



*“Forjemos el futuro con el arte,
la ciencia y el desarrollo cultural.”*

*“El respeto y la honestidad,
son los compromisos de todo hombre
que vive en sociedad”*

ANTECEDENTES DE LA CONTRALORÍA INTERNA

En la Ley Orgánica de 1968, que le dio origen a la máxima casa de estudios en el estado de Zacatecas, no se contemplo de ninguna manera la existencia de un órgano de control.

El Departamento de Auditoría Interna, creado por y en la administración del Lic. Virgilio Rivera Delgadillo, nunca tuvo el apoyo ni de académicos mucho menos de administrativos, y por tanto el aval del H. Consejo Universitario; que permitiera a la Universidad implantar la metodología, normas y procedimientos que requiere lo que llamamos la actividad de contraloría y no del llamado control interno.

El 13 de junio del 2001 se aprueba una nueva Ley Orgánica de la Universidad Autónoma de Zacatecas mediante decreto núm. 278 publicado en el suplemento del Periódico Oficial de Gobierno del Estado de Zacatecas, misma que modifica sustancialmente las disposiciones de la Ley de 1968. Con su establecimiento crea un órgano dotado de la suficiente autoridad e independencia, que sea el encargado de ejercer las funciones de auditoría, fiscalización, normatividad y control preventivo. Al expedirse la Ley Orgánica de la Universidad Autónoma de Zacatecas, en su artículo 62, y derivado de los resolutivos del Congreso General de Reforma Universitaria, se le asigna a la Contraloría Interna las funciones de control y vigilancia siguientes:

- ☉ El control, vigilancia y evaluación del ejercicio del gasto público y de los presupuestos, de los contratos de obra pública, y de las adquisiciones de toda clase.
- ☉ La vigilancia y el establecimiento de las normas para la celebración de contratos de construcción y conservación de obras.
- ☉ La intervención en las adquisiciones de toda clase.
- ☉ El registro y control de la manifestación de los bienes muebles e inmuebles.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ZACATECAS

**CODIGO:
R5.6.1 1A**

**CONTRALORIA
INTERNA**

**MINUTA DE REVISIÓN
POR LA DIRECCIÓN**

PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2008-2012

Es conveniente destacar que en el Plan de Desarrollo Institucional 2008-2012 de la UAZ, se adoptó como línea de acción de las actividades del Rector, en materia de control, promover la probidad y rendición de cuentas como elemento esencial del proceso de reforma de la Universidad.

Por lo anterior, conforme a lo establecido en la Ley Orgánica, se dio lugar a la aprobación por parte del H. Consejo Universitario del Estatuto General para dotar a la Contraloría Interna de la autonomía que requiere la función de control.

RETOS

- Garantizar la estabilidad financiera para el desarrollo adecuado de las actividades propias de la institución.
- En otro sentido, dentro del PDI en las políticas institucionales de las funciones adjetivas, se puede denotar el aspecto de “revisión de cuentas y transparencia”.

POLÍTICAS INSTITUCIONALES DE NORMATIVIDAD PDI

- Vigilar la observancia de la normatividad vigente y continuar con su revisión, actualización y socialización.
- Elaborar y aplicar la reglamentación para el cumplimiento de las funciones sustantivas y adjetivas de la universidad.

OBJETIVOS DE LA NORMATIVIDAD

- Respetar la autonomía universitaria y el ejercicio responsable de ella.
- Elaborar, revisar, adecuar y vigilar la observancia de la reglamentación institucional que regule, defina y garantice la misión, organización, funcionamiento y gobierno de la UAZ.

<u>MISIÓN - Universitaria</u>	<u>MISIÓN - Contraloría Interna</u>
<i>Formar profesionistas competentes que participen en el desarrollo del Estado de Zacatecas y de México con actitud crítica, respetuosos del medio ambiente y una sólida formación integral, humanística, científica y técnica, capaces de luchar contra la marginación y la desigualdad social, así como generar, aplicar, divulgar y preservar la ciencia, la tecnología, el arte y la cultura.</i>	<i>Abatir los niveles de desconfianza en la Universidad y dar absoluta transparencia a la gestión y al desempeño de la Administración Universitaria.</i>



<u>VISIÓN - Universitaria</u>	<u>VISIÓN - Contraloría Interna</u>
<i>La Universidad Autónoma de Zacatecas es una institución educativa que contribuye al desarrollo sustentable, reconocida socialmente por el ejercicio responsable de su autonomía, sus procesos educativos de calidad y un modelo académico flexible e internacionalmente competitivo, donde sus estudiantes reciben una sólida formación humanística, científica y técnica, vinculada a la investigación básica y aplicada, a la creación, preservación y difusión de la cultura.</i>	<i>Los universitarios y la sociedad deberán consolidar la confianza y credibilidad en la Administración de la Universidad.</i>

OBJETIVOS DE LA CONTRALORÍA INTERNA:

En base al Estatuto General de la Universidad Autónoma de Zacatecas, sección VII “De la Contraloría Interna Universitaria” artículo 95 se desprenden los siguientes objetivos:

- Fortalecer el control sobre el uso y aplicación de los recursos financieros
- Garantizar el cumplimiento generalizado del registro contable oportuno y eficiente,
- Evaluar los informes relacionados con los conceptos anteriores.

FUNCIONES DE LA CONTRALORÍA INTERNA:

Derivado del Estatuto General de la Universidad Autónoma de Zacatecas, en su artículo 97, se mencionan las siguientes funciones de la Contraloría:

- Establecer su programa de trabajo, así como las políticas que en el ámbito de su competencia se seguirán en cada una de las dependencias universitarias.
- Participar en el diseño de los formatos que se utilizarán para el registro de ingresos, egresos y modificaciones del patrimonio y en general de los estados financieros que se utilicen en la institución; así como de los convenios que impliquen una operación económica en los cuales participe la Universidad o las dependencias académico administrativas;
- Supervisar y evaluar las acciones en materia de registro contable que se realicen en las áreas, unidades y programas académicos;



- ☐ Participar con la Secretaría Administrativa y los titulares de las áreas, unidades y programas en el diseño de los sistemas de captación y registro de ingresos propios.
- ☐ Vigilar que las áreas, unidades y programas académicos cumplan con la obligación del registro de ingresos y egresos, así como requerir de las mismas dependencias los datos, informes o documentos necesarios para la comprobación de tales movimientos
- ☐ Ordenar y practicar de conformidad con las normas legales y administrativas aplicables, auditorias a las dependencias académicas cuando a partir de la información recabada se considere, a juicio del contralor universitario, que existen elementos indicativos de la ausencia de registros, o bien, cuando no se presenten los informes financieros que por disposición legal deban entregar los titulares de las dependencias o los que se presenten sean insuficientes para la verificación;
- ☐ Coordinarse en el ejercicio de sus funciones con la comisión permanente de finanzas y control presupuestal del Consejo Universitario;
- ☐ Asistir con voz a las sesiones de los consejos Universitario, académicos de área y de las unidades académicas, por invitación de los mismos o cuando a juicio del titular de la contraloría existan elementos suficientes para presumir irregularidades que deban ser puestos en conocimiento de los integrantes de dichos órganos, así como cuando se le requiera para el apoyo en la elaboración o análisis de dictámenes.
- ☐ Coadyuvar en la verificación, en la parte financiera, de los informes anuales del Rector, los coordinadores de los consejos académicos de las áreas, los directores de las unidades académicas y los responsables de programa y presentar sus recomendaciones ante las instancias colegiadas que sean competentes para su análisis y aprobación, y
- ☐ Las demás que se señalen en la Legislación Universitaria o que se desprendan de los acuerdos que, en el ejercicio de sus funciones, emitan el Consejo Universitario o la Rectoría.

POLÍTICA DE CALIDAD

- ☐ Vigilar que los procesos de Normatividad, Auditoría, Fiscalización y Transparencia se den con estricto apego a la Normatividad Universitaria, brindando calidad en los servicios y satisfacción a los usuarios, a través de la mejora continua y la calidad total de los procedimientos, buscando la excelencia de nuestros servicios basados en los requisitos de la norma ISO 9001: 2008 y el cumplimiento de los objetivos de calidad.



OBJETIVOS DE CALIDAD

- ☐ Vigilar que los procesos de Normatividad, Auditoría, Fiscalización y Transparencia se apeguen a la Normatividad Universitaria.
- ☐ Brindar calidad en los servicios y satisfacción a los usuarios a través de la excelencia en el servicio ofrecido.
- ☐ Buscar la mejora continua y la calidad total de los procedimientos, a través de la certificación de ISO 9001:2008

FORTALEZAS

- ☐ Liderazgo en las áreas gerenciales.
- ☐ Personal profesional con perfil adecuado a las actividades que se desarrollan e integrado de manera interdisciplinaria.
- ☐ Experiencia, profesionalismo, comunicación, respeto y apoyo entre los trabajadores.
- ☐ Herramientas técnicas necesarias para el trabajo, se cuenta con equipos informáticos de reciente adquisición; soporte y equipo técnico adecuado y material de consulta actualizado.
- ☐ El órgano de control jerárquicamente depende del H.C.U.
- ☐ Respuesta adecuada y oportuna a los diferentes requerimientos de los usuarios
- ☐ Personal no sindicalizado.
- ☐ Normatividad en materia de transparencia, rendición de cuentas, auditoría, fiscalización y normatividad se encuentra avalada por el rector.
- ☐ Las actividades se llevan a cabo mediante programas de trabajo.
- ☐ Se proporciona asesoría y se participa con los usuarios en materia de Auditoría, Transparencia, Normatividad y fiscalización.

OPORTUNIDADES

- ☐ Relación con personal universitario de las áreas administrativas y académicas del cual se aprende en base a su experiencia y conocimiento.
- ☐ El usuario tiene presencia en las acciones de control y fiscalización.



- ☐ El desarrollo científico y tecnológico.
- ☐ Uso de los medios masivos de comunicación y de los sistemas de información.
- ☐ Los usuarios de las áreas administrativas y académicas muestran recepción a las políticas de control.
- ☐ Equipos informáticos con el mismo sistema operativo, facilitan la asesoría de un solo nivel a todos los usuarios y generalizan el conocimiento.
- ☐ Reuniones periódicas con el fin de intercambiar opiniones y evaluar el desempeño de cada una de las áreas administrativas y académicas.
- ☐ Los usuarios se sujeten en tiempo y forma a las leyes y normas vigentes en la materia.
- ☐ Difundir en la Gaceta Universitaria los servicios que prestamos

DEBILIDADES

- ☐ Falta de cursos de capacitación y actualización.
- ☐ Heterogeneidad en la elaboración de formatos de auditoría.
- ☐ Falta difusión en la cultura de la transparencia y acceso a la información, escasa difusión en los procesos de licitación para adquisiciones y obra.
- ☐ Los responsables de unidades académicas y administrativas no le dedican el tiempo necesario a la labor preventiva del control.
- ☐ Faltan licencias para el uso de paquetes informáticos y programas antivirus.
- ☐ Falta capacitación a los usuarios internos y externos, sobre los manuales de los sistemas desarrollados e instalados.
- ☐ Los usuarios muestran dificultad para sujetarse a la normatividad vigente.
- ☐ Respuesta tardía e inadecuada de usuarios para la fiscalización y verificación física.
- ☐ Falta equipo de transporte para auditar, supervisar, fiscalizar y vigilar el cumplimiento de la normatividad.
- ☐ Inexistencia del Servicio Civil de Carrera.

AMENAZAS

- ☐ Conflictos en las unidades académicas y administrativas.
- ☐ Falta de marco normativo reglamentario para la aplicación de sanciones.
- ☐ Los usuarios Interpongan recursos de revisión por falta de acceso a información.



- Los medios masivos de comunicación intervienen en la vida universitaria.
- Normatividad no avalada por el Consejo Universitario.

NUESTROS VALORES UNIVERSITARIOS

INTEGRIDAD:

La unidad de las virtudes que el ser humano debe poseer en tanta congruencia entre lo que se dice y lo que realiza.

RESPONSABILIDAD:

Es la capacidad consciente, asumida por los universitarios en virtud del conocimiento y preparación adquiridos como consecuencia de un beneficio social, que exige una acción moral consecuente con la vida de nuestra institución y su naturaleza, así como con la sociedad.

HONESTIDAD:

La condición moral para actuar en correspondencia con los compromisos individuales e institucionales, de acuerdo con la misión, visión y normas vigentes en la Universidad.

SOLIDARIDAD:

Buscar el bien de los otros, ser generosos con el entorno humano y natural y que se manifieste en el quehacer cotidiano de los universitarios.

RESPETO:

La práctica consecuente de aceptar al otro en su naturaleza, decisión, creencias y valores, dentro de los límites de la acción socializada.

SERVICIO:

El compromiso y necesidad de ser, de sentirse útil y de coadyuvar en el afán de construir, inducir, fomentar y cumplir las obligaciones propias de la función o rol que como universitarios desempeñemos.

EQUIDAD:

Generar condiciones y mecanismos para que todas las personas tengan la misma oportunidad de acceso y de beneficiarse de los servicios que ofrece nuestra institución.



HUMILDAD:

Procedimientos de instituciones y personas que facilitan la sencillez de la comunicación en forma vertical y horizontal.

LIBERTAD:

Posibilidad para la autodeterminación del desarrollo individual y colectivo dentro del contexto institucional.

TOLERANCIA:

Actitud y acción de aceptar la diversidad de aquel que piensa, cree y es diferente, como esencia de la pluralidad, permitiendo la convivencia de los universitarios para lograr objetivos comunes.

DISCIPLINA:

Acción manifiesta en el quehacer cotidiano de los universitarios para cumplir el conjunto de leyes y reglamentos que rigen a la institución.

CAPACIDAD:

Talento y disposición que se manifieste en el quehacer cotidiano de los universitarios para comprender o ejecutar acciones encomendadas de forma correcta.

LEALTAD:

Gratitud manifiesta por los universitarios hacia los servicios prestados por la institución.

RETOS Y PERSPECTIVAS

Un reto para nuestra Universidad, es su modernización y hacerla más eficiente construyendo un espacio universitario más transparente. Para lograrlo, es fundamental que nos distingamos e identifiquemos como universitarios, demostrando que somos capaces en nuestras actividades y en nuestra relación con los demás, de asumir de nuestros actos ante la comunidad universitaria la responsabilidad que nos corresponda.



En nuestra cultura Ética y de Conducta, se encuentran plasmadas nuestras aspiraciones, así como el deseo de convertir a nuestra Universidad en una organización exitosa, que cumpla con sus metas de manera eficiente, que se convierta en un mejor lugar para trabajar y que recupere y conserve la confianza de los universitarios en su administración rectoral.

Convencidos estamos que la Universidad del Siglo XXI que estamos construyendo, pasará a la historia y no porque seamos los actores sociales coyunturales, sino porque en la historia de la Universidad quedará marcado el esfuerzo, que estamos haciendo para construirla, en base al consenso, el diálogo y la tolerancia.

Para enfrentar los retos relativos a la Transparencia y Rendición de Cuentas, en la Universidad Autónoma de Zacatecas, nos encontramos con una comunidad universitaria que demanda y necesita conocer la manera en que son aplicados los recursos que aportan; así como, los recursos públicos que manejamos, es esta una característica que cada vez la miramos más sólida, y capaz de generar en la comunidad educativa, académica y la sociedad en general un marco de confianza. No debemos permitir que la confusión, las omisiones irresponsables o, en el peor de los casos, la corrupción, sean los fenómenos recurrentes de la política educativa en el ámbito de nuestra Universidad Pública.

En el caso que nos ocupa, la autonomía la entendemos como la autonomía administrativa que permite el funcionamiento de la Universidad bajo su propia estructura administrativa tomando como sustento la transparencia del uso de los recursos recibidos y aquellos generados por ella misma; en este sentido compartimos la idea de que es necesario impulsar la modernización de la gestión universitaria, ello en virtud del desenvolvimiento del quehacer universitario requiere de una administración que responda con flexibilidad y oportunidad a los cambios estructurales y que promueva el uso eficiente de los recursos universitarios cumpliendo puntualmente con programas precisos y claros de rendición de cuentas; sin que ello implique discrecionalidad o ineficiencia en el cumplimiento de sus obligaciones; ya que el dinamismo que caracteriza a las operaciones en que participamos los universitarios responden, al principio de salvaguardar la transparencia y certeza de las propias operaciones financieras.

De tal manera, que el Órgano de Control Interno de la Universidad debe desempeñar sus actividades de control preventivo y correctivo con la autonomía e imparcialidad que su función requiere; procurando que su actuación no se limite a detectar y a sancionar a los eventuales infractores.



Nuestro propósito, consiste en mejorar la calidad de la organización y el desempeño de las unidades académicas y dependencias administrativas, para con ello contribuir a la prevención de conductas indebidas y otorgamiento satisfactorio en calidad, oportunidad y transparencia de servicios a la comunidad universitaria, permitiéndonos a su vez diseñar mecanismos orientados a la modernización administrativa de nuestra universidad, misma que se encuentra configurada en base a objetivos como:

- Impulsar y dirigir el proceso de cambio y modernización de las unidades académicas y dependencias administrativas, hasta lograr elevar los estándares de transparencia en su desempeño.
- Incidir en la profesionalización de los recursos humanos, de la estructura orgánica y de los sistemas y métodos de trabajo con que funcionan las unidades académicas y dependencias administrativas, para la mejora en el establecimiento de esquemas orientados a la programación y presupuestación tanto en materia de adquisiciones como en la obra civil.
- Contribuir al establecimiento de una base regulatoria y normativa que mejore la gestión universitaria y facilite la obtención de resultados favorables.
- Crear una cultura del servicio, sustentada en valores y principios éticos que se reflejen en el quehacer cotidiano de los trabajadores académicos y administrativos.
- Desarrollar mecanismos preventivos, correctivos y de seguimiento en las funciones y actividades de los universitarios.
- Convencernos que el uso y aprovechamiento de mecanismos de participación universitaria en los niveles de la gestión académica y administrativa, son más positivos que negativos.
- Mejorar permanentemente los mecanismos de participación universitaria.
- Promover e impulsar nuestra Ética y Conducta apegadas a una cultura de servicio y a la ley, por parte de los actores universitarios.
- Facilitar los mecanismos de información y rendición de cuentas a los universitarios, en todos los ámbitos de la vida institucional.

En este contexto, nuestras actividades le dan prioridad a los aspectos preventivos y normativos en materia de atención a los universitarios para consolidar los diversos medios de captación de sus peticiones, proporcionándoles asistencia especializada, elevando de igual manera, la calidad de los servicios que en esta materia proporcionamos en la universidad, dentro del proceso de atención los



universitarios, deberán destacar el servicio de atención directa y gestión inmediata, el cual permitirá que las peticiones presentadas por los universitarios sean atendidas de manera eficiente

Su importancia radica en lograr acotar los espacios posibles de corrupción, dar transparencia a los trámites y servicios, generar profesionalismo y fortalecer los principios éticos de la conducta en los universitarios, estableciendo mejores servicios y reducción del tiempo de atención a los usuarios; propiciando una mayor transparencia a partir de una nueva cultura de trabajo orientada a las necesidades del usuario.

PARTICIPANTES

NOMBRE	PUESTO	FIRMA
José Said Samán Zajur	Contralor Interno	
Gustavo Murillo Guerrero	Coordinador de Normatividad	
Ramón Pasillas Sotelo	Coordinador de Fiscalización	
Carlos Dávila Cid	Coordinador de Auditoría	
José Héctor Velázquez Arredondo	Responsable de la Unidad de Enlace	

POLÍTICA DE CALIDAD

Vigilar que los procesos de Normatividad, Auditoría, Fiscalización y Transparencia se den con estricto apego a la Normatividad Universitaria, brindando calidad en los servicios y satisfacción a los usuarios, a través de la mejora continua y la calidad total de los procedimientos, buscando la excelencia de nuestros servicios basados en los requisitos de la norma ISO 9001: 2008 y el cumplimiento de los objetivos de calidad.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ZACATECAS

**CODIGO:
R5.6.1 1A**

**CONTRALORIA
INTERNA**

**MINUTA DE REVISIÓN
POR LA DIRECCIÓN**

ACCIONES	FECHA DE REALIZACIÓN	AREAS DONDE SE DIFUNDIO
Se difundió por medio de cuadros informativos y tarjetas	Agosto 2010	Todo el personal de la contraloría

OBJETIVOS DE CALIDAD

MATRIZ DE OBJETIVOS DE CALIDAD

No.	OBJETIVOS	META	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
1	Lograr un nivel de satisfacción de servicio mínimo del 85% en nuestros usuarios	85%				90.5%	
2	Cumplir al 100% con los tiempos que se le asignan a las áreas revisadas, para la entrega de la información que se les solicita	100%				82.38%	

ACCIONES A MEJORAR POR CADA OBJETIVO

OBJETIVO No. UNO: Lograr un nivel de satisfacción de servicio mínimo del 85% en nuestros usuarios

META: 85%

INDICADOR: Porcentaje de Satisfacción

SEGUIMIENTO: Trimestral

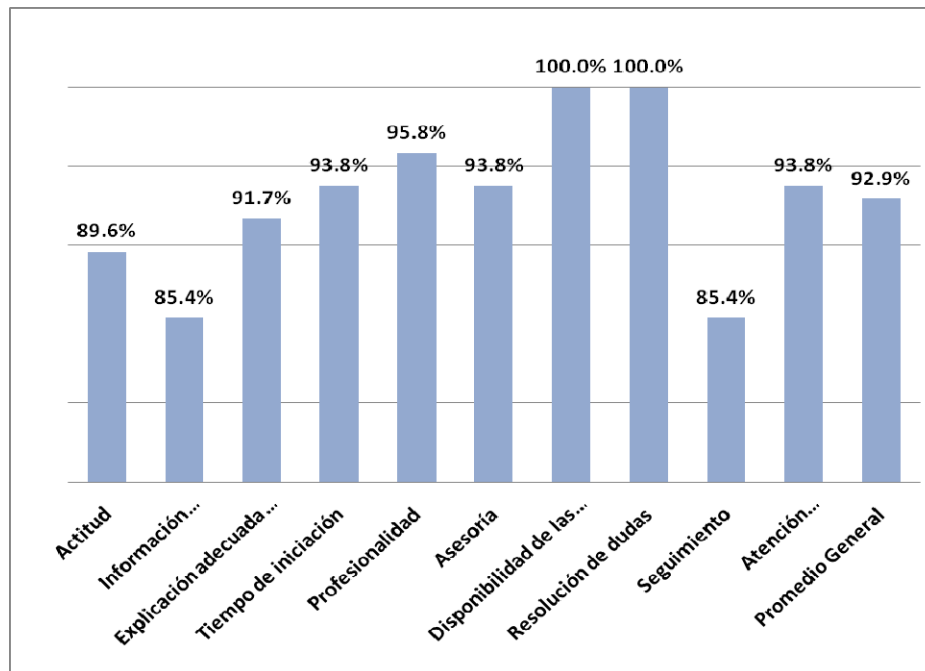


SATISFACCIÓN DE USUARIOS

ATENCIÓN A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

La encuesta de Satisfacción de Atención a Solicitudes de información no fue contestada por los usuarios

ADQUISICIONES



ANÁLISIS:

En el área de Adquisiciones en general, los resultados de la encuesta de satisfacción de usuario tienen un promedio general de 92.9%, el cual se considera aceptable; sin embargo se observa que la pregunta referente a la información proporcionada al usuario presenta un porcentaje menor, debido a que el responsable de adquisiciones no se ha asegurado de que el usuario entienda suficientemente bien la documentación necesaria para iniciar el proceso. Asimismo, en lo referente al seguimiento, también se observa un menor porcentaje, debido a que el responsable de adquisiciones no le da seguimiento a los procesos una vez terminados.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ZACATECAS

**CODIGO:
R5.6.1 1A**

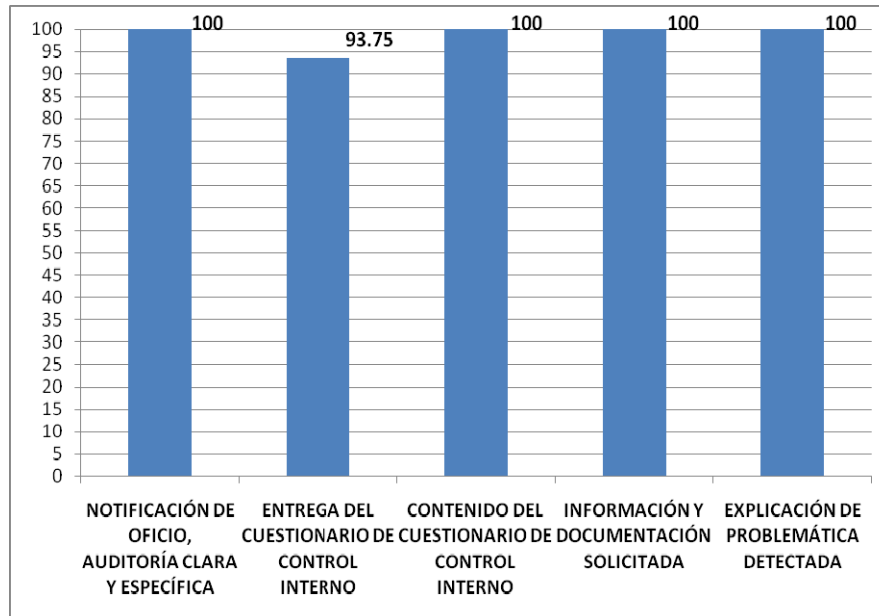
**CONTRALORIA
INTERNA**

**MINUTA DE REVISIÓN
POR LA DIRECCIÓN**

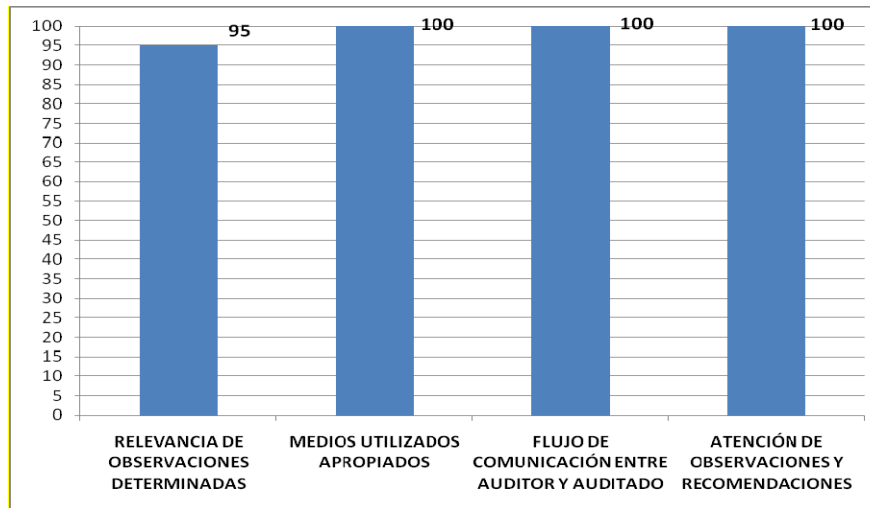
ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	CUMPLIÓ (OBS)
El responsable de Adquisiciones deberá de asegurarse de explicar adecuadamente al Usuario los procesos y la documentación necesaria	L.C. Liliana Elizondo Bernal	A partir de Diciembre siempre que se presente un proceso	
El responsable de Adquisiciones deberá de aplicar periódicamente el cuestionario de Satisfacción al Usuario para verificar la solventación de la información proporcionada al usuario	L.C. Liliana Elizondo Bernal	A partir de Diciembre siempre que se presente un proceso	
El responsable de Adquisiciones deberá de implementar un Cuestionario de Seguimiento al proceso, que deberá aplicar después de terminado el proceso.	L.C. Liliana Elizondo Bernal	A partir de Diciembre siempre que se presente un proceso	



AUDITORÍAS



PROMEDIO GENERAL: 98.75



PROMEDIO GENERAL: 98.75

ANÁLISIS:

En base a las encuestas aplicadas, los resultados obtenidos sobre el desarrollo de la auditoria así como el resultado y utilidad de la misma, arrojan un promedio general de 98.75.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ZACATECAS

**CODIGO:
R5.6.1 1A**

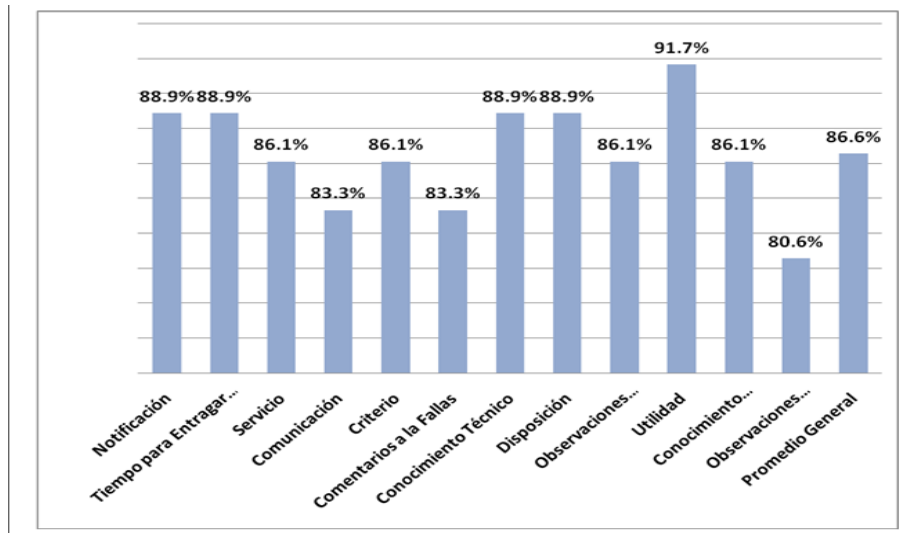
**CONTRALORIA
INTERNA**

**MINUTA DE REVISIÓN
POR LA DIRECCIÓN**

ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	CUMPLIÓ (OBS)
Las deficiencias que se detectaron en las encuestas de las auditorías realizadas, atenderlas con el objetivo de llegar a la excelencia.	C.P. José Carlos Dávila Cid	Noviembre 2010	



FISCALIZACIÓN



ANÁLISIS:

El 83% de los usuarios considera que es buena la fluidez de comunicación con el fiscalizador.

El 83.3% de los usuarios considera bueno el servicio de los fiscalizadores al realizar los comentarios de las fallas del sistema de control, de forma que se pueden ir subsanando en el transcurso de la fiscalización.

El 80.6% de los usuarios encuestados considera bueno el servicio prestado por el órgano de control interno en lo referente a las observaciones que se le hacen, debido a que le incomoda que se le hagan saber las irregularidades acerca de su trabajo, además no se tiene la cultura de entregar resultados y/o solventar las observaciones.

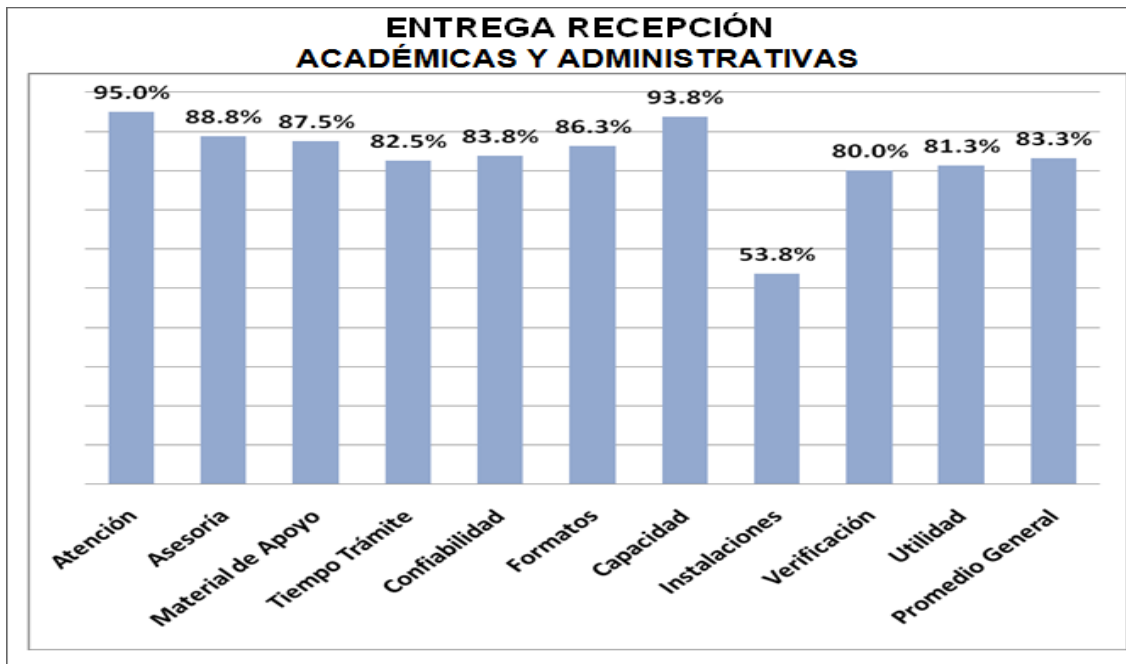
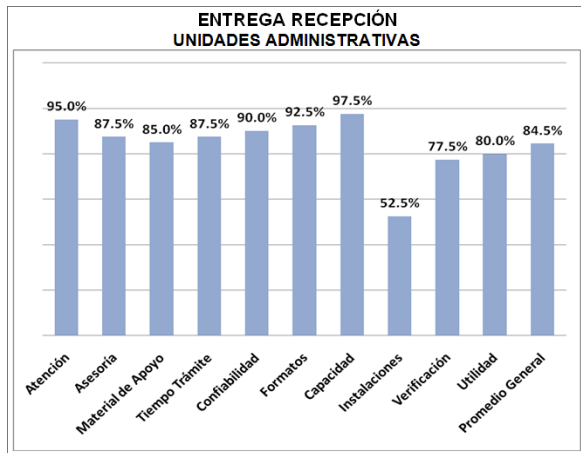
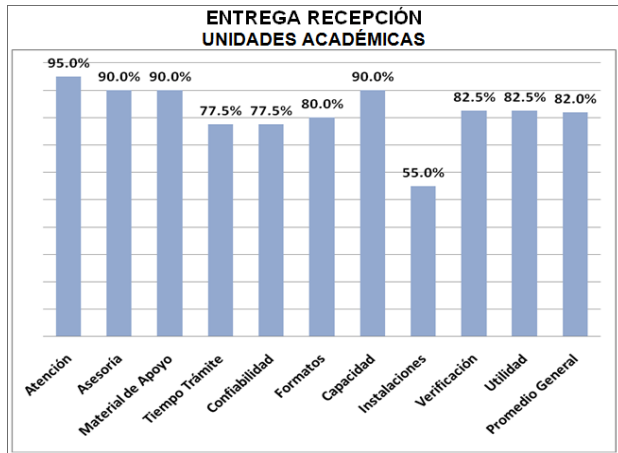
En conclusión, del 100% de los encuestados, al 86.6% les parece Excelente el servicio de Fiscalización que presta el Órgano de Control Interno. Y el 13.4% es en lo que se tiene que trabajar en lo que respecta a la fluidez de comunicación, en realizar los comentarios de las observaciones y en la cultura de que acepten las observaciones para ofrecen un servicio de Excelencia.

ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	CUMPLIÓ (OBS)
Fomentar la cultura en la Aceptación de Observaciones.	Ing. Ramón Pasillas Sotelo	Febrero 2011	



ENTREGA RECEPCIÓN

UNIDADES ACADÉMICAS



ANÁLISIS:

En Relación a lo que opinaron los usuarios en materia de Entrega Recepción en las Unidades Académicas y Administrativas destaca que el proceso de Entrega Recepción se encuentra en un rango Bueno conforme la grafica que nos muestra un promedio por encima del 83.3% ya que la Atención, la Asesoría y los Formatos son fáciles y manejables para cualquier persona.



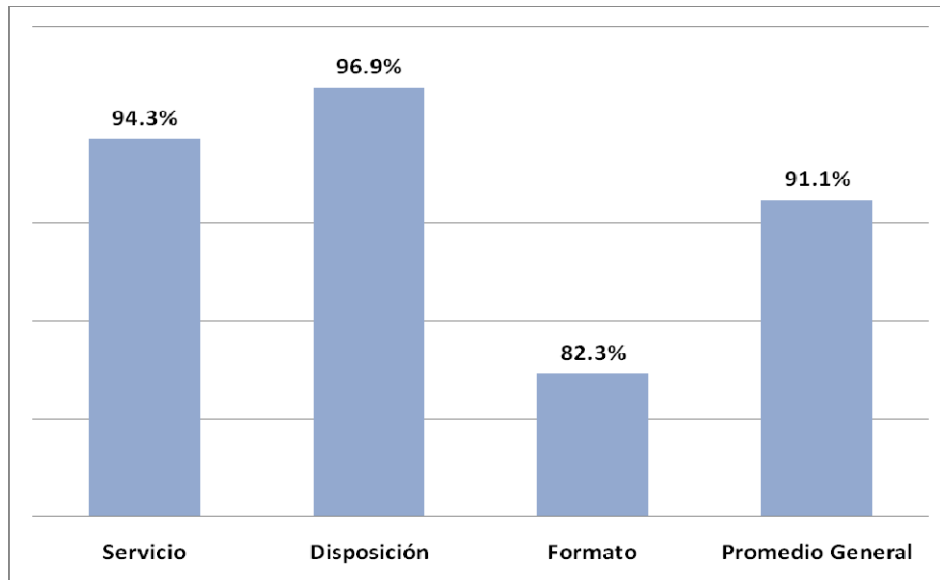
En cuanto a los Tiempos de Trámite, este Análisis refleja un resultado regular por lo que en lo sucesivo habremos de implementar acciones y medidas correctivas a través de minutas de trabajo ello en virtud de que los tiempos para el llenado de los formatos dependen del responsable que entrega.

De la satisfacción de Usuarios consideramos que este promedio puede subir aplicando las medidas y acciones correctivas en las preguntas tales como Tiempo de Trámite, Confiabilidad, Instalaciones y Verificación que resultaron con un promedio bajo en aceptación por parte de los mismos.

ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	CUMPLIÓ (OBS)
Para la acción de tiempo de trámite se tiene la minuta de trabajo en la que se compromete quien entrega a tener los formatos del SERUAZ a una fecha previamente concertada	17 representantes de la Contraloría Interna	A partir de la entrega y recepción que ocurra a partir de la fecha	Conforme se realicen procesos de entrega recepción
Para la acción de confiabilidad se replantearía la pregunta	17 representantes de la Contraloría Interna	A partir de la entrega y recepción que ocurra a partir de la fecha	Conforme se realicen procesos de entrega recepción
Para la acción de instalaciones se replantearía la pregunta en virtud de que está mal dirigida ya que nuestras instalaciones no tienen nada que ver con el proceso de entrega recepción, ya que este se realiza en las propias instalaciones donde se desarrolla el proceso.	17 representantes de la Contraloría Interna	A partir de la entrega y recepción que ocurra a partir de la fecha	Conforme se realicen procesos de entrega recepción



DECLARACIONES PATRIMONIALES



ANÁLISIS

La gráfica representada en relación a la satisfacción de usuarios, nos muestra que la atención en el servicio que se le brinda en el momento de presentar su declaración patrimonial representa un 94.3% es considerada como buena; con respecto a la disposición que tiene cada responsable de la contraloría interna al atender al usuario también es considerada como buena ya que se encuentra representada por un 96.9 % de aceptación. Finalmente la gráfica que representa el 82.3 %, muestra evidentemente que los formatos y los mecanismos a utilizar para la presentación de la declaración patrimonial, no es el idóneo o aceptable por los usuarios, por lo que nos veremos en la necesidad de realizar una serie de medidas o acciones previendo que el formato a utilizar en el próximo proceso mayo 2011, sea el indicado y tenga una mejor aceptación a efecto de dar una mejor satisfacción a los usuarios.

En general estos antecedentes, nos conllevan a tener como resultado total y reflejado en la grafica de promedio general, un 91.1% de la calidad en el servicio que se brinda a los usuarios de declaración de situación patrimonial, por lo que se preverá seguir mejorando cada vez mas nuestros servicios y llegar al nivel de la excelencia en un 100%, no es fácil pero la perseverancia y la dedicación será nuestras mejores acciones a realizar.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ZACATECAS

**CODIGO:
R5.6.1 1A**

**CONTRALORIA
INTERNA**

**MINUTA DE REVISIÓN
POR LA DIRECCIÓN**

ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	CUMPLI Ó (OBS)
Respecto al servicio ofrecido a nuestros usuarios, se tomará como acción a mejorar el servicio que se brinde, mediante una capacitación a los responsables de contraloría interna que atienden al personal sujeto a declarar, a fin de lograr que la atención que se preste a cada usuario llegue a ser un servicio excelente.	Responsable de Declaraciones Patrimoniales Lic. Martha Delia Navarro Esparza	Abril de 2011	
En el rubro de la disposición de quien atiende al declarante obligado, se realizara la misma acción que se propone en la de brindar un mejor servicio a efecto de que también tengamos como resultado la excelencia en la disposición que ofrecemos a nuestros usuarios.	Responsable de Declaraciones Patrimoniales Lic. Martha Delia Navarro Esparza	Abril de 2011	
Finalmente en relación a los mecanismos y formatos utilizados para el llenado de la declaración de situación patrimonial de tomarán las siguientes Acciones: <ul style="list-style-type: none"> ☉ Se procederá a realizar un cuestionario a un 10 % del total de usuarios vigentes en el padrón de declarantes sujetos a presentar declaración patrimonial en el próximo ejercicio, respecto del formato y mecanismo para presentar su declaración patrimonial. ☉ Serán atendidas y analizadas las encuestas realizadas a fin de promover el cambio, corrección y/o actualización de dicho formato. ☉ Una vez hechas las modificaciones respectivas, se capacitará e instruirá a los responsables de la contraloría interna del llenado del nuevo formato a utilizar en las declaraciones patrimoniales; y estos a su vez las darán a conocer a cada uno de los declarantes asignados a sus áreas académicas y administrativas. 	Responsable de Declaraciones Patrimoniales Lic. Martha Delia Navarro Esparza	Abril de 2011	



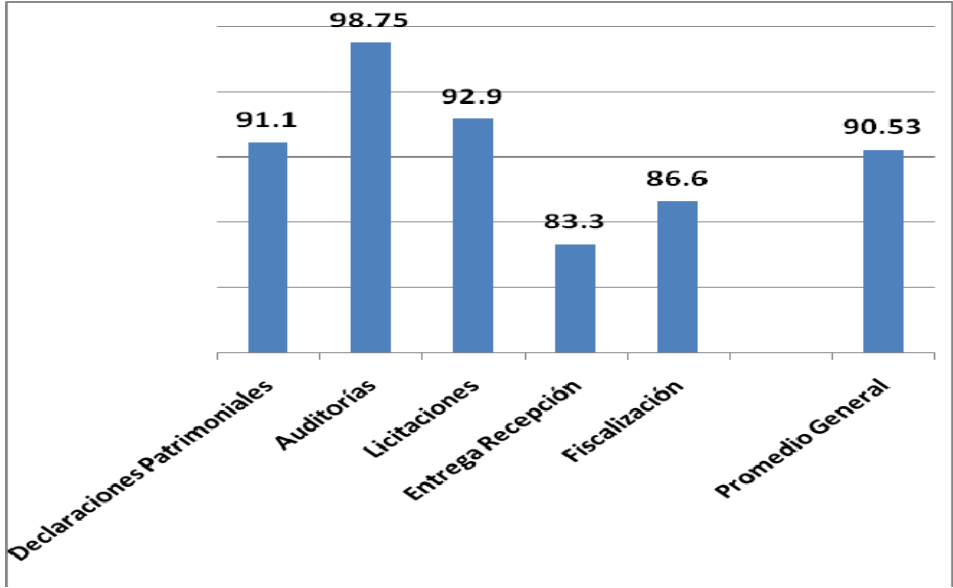
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ZACATECAS

**CODIGO:
R5.6.1 1A**

**CONTRALORIA
INTERNA**

**MINUTA DE REVISIÓN
POR LA DIRECCIÓN**

PROMEDIO GENERAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS



OBJETIVO No. DOS:	Cumplir al 100% con los tiempos que se le asignan a las áreas revisadas, para la entrega de la información que se les solicita
META:	100%
INDICADOR:	Tiempos de Entrega de Información
SEGUIMIENTO:	Trimestral

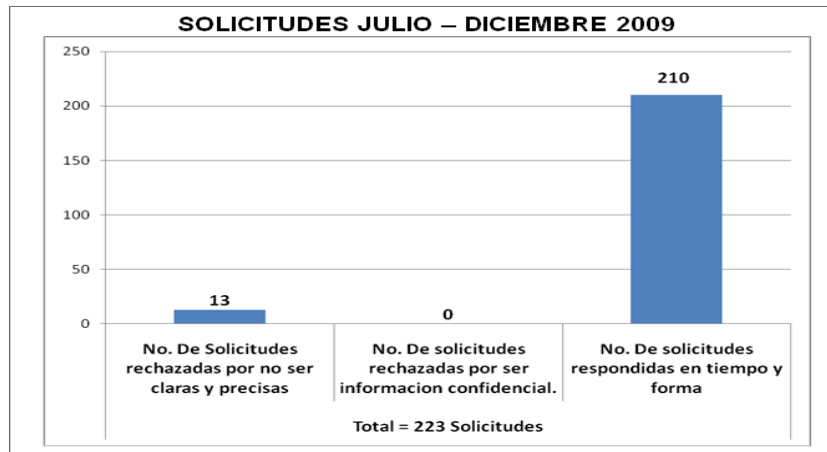
PROCESO	PORCENTAJE
Atención y Seguimiento a Solicitudes de Información	No aplica
Adquisiciones	100% porque todos entregan su información completa.
Auditorías	75% (Faltan 13 de 51 observaciones)
Fiscalización	79% (Faltan 14 de 66 observaciones)
Entrega Recepción	58% (Faltaron 3 de 7 usuarios en entregar su información)
Declaraciones Patrimoniales	99.9 % Cumplió en entregar su declaración patrimonial porque solo 3 de 318 no cumplieron en tiempo y forma su declaración anual.
PROMEDIO GENERAL	82.38%

Cada área tiene su análisis y acciones dentro de sus indicadores.



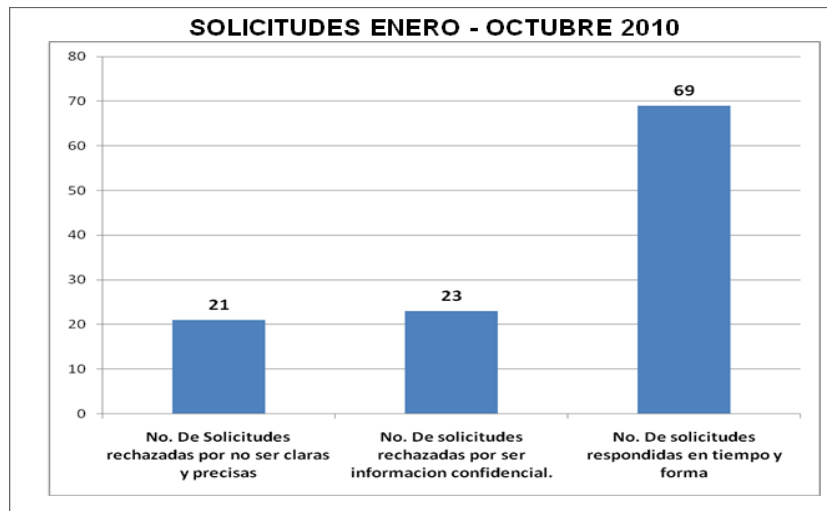
INDICADORES DE LOS PROCESOS

ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



ANÁLISIS:

El INFOMEX entra en vigor en zacatecas el 6 de Agosto de 2009, por lo que a partir de esta fecha y hasta el 31 de diciembre de 2009 se captaron un total de 223 solicitudes, de las cuales 210 de ellas que representan el 94% se respondieron en tiempo y forma. Para el mencionado periodo no se presentaron solicitudes de información reservada y/o confidencial y tuvimos una captación de 13 solicitudes que se rechazaron por no ser claras y precisas que representan el 6% del total.



ANÁLISIS:

El periodo que comprende del primero de enero al quince de octubre de 2010 se han captado un total de 113 solicitudes, de las cuales 69 de ellas y que representan el 61% han sido respondidas en



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ZACATECAS

**CODIGO:
R5.6.1 1A**

**CONTRALORIA
INTERNA**

**MINUTA DE REVISIÓN
POR LA DIRECCIÓN**

tiempo y forma con la información solicitada; 23 que representan el 20% han sido rechazadas por ser información reservada y/o confidencial explicando y fundamentando su motivo y 21 solicitudes con el 19% han sido rechazadas por no ser claras y precisas debido a que lo que solicitan no se entiende, está mal formulada, es incoherente la solicitud.

Del análisis que se desprende de lo anterior es que, para este periodo el 100% de las solicitudes se han atendido en tiempo y forma; es decir las que se les da respuesta entregando la información, así como las rechazadas por contener la solicitud datos personales, y por último las que se rechazan debido a que la solicitud no se formula adecuadamente por no ser clara y precisa.

ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	CUMPLIÓ (OBS)
Motivar para que el ciudadano formule correctamente lo que se desea saber.	L.E. José Héctor Velázquez Arredondo/ L.C. Sandra Patricia Rodríguez Murillo	Noviembre 2010	Si



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ZACATECAS

**CODIGO:
R5.6.1 1A**

**CONTRALORIA
INTERNA**

**MINUTA DE REVISIÓN
POR LA DIRECCIÓN**

ADQUISICIONES



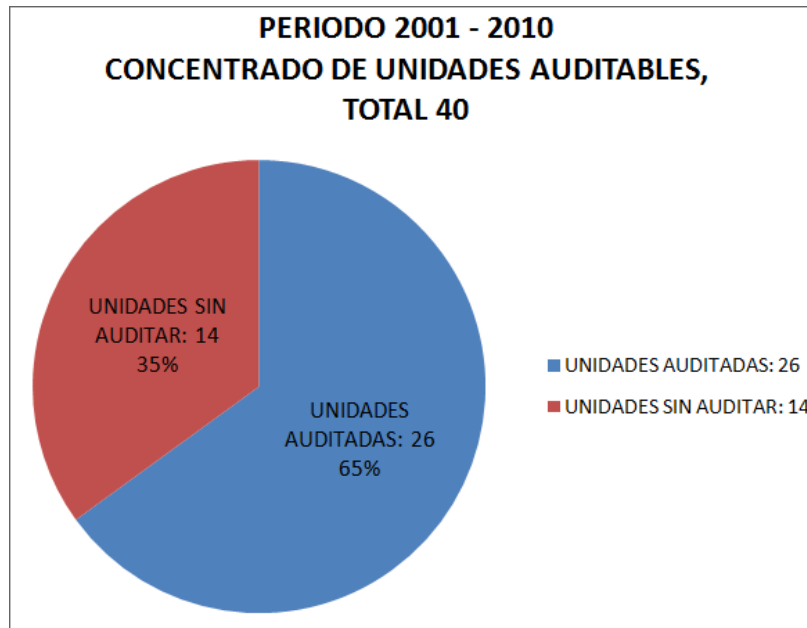
ANÁLISIS:

De 24 procesos realizados, se observa que el 50% fueron cuadros comparativos de 3 cotizaciones, el 12.5% fueron cuadros de 1 cotización, el 25% fueron adjudicaciones directas, el 4.16% fueron licitaciones desiertas y el 8.33% fueron invitaciones restringidas. En virtud de que las Unidades Académicas y Administrativas efectúan adquisiciones con recursos propios, se continuará dándoles asesoría y difundiendo la circular.

ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	CUMPLIÓ (OBS)
Apoyo y asesoría a las Unidades Académicas y Administrativas	L.C. Liliana Elizondo Bernal	Siempre que lo solicite la Unidad Académica o Administrativa	
Continuar con la difusión permanente de la circular de adquisiciones.	L.C. Liliana Elizondo Bernal	Permanentemente	



AUDITORÍAS



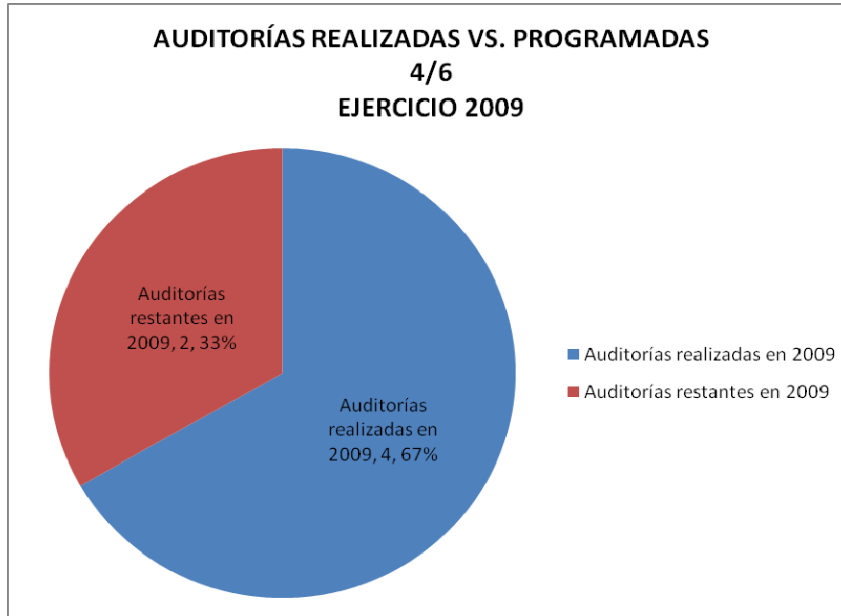
ANÁLISIS:

Se cuenta con un total de 40 Unidades tanto Académicas como Administrativas que son sujetas de ser auditadas, durante el periodo 2001 – 2010 han sido auditadas 26, es decir, el 65% de las cuales 21 son Unidades Académicas y 5 son Unidades Administrativas.

El 35% de unidades que no han sido auditadas se compone de 11 Unidades Académicas y 3 Unidades Administrativas.

Cabe señalar que algunas Unidades han sido auditadas más de una sola vez, incluso en ocasiones han sido revisadas incluso tres veces, razón por la cual no ha sido auditado el 100% de Unidades.

ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	CUMPLIÓ (OBS)
Programar Las Unidades No Auditadas Por Este Órgano De Control	C.P. José Carlos Dávila Cid	Enero 2011	



ANÁLISIS:

Para el ejercicio 2009, se programaron 6 Auditorías, de las cuales solo se realizaron 4, que corresponde a un 67% de lo programado, debido a las siguientes circunstancias:

El departamento apoya al área de normatividad en lo relativo a:

- Declaraciones Patrimoniales durante el mes de Mayo.
- SERUAZ (Sistema de Entrega Recepción de la Universidad Autónoma de Zacatecas) durante todo el año.

Así mismo se le da seguimiento a las revisiones continuas como son:

- PIFI (Programa Integral de Fortalecimiento Institucional).
- PROMEP (Programa de Mejoramiento del Profesorado).
- Matrícula Escolar.

Durante algunos ejercicios podrán surgir algunas revisiones extraordinarias, las cuales son atendidas en el tiempo que son solicitadas.

ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	CUMPLIÓ (OBS)
Reprogramar las auditorias pendientes de realizar	C.P. José Carlos Dávila Cid	Febrero 2011	



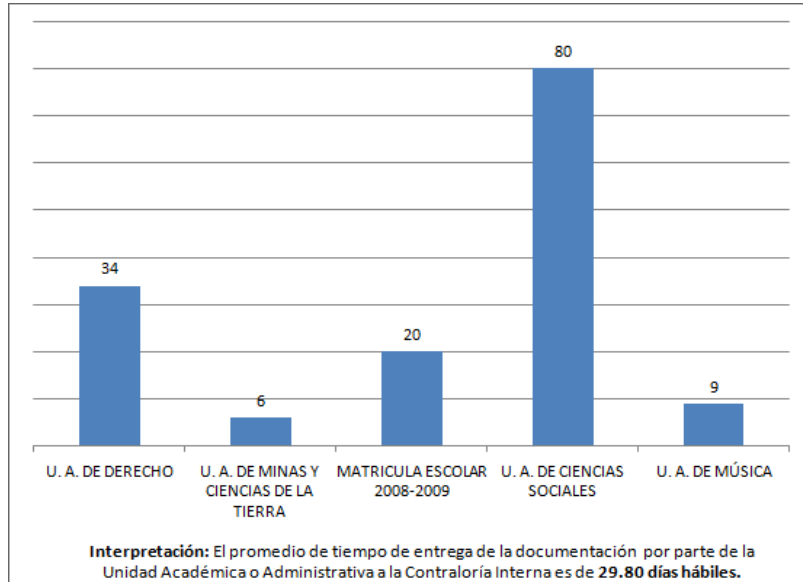
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ZACATECAS

**CODIGO:
R5.6.1 1A**

**CONTRALORIA
INTERNA**

**MINUTA DE REVISIÓN
POR LA DIRECCIÓN**

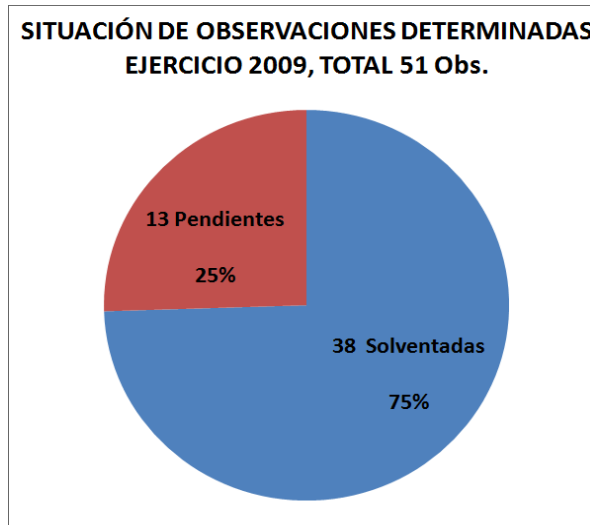
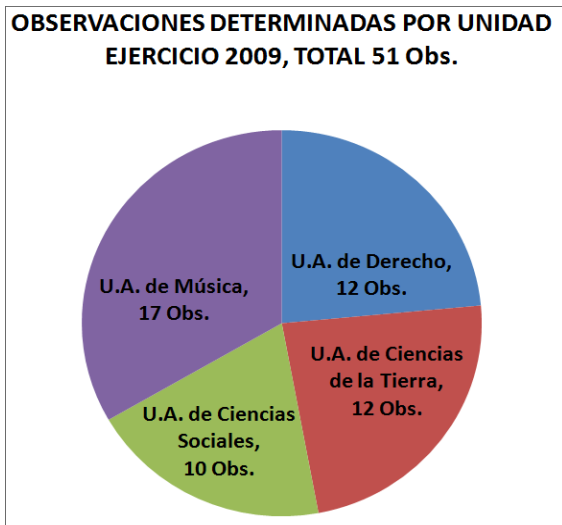
TIEMPOS DE ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN PARA INICIAR LA REVISIÓN



ANÁLISIS:

A partir de la fecha de entrega del oficio de inicio de auditoría, las unidades académicas y/o administrativas comienzan a entregar la documentación requerida en un lapso de 30 días hábiles para así iniciar la ejecución de la revisión.

ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	CUMPLIÓ (OBS)
En el oficio de inicio requerir tiempo de entrega	C.P. José Carlos Dávila Cid	Noviembre 2010	





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ZACATECAS

**CODIGO:
R5.6.1 1A**

**CONTRALORIA
INTERNA**

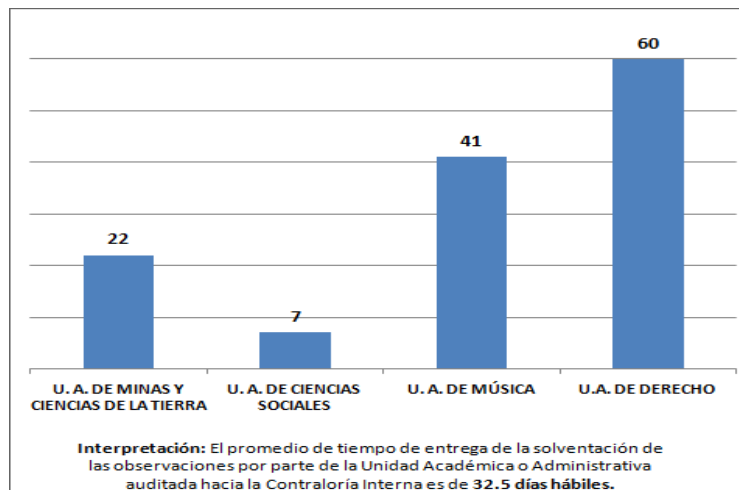
**MINUTA DE REVISIÓN
POR LA DIRECCIÓN**

ANÁLISIS:

El 75% de las observaciones determinadas fueron solventadas por las Unidades Académicas, el 25% restante se encuentran pendientes de solventar.

ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	CUMPLIÓ (OBS)
Como primera instancia, enviar oficio recordatorio de observaciones pendientes.	C.P. José Carlos Dávila Cid.	Noviembre 2010	

TIEMPOS DE SOLVENTACIÓN DE OBSERVACIONES 2010



ANÁLISIS:

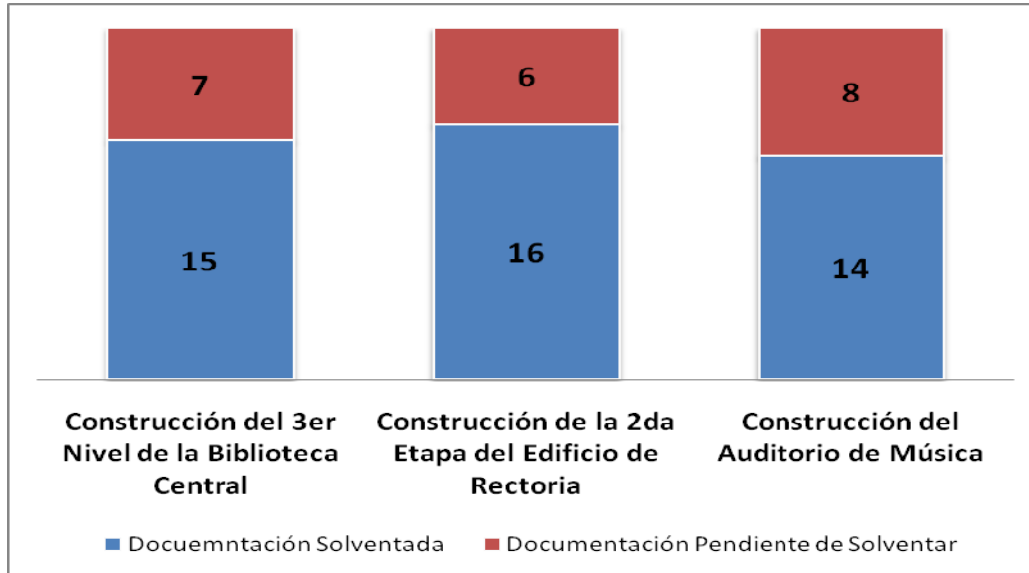
Las Unidades Académicas tardan 30 días hábiles en promedio en iniciar la solventación de las observaciones.

ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	CUMPLIÓ (OBS)
Enviar oficio citatorio	C.P. José Carlos Dávila Cid.	Noviembre 2010	
Enviar correo electrónico	C.P. José Carlos Dávila Cid.	Noviembre 2010	
Visita del Coordinador de Auditoría	C.P. José Carlos Dávila Cid.	Noviembre 2010	
Citatorio del Contralor	C.P. José Carlos Dávila Cid.	Noviembre 2010	



FISCALIZACIÓN

RESULTADOS DE LA VERIFICACION FISICA Y DOCUMENTAL



NOTA: En la Verificación Física no se encontró ninguna Observación.

ANÁLISIS:

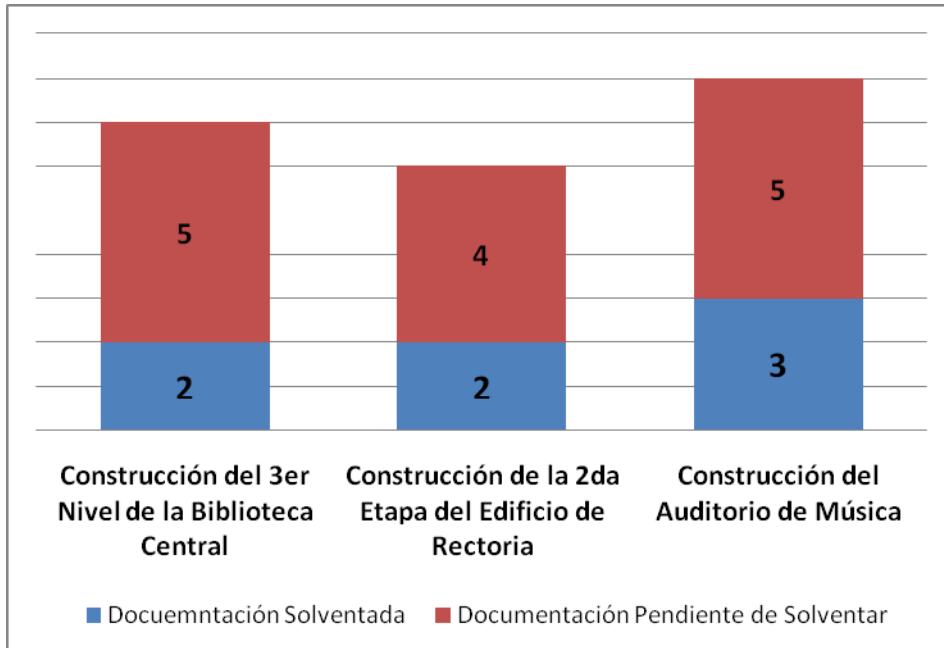
De los 22 requerimientos solicitados en la verificación documental de cada obra se encontró que en lo siguiente:

- ☉ Construcción del 3er Nivel de la Biblioteca Central se solventaron 15 observaciones quedando por solventar 7.
- ☉ Construcción de la 2da Etapa del Edificio de Rectoría: se solventaron 16 quedando pendientes 6.
- ☉ Construcción del Auditorio de Música: se solventaron 14 y quedando pendientes 8.

ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	CUMPLIÓ (OBS)
Levantar Acta Administrativa donde se dan a conocer los resultados de la Verificación Física y Documental.	C.P. José Said Samán Zajur – Contralor Interno de la UAZ e Ing. Ramón Pasillas Sotelo – Coordinador de Fiscalización	16 de Julio de 2010	Sí
Darle 30 días hábiles para que la Unidad de Construcción solvante la Documentación Faltante	Ing. Ramón Pasillas Sotelo- Coordinador de Fiscalización	26 de Agosto de 2010	Sí



RESULTADOS DE LAS OBSERVACIONES EN LA VERIFICACIÓN DOCUMENTAL
AL 25 DE AGOSTO DE 2010



ANÁLISIS:

De las observaciones que quedaron pendientes de solventar en la verificación documental de cada obra se encontró a:

- Construcción del 3er Nivel de la Biblioteca Central solo solventaron de las 7 pendientes 2, quedando abiertas 5.
- Construcción de la 2da Etapa del Edificio de Rectoría: de las 6 observaciones se solventaron 2, quedando abiertas 4 son poder solventar.
- Construcción del Auditorio de Música: se solventaron 3 de las 8, quedando abiertas 5.

En conclusión, la Unidad de Construcción no cuenta con un sistema de Control Interno adecuado y además no tiene un mecanismo que regule y controle la documentación generada y recibida sobre los oficios de solicitud de conceptos excedentes y atípicos así como los de autorización de los conceptos atípicos.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ZACATECAS

**CODIGO:
R5.6.1 1A**

**CONTRALORIA
INTERNA**

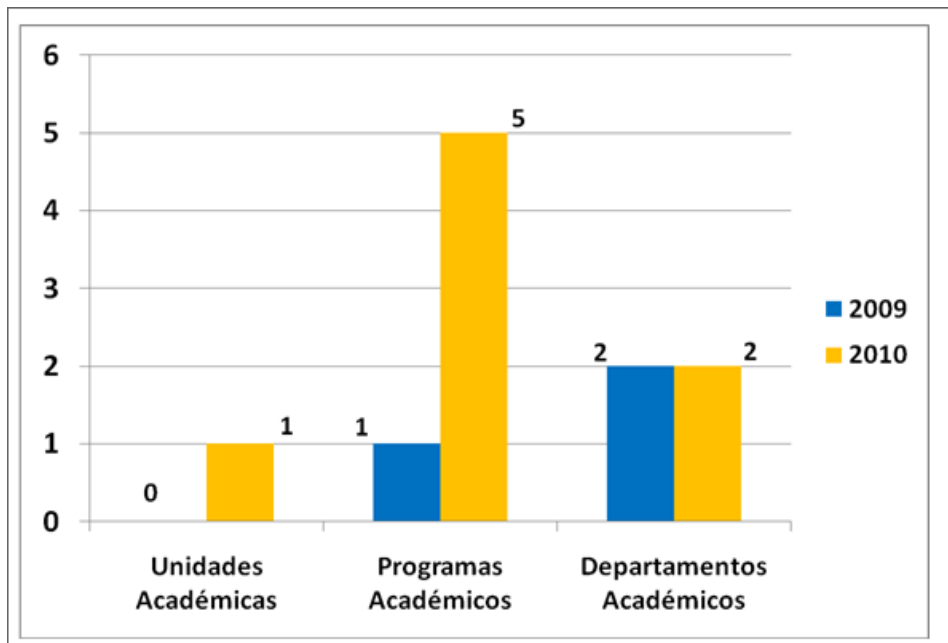
**MINUTA DE REVISIÓN
POR LA DIRECCIÓN**

ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	CUMPLIÓ (OBS)
Levantar Acta Administrativa donde solventa varias de las observaciones que quedaron pendientes en la Verificación Documental.	C.P. Said Samán Zajur – Contralor Interno de la UAZ e Ing. Ramón Pasillas Sotelo – Coordinador de Fiscalización	26 de Agosto de 2010	Sí
Citar mediante oficio al Coordinador de Construcción a las instalaciones que ocupa el Órgano de Sistema de Control Interno para que en lo sucesivo, establezca un sistema de Control Interno y un mecanismo adecuado para que regule y controle la documentación generada y recibida para subsanar los errores cometidos en la documentación faltante.	C.P. Said Samán Zajur – Contralor Interno de la UAZ e Ing. Ramón Pasillas Sotelo – Coordinador de Fiscalización	24 de Septiembre de 2010	Sí



ENTREGA RECEPCIÓN

COMPARATIVO PROCESO DE ENTREGA – RECEPCIÓN
PERIODO 2009 - 2010



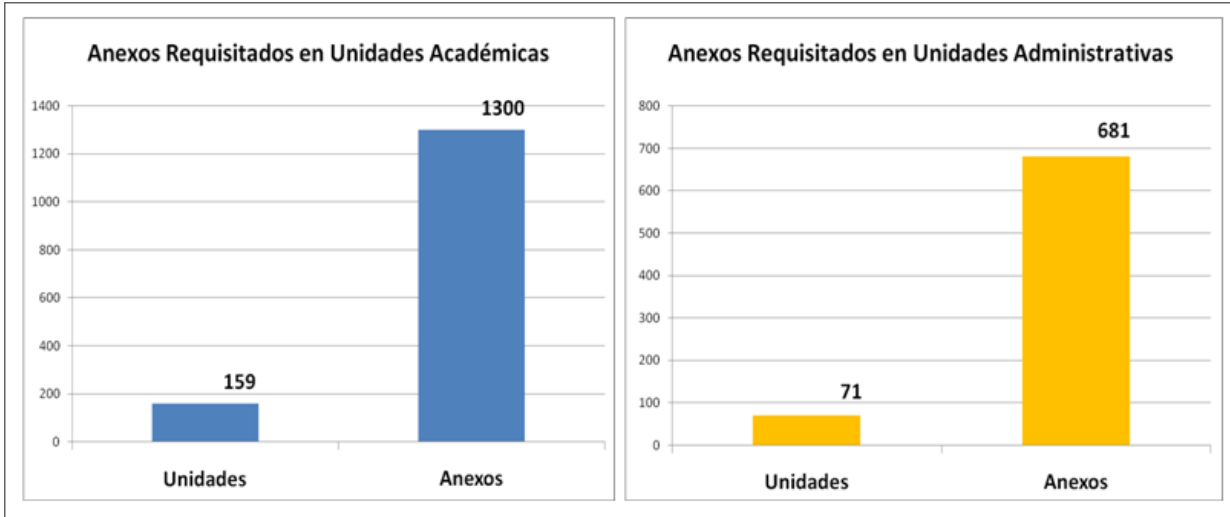
ANÁLISIS:

El relevo de mando institucional, ya sea en materia académica o administrativa, no lo determina el órgano de control interno sino que son necesidades operativas propias de las Unidades Académicas y Administrativas; lo que no permite tener una consistencia en que se realicen determinado número de procesos de entrega recepción cada año y estar en condiciones de poder realizar un comparativo anual; Solamente se puede señalar que el relevo de mandos que si se puede determinar y comparar sería el que se efectúa por cambio de administración rectoral el cual se desarrolla cada 4 años.

Por lo anterior, consideramos que es responsabilidad del órgano de control orientar de la manera más adecuada al usuario que el proceso de entrega recepción se realice con oportunidad y transparencia en beneficio del servicio a la comunidad universitaria y a la sociedad en su conjunto y nos de la certidumbre que debe existir, tanto para quien entrega como para quien recibe y tengan la seguridad de un ejercicio transparente y honesto de la función universitaria.



ANEXOS REQUISITADOS



ANÁLISIS:

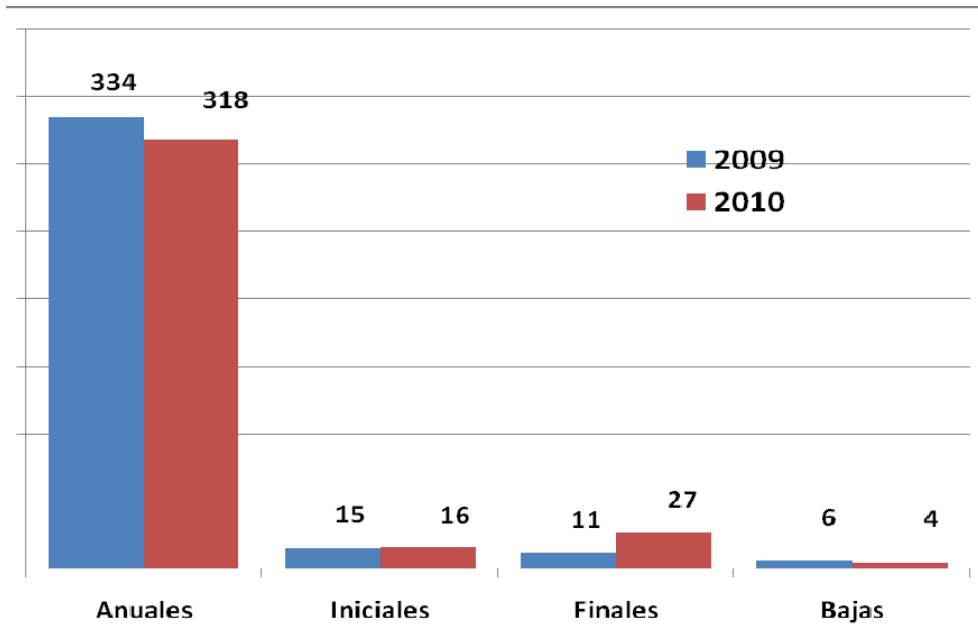
Estas graficas reflejan que los 24 anexos que conforman el SERUAZ si fueron utilizados todos por las Unidades Académicas y Administrativas para llevar a cabo sus procesos de Entrega Recepción por lo que podemos determinar que el sistema cumple ampliamente para los fines que fue diseñado y que se encuentra instalado para su manejo y operación en todas las áreas de la Universidad Autónoma de Zacatecas.

SERUAZ	
MODULO	No. DE ANEXO
Marco Legal de Actuación	1
Recursos Humanos	2, 3
Inventarios	4, 5, 6, 7, 9, 10, 23
Recursos Financieros	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18
Obras y Servicios	8, 19, 20, 21
Acuerdos y Convenios	22
Asuntos en Trámite	24

ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	CUMPLIÓ (OBS)
Difusión permanente de la Normatividad en materia de Entrega Recepción	Martha Eva Dávila Cid / Sergio Fragoso Dorado	Febrero 2011	
Analizar que resulten de la actualización del sistema para hacer más eficiente el procedimiento	Martha Eva Dávila Cid / Sergio Fragoso Dorado	Mayo 2011	



DECLARACIONES PATRIMONIALES



ANÁLISIS:

En la gráfica se contempla las acciones realizadas en el ejercicio 2009 y el ejercicio 2010, y se hace un comparativo entre ambos ejercicios, como nos podremos dar cuenta el total de acciones son muy similares, no se encuentran muy disparados los resultados de un ejercicio y el otro. No varían mucho los conceptos o el tipo de declaración patrimonial presentada:

- ⊙ **ANUALES.**- En el ejercicio 2010, fueron presentadas en un número menor que el ejercicio inmediato anterior en virtud de que hubo un decremento y se presentaron más declaraciones finales que en el 2009, la variante son 16 acciones.
- ⊙ **INICIALES.**- No existe mucha variable en estos datos, ya que son muy similares las acciones que se realizaron en ambos procesos, la variante es solo 1.
- ⊙ **FINALES.**- En este caso hubo más variación en cuanto a las acciones de declaraciones finales, en el ejercicio 2010 incremento la presentación de declaraciones finales, es quiere decir que incremento por el hecho de que 27 declarantes dejaron de realizar funciones de confianza y por ende concluyo su encargo, la variante es 16.
- ⊙ **BAJAS.**- Finalmente las acciones de bajas no varía mucho, esto es que en ambos procesos hubo más o menos las mismas acciones realizadas, la variante es 2 acciones.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ZACATECAS

**CODIGO:
R5.6.1 1A**

**CONTRALORIA
INTERNA**

**MINUTA DE REVISIÓN
POR LA DIRECCIÓN**

Por lo anterior queda concluir que las acciones realizadas entre un periodo y otro van muy a la par, mientras que en el ejercicio 2009 se presentaron un total de 366 acciones, en el ejercicio 2010 fue un total de 365 acciones y que hasta el momento no se ha presentado datos o acciones que se vean alteradas o sean incongruentes.

ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	CUMPLIÓ (OBS)
Aplicar un cuestionario a usuarios para mejorar el formato de declaración patrimonial	Martha Delia Navarro Esparza	Mayo 2011	

LEVANTAMIENTO DE NO CONFORMIDADES O PRODUCTOS NO CONFORMES

No.	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO NO CONFORME	P R O C E S O	RESPONSABLE	ACCIÓN TOMADA	CERRADA
1	20 Solicitudes Rechazadas por no ser claras y precisas	Atención y seguimiento a solicitudes de información	José Héctor Velázquez Arredondo	Publicación de los requisitos vía INFOMEX	
2	Falta de participantes en 1 licitación por invitación restringida-	Adquisiciones	Liliana M. Elizondo Bernal	Se declaró desierta	
3	Falta de Documentación, levantándose 5 productos no conformes	Fiscalización	Ramón Pasillas Sotelo	Se enviaron oficios solicitando la documentación	
4	No se realizó en tiempo y forma la entrega recepción de una unidad académica	Entrega Recepción	Martha Eva Dávila Cid	Se levantó minuta de trabajo y se dio un plazo de entrega	
5	Retraso en la entrega de la documentación solicitada para la auditoría	Auditorías	José Carlos Dávila Cid	Emitir citatorio al responsable de la unidad	
6	Tiempo de solventación incumplido de las observaciones dictaminadas	Auditorías	José Carlos Dávila Cid	Envío de oficios para solventación oportuna	



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ZACATECAS

**CODIGO:
R5.6.1 1A**

**CONTRALORIA
INTERNA**

**MINUTA DE REVISIÓN
POR LA DIRECCIÓN**

RESULTADOS DE AUDITORÍAS

Reporte de Hallazgos y Conclusiones P8.2.2,1E

No.	Punto de la Norma	Descripción de la no Conformidad Menor	Área	Auditoría No.: 1		Fecha DD/MM/AA: 10/09/2010	
				Auditado	Auditor	Estatus	
						Abierta	Cerrada
1	8.2	Falta generar formato de acción correctiva preventiva de acuerdo a los resultados de la encuesta de satisfacción de usuario	Adquisiciones	Liliana Elizondo Bernal	Gerardo Javier Casanova Montañez		x
2	8.2	Redefinir el instrumento de evaluación de satisfacción de usuario considerando aspectos solo administrativos, considerar si se aplica antes o después del proceso de auditoria	Auditorias	Carlos Dávila Cid	José Héctor Velázquez Arredondo		x
3	4.2.3	Faltan firmas en solicitud de alta de los documentos	Control de Documentos	Gerardo Casanova Montañez	José Héctor Velázquez Arredondo		x
4	8.5.3	Para la acción preventiva levantada "Motivar para que en sucesivas solicitudes se formule correctamente lo que se desea saber" se recomienda utilizar el propio portal o página de internet las respectivas recomendaciones.	Atención y seguimiento a solicitudes de información.	José Héctor Velázquez Arredondo	Carlos Dávila Cid		x
5	7.5.1	Se recomienda crear un registro como evidencia de la "entrevista para revisar requerimientos para la entrega-recepción", actualmente no existe, y de esta entrevista se desprende una nueva actividad.	Entrega-Recepción	Martha Eva Dávila Cid / Sergio Frago Dorado	José Héctor Velázquez Arredondo		x
6	5.6	Realizar el análisis de la información entregada para las acciones correctivas a realizar como parte de la toma de decisiones en la revisión por la dirección	Dirección	José Said Samán Zajur	Gerardo Casanova Montañez		x
7	7.2.1	Precisar los fundamentos legales que el instructivo de Declaración Patrimonial tiene	Declaración Patrimonial	Martha Navarro	Carlos Dávila Cid		x
8	6.2.2	Falta recabar documentación de los cursos de capacitación que el personal ha tomado de enero a la fecha (Diplomas, certificados, listas de asistencia como evidencia)	Capacitación	Gerardo Casanova Montañez	Carlos Dávila Cid		x
9	6.3	Falta concentrar la información de la Bitácora de revisión de instalaciones de las diferentes áreas que se revisaron.	Mantenimiento a Instalaciones	Gustavo Guerrero García	Gerardo Casanova Montañez		x
10	6.3	Se recomienda dar de alta en el Control Documental el Reporte de Servicios.	Mantenimiento a Equipo de Computo	Antonio de la Rosa	Gerardo Casanova Montañez		x
11	7.5.1	En los 3 Proyectos Ejecutivos falta firma del INZACE	Fiscalización	Ramón Pasillas Sotelo	Carlos Dávila Cid		x

Se realizó una auditoría el día 8 de septiembre encontrándose 11 No Conformidades, las cuales hasta el momento están Cerradas.



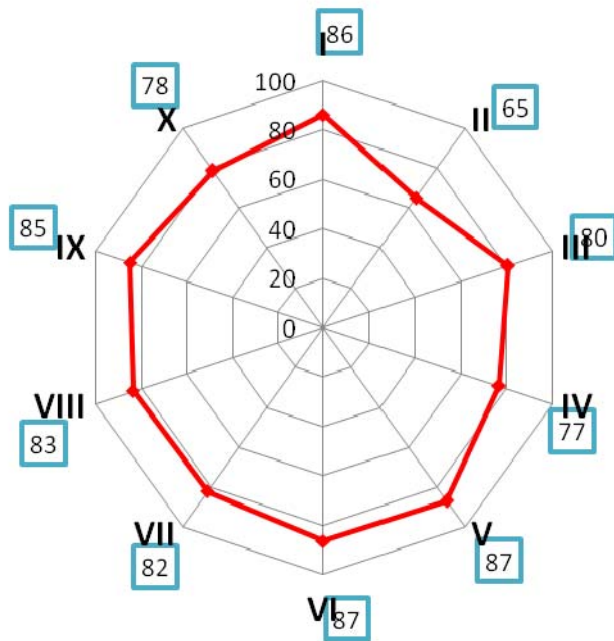
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ZACATECAS

**CODIGO:
R5.6.1 1A**

**CONTRALORIA
INTERNA**

**MINUTA DE REVISIÓN
POR LA DIRECCIÓN**

ENCUESTA CLIMA LABORAL



- CONCEPTOS:**
- I Identificación con la ORGANIZACIÓN
 - II. Compensación y arraigo
 - III. Trabajo en equipo
 - IV. Actitudes ante el cambio
 - V. Liderazgo
 - VI. Motivación y ambiente de trabajo
 - VII. Capacitación y desarrollo
 - VIII. Productividad
 - IX. Información
 - X. Retroalimentación y evaluación

Se puede observar en la gráfica que los conceptos mas bajos que se tienen son Compensación y así como Motivación y ambiente de trabajo, derivado de esto se llevarán a cabo las siguientes acciones:

ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO	CUMPLIÓ (OBS)
Curso de motivación al personal	Contralor Interno	Octubre – Noviembre 2010	



PROYECTOS DE MEJORA

ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES

PROYECTO	BENEFICIO	RESPONSABLE	DURACIÓN	AVANCE %
Para consolidar las actividades, es necesario contar con un equipo de impresión y escaneo que nos permita agilizar la entrega del producto (Información solicitada).	Entregar con agilidad y calidad la información.	L.E. José Héctor Velázquez Arredondo	Un año	

ADQUISICIONES

PROYECTO	BENEFICIO	RESPONSABLE	DURACIÓN	AVANCE %
Implantar un servicio de asesoría por internet, que incluya la posibilidad para el usuario de enviarnos las cotizaciones y la elaboración de cuadros comparativos por parte del responsable, para posteriormente el usuario pase a la contraloría por su adquisición ya autorizada.	El usuario se ahorraría tiempo, al presentarse solo una vez en la contraloría por su adquisición autorizada.	L.C. Liliana Elizondo vernal	Febrero 2011 permanente	

AUDITORÍAS

PROYECTO	BENEFICIO	RESPONSABLE	DURACIÓN	AVANCE %
Separadores para auditoria.	Separar las diversas cedulas que se manejan.			
Modulo para resguardo de CD que contenga la información de las auditorias digitalizadas.	No apilar tanta documentación en papelería.	L.C. Carlos Dávila Cid	Permanente	
Escaner área de trabajo.	Digitalizar los documentos que contengan rubrica			



FISCALIZACIÓN

PROYECTO	BENEFICIO	RESPONSABLE	DURACIÓN	AVANCE %
Mejora continua en el proceso de fiscalización.	Obtener evidencia digital de las actividades de supervisión, tratándose de obra física.	Ing. Ramón Pasillas Sotelo	2001	

DECLARACIONES PATRIMONIALES

PROYECTO	BENEFICIO	RESPONSABLE	DURACIÓN	AVANCE %
<p>Derivado del análisis realizado relativo al formato a utilizar en el proceso de declaración de situación patrimonial, no es un mecanismo eficaz o eficiente al 100%, en el sentido de que no satisface las necesidades o cumple con las expectativas que el declarante espera al momento de hacer el llenado del mismo.</p> <p>En virtud de lo anterior, se sugiere implementar como proyecto de mejora, aplicar una encuesta a un porcentaje de (15%) de declarantes obligados a realizarla en el proceso del 2011, respecto a que nos manifiesten una sugerencia del diseño, o forma de implementar un formato de declaración patrimonial que cumpla con todos los requisitos o las expectativas que espera al realizar su llenado.</p>	Satisfacer las necesidades y expectativas del usuario para brindarle un mejor servicio en materia de declaración patrimonial en el año 2011.	Lic. Martha Delia Navarro Esparza Responsable de Declaraciones Patrimoniales	1 mes (Durante el mes de marzo de 2011)	



QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las quejas o sugerencias podrán presentarse por cualquiera de las siguientes formas:

- ☐ Directamente y por escrito mediante el formato establecido para ese fin, el cual se encuentra a disposición del usuario sobre el buzón colocado a la entrada del edificio; o puede ser proporcionado por el responsable del procedimiento.
- ☐ Vía electrónica, ya que se cuenta con un buzón electrónico en la página del SGC <http://www.uaz.edu.mx/contraloria/iso>.

Estas son recibidas en el Departamento de Informática y canalizadas al responsable de Seguimiento de Quejas

Hasta la fecha no se han recibido quejas.

CONCLUSIONES Y ACUERDOS

La próxima Minuta de Revisión por la Dirección se llevará a cabo en el mes de enero del 2011, en donde se contempla la inclusión del siguiente objetivo:

OBJETIVO:	Disminuir en un 10% los tiempos de procesamiento de información que le aplica a los procesos de Auditoría, Fiscalización y Entrega Recepción
META:	10%
INDICADOR:	Tiempos de Procesamiento
SEGUIMIENTO:	Trimestral