

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Escuela Superior Huejutla





Área Académica: Administración.

Tema: Auditoria

Profesor: Lic. Rosa Oralia Saenz Hernandez

Periodo: Agosto – Noviembre

keywords





Tema: AUDIT

Abstract
MANAGEMENT AUDIT

Keywords: AUDIT FACILITY, AUDIT MANAGER, QUALITY AUDIT





Auditoria Administrativa

AUDITORIA EN AREA ADMINISTRATIVA O GERENCIAL.

Análisis y Estudio del Personal Administrativo

- Como primer paso en el proceso general de auditorias, un punto importante y significativo es el análisis y estudio minucioso del personal con el que cuenta el departamento a auditar.
- Por ello es importante que al momento de realizar las observaciones correspondientes en las aéreas de estudio, se identifique cual es la finalidad del desarrollo de cada puesto.
- Esto se logra indagando, y persuadiendo al personal de una manera amable y sustentados en la que de manera inconsciente canalice y describa cual es la actividad que desarrolla de manera real dentro del desempeño de su puesto.



Formatos y Herramientas del Auditor

- Para tener un buen control de la información que se obtendrá en las observaciones, es importante acudir a formatos y herramientas que nos ayudaran a organizar nuestros resultados y ubicarlos de manera correcta en el proceso de auditoría.
- **FORMATOS**
- **1.- Fichas de observación.** Nos ayudaran a registrar cada uno de los movimientos que realiza el personal auditado durante el desempeño de su trabajo.
- **2.- Fichas de resumen general diario.** Dan realce a un reporte generalizado de lo que el equipo auditor realizo en la visita y momento de observación, registrando aquí si se fueron aplicada encuestas no dirigidas, entrevistas, o alguna otra actividad o intervención.
- **3.- Fichas de perfil de puestos.** Nos sirve para identificar, que persona y que puesto esta siendo auditado.



- **HERRAMIENTAS**

- **1.- Cámaras fotográficas y/o video.** Para captar en imágenes , aspectos que se hayan pasado desapercibidos en la observación.



- **2.- Grabadoras.** Para grabar evidencia real de las entrevistas dirigidas y no dirigidas.

- **3.- Papelería.** Para preparar informes, reportes y evidencias escritas del proceso de auditoría.





Auditoria Administrativa

AUDITORIA EN INSTALACIONES Y AREA
LABORAR

AUDITORIA EN INSTALACIONES Y AREAS LABORALES

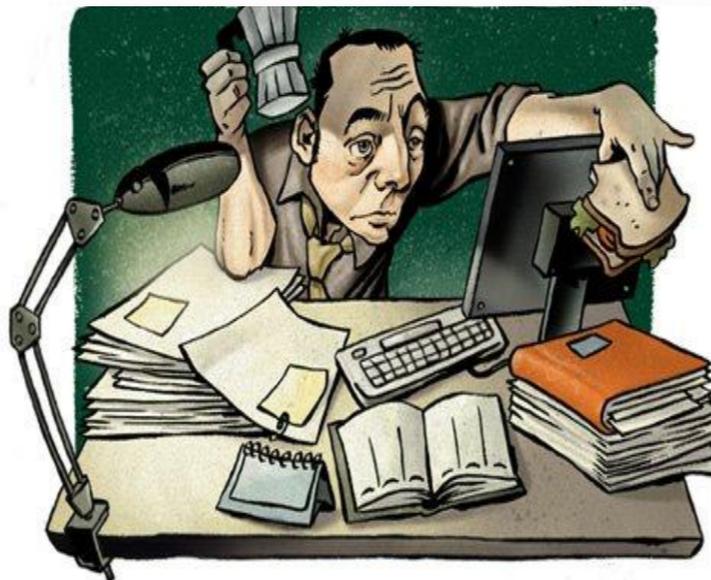
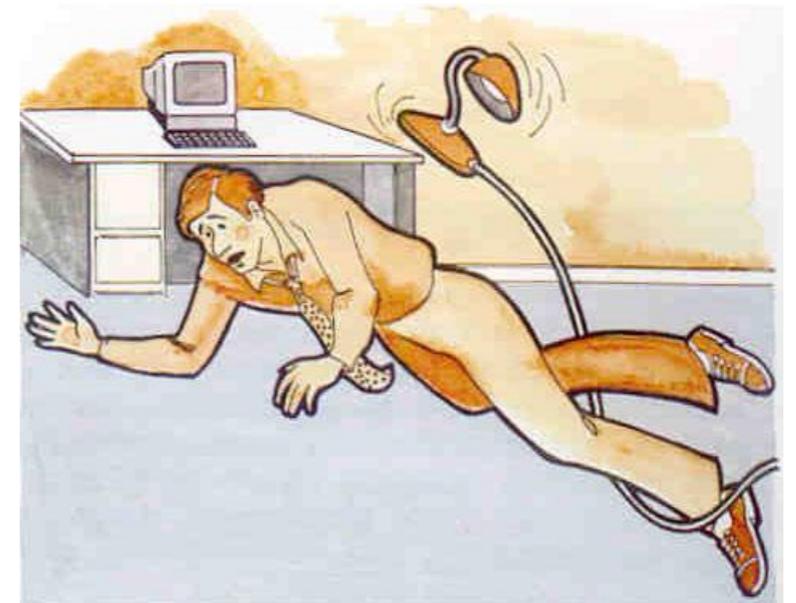
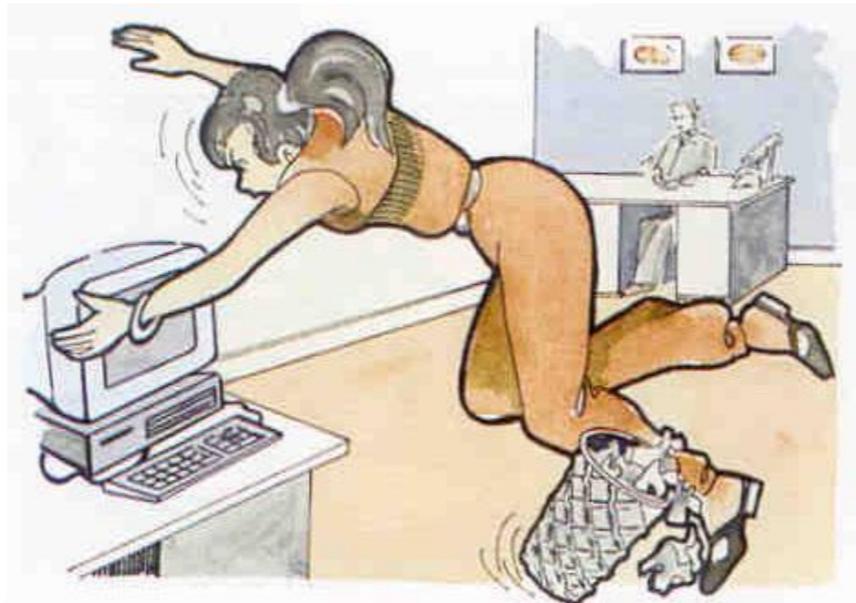
- El ambiente laboral influye de manera permanente en el desempeño de las funciones de cada trabajador, cada proceso cuenta con un escenario específico, el cual fomenta la productividad y el buen desarrollo del trabajador en sus funciones.



Es por ello que dentro del proceso de auditoria, se toman en cuenta las áreas laborales de cada trabajador en las cuales podemos identificar de que manera hacen mas eficiente y eficaz su trabajo o si es necesaria una normativa con respecto a la adecuación de cada puesto.



- Al iniciar con esta parte del proceso de auditoria, el equipo auditor, debe realizar aparte de observaciones especificas a personas, observaciones que correspondan a el área en la que esta desempeñando sus funciones; en este caso, se toma en cuenta la existencia de herramientas de trabajo, papelería, comodidad y algo muy importante, normas de seguridad en el trabajo. (bienestar del trabajador, procedimientos a seguir en caso de emergencia, extinguidores, etc.



Prohibido fumar



Prohibido fumar y encender fuego



Prohibido pasar a los peatones



Prohibido apagar con agua



Entrada prohibida a personas no autorizadas



Agua no potable

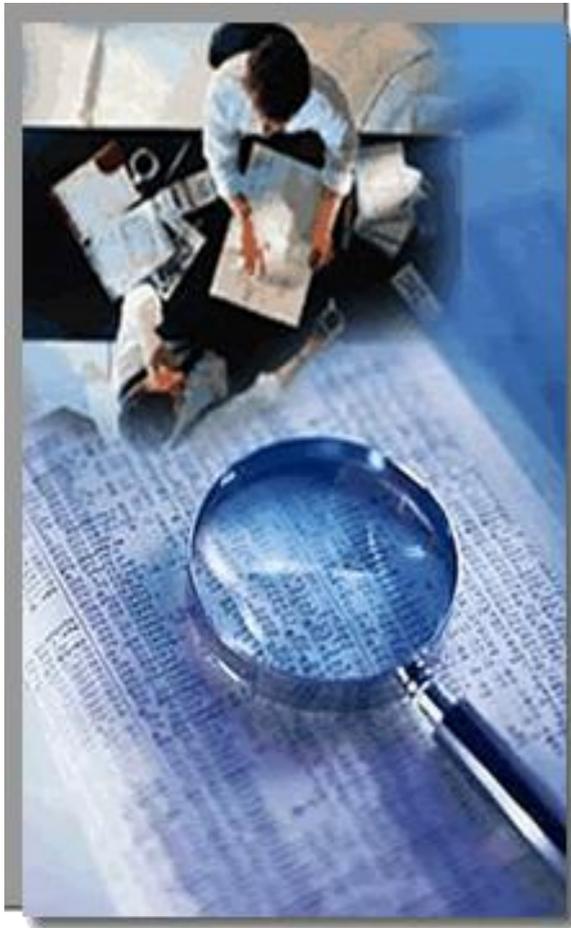


Prohibido a los vehículos de manutención



No tocar

- Es importante en este caso hacer uso de todas y cada una de las herramientas que nos sustentan como observadores y reporteros de procesos, por que es de este medio del que se valen las evidencias y aparte se evalúa la posibilidad de un punto a favor de una certificación.





Auditoria Administrativa

AUDITORIA CON RESPECTO A LA RESPUESTA
DE LOS CLIENTES

- Uno de los puntos con mayor grado de puntuación en el proceso de una auditoria, es haber identificado con claridad cual es la imagen que muestra el desarrollo de cada trabajador en la respuesta del cliente.



CUSTOMER SATISFACTION SURVEY...

	Strongly Agree	Agree	Neutral	Disagree	Strongly Disagree
The service was relevant	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The service met the stated objective	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The services met my expectation	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The services met my objectives	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I was able to interact	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The services was credible	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The services was well organized	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
There was adequate time	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



- Al conjuntar estas tres etapas, lograremos identificar los detalles de cambio y restructuración tanto en el área administrativa, como en el espacio laboral y la respuesta de nuestros clientes.
- Logrando concluir un proceso simulado de auditoria.