parte de la dirección sobre la importancia de controles internos dentro de la unidad?		X	D2: No hay capacitaciones ni la comunicación suficiente sobre los controles internos.
9	¿La dirección y la coordinación académica prestan atención apropiada al control interno incluyendo el procesamiento de información?	X		
10	¿La dirección corrige oportunamente las deficiencias identificadas en el control interno?		X	D3: La dirección no tiene la capacidad de corregir las deficiencias que existen.

	<i>Compromiso de la dirección a ser competente.</i>			
11	¿Se capacita al personal de la CAN bajo su responsabilidad de acuerdo con el nivel de complejidad de las actividades?		X	D4: No hay capacitaciones de las responsabilidades de cada personal.
12	¿Es apropiado el personal técnico docente, en conocimiento, experiencia en sus actividades?		X	D5: Existe un déficit de conocimiento en algunos docentes de nivelación.
13	¿La dirección genera políticas de mejoramiento continuo dentro de los procesos académicos?		X	D6: Falta generar políticas de mejoramiento continuo.
	<i>Estructura organizacional y asignación de autoridades y responsabilidades.</i>			
14	¿La estructura organizacional es adecuada para el tamaño de las actividades de la CAN?	X		
15	¿Existe una estructura apropiada para la asignación de autoridad y la aplicación para la generación de datos?	X		
16	¿Está definida claramente la asignación de responsabilidades, incluyendo el procesamiento de información?	X		
17	¿Hay una propiedad de segregación de actividades incompatibles dentro del ámbito académico?		X	D7: Hace falta la segregación de actividades para un mejor orden.
	<i>Políticas y prácticas de recursos humanos.</i>			
18	¿Existen procedimientos y normas para la contratación del personal académico en la CAN?	X		
19	¿Estas políticas son actualizadas y se modifican oportunamente?		X	D8: No existen políticas, por lo tanto, no hay actualizaciones.
20	¿Se describen las funciones del personal académico en manuales, y son informados sobre sus obligaciones?	X		
21	¿El desempeño del trabajo del personal técnico docente es evaluado periódicamente?	X		

EVALUACIÓN DE RIESGO				
No	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
	<i>Comunicación de objetivos, planes estratégicos, proceso de evaluación de riesgo y acciones necesarias a seguir</i>			
22	¿Los objetivos de la CAN son establecidos, comunicados y monitoreados?	X		
23	¿Existe un proceso que revise y actualice periódicamente los planes de la CAN?	X		
24	¿Existe un mecanismo adecuado que identifique los riesgos de la CAN?		X	D9: Hace falta la implementación de un mecanismo óptimo para identificar riesgos.
25	¿Dentro de la CAN se realiza auditoría interna, evaluaciones periódicas de los riesgos?	X		
26	¿El director de la CAN revisa las evaluaciones realizadas para mitigar los riesgos identificados?	X		
	<i>Mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los cambios que pudieran existir dentro de la CAN.</i>			
27	¿Existe personal responsable para la anticipación e identificación de los posibles cambios dentro de la CAN?		X	D10: Se necesita capacitar al personal para que estén aptos a la identificación de riesgos.
28	¿Durante el periodo académico son actualizados los presupuestos proyectados para condiciones cambiantes?	X		
20	¿Se hacen reMes periódicas o procedimientos que identifiquen actividades que puedan afectar la capacidad de la CAN para cumplir con los objetivos?		X	D11: Hace falta una revisión periódica de las actividades que se realizan en la CAN.
30	¿El director reporta a las autoridades institucionales acerca de los cambios significativos que pudieran existir dentro de la CAN?	X		
	<i>Departamento de contabilidad, identificación de cambios en los PCGA, identificación de cambios significativos en el control interno y entorno operativo.</i>			
31	¿El director trabaja con auditores externos y otras personas externas para determinar los cambios?	X		
32	¿Las autoridades académicas revisan los cambios significativos de las debilidades encontradas?	X		
33	¿Existen canales de comunicación entre los distintos servidores académicos de la CAN?	X		

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
No	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
	<i>Los sistemas de información proveen a la dirección los reportes necesarios para el desempeño de los objetivos.</i>			
34	¿La CAN es capaz de preparar informes financieros, exactos y oportunos, incluyendo informes interinos?	X		
35	¿Los técnicos docentes reciben información suficiente y oportuna para cumplir con las responsabilidades?	X		
36	¿Son definidos y medibles los objetivos de la dirección en términos de presupuestos y otros términos financieros?	X		
37	¿Hay un alto nivel de satisfacción de los estudiantes con el procesamiento de los sistemas de información?	X		
38	¿Existe un nivel suficiente de coordinación entre las funciones de la coordinación académica y los técnicos docentes?	X		
	<i>Los sistemas de información son desarrollados o revisados en base al plan estratégico de la CAN.</i>			
39	¿Existen políticas apropiadas para desarrollar y modificar los sistemas de control?	X		
40	¿Los esfuerzos de la dirección sirven para desarrollar o revisar los sistemas de información congruentes con sus planes estratégicos?	X		
	<i>Destinación de los recursos humanos y financieros apropiados para desarrollar los sistemas de información.</i>			
41	¿Se refleja claramente el diagrama de organización y las líneas de reporte y comunicación?	X		
42	¿Existen responsabilidades definidas para los responsables de implantar, comunicar, probar y aprobar cambios en los programas de comunicación?	X		
43	¿Existe un alto grado de cooperación e interés entre la CAN y el departamento de sistemas?	X		
44	¿Existe algún plan de respaldo de información por si existiese algún desastre dentro de la CAN?		X	D12: Se necesita un plan de respaldo o de contingencia por si sucede algún inconveniente.

ACTIVIDADES DE CONTROL				
No	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
	<i>Existencia de políticas y procedimientos necesarios para respaldar las actividades de la empresa.</i>			
45	¿Hay documentación oportuna y apropiada para el respaldo de información periódica?	X		
46	¿Revisa la CAN sus políticas y procedimientos periódicas para determinar si siguen siendo apropiadas?		X	D13: No existen políticas de calidad, por lo tanto, no hay personal asignado que las revise.
47	¿Los miembros de la CAN tienen responsabilidad sobre las políticas y procedimientos?		X	D14: El personal no tiene responsabilidad puesto que institucionalmente no hay directriz de generación de políticas de calidad.
	<i>La dirección tiene objetivos claros en términos de presupuestos, financiaciones u otras operaciones.</i>			
48	¿Existe un sistema de presupuesto?		X	D15: Se necesita implementar un sistema presupuestario.
49	¿La dirección revisa el proceso de lo presupuestado para el periodo académico?	X		
50	¿La dirección investiga las variaciones significativas y toman medidas correctivas?	X		
51	¿Son comunicadas y discutidas en reuniones, las variaciones en el rendimiento de lo planificado periódicamente?	X		
52	¿Dentro de la CAN se utilizan estados financieros?		X	D16: No existen estados financieros ni de contabilidad.
	<i>Los deberes son lógicamente divididos o segregados a través de la implementación de aplicaciones de tecnología.</i>			
53	¿Son revisados los organigramas para asegurar que exista una segregación apropiada de deberes?	X		
54	¿Se requiere aprobaciones apropiadas por parte de la dirección antes de permitir acceso a un individuo a las aplicaciones y base de datos de la CAN?	X		
55	¿Existen procesos para revisar de manera periódica los controles de las aplicaciones o base de datos?		X	D17: Hace falta implementación de procesos para mejorar los controles.
TOTAL		38	17	

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DEL CONTROL INTERNO

$$\begin{aligned}\text{Nivel de confianza} &= \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total de respuestas}} * 100 \\ &= \frac{38}{55} * 100 \\ &= 69\%\end{aligned}$$

Nivel de confianza		
BAJO	MODERADO	ALTO
5-50%	51-75%	76-95%



ANÁLISIS:

El Centro de Admisión y Nivelación posee un nivel de confianza moderado en cuanto a su sistema de control interno pues alcanza el 69% pero es necesario mencionar que las debilidades encontradas son del componente identificación de riesgos, y si no se los toma en cuenta y se toma acciones correctivas el nivel de riesgo que alcanza el 31% podría incrementarse y afectar significativamente las operaciones de la CAN

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

REVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

REQUISITO	CUMPLE	NO CUMPLE	N/A	APLICACIÓN EN LA CAN	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
Objeto de aplicación	√			Demostrar nuestra capacidad de proporcionar el mejor servicio educativo satisfaciendo las necesidades de los estudiantes, los requisitos legales y reglamentarios que aplican a nuestra actividad, mediante el cumplimiento eficaz de las disposiciones de la SENECYT.	Objeto. Normativa Legal vigente	
Alcance de aplicación	√			El presente trabajo de investigación es aplicable sobre el Instructivo académico de la CAN, cuyos procesos se detallan en el FLUJOGRMA..... del presente Trabajo de Investigación.	Alcance. Reglamento e Instructivo; Página web donde consta las directrices y normas para el desarrollo de las actividades CAN.	

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

REVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

REQUISITO		CUMPLE	NO CUMPLE	N/A	APLICACIÓN EN LA CAN	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
Referencias normativas	Documentos externos	√			Ley de Educación Superior y disposiciones De la SENECYT	Documentos aplicables externos.	
	Documentos internos	√			resolución_0268.cp.2016_reglamento_uan0._manual_de_procesos_y_procedimientos_de_admisión_y_nivelación_(22.03.2021).	Documentos aplicables internos.	
		√			resolución_187.cp.2021	Documentos aplicables internos.	
		√			resolución_0268.cp.2016_reglamento_uan	Documentos aplicables internos.	

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

REVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

REQUISITO		CUMPLE	NO CUMPLE	N/A	APLICACIÓN EN LA CAN	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
Términos y definiciones	Relativos a las autoridades	√			Definiciones y abreviaturas	Definiciones y abreviaturas. Manual de Calidad	Los términos que han sido explicados no fueron revisados según la Norma de Calidad puesto que no disponen de esta calificación Fundamentos y vocabulario. Existen varios términos que son aplicables dentro de la organización y que deben ser definidos dentro del manual para ser aplicados en la entidad.
	Relativos a la CAN		√				
	Relativos a la actividad	√					
	Relativos al proceso	√					
	Relativos al sistema	√					
	Relativos a los requisitos	√					
	Relativos al resultado	√					
	Relativos a los datos		√				
	Relativos a los estudiantes	√					
	Relativo a las características		√				
	Relativo a las determinaciones		√				
	Relativo a las acciones		√				
	Relativo a las auditorías		√				

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

REVISIÓN DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		CUMPLE	NO CUMPLE	N/A	APLICACIÓN EN LA CAN	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN	
Comprensión de la organización y su contexto	Cuestiones internas	Factores negativos			X			
		Factores positivos	X					
		Valores	X			Código de Ética	Reporte de sanciones o llamados de atención.	
		Cultura			X			
		Conocimiento	X			Cursos recibidos.	Certificados y hojas de vida.	
		Desempeño	X			Sistema de evaluación.	Certificado.	

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

REVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

Comprensión de la organización y su contexto	Cuestiones externas	Político	X			Disposiciones y políticas de la SENECYT.	Página web de la SENECYT	
		Legal	X			Normativos de la SENECYT y del gobierno.	Página web de la SENECYT	
		Tecnológico	X			Interconexión con la base de datos de la SENECYT.	Página web de la SENECYT	
		Competitivo	X			Cupos requeridos para los estudiantes.	Reportes de la utilización de cupos.	
		Cultural	X			Diversidad de estudiantes de todo el País.	Página web de la SENECYT	
Comprensión de la institución y su contexto	Cuestiones externas	Social	X			Libre acceso	Página web de la SENECYT	
		Económico	X			Libre acceso	Página web de la SENECYT	

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

REVISIÓN DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Revisiones			X		Proceso de admisión	Página web de la ESPOCH.	
	Partes interesadas			X		Proceso de admisión	Página web de la ESPOCH.	

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

REVISIÓN LIDERAZGO

LIDERAZGO		CUMPLE	NO CUMPLE	N/A	APLICACIÓN EN LA CAN	MEDIO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
Liderazgo y compromiso	Asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión académica.	X			Reuniones de seguimiento y análisis del desempeño de procesos en los cuales se comunican la importancia de la eficacia del SGA, el enfoque basado en procesos, gestión de riesgos y oportunidades de mejora; promovidos por el Vicerrectorado Académico y la Unidad de Gestión para la toma de decisiones estratégicas, para la mejora de los procesos, desarrollo de las fortalezas, desempeño del SGA.	Página web de transparencia: rendición de cuentas.	
	Se propende a asegurar que se establezcan políticas de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión académica, y que éstos sean compatibles con las políticas y objetivos de la CAN.		X			Determinación de la política y objetivos de la calidad aprobadas por el Vicerrectorado académico, Desarrollo académico y la CAN.	

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

REVISIÓN LIDERAZGO

Liderazgo y compromiso	Facilitando la integración de los requisitos del sistema de gestión de académica con procesos de calidad.		X				Ausencia de políticas y manuales de calidad, no hay una política de calidad establecida formalmente.
	Asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de académica estén disponibles para una mejora continua.	X			Planificación y programación de los recursos requeridos para el óptimo desempeño del SGA mediante el POA y PAC asignados.	POA y PAC	
	Determinando la importancia de una gestión de la calidad, conforme a los requisitos del sistema académico de admisión y nivelación.		X				

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

REVISIÓN LIDERAZGO

Liderazgo y compromiso	Buscando que el sistema de gestión académica logre los resultados previstos en los objetivos.	X			Revisión por la Dirección del SGA.		
	Se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del estudiante y docente.	X			El Consejo politécnico, Vicerrectorado académico generan las políticas y normativas en favor de los estudiantes y técnicos docentes.	Reglamento de régimen académico	

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

REVISIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

Narrativa:

En el Centro de Admisión y Nivelación - CAN de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, luego de las entrevistas correspondientes con el director y la coordinadora académica, como también al realizar la evaluación del sistema de control interno y verificación de la documentación correspondiente se pudo determinar que dentro de esta unidad académica no existen políticas formalmente establecidas para generar una cultura de calidad en los procesos académicos para la admisión y nivelación de los estudiantes que aspiran ingresar a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en sus diferentes carreras.

Adicionalmente, comunico que las disposiciones emanadas por la SENECYT son acogidas por el vicerrectorado académico que en concordancia con el señor rector y el consejo politécnico coadyuvan para que esta unidad funcione en apego a la normativa legal vigente para cada periodo. Dentro del proceso de asignación de personal técnico docente se siguen procesos a través de talento humano con la finalidad de transparentar su selección y dar el soporte técnico profesional a quienes van a ser contratados.

En conclusión, la unidad de gestión académica se limita a programar carga académica, facilitar las herramientas para su funcionamiento (aulas) y emana diferentes controles para que cumplan los involucrados, pero no genera políticas que estén en constante mejora continua, es decir, políticas de calidad que mejoren y maximicen el servicio hacia los estudiantes.

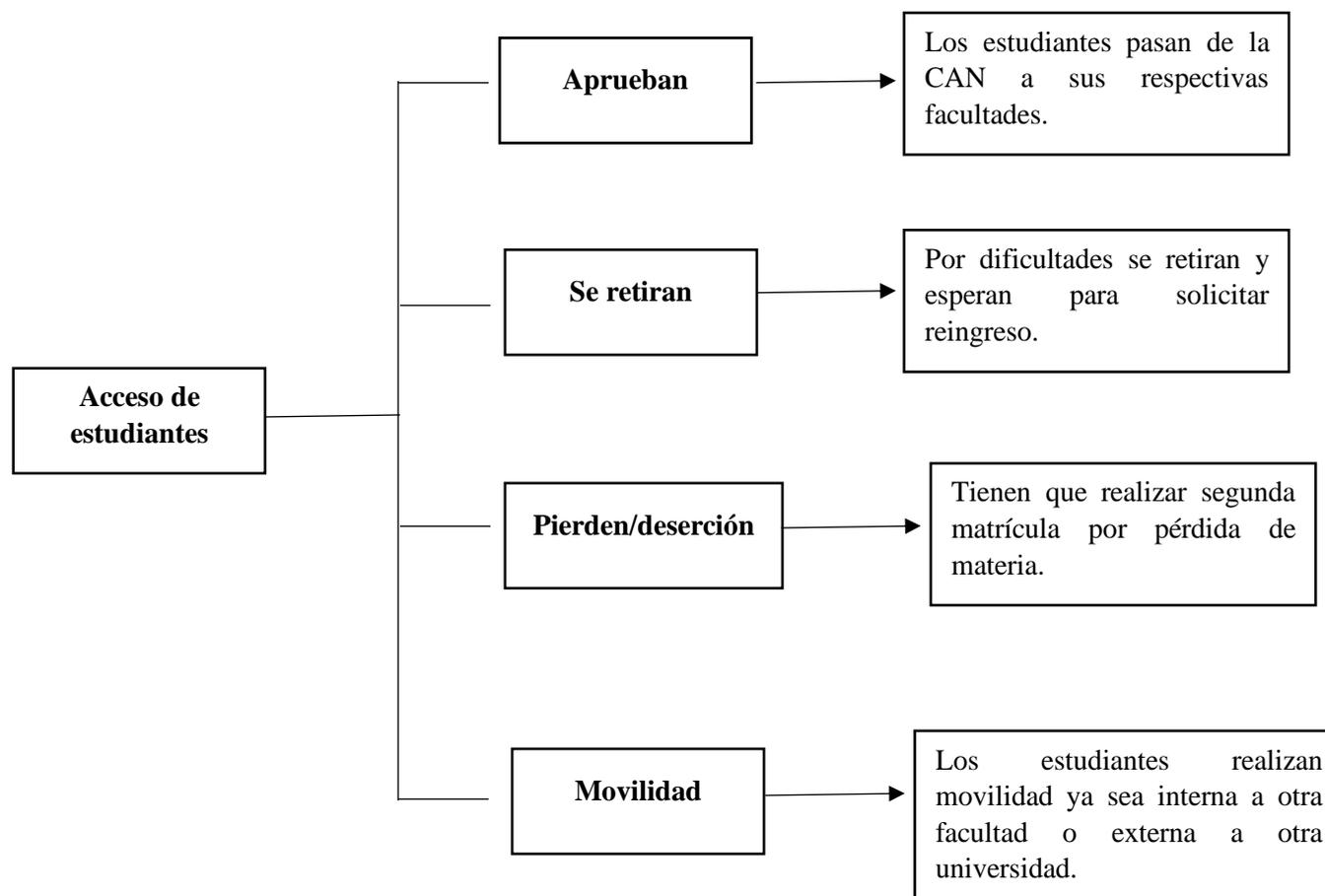
Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

REVISIÓN DE LOS PROCESOS ACADÉMICOS



Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

NARRATIVA ANÁLISIS DE APLICACIÓN SGC EN PROCESOS



Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

APLICACIÓN SGC EN PROCESOS

REQUISITO		CUMPLE	NO CUMPLE	N/A
Planificación y control operacional		X		
Requisitos para los servicios al estudiante/ingreso a la CAN	Comunicación con el estudiante	X		
	Determinación de requisitos para la admisión de estudiantes.	X		
	Revisión de requisitos.	X		
	Cambios en los requisitos			X
Diseños y desarrollo de servicios académicos	Entradas de información	X		
	Controles	X		
	Salidas de información	X		
	Cambios			X

Análisis:

Como se puede observar los procesos de gestión de calidad del Centro de Admisión y Nivelación cuentan con suficientes requisitos necesarios dentro del apartado de operación por lo que se garantiza que los servicios académicos son de calidad y esta verificación lo realiza el director.

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

PROGRAMA ESPECÍFICO

ENTIDAD: CENTRO DE ADMISIÓN Y NIVELACIÓN DE LA ESPOCH

ALCANCE: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

Objetivo general:

Presentar un informe con las respectivas no conformidades encontradas y recomendar acciones para minimizar el riesgo que provocan a la entidad.

Objetivos específicos:

- Elaborar el informe final de auditoría a ser presentado a la máxima autoridad del Centro de Admisión y Nivelación.
- Redactar un Plan de Acción para dar seguimiento a las recomendaciones presentadas dentro del informe final de auditoría.

No.	PROCEDIMIENTO	REF PT	ELABORADO POR	FECHA
	FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.			
14	Notificación de lectura de informe	NL	L.G.S.A	02/8/2022
15	Informe final de auditoría	IA	L.G.S.A	05/8/2022

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

NOTIFICACIÓN LECTURA DE INFORME

NLI
1/1

ASUNTO: VISITA PRELIMINAR

DIRIGIDO A: CENTRO DE ADMISIÓN Y NIVELACIÓN ESPOCH

OFICIO No. 04-2021

Riobamba 02 de agosto del 2021

Sres.

Centro de Admisión y Nivelación

Presente

De mi consideración:

De acuerdo a lo estipulado en el contrato de servicios profesionales, me permito convocar a la lectura del borrador del informe de la auditoría de calidad al Centro de Admisión y Nivelación, periodo 2021, que se llevará a cabo en las instalaciones de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Por la atención al presente anticipo mis sinceros agradecimientos,

Atentamente,

Lizbeth Solano
TESISTA

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE CALIDAD

EMPRESA	CENTRO DE ADMISIÓN Y NIVELACIÓN ESPOCH
NATURALEZA	AUDITORÍA DE CALIDAD
PERIODO	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021



Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

1. Motivo de auditoría

La auditoría de calidad al Centro de Admisión y Nivelación se la realizará como parte del trabajo de investigación previo a la obtención del título profesional de la tesista quien verificará el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001 de los procesos académicos de la institución mencionada.

2. Objetivo de la auditoría

2.1. Objetivo general

Realizar una Auditoría de Calidad aplicando la norma ISO 9001, a los procesos académicos del Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo año 2021, mediante las diferentes fases del proceso de auditoría, que permitan la emisión del informe con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

2.2. Objetivos específicos

- Identificar los diferentes riesgos que pueden afectar las actividades del Centro de Admisión y Nivelación que pueden impedir la prestación de un servicio de calidad
- Verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001, en los procesos académicos de la CAN.
- Elaborar un informe final con las inconformidades encontradas y sus respectivas acciones correctivas para continuar con el proceso de mejora continua.

3. Alcance de auditoría

Con base en la planificación estratégica del Centro de Admisión y Nivelación, las cuestiones internas, externas y los requisitos de las partes interesadas que aplican al SGC de la organización, se ha establecido el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la CAN en forma expresa sobre los procesos de: admisión, nivelación, educación.

Elaborado por: LGSA	Fecha: 12/12/2021
Revisado por: JA/WY	Fecha: 21/01/2022

CAPÍTULO II: RESULTADOS DE AUDITORÍA

1. NO CONFORMIDAD

No hay capacitaciones ni la comunicación suficiente sobre los controles internos.

CRITERIO

Norma de Control interno 407-04 Evaluación del desempeño: Los resultados de la evaluación de desempeño servirán de base para la identificación de las necesidades de capacitación o entrenamiento del personal o de promoción y reubicación, para mejorar su rendimiento y productividad.

ACCIÓN CORRECTIVA

Preparar el cronograma de capacitaciones y difusión sobre los controles internos existentes en el Centro de Admisión y Nivelación de la ESPOCH.

RESPONSABLE

Director del Centro de Admisión y Nivelación

2. NO CONFORMIDAD

La dirección no tiene la capacidad de corregir las deficiencias que existen.

CRITERIO

Norma de Control interno 200-05 Delegación de autoridad: La asignación de responsabilidad, la delegación de autoridad y el establecimiento de políticas conexas, ofrecen una base para el seguimiento de las actividades, objetivos, funciones operativas y requisitos regulatorios, incluyendo la responsabilidad sobre los sistemas de información y autorizaciones para efectuar cambios.

ACCIÓN CORRECTIVA

Deberá asumir más competencias que permitan tener la capacidad de corregir al interno deficiencias que se presentan cotidianamente, mediante la reforma del estatuto y descentralización de competencias de otras dependencias que tienen la responsabilidad de dirigir al Centro de Admisión y Nivelación.

RESPONSABLE

Consejo Politécnico y Vicerrectorado Académico.

3. NO CONFORMIDAD

Existe un déficit de conocimiento en algunos docentes de nivelación.

CRITERIO

Norma de control interno 200-03 Políticas y prácticas de talento humano: La administración del talento humano, constituye una parte importante del ambiente de control, cumple con el papel esencial de fomentar un ambiente ético desarrollando el profesionalismo y fortaleciendo la

transparencia en las prácticas diarias. Esto se hace visible en la ejecución de los procesos de planificación, clasificación, reclutamiento y selección de personal, capacitación, evaluación del desempeño y promoción y en la aplicación de principios de justicia y equidad, así como el apego a la normativa y marco legal que regulan las relaciones laborales.

ACCIÓN CORRECTIVA

Deberá realizarse procesos de selección y contratación en relación con la Ley del personal técnico docente que imparte clases en la CAN, cumpliendo estrictamente lo que determina la Ley Orgánica de Educación Superior y el Reglamento de Régimen Académico.

RESPONSABLE

Consejo Politécnico, Vicerrectorado Académico y Talento Humano.

4. NO CONFORMIDAD

Falta generar políticas de mejoramiento continuo.

CRITERIO

Norma de Control Interno 200-07 Coordinación de acciones organizacionales: La máxima autoridad y el personal de la entidad, en el ámbito de sus competencias, son responsables de la aplicación y mejoramiento continuo del control interno, así como establecerá los mecanismos de relación entre la administración principal y las que operen en localizaciones geográficamente apartadas.

ACCIÓN CORRECTIVA

La dirección de la CAN deberá realizar y proponer políticas de mejora continua (calidad) para optimizar los recursos y brindar un servicio óptimo y satisfactorio para los usuarios internos y externos.

RESPONSABLE

Director del Centro de Admisión y Nivelación, Coordinador Académico, Vicerrectorado Académico, Consejo Politécnico.

5. NO CONFORMIDAD

Hace falta la segregación de actividades para un mejor orden.

CRITERIO

Norma de Control Interno 300-01 Identificación de riesgos: La identificación de los riesgos es un proceso interactivo y generalmente integrado a la estrategia y planificación. En este proceso se realizará un mapa del riesgo con los factores internos y externos y con la especificación de los puntos claves de la institución, las interacciones con terceros, la identificación de objetivos generales y particulares y las amenazas que se puedan afrontar.

ACCIÓN CORRECTIVA

Conformar un equipo especializado que identifique el riesgo inherente en todas las actividades tanto administrativas como académicas dentro del Centro de Admisión y Nivelación, a fin de que sea detectado, identificado, medido y corregido de manera oportuna.

RESPONSABLES

Director del Centro de Admisión y Nivelación, Coordinador Académico, Vicerrectorado Académico.

6. NO CONFORMIDAD

Hace falta la implementación de un mecanismo óptimo para identificar riesgos.

CRITERIO

Norma de Control de Interno 407-04 Evaluación del desempeño: El trabajo de las servidoras y servidores será evaluado permanentemente, su rendimiento y productividad serán iguales o mayores a los niveles de eficiencia previamente establecidos para cada función, actividad o tarea. La evaluación de desempeño se efectuará bajo criterios técnicos (cantidad, calidad, complejidad y herramientas de trabajo) en función de las actividades establecidas para cada puesto de trabajo y de las asignadas en los planes operativos de la entidad.

ACCIÓN CORRECTIVA

Se deberá evaluar la gestión académica y operativa del personal que elabora en las diferentes áreas del Centro de Admisión y Nivelación, bajo parámetros reales y prácticos acorde a la función que desempeña.

RESPONSABLES

Director de Desarrollo Académico, Talento Humano y Vicerrectorado Académico.

7. NO CONFORMIDAD

Se necesita capacitar al personal para que estén aptos a la identificación de riesgos.

CRITERIO

Norma de Control Interno 410-11 Plan de contingencias: Corresponde a la Unidad de Tecnología de Información la definición, aprobación e implementación de un plan de contingencias que describa las acciones a tomar en caso de una emergencia o suspensión en el procesamiento de la información por problemas en los equipos, programas o personal relacionado.

ACCIÓN CORRECTIVA

La Dirección en conjunto con la Coordinación Académica deberán elaborar periódicamente el plan de contingencias para el manejo de riesgos que se presenten, y gestionará los recursos necesarios para su funcionamiento y operatividad.

RESPONSABLES

Director del Centro de Admisión y Nivelación, Coordinador Académico, Vicerrectorado Académico y Dirección de Desarrollo Académico.

8. NO CONFORMIDAD

Hace falta una revisión periódica de las actividades que se realizan en la CAN.

CRITERIO

Norma de Control Interno 200 Ambiente de Control: El ambiente de control define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno.

Un ambiente propicio para el control estimula e influencia las tareas del personal con respecto al control de sus actividades. En este contexto, el personal es la esencia de cualquier entidad, al igual que sus atributos individuales como la integridad y valores éticos y el ambiente donde operan, constituyen el motor que la conduce y la base que soporta el sistema.

ACCIÓN CORRECTIVA

Diseñar un manual de procesos, con sus respectivos flujogramas, indicadores y normativos que permitan evaluar de una manera objetiva el avance en las mejoras que arrojen al disponer de controles académicos mucho más eficientes y generar documentación necesaria para su correspondiente medición y archivo.

RESPONSABLES

Director del Centro de Admisión y Nivelación, Dirección de Desarrollo Académico, Unidad de Evaluación de la Politécnica y Vicerrectorado Académico.

CONCLUSIONES

1. Se pudo determinar que el trabajo de titulación se preparó el marco teórico requerido que se pudo obtener de libros, textos, revistas, links y más fuentes primarias que se encuentran disponibles tanto física como digitalmente en la biblioteca institucional y otras fuentes disponibles.
2. Además, se estructuró y se tuvo el lineamiento de un adecuado marco metodológico que permitió desarrollar el trabajo de titulación, en base a técnica, métodos, instrumentos investigativos que me permitió obtener evidencia e información suficiente y pertinente para establecer un criterio final y establecer la opinión en el presente examen.
3. Al desarrollar el examen de auditoría de calidad al Centro de Admisión y nivelación de la ESPOCH se determinó las siguientes observaciones:
 - Se realizó una Auditoría de Calidad a los procesos académicos del Centro de Admisión y Nivelación, aplicando los distintos normativos vigentes, a la CAN de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo año 2021, mediante las diferentes fases del proceso de auditoría, que permitieron la emisión del informe con sus respectivas conclusiones y recomendaciones para mejorar los procesos dentro de la unidad.
 - Se verificó el sistema de control interno de la entidad a través de la aplicación de cuestionarios, y se obtuvo que el Centro de Admisión y Nivelación posee un nivel de confianza del 69% y que se encuentra en un nivel moderado tendiente a incrementarse si no se toman en cuenta las acciones correctivas para reducir el posible impacto de los riesgos en la entidad.
 - Uno de los principales hallazgos fue la falta de socialización de la política y manual de calidad a todos los docentes académicos del Centro de Admisión y Nivelación, debido a la falta de comunicación y organización dentro de la unidad.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda ampliar la cantidad libros actualizados en la biblioteca referentes al área de contabilidad y auditoría, sobre todo dentro del campo de la auditoria de calidad puesto que es limitado el número de textos referente a estos temas.
2. Que para tener una guía y una ruta de calidad en los procesos académicos debería contarse con una metodología técnica que permita comparar con un modelo a seguir, pese a eso se aplicó técnicas y métodos investigativos para obtener la evidencia suficiente y competente para emitir una opinión.
3. En el desarrollo del examen de calidad se pudo determinar las siguientes inconformidades:
 - Se recomienda realizar Auditorías de Calidad a los procesos académicos del Centro de Admisión y Nivelación, por lo menos una vez el año para identificar los puntos críticos de los mismos y poder tomar medidas que ayuden a la mejora continua de las actividades.
 - Se recomienda elaborar un plan de acción y contingencia que contenga todas las recomendaciones aprobadas en conjunto para mejorar el sistema de control interno y académico para evaluarlo periódicamente para evitar que el riesgo se incremente.
 - Socializar y valorar la política y manual de calidad a todos los técnicos docentes del Centro de Admisión y Nivelación, para verificar la eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de calidad dentro del Centro de Nivelación y Admisión en el Ecuador.

BIBLIOGRAFÍA

- Andrade, J. (2015). *Seguimiento del trabajo de auditoria* Recuperado de: <http://54.148.75.48/bitstream/handle/123456789/102/DOCUMENTO-TECNICO-87-SEGUIMIENTO-DEL-TRABAJO-DE-AUDITORIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arcenegui, J. (2015). *Libro contable*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/47677>
- Arroyo, J. (2017). *Tipos de opiniones que puede emitir un auditor en una auditoria de Estados Financieros* Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/310953598_Tipos_de_opiniones_que_puede_emitir_un_auditor_en_una_auditoria_de_Estados_Financieros
- Aspaza. (2017). *Tipos y niveles de investigacion*. Recuperado de: <http://devnside.blogspot.com/2017/10/tipos-y-niveles-de-investigacion.html>
- Auditol. (2019). *Normas Internacionales de Auditoría*. Recuperado de <https://www.ccpdistritocapital.org.ve/uploads/descargas/fddcb2ae5541d5f49e87158a6b39a1ae4571a152.pdf>
- Ayala, M. (2021). *Investigacion mixta*. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/investigacion-mixta/>
- Brito, M. (2018). *Auditoria*. Recuperado de: <https://www.eumed.net/ce/2016/3/auditoria.html>
- Calderon, G. (2019). *Método Inductivo*. Recuperado de: <https://www.euston96.com/metodo-inductivo/>
- Carrillo, M. (2017). *“Auditoría de calidad aplicada a programas en instituciones de educación superior. Caso: programa de ingeniería industrial. C.U.T.B”*. (Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Bucaramanga). Recuperado de: https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/1925/2002_Tesis_Carrillo_Landazabal_Martha_Sofia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cerpa, N. (2019). *Control interno*. Recuperado de: <https://www.univa.mx/zamora/wp-content/uploads/sites/3/2019/07/Art%C3%ADculo-Control-interno.pdf>
- CES. (2019). *El consejo de educación superior*. Recuperado de: <https://procuraduria.utpl.edu.ec/sitios/documentos/NormativasPublicas/Reglamento%20de%20R%C3%A9gimen%20Academico%202020.pdf>
- Cime, F. (2021). *Qué es una guía de entrevista según autores?* Recuperado de: <https://aleph.org.mx/que-es-una-guia-de-entrevista-segun-autores>
- COFAE. (2015). *Riesgo de auditoria*. Recuperado de: http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_ries_aud_2014.pdf
- COFAE. (2016). *Evidencia y documentación de auditoria*. Recuperado de: http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ven_evi_doc_2014.pdf

- Enriquez, J. (2021). *La auditoría y su importancia en la formación profesional* Recuperado de: <https://noticias.utpl.edu.ec/la-auditoria-y-su-importancia-en-la-formacion-profesional-1#:~:text=En%20empresas%20p%C3%BAblicas%20y%20privadas,actividad%20que%20la%20empresa%20desarrolla.>
- Espino, G. (2016). *Fundamentos de auditoría* Recuperado de: <https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074387247.pdf>
- Estrada, M. (2016). *Evidencia de auditoria.* Recuperado de: <https://www.nunezdubonyasociados.com/sitio/index.php/noticias/317-evidencia-de-auditoria>
- Fiorito, D. (2016). *COSO.* Recuperado de: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso#:~:text=Seg%C3%BAAn%20COSO%20e1%20Control%20Interno,y%20eficiencia%20de%20las%20operaciones>
- Gómez, M. (2008). *Requerimientos de control interno en las entidades del mercado de valores.* Recuperado de: <http://www.iimv.org/iimv-wp-1-0/resources/uploads/2014/12/mariajosegomez.pdf>
- González, R. (2015). *Modelo COSO III Manual del Participante* Recuperado de: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- González, R. (2017). *Marco Integrado de Control Interno.* Recuperado de: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Guerra, R. (2018). *Auditoria interna y calidad en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "San Francisco de Asís" de Chíncha - 2018.* (Tesis de posgrado, Universidad Cesar vallejo). Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27488/guerra_ar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guevara, M. (2014). *Auditoría en la calidad de gestión de control interno en la compañía economicagro S.A* (Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de los Andes "UNIANDES"). Recuperado de: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2444/1/TUCYA009-2014.pdf>
- Hernández, E. (2016). *Papeles trabajo.* Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/evidencias-papeles-trabajo-auditoria/>
- Hurtado, R. (2019). *Clasificación de la auditoria* Recuperado de: https://www.academia.edu/10317420/CLASIFICACION_DE_LA_AUDITORIA
- INEE. (2018). *La calidad educativa.* Recuperado de: <https://historico.mejoredu.gob.mx/directrices-para-mejorar/que-es-la-calidad-educativa/>
- ISO9000. (2017). *Auditorías de calidad.* Recuperado de: https://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=783d8fbd-12df-43f3-b12c-b1c5ca5ce5d7&groupId=10128

- Jiménez, S. (2021). *“Diseño de un sistema de gestión de la calidad (iso 9001:2015) para el laboratorio de curtiembre de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo”*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/14635/1/20T01403.pdf>
- Leos, T. (2021). *Qué es el cuestionario en una investigación según autores?* Recuperado de: <https://aleph.org.mx/que-es-el-cuestionario-en-una-investigacion-segun-autores>
- Mantilla, S. (2019). *Control Interno*. Recuperado de: <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Mata, L. (2020). *La entrevista de investigación cualitativa*. Recuperado de: <https://investigaliacr.com/investigacion/la-entrevista-en-la-investigacion-cualitativa/>
- Montano, J. (2021). *Investigación no experimental* Recuperado de: <https://www.lifeder.com/investigacion-no-experimental/>
- Morales, J. (2018). *Planteles educativos*. Recuperado de: <https://www.conalep.edu.mx/UODDF/Planteles/venustiano-carranza-I/docentes/PublishingImages/MATERIAL/CONT/5toSemestre/Revisi%C3%B3n%20de%20control%20interno/-Control%20interno.pdf>
- Moreno. (2016). *Niveles de investigación científica*. Recuperado de: <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2016/12/niveles-de-investigacion-cientifica.html>
- Pérez, J. (2016). *Metodos para examinar y evaluar el control interno*. Recuperado de: http://www.pearsonenespanol.com/docs/librariesprovider5/files_recursoSMCC/santillana_sistemas_de_c_i_3e_cap16.pdf
- Pérez, M. (2021). *Definición de Observación*. Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/observacion/>
- Rizo, J. (2015). *Técnicas de Investigación Documental*. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Rodríguez, M. (2017). *Las Encuestas - Qué son, Características, Cómo Hacerlas*. Recuperado de: <https://tugimnasiacerebral.com/herramientas-de-estudio/que-es-una-encuesta-caracteristicas-y-como-hacerlas>
- Rojas, J. (2017). *La auditoría de control de la calidad y los niveles de autoevaluación y acreditación universitaria*. Recuperado de: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/1086/rojas_gjd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salto, W. (2018). *“Auditoría de calidad para la empresa indualca s.a de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, periodo 2011”*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5108/1/82T00273.pdf>

- Sarabia, J. (2020). *Auditoría de calidad al proceso de instalación eléctrica aplicando la norma iso 9001:2015: empresa sofratesa – softsa, guayaquil – guayas, año 2018*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/14025/1/82T01028.pdf>
- Torres, M. (2021). *La importancia de realizar una auditoria en tu empresa*. Recuperado de: <http://torresrangel.com/blog/2018/03/27/la-importancia-de-realizar-una-auditoria-en-tu-empresa/>
- Vilema, B. (2017). *Tipos de Opinion* Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/369079068/Tipos-de-Opinion>
- Villareal, A. (2018). *Auditoria de calidad*. Recuperado de: https://www.academia.edu/37525455/Auditor%C3%ADas_de_la_Calidad

ANEXOS

ANEXO A: FOTOGRAFÍAS DEL CENTRO DE ADMONICIÓN Y NIVELACIÓN ESPOCH



DIRECCIÓN DE
PLANIFICACIÓN
ESPOCH

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO DE ADMISIÓN Y NIVELACIÓN

RIOBAMBA – 2021

DRA. ROSA VALLEJO

DIRECTORA DE PLANIFICACIÓN

ING. GERMÁN TORRES

DIRECTOR DE ADMISIÓN Y NIVELACIÓN

ING. CARLOS MORA CAMPOS

ANALISTA DE GESTIÓN INTERNA DE PROCESOS Y CALIDAD 3



CARLOS
GUSTAVO
MORA
CAMPOS

Analista de Gestión Interna de Procesos y Calidad 3
Escuela Superior Politécnica de Cuenca
Riobamba, Ecuador
1974



ESPOCH

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

DIRECCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL

RESOLUCIÓN 187.CP.2021

Consejo Politécnico en sesión ordinaria realizada el día martes 30 de marzo del año 2021

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 26 de la Constitución de la República del Ecuador establece que la educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo;

Que, el artículo 27 de la Constitución de la República del Ecuador establece la educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar. La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional;

Que, el artículo 350 de la Constitución de la República dispone que el Sistema de Educación Superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo;

Que, el artículo 351 de la Constitución de la República del Ecuador establece que el Sistema de Educación Superior estará articulado al sistema nacional de educación y al Plan Nacional de Desarrollo; la ley establecerá los mecanismos de coordinación del Sistema de Educación Superior con la Función Ejecutiva. Este sistema se regirá por los principios de autonomía responsable, cogobierno, igualdad de oportunidades, calidad, pertinencia, integralidad, autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento, en el marco del diálogo de saberes, pensamiento universal y producción científica tecnológica global;

Que, el artículo 355 de la Constitución de la República del Ecuador, establece: "El Estado reconocerá a las universidades y escuelas politécnicas autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, acorde con los objetivos del régimen de desarrollo y los principios establecidos en la Constitución. - Se reconoce a las universidades y escuelas politécnicas el derecho a la autonomía, ejercida y comprendida de manera solidaria y responsable. Dicha autonomía garantiza el ejercicio de la libertad académica y el derecho a la búsqueda de la verdad, sin restricciones; el gobierno y gestión de sí mismas, en consonancia con los principios de alternancia, transparencia y los derechos políticos; y la producción de ciencia, tecnología, cultura y arte [...]";

Que, el artículo 17 de la Ley Orgánica de Educación Superior, manifiesta: "**Reconocimiento de la autonomía responsable.**- El Estado reconoce a las universidades y escuelas politécnicas autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, acorde con los principios establecidos en la Constitución de la República.- En el ejercicio de autonomía responsable, las universidades y escuelas politécnicas mantendrán relaciones de reciprocidad y cooperación entre ellas y de estas con el Estado y la sociedad; además observaran los principios de justicia, equidad, solidaridad, participación ciudadana, responsabilidad social y rendición de cuentas";

Que, el artículo 18 literal c) de la Ley Orgánica de Educación Superior, establece: Conocer y resolver sobre los distintos asuntos relativos a la docencia, investigación, vinculación y gestión administrativa, que rebasen las



epoch

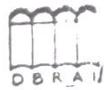
Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL**

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 18 / 01 / 2023

INFORMACION DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: LIZBETH GABRIELA SOLANO ALULEMA
INFORMACION INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
Título a optar: LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.


DIRECCION DE BIBLIOTECAS
Y RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE
Y LA INVESTIGACION
 Ing. Jhonatan Parreño Uquillas MBA
ANALISTA DE BIBLIOTECA 1

0069-DBRA-UPT-2023