



Comisión Estatal del Agua de Jalisco / actualización: mayo de 2012

manual de procesos versión 2.0

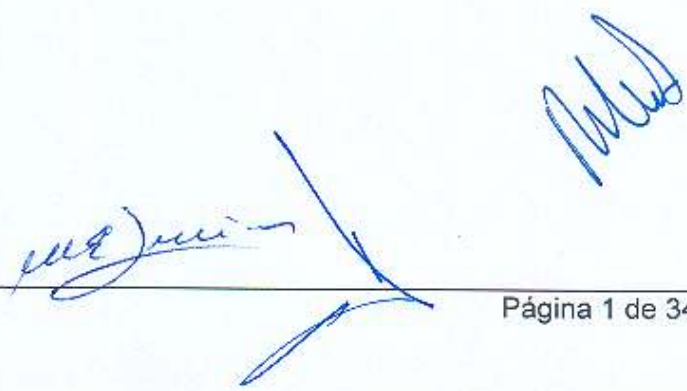


Gerencia de
Auditoría
(Administrativa y
Procesos)

ELABORÓ:	GERENCIA DE AUDITORÍA (ADMINISTRATIVA Y PROCESOS)
FECHA DE ELABORACIÓN:	MARZO DE 2009
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	MAYO DE 2012
CÓDIGO:	CI-GAAP-MP-002

CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS

NO. DE REVISIÓN	FECHA DE REVISIÓN Y CAMBIO	RESPONSABLE DEL CAMBIO	CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN
0	MARZO 2009	GERENTE DE AUDITORÍA (ADMINISTRATIVA Y PROCESOS)	MANUAL DE NUEVA CREACIÓN AUTORIZADO Y PUBLICADO.	1.0
1	MAYO 2012	GERENTE DE AUDITORÍA (ADMINISTRATIVA Y PROCESOS)	NO HUBO CAMBIOS EN LOS SUBPROCESOS POR LO QUE ÚNICAMENTE SE MODIFICÓ LA FECHA DE ACTUALIZACIÓN Y SE AGREGÓ EN LA HOJA DE FIRMAS AL CONTRALOR INTERNO PARA VALIDACIÓN DEL MANUAL.	2.0



1. ÍNDICE

CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS.	1
1. ÍNDICE.	2
2. PRESENTACIÓN.	3
3. OBJETIVOS DEL MANUAL.	4
4. RUMBO DE LA CEA.	5
5. INVENTARIO GENERAL DE LOS PROCESOS Y SUBPROCESOS.	6
6. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS, SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.	7
7. GLOSARIO.	31
8. ELABORACIÓN, APROBACIÓN, DICTAMINACIÓN, VALIDACIÓN Y AUTORIZACIÓN.	33



2. PRESENTACIÓN

Es responsabilidad del titular de cada unidad administrativa la expedición de los manuales de organización, procedimientos y servicios, se emite éste manual de procesos el cual es un instrumento que facilita la descripción clara de los procesos sustantivos que proporciona la **Gerencia de Auditoría (Administrativa y Procesos)**.

Este manual facilita la identificación de los elementos básicos de los procesos; especifica los procedimientos que lo integran; los insumos; los clientes o usuarios de los servicios o productos; los responsables del proceso; la normatividad; así como los indicadores de éxito que determinan si el resultado de la dependencia está o no cumpliendo con los estándares de calidad especificados.

El Manual de Procesos de la **Gerencia de Auditoría (Administrativa y Procesos)**, será de gran utilidad ya que permitirá:

- Estandarizar los criterios de operación
- Evitar duplicidad de funciones
- Asegurar la continuidad y coherencia en los procedimientos
- Servir como medio de capacitación para el personal de nuevo ingreso

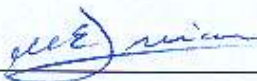
El presente Manual quedará al resguardo de la **Gerencia de Auditoría (Administrativa y Procesos)**. Las revisiones y actualizaciones se harán anualmente.



3. OBJETIVOS DEL MANUAL

El Manual de Procesos en su calidad de instrumento administrativo, tiene los siguientes objetivos:

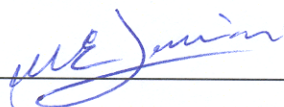
- Describir los procesos sustantivos de las dependencias especificando los procedimientos que lo conforman.
- Extraer de forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones que se desarrollan en los procesos y los diferentes procedimientos que lo integran.
- Delimitar las responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación del proceso.
- Definir los estándares de calidad de los procesos de trabajo.
- Establecer las políticas y lineamientos generales que deberán observarse en el desarrollo de los procesos.
- Apoyar en la inducción, adiestramiento y capacitación del personal responsable de los procesos.



4. RUMBO DE LA CEA

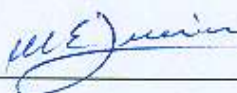
Para el Gobierno de Jalisco, la gestión del agua es una prioridad fundamental y para la Comisión Estatal del Agua de Jalisco (CEA) es su razón de ser, lo que exigió la atención de todos los frentes en la búsqueda de una gestión integrada orientada a conseguir el bienestar de los habitantes del estado y garantizar la sustentabilidad de recursos en cantidad y calidad. Así como impulsar la formación de Organismos Operadores autosuficientes, para los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en todos los municipios del estado así como fortalecer y eficientar los servicios para toda la población incluyendo la rural y la de menores recursos económicos. La presente administración se ha planteado los siguientes objetivos 2007- 2013.

1. Ampliar la cobertura del servicio de agua potable.
2. Ampliar la cobertura del servicio de alcantarillado.
3. Ampliar la cobertura de saneamiento en el Estado e implementar la reutilización de agua residual tratada.
4. Crear, desarrollar, fortalecer y consolidar Organismos Operadores de los servicios de agua y saneamiento.
5. Formular, evaluar y actualizar la planeación y programación hídrica.
6. Promover una cultura del agua orientada a reconocer el valor económico, social y ambiental de la misma.
7. Tener una estructura laboral tecnológicamente preparada, con una cultura organizacional enfocada a resultados, observando la normatividad.



5. INVENTARIO GENERAL DE LOS PROCESOS Y SUBPROCESOS

PROCESO SUSTANTIVO	SUBPROCESO
GERENCIA DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Y PROCESOS	
01. Auditoría (Administrativa y Procesos)	<ul style="list-style-type: none">01. Auditoría Financiera y Administrativa.02. Entrega-Recepción.03. Auditorías Especiales.04. Atención a las Auditorías de Organismos Fiscalizadores Externos.



6. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS, SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS





AUDITORÍA (ADMINISTRATIVA Y PROCESOS)

Fecha de actualización: Mayo de 2012



Normatividad.

1) Fundamentos legales.

Leyes Federales

- ❖ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- ❖ Ley Federal de Derechos.
- ❖ Ley Federal del Trabajo.
- ❖ Ley de Obra Pública y Servicios Relacionadas con las Mismas, y su reglamento.
- ❖ Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y su reglamento.
- ❖ Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente, y su reglamento.
- ❖ Ley del Impuesto Sobre la Renta, y su reglamento.
- ❖ Ley del Impuesto al Valor Agregado, y su reglamento.
- ❖ Ley del Seguro Social, y su reglamento.
- ❖ Código Fiscal de la Federación, y su reglamento.

Leyes Estatales

- ❖ Constitución Política del Estado de Jalisco.
- ❖ Ley del Agua para el Estado de Jalisco y sus Municipios
- ❖ Ley de Obra Pública del Estado de Jalisco, y su reglamento.
- ❖ Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Gobierno del Estado, y su reglamento.
- ❖ Ley Estatal del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente, y su reglamento.
- ❖ Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco, y su reglamento.
- ❖ Ley de Ingresos del Estado de Jalisco.
- ❖ Ley de Transparencia e Información Pública del Estado de Jalisco, y su reglamento.
- ❖ Ley de Proyectos de Inversión y de Prestación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, y su reglamento.
- ❖ Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco.

Otros

- ❖ Reglamento Interior de Trabajo de la CEA.
- ❖ Manuales Internos de la CEA.
- ❖ Normas y Procedimientos de Auditoría.
- ❖ Normas de Información Financiera.
- ❖ Así como, la normatividad aplicable.



2) Políticas Generales.

1. La Contraloría Interna a través de un emisario atestiguará el Dictamen de Fallo con calidad de voz y sin derecho a voto, en el proceso de determinación y cuantificación de causales que permitan desechar o aceptar las propuestas técnicas y económicas de los oferentes, toda vez que se haya realizado la verificación cuantitativa y cualitativa de los documentos que sirvieron de base en su proceso de valuación por parte del área responsable.
2. En la apertura de sobres sellados con las propuestas técnicas y económicas, la Contraloría Interna deberá vigilar que la celebración se apegue a la Normatividad y Legislación vigente aplicable, así como a su reglamentación.
3. En las observaciones que la Contraloría Interna señala con motivo de irregularidades y deficiencias en las funciones que las áreas administrativas y operativas del Organismo realizan, emitirá recomendaciones de carácter preventivo y correctivo, con apego estricto de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.
4. Las observaciones que contengan presuntos responsables por incumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, se deberán turnar a la Gerencia Jurídica de la Comisión Estatal del Agua de Jalisco, para el inicio del procedimiento de responsabilidades.



INVENTARIO DEL PROCESO: SUBPROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
01. Auditoría Financiera y Administrativa.	1. Auditoría Financiera y Administrativa.
02. Entrega- Recepción.	1. Entrega- Recepción.
03. Auditorías Especiales.	1. Auditorías Especiales.
04. Atención a las Auditorías de Organismos Externos Fiscalizadores	1. Atención a las Auditorías de Organismos Fiscalizadores Externos.

Mus

WE J...

DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) GENERALIDADES.

NOMBRE DEL PROCESO:	Auditoría (Administrativa y Procesos).
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Auditoría Financiera y Administrativa.
GERENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO:	Auditoría (Administrativa y Procesos).
ALCANCE O ÁMBITO:	
Todas las Áreas de la CEA.	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Auditar las operaciones financieras, administrativas, los sistemas y procedimientos implantados, la estructura orgánica en operación, los objetivos, planes, programas y metas propuestos por las diferentes Direcciones de la Comisión Estatal del Agua, con el propósito de informar al Director General y la Junta de Gobierno, el grado de economía, eficacia, eficiencia, efectividad, imparcialidad, honestidad y apego a la normatividad con que se han administrado los recursos públicos que le fueron suministrados a esta Institución.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Al evaluar el control de las operaciones administrativas se deberá realizar con apego a la legislación, políticas, manuales y contratos de la institución. 2. En la auditoría financiera y administrativa se deberá efectuar la evaluación de los diseños, desarrollos e implantaciones de los sistemas de control interno en las operaciones y procedimientos administrativos del Organismo implementados por las diferentes áreas. 3. En el proceso de auditoría se deberá vigilar el cumplimiento de la normatividad de aplicación vigente para la CEA. 4. Cuando las observaciones impliquen daño patrimonial o dolo, se deberá remitir el caso a la Gerencia Jurídica para su resolución. 5. El sobre-seguimiento deberá de darse a las observaciones emitidas por la Contraloría Interna hasta que éstas se solventen o se justifique la no solventación. 	
RESULTADOS ESPERADOS:	
Promover y lograr la eficiencia operativa, así como identificar oportunamente factores de riesgo en las operaciones para prevenir y detectar errores.	
INDICADOR DE ÉXITO:	
<ul style="list-style-type: none"> • Número de auditorías realizadas programadas. 	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Estados Financieros y documentación generada por la CEA. 	

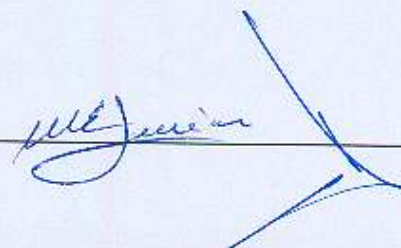
[Handwritten signature]

2) DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

NOMBRE DEL PROCESO:	Auditoría (Administrativa y Procesos).
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Auditoría Financiera y Administrativa.
GERENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO:	Auditoría (Administrativa y Procesos).

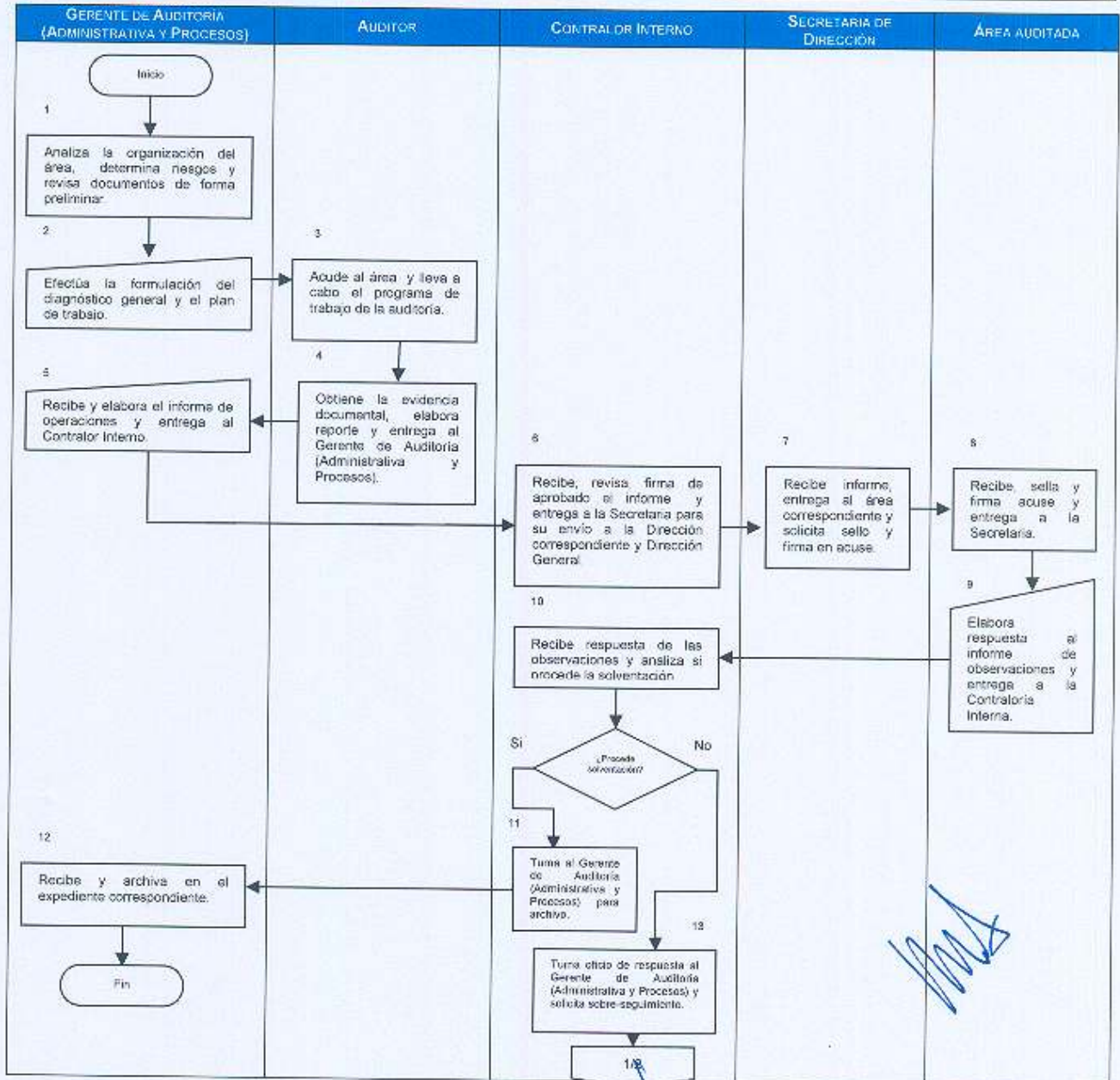
No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
AUDITORÍA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA		
1	Analiza la organización del área a revisar, determina riesgos y revisa documentos de forma preliminar.	Gerente de Auditoría (Administrativa y Procesos)
2	Efectúa la formulación del diagnóstico general y el plan de trabajo.	Gerencia de Auditoría (Administrativa y Procesos)
3	Acude al área correspondiente y lleva a cabo el programa de trabajo de la auditoría.	Auditor
4	Obtiene la evidencia documental comprobatoria para respaldar las observaciones, elabora reporte y entrega al Gerente de Auditoría (Administrativa y Procesos).	Gerencia de Auditoría (Administrativa y Procesos)
5	Recibe, elabora el informe de las operaciones, hechos, hallazgos, observaciones, medidas correctivas de aplicación, recomendaciones y entrega al Contralor Interno.	Gerente de Auditoría (Administrativa y Procesos) Gerencia de Auditoría (Administrativa y Procesos)
6	Recibe, revisa, firma de aprobado el informe y entrega a la Secretaria de Dirección para su envío a la Dirección correspondiente y Dirección General.	Contralor Interno Contraloría Interna
7	Recibe informe, entrega al área correspondiente y solicita sello y firma en acuse.	Secretaria de Dirección Contraloría Interna
8	Recibe, sella y firma acuse y entrega a la Secretaria de Dirección.	
9	Elabora respuesta al informe de observaciones y entrega a la Contraloría Interna.	Área Auditada
10	Recibe respuesta de las observaciones y analiza si procede la solventación.	
	¿Procede solventación?	
11	Si procede la solventación de las observaciones, turna al Gerente de Auditoría (Administrativa y Procesos) para archivo.	Contralor Interno Contraloría Interna

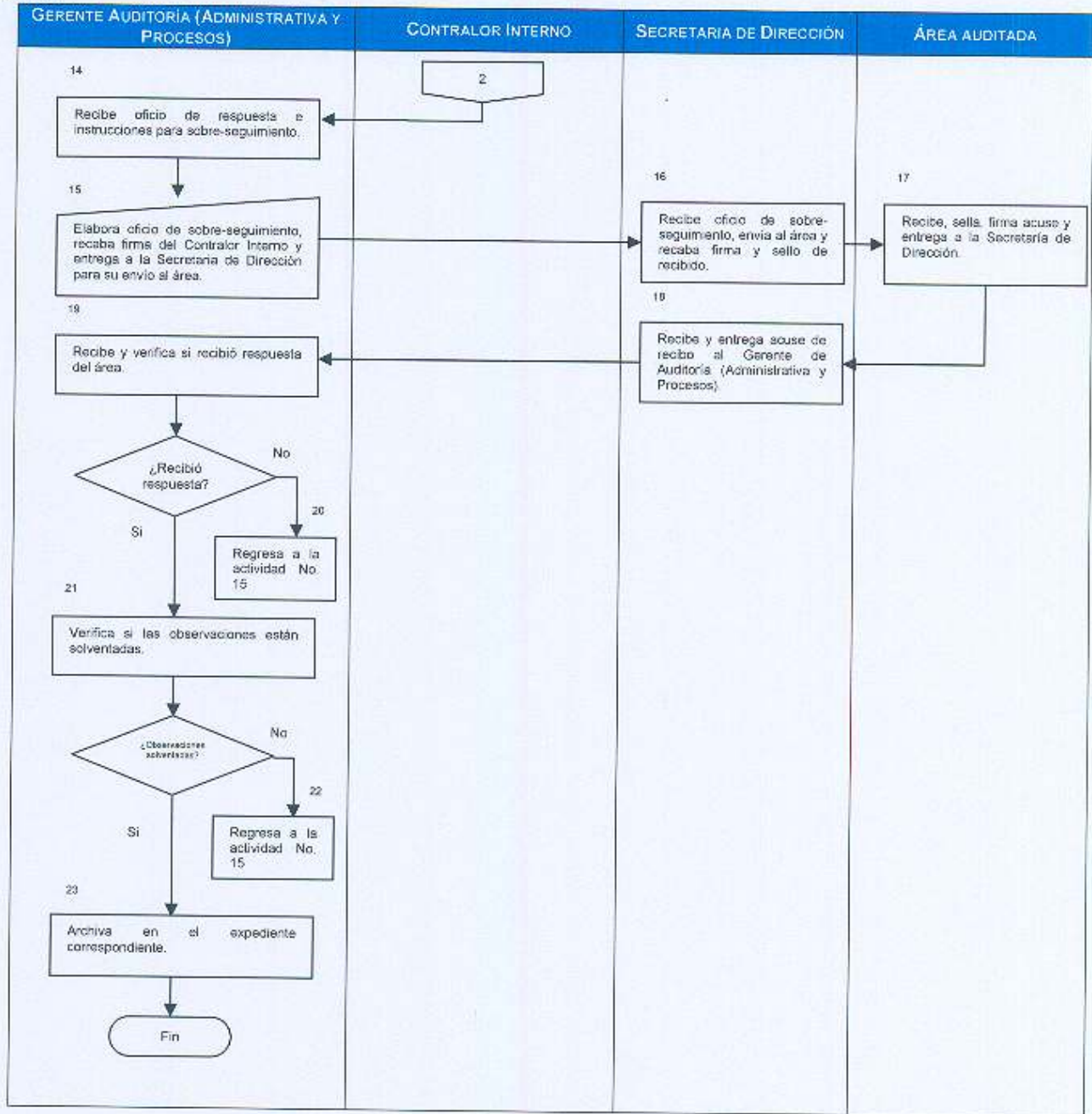
12	Recibe y archiva en el expediente correspondiente. TERMINA PROCEDIMIENTO.	Gerente de Auditoría (Administrativa y Procesos) Gerencia de Auditoría (Administrativa y Procesos)
13	Si no procede la solventación de las observaciones turna oficio de respuesta al Gerente de Auditoría (Administrativa y Procesos) y solicita sobre-seguimiento.	Contralor Interno Contraloría Interna
14	Recibe oficio de respuesta e instrucciones para sobre-seguimiento.	Gerente de Auditoría (Administrativa y Procesos) Gerencia de Auditoría (Administrativa y Procesos)
15	Elabora oficio de sobre-seguimiento dirigido al área auditada, recaba firma del Contralor Interno y entrega a la Secretaria de Dirección para su envío al área.	Secretaria de Dirección Contraloría Interna
16	Recibe oficio de sobre-seguimiento, envía al área y recaba firma y sello de recibido.	Área auditada
17	Recibe, sella, firma acuse y entrega a la Secretaría de Dirección.	Secretaria de Dirección Contraloría Interna
18	Recibe y entrega acuse de recibo al Gerente de Auditoría (Administrativa y Procesos).	Gerente de Auditoría (Administrativa y Procesos) Gerencia de Auditoría (Administrativa y Procesos)
19	Recibe y verifica si recibió respuesta del área.	
	¿Recibió respuesta?	
20	Si no ha recibido respuesta, regresa a la actividad No. 15	
21	Si recibió respuesta verifica si las observaciones están solventadas.	
	¿Observaciones solventadas?	
22	Si no están solventadas, regresa a la actividad No. 15	
23	Si están solventadas, archiva en el expediente correspondiente. TERMINO PROCEDIMIENTO.	

3) FLUJOGRAMA DEL SUBPROCESO.

NOMBRE DEL PROCESO:	Auditoría (Administrativa y Procesos).
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Auditoría Financiera y Administrativa.
GERENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO:	(Auditoría Administrativa y Procesos).





[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) GENERALIDADES.

NOMBRE DEL PROCESO:	Auditoría (Administrativa y Procesos).
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Entrega-Recepción.
GERENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO:	Auditoría (Administrativa y Procesos).
ALCANCE O ÁMBITO:	Personal que ingresa a la CEA y/o Servidores Públicos que cambia de cargo.
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	Intervenir en los cambios de servidores públicos de las diversas áreas con el fin de verificar la entrega de bienes y valores, así como asegurar la continuidad de las actividades de la Comisión Estatal del Agua de Jalisco. Participar en todos los actos de Entrega- Recepción y vigilar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la normatividad aplicable a los servidores públicos entrantes y salientes de la CEA.
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar el acta de Entrega-Recepción deberá entregarse tanto al servidor público que recibe y al que entrega para su lectura previa a la firma de la misma. 2. El Auditor de la Contraloría deberá verificar antes de la entrega del acta que todos los anexos estén debidamente firmados por los involucrados en el acto de Entrega-Recepción.
RESULTADOS ESPERADOS:	Los actos de Entrega-Recepción se encuentren documentados con un acta. Cumplir con la normatividad establecida para los actos de Entrega-Recepción de los Servidores Públicos de la Administración Pública del Estado de Jalisco.
INDICADOR DE ÉXITO:	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar al 100% las actas que sean solicitadas a la Contraloría Interna.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	<ul style="list-style-type: none"> ○ Acta de Entrega-Recepción ○ Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco ○ Reglamento de Entrega-Recepción dentro de las Entidades de la Administración Pública Estatal.

M. E. J. J. J.

2) DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

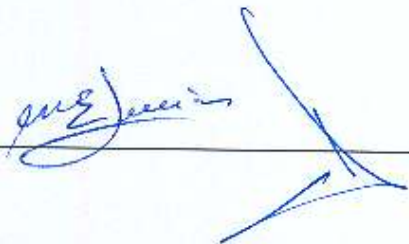
NOMBRE DEL PROCESO:	Auditoría (Administrativa y Procesos).
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Entrega-Recepción.
GERENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO:	Auditoría (Administrativa y Procesos).

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
ENTREGA-RECEPCIÓN		
1	Recibe de la Dirección o Gerencia oficio o solicitud por escrito para la Intervención de la Contraloría Interna en el acto de Entrega-Recepción	Contralor Interno Contraloría Interna
2	Turna oficio o informa verbalmente al Gerente de Auditoría (Administrativa y Procesos) y solicita se programe.	
3	Recibe información, elabora oficio de notificación dirigido a la Contraloría del Estado en donde solicita la presencia de un representante.	Gerente de Auditoría (Administrativa y Procesos) Gerencia de Auditoría (Administrativa y Procesos)
4	Recaba firma del Contralor Interno y envía a la Contraloría del Estado.	
5	Asigna Auditor para el acto de Entrega –Recepción, informa del lugar, fecha y hora del mismo.	
6	Recibe información del acto de Entrega-Recepción, establece comunicación con el personal que interviene en Entrega-Recepción.	Auditor Gerencia de Auditoría (Administrativa y Procesos)
7	Solicita la información y documentación que integrará el acta y nombre de los testigos.	
8	Revisa que la Jefatura de Almacenes y Patrimonio verifique la entrega de los bienes patrimoniales asignados al servidor público saliente.	
9	Acude al acto, elabora el acta de Entrega-Recepción, recaba la firma del servidor público que entrega, del que recibe, de los testigos, del representante de la Contraloría del Estado y de la Contraloría Interna de la CEA.	
10	Fotocopia el acta de Entrega-Recepción, entrega copia al servidor que entrega, al que recibe, a los representantes de la Contraloría de la CEA y Contraloría del Estado.	
11	Entrega del acta de Entrega-Recepción al Gerente de Auditoría (Administrativa y Procesos).	

Uel J...

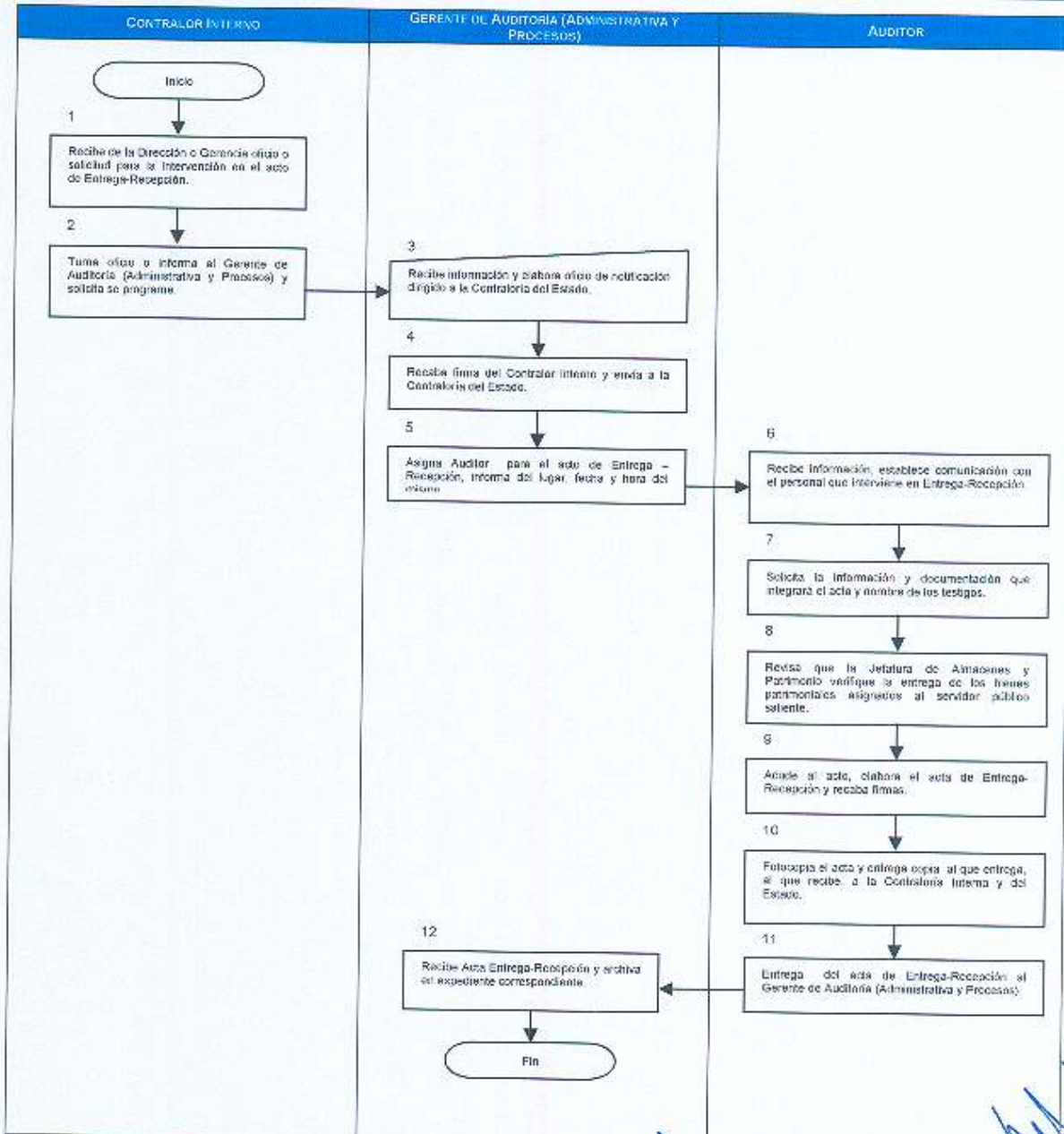
M...

12	Recibe Acta Entrega-Recepción y archiva en expediente correspondiente. TERMINA PROCEDIMIENTO.	Gerente de Auditoría (Administrativa y Procesos) Gerencia de Auditoría (Administrativa y Procesos)
----	--	---



3) FLUJOGRAMA DEL SUBPROCESO.

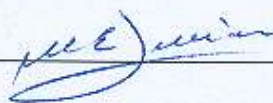
NOMBRE DEL PROCESO:	Auditoría (Administrativa y Procesos).
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Entrega-Recepción.
GERENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO:	Auditoría (Administrativa y Procesos).



DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) GENERALIDADES.



NOMBRE DEL PROCESO:	Auditoría (Administrativa y Procesos).
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Auditorías Especiales.
GERENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO:	Auditoría (Administrativa y Procesos).
ALCANCE O ÁMBITO:	
A todas las áreas de la Comisión Estatal del Agua.	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Determinar el desempeño general del Organismo en relación a las metas y objetivos, diagnosticar su situación y emitir recomendaciones eficientes y validas para el caso específico. Así también enfatiza en la búsqueda de alternativas para el mejor aprovechamiento de los recursos.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Para iniciar una auditoría especial se deberá contar con una petición verbal o por escrito del Director o Gerente del Área a revisar ó haber encontrado irregularidades en alguna revisión por parte de los Auditores. 2. Al evaluar el control de las operaciones administrativas se deberá realizar con apego a la legislación, políticas, manuales y contratos de la institución. 3. En el proceso de auditoría se deberá vigilar el cumplimiento de la normatividad de aplicación vigente para la CEA. 4. Cuando las observaciones impliquen daño patrimonial o dolo, se deberá remitir el caso a la Gerencia Jurídica para su resolución. 5. El sobre-seguimiento deberá de darse a las observaciones emitidas por la Contraloría Interna hasta que éstas se solventen o se justifique la no solventación. 	
RESULTADOS ESPERADOS:	
Promover y lograr la eficiencia operativa, así como identificar oportunamente factores de riesgo en las operaciones para prevenir y detectar errores.	
INDICADOR DE ÉXITO:	
<ul style="list-style-type: none"> • Número de auditorías especiales solicitadas vs. Número de auditorías especiales realizadas. 	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Estados Financieros y documentación generada por la CEA; ○ Información y/o documentación de otros Organismos. 	



2) DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

NOMBRE DEL PROCESO:	Auditoría (Administrativa y Procesos).
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Auditorías Especiales.
GERENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO:	Auditoría (Administrativa y Procesos).

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
AUDITORÍAS ESPECIALES		
1	Recibe petición verbal o mediante oficio del Director o Gerente de revisión en su área ó determina revisión por hallazgos o irregularidades encontradas por los Auditores en el área.	Contralor Interno Contraloría Interna
2	Turna petición de revisión a la Gerencia de Auditoría (Administrativa y Procesos).	
3	Recibe, analiza la organización del área a revisar, determina riesgos y revisa documentos de forma preliminar junto con el Auditor.	Gerente de Auditoría (Administrativa y Procesos) Gerencia de Auditoría (Administrativa y Procesos)
4	Efectúa la formulación del diagnóstico general y el plan de trabajo junto con el Auditor.	
5	Acude al área correspondiente y lleva a cabo el programa de trabajo de la auditoría.	Auditor Gerencia de Auditoría (Administrativa y Procesos)
6	Obtiene la evidencia documental comprobatoria para respaldar las observaciones, elabora reporte y entrega al Gerente de Auditoría (Administrativa y Procesos).	
7	Recibe, elabora el informe de las operaciones, hechos, hallazgos, observaciones, medidas correctivas de aplicación, recomendaciones y entrega al Contralor Interno.	Gerente de Auditoría (Administrativa y Procesos) Gerencia de Auditoría (Administrativa y Procesos)
8	Recibe, revisa, firma de aprobado el informe y entrega a la Secretaria de Dirección para su envío a la Dirección correspondiente y Dirección General.	Contralor Interno Contraloría Interna
9	Recibe informe, entrega al área correspondiente y solicita sello y firma en acuse.	Secretaria de Dirección Contraloría Interna
10	Recibe, sella, firma acuse y entrega a la Secretaria de Dirección.	Área Auditada
11	Elabora respuesta al informe de observaciones y entrega a la Contraloría Interna.	
12	Recibe respuesta de las observaciones y analiza si procede la solventación.	Contralor Interno Contraloría Interna
	¿Procede solventación?	

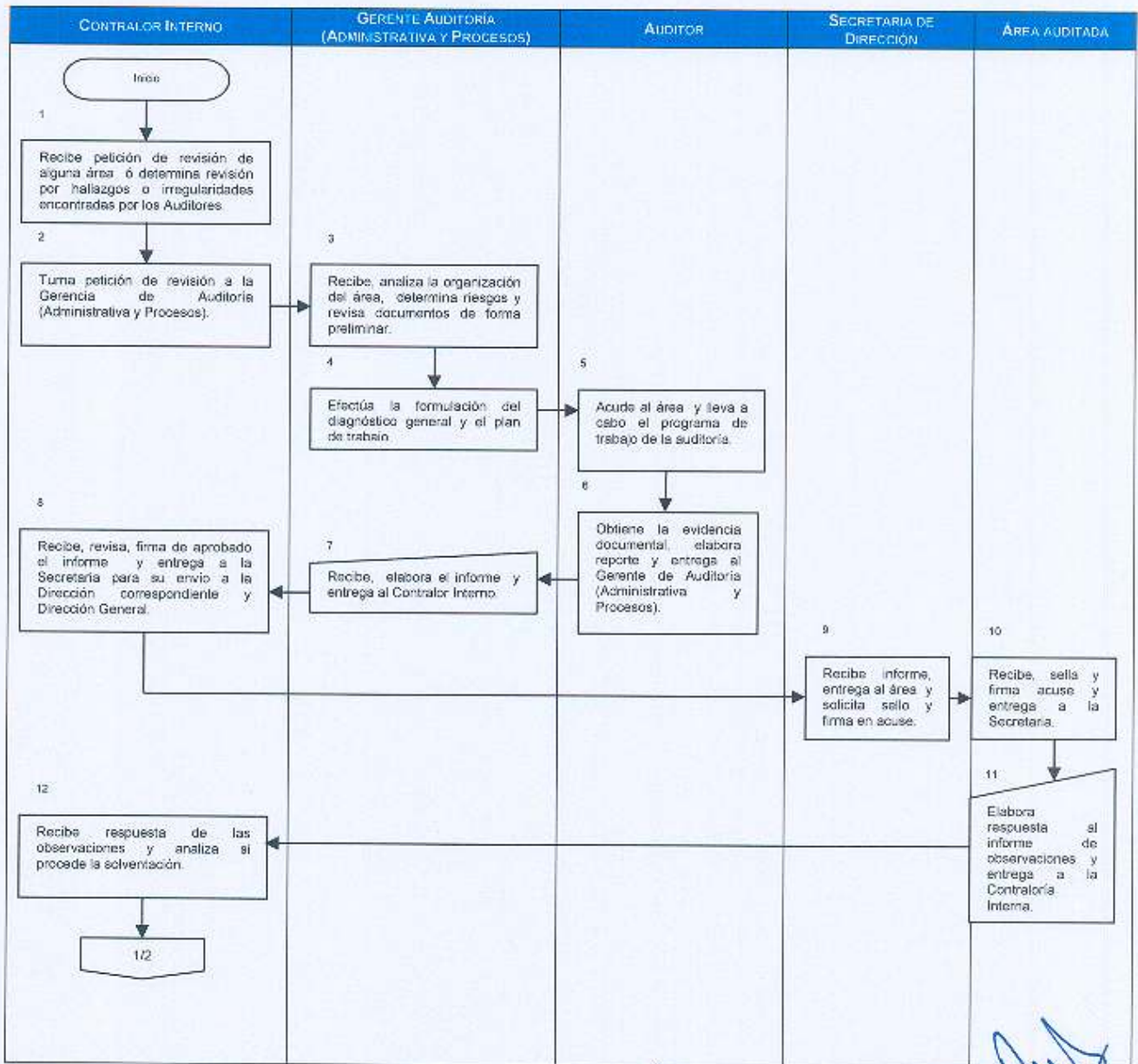

13	Si procede la solventación de las observaciones turna oficio de respuesta al Gerente de Auditoría (Administrativa y Procesos) y solicita sobre-seguimiento.	Contralor Interno Contraloría Interna
14	Recibe y archiva en el expediente correspondiente. TERMINA PROCEDIMIENTO.	Gerente de Auditoría (Administrativa y Procesos) Gerencia de Auditoría (Administrativa y Procesos)
15	Si no procede la solventación de las observaciones turna oficio de respuesta al Gerente de Auditoría (Administrativa y Procesos) y solicita sobre-seguimiento.	Contralor Interno Contraloría Interna
16	Recibe oficio de respuesta e instrucciones para sobre-seguimiento.	Gerente de Auditoría (Administrativa y Procesos) Gerencia de Auditoría (Administrativa y Procesos)
17	Elabora oficio de sobre-seguimiento dirigido al área auditada, recaba firma del Contralor Interno y entrega a la Secretaria de Dirección para su envío al área.	
18	Recibe oficio de sobre-seguimiento, envía al área y recaba firma y sello de recibido.	Secretaria de Dirección Contraloría Interna
19	Recibe, sella, firma acuse y entrega a la Secretaría de Dirección.	Área Auditada
20	Recibe y entrega acuse de recibo al Gerente de Auditoría (Administrativa y Procesos).	Secretaria de Dirección Contraloría Interna
21	Recibe y verifica si recibió respuesta del área.	Gerente de Auditoría (Administrativa y Procesos) Gerencia de Auditoría (Administrativa y Procesos)
	¿Recibió respuesta?	
22	Si no ha recibido respuesta, regresa a la actividad No. 17	
23	Si recibió respuesta verifica si están solventadas totalmente.	
	¿Observaciones solventadas?	
24	Si no están solventadas, regresa a la actividad No. 17	
25	Si están solventadas, archiva en el expediente correspondiente. TERMINO PROCEDIMIENTO.	

Mes

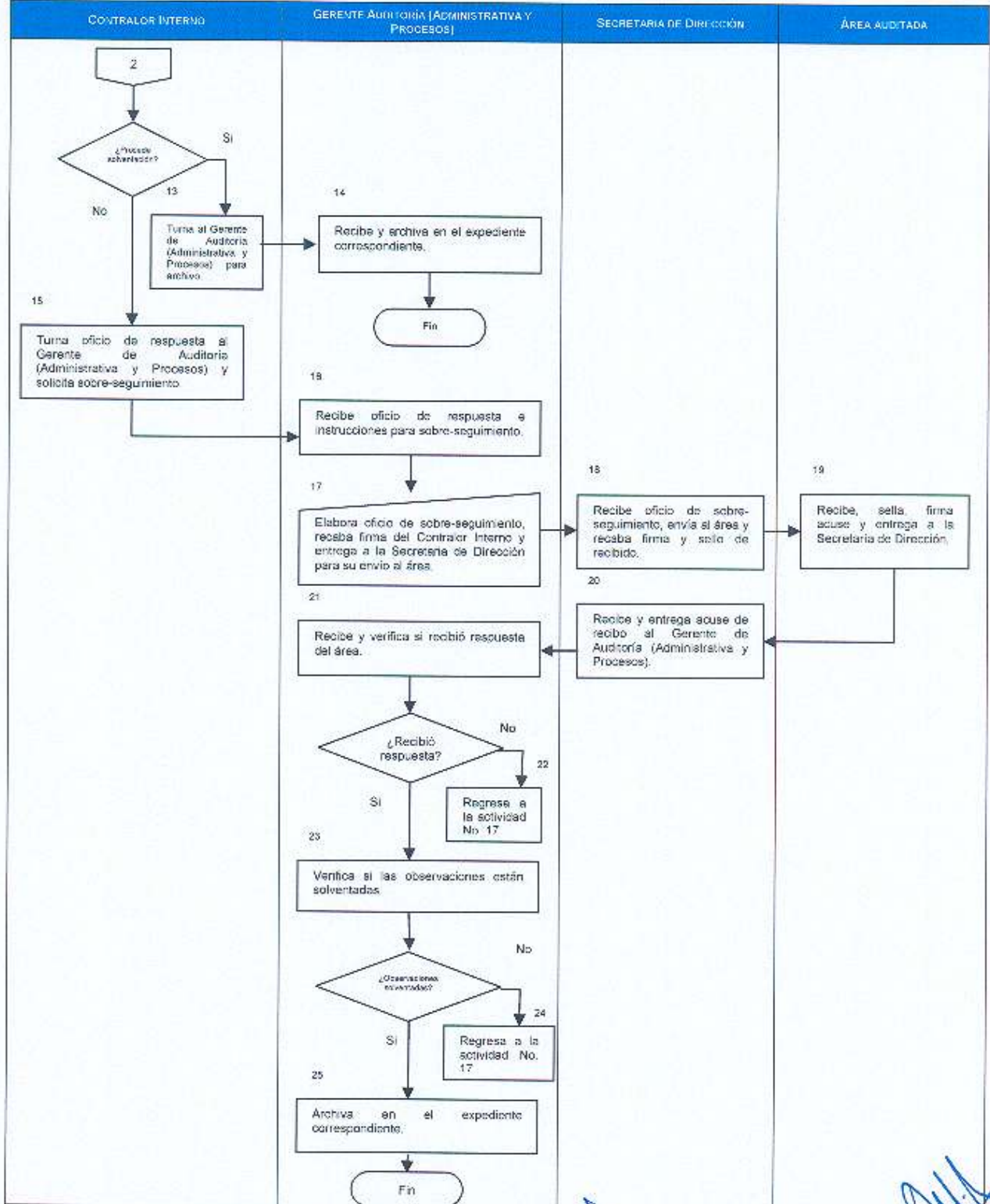
[Handwritten signature]

3) FLUJOGRAMA DEL SUBPROCESO.

NOMBRE DEL PROCESO:	Auditoría (Administrativa y Procesos).
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Auditorías Especiales.
GERENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO:	Auditoría (Administrativa y Procesos).



[Handwritten signature]



Handwritten signature

Handwritten signature

DESCRIPCIÓN NARRATIVA Y FLUJOGRAMA.

1) GENERALIDADES.

NOMBRE DEL PROCESO:	Auditoría (Administrativa y Procesos).
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Atención a las Auditorías de Organismos Fiscalizadores Externos.
GERENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO:	Auditoría (Administrativa y Procesos).
ALCANCE O ÁMBITO:	
A todas las áreas de la Comisión Estatal del Agua.	
OBJETIVO DEL SUBPROCESO:	
Atender satisfactoriamente a los Organismos Fiscalizadores Externos en la entrega oportuna y veraz de la información solicitada para la práctica de auditoría, así como solventar satisfactoriamente el total de las observaciones emitidas.	
POLÍTICAS DEL SUBPROCESO:	
1. Deberá atenderse oportunamente a los Organismos Fiscalizadores Externos en el tiempo establecido en el acta de inicio de auditoría.	
RESULTADOS ESPERADOS:	
Solventar satisfactoriamente el total de las observaciones emitidas por los Organismos Fiscalizadores externos.	
INDICADOR DE ÉXITO:	
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir en tiempo, la entrega de la información solicitada. • Número de observaciones solventadas satisfactoriamente Vs. Total de observaciones del Pliego. 	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Relación de la documentación solicitada por los Órganos Fiscalizadores Externos ○ Pliego de observaciones emitido por los Órganos Fiscalizadores Externos 	




2) DESCRIPCIÓN NARRATIVA.

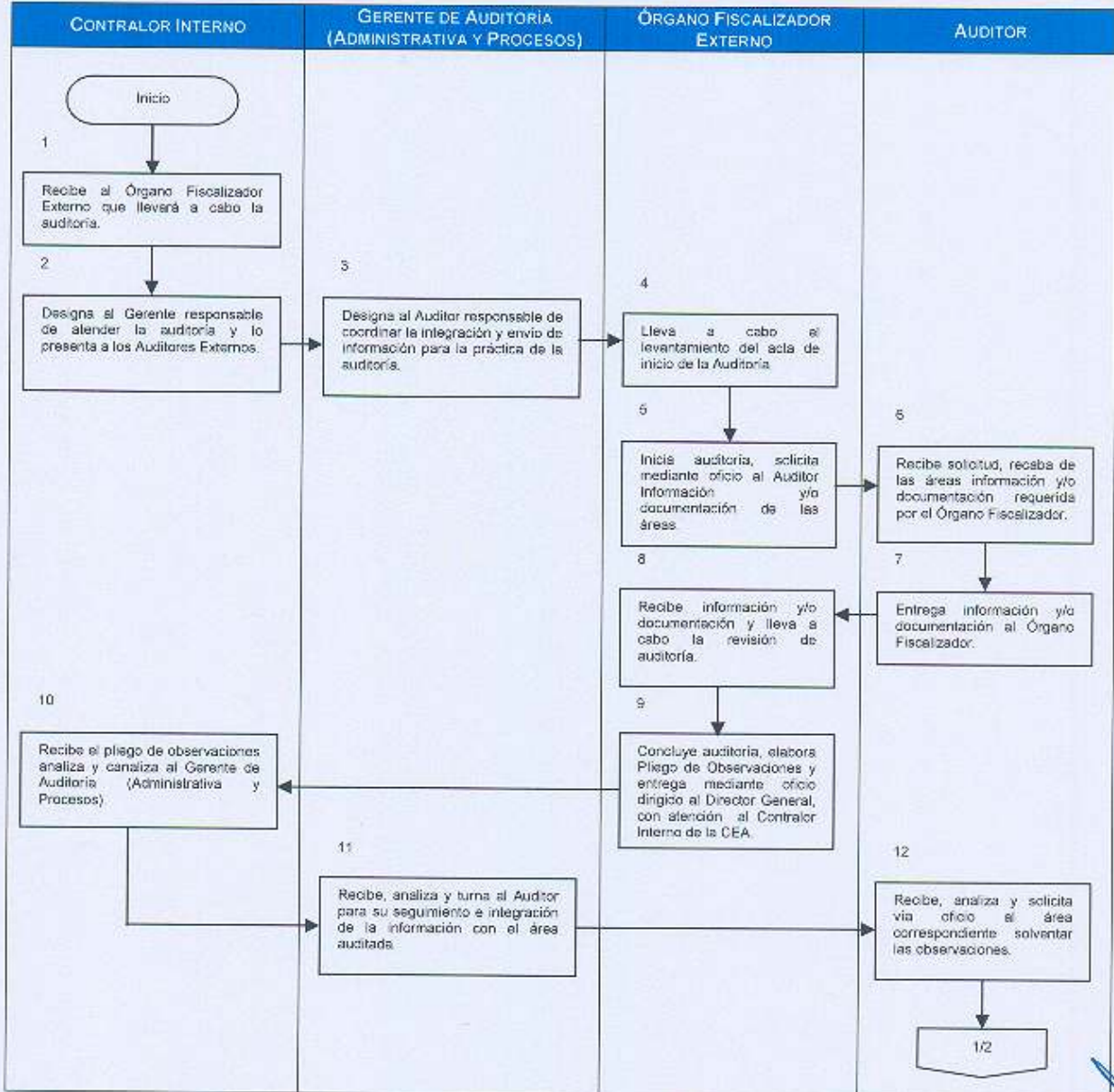
NOMBRE DEL PROCESO:	Auditoría (Administrativa y Procesos).
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Atención a las Auditorías de Organismos Fiscalizadores Externos.
GERENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO:	Auditoría (Administrativa y Procesos).

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUESTO Y ÁREA
ATENCIÓN A LAS AUDITORÍAS DE ORGANISMOS FISCALIZADORES EXTERNOS		
1	Recibe al Órgano Fiscalizador Externo que llevará a cabo la auditoría.	Contralor Interno Contraloría Interna
2	Designa al Gerente responsable de atender la auditoría y lo presenta a los Auditores Externos del Órgano Fiscalizador.	
3	Designa al Auditor responsable de coordinar la integración y envío de información para la práctica de la auditoría.	Gerente de Auditoría (Administrativa y Procesos) Gerencia de Auditoría (Administrativa y Procesos)
4	Lleva a cabo el levantamiento del acta de inicio de la Auditoría.	Órgano Fiscalizador Externo
5	Inicia auditoría, solicita mediante oficio al Auditor información y/o documentación de las áreas	
6	Recibe solicitud, recaba de las áreas mediante petición por escrito, la información y/o documentación requerida por el Órgano Fiscalizador.	Auditor Gerencia de Auditoría (Administrativa y Procesos)
7	Entrega la información y /o documentación al Órgano Fiscalizador.	
8	Recibe información y/o documentación y lleva a cabo la revisión de auditoría.	Órgano Fiscalizador Externo
9	Concluye auditoría, elabora Pliego de Observaciones y entrega mediante oficio dirigido al Director General, con atención al Contralor Interno de la CEA.	
10	Recibe Pliego de Observaciones, analiza y canaliza al Gerente de Auditoría (Administrativa y Procesos).	Contralor Interno Contraloría Interna
11	Recibe, analiza y turna al Auditor para su seguimiento e integración de la información con el área auditada.	Gerente de Auditoría (Administrativa y Procesos) Gerencia de Auditoría (Administrativa y Procesos)

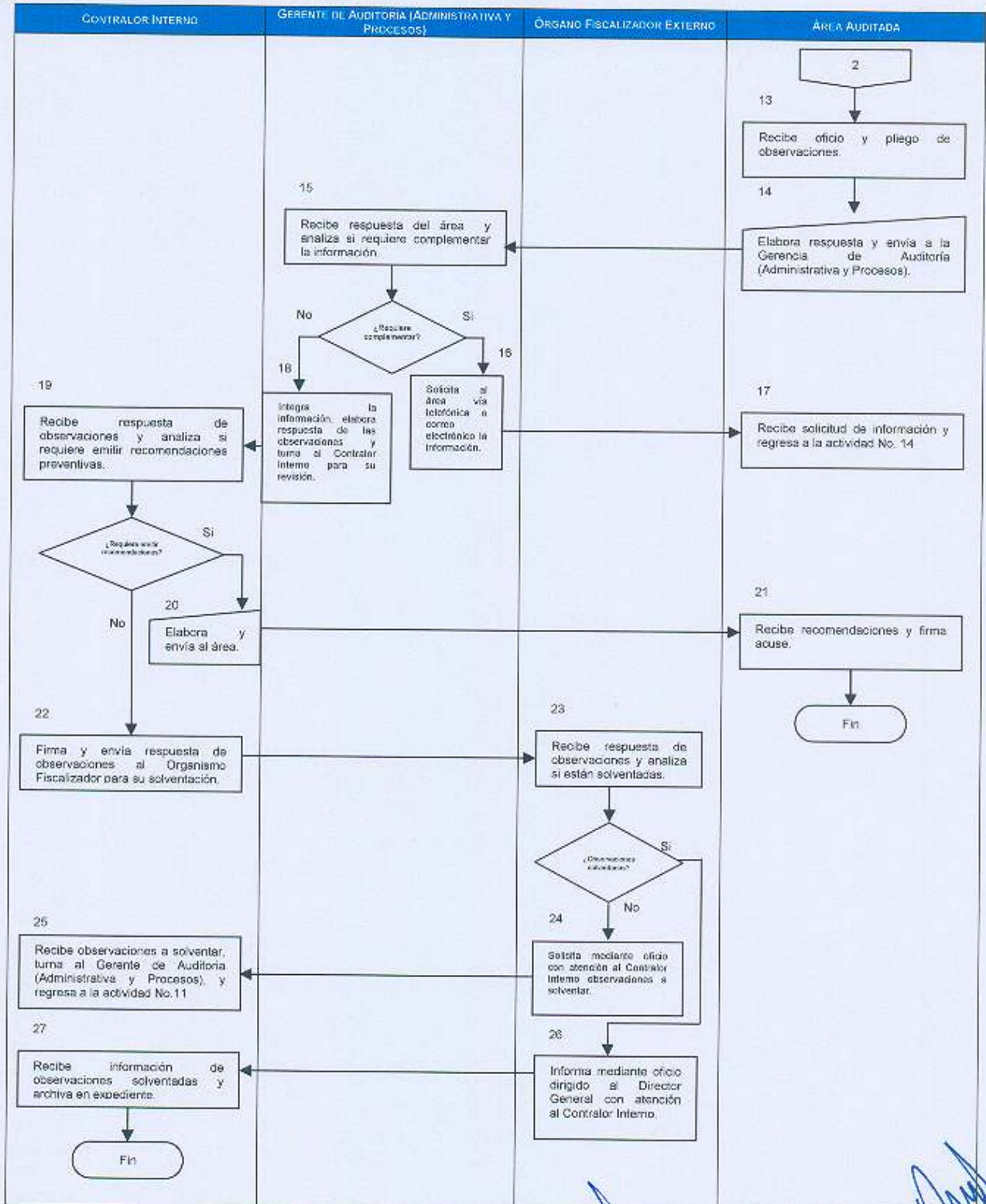
12	Recibe, analiza y solicita vía oficio al área correspondiente solventar las observaciones, anexa Pliego de Observaciones del Organismo Fiscalizador.	Auditor Gerencia de Auditoría (Administrativa y Procesos)
13	Recibe oficio y Pliego de Observaciones.	
14	Elabora respuesta y envía a la Gerencia de Auditoría (Administrativa y Procesos).	Área Auditada
15	Recibe respuesta del área y analiza si requiere complementar la información.	Gerente de Auditoría (Administrativa y Procesos)
	¿Requiere complementar?	
16	Si requiere complementar solicita al área correspondiente vía telefónica o correo electrónico la información.	Gerencia de Auditoría (Administrativa y Procesos)
17	Recibe solicitud de información y regresa a la actividad No. 14	Área Auditada
18	Si no requiere complementar, integra la información, elabora respuesta de las observaciones al Organismo Fiscalizador y turna al Contralor Interno para su revisión.	Gerente de Auditoría (Administrativa y Procesos)
19	Recibe respuesta de observaciones y analiza si requiere emitir recomendaciones preventivas al área correspondiente.	
	¿Requiere emitir recomendaciones?	Contralor Interno Contraloría Interna
20	Si requiere emitir recomendaciones elabora y envía al área.	
21	Recibe recomendaciones y firma acuse. TERMINA PROCEDIMIENTO.	Área Auditada
22	Si no requiere emitir recomendaciones al área, firma y envía respuesta de observaciones al Organismo Fiscalizador para su solventación.	Contralor Interno Contraloría Interna
23	Recibe respuesta de observaciones y analiza si están solventadas.	
	¿Observaciones solventadas?	Organismo Fiscalizador Externo
24	Si no están solventadas solicita mediante oficio dirigido al Director General con atención al Contralor Interno de la CEA observaciones a solventar.	
25	Recibe observaciones a solventar, turna al Gerente de Auditoría (Administrativa y Procesos), y regresa a la actividad No.11	Contralor Interno Contraloría Interna
26	Si están solventadas las observaciones informa mediante oficio dirigido al Director General, con atención al Contralor Interno de la CEA.	Organismo Fiscalizador Externo
27	Recibe información de observaciones solventadas y archiva en expediente. TERMINA PROCEDIMIENTO.	Contralor Interno Contraloría Interna

3) FLUJOGRAMA DEL SUBPROCESO.

NOMBRE DEL PROCESO:	Auditoría (Administrativa y Procesos).
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	Atención a las Auditorías de Organismos Fiscalizadores Externos.
GERENCIA RESPONSABLE DEL PROCESO:	Auditoría (Administrativa y Procesos).



Manuel Guzmán



Handwritten signature

Handwritten signature

7. GLOSARIO

ACTIVIDAD: Conjunto de acciones afines ejecutadas por una misma persona o una misma unidad administrativa, como parte de una función asignada.

ANÁLISIS: Examen detallado de los hechos para conocer sus elementos constitutivos, sus características respectivas así como sus interrelaciones y la relación de cada elemento con el todo.

AUTORIDAD: Facultad de mando conferida a una institución o funcionario para que ejerza directamente o delegue a otros subalternos. Existen dos tipos de autoridad formal: la funcional que es la facultad de mando que ejercen varios funcionarios en un mismo grupo de trabajo, cada uno para funciones distintas y la lineal, que es facultad de mando que ejerce exclusivamente un funcionario en un grupo de trabajo.

CONTROL: Proceso cuyo objetivo es la detección de logros y desviaciones para evaluar la ejecución de programas y acciones, así como aplicar las medidas correctivas necesarias. La acción de control puede producirse permanente, periódica o eventualmente durante un proceso determinado o parte de este, a través de la medición de resultados.

DICTAMEN: Documento en el que suscribe su opinión el Auditor, conforme a las normas de profesión los resultados del análisis de una obra específica, relativa a la naturaleza y alcances.

EFICACIA: Es la capacidad para cumplir en el lugar, tiempo, calidad y cantidad las metas y los objetivos establecidos.

EFICIENCIA: Es el uso más racional de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo determinado.

EVALUACIÓN: Es la revisión detallada y sistemática de un proyecto, plan u organismo en su conjunto, con objeto de medir el grado de eficacia, eficiencia y congruencia con que está operando en un momento determinado para alcanzar los objetivos propuestos.

FUNCIÓN: Conjunto de actividades afines y coordinadas, necesarias para alcanzar los objetivos de una institución cuyo ejercicio generalmente es responsable un órgano o unidad administrativa; se definen a partir de las disposiciones jurídico-administrativas.

INFORME: Documento caracterizado por contener información u otra materia reflejando el resultado de una investigación adaptado al contexto de una situación y de una audiencia dadas.

INSTRUMENTO: Es el recurso empleado para alcanzar un propósito.



MANUAL: Documento que contiene en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre diversos temas o procedimientos de una organización.

NORMA: Ordenamiento imperativo y específico de acción que persigue un fin determinado, con las características de ser rígido en su aplicación.

OBSERVACIÓN: Presencia física de cómo se realizan ciertas operaciones o hechos.

OBJETIVO: Expresión cualitativa de los propósitos para los cuáles ha sido creado un órgano fiscalizador.

ÓRGANO FISCALIZADOR: Dependencia del Gobierno del Estado que se encarga de ejecutar la auditoría de la administración pública central y aplicar el derecho disciplinario a los servidores públicos, de acuerdo en lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.

POLÍTICA: Criterios de acción que es elegido como guía en el proceso de toma de decisiones al poner en práctica o ejecutar las estrategias, programas y proyectos específicos de nivel institucional.

PLANEACIÓN: Consiste en prever cuáles procedimientos de auditoría van a emplearse, la extensión y la oportunidad en que van a ser utilizados y el personal que debe intervenir en el trabajo.

PROCESO: Es un conjunto de acciones sistemáticas para transformar insumos en productos y servicios que satisfagan las necesidades de la ciudadanía.


PROCEDIMIENTOS: Sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.

PROPUESTA: Proposición o idea que se manifiesta y ofrece a alguien para un fin.



8. ELABORACIÓN, APROBACIÓN, DICTAMINACIÓN, VALIDACIÓN Y AUTORIZACIÓN.

AUTORIZACIÓN




CÉSAR L. COLL CARABIAS
DIRECTOR GENERAL




JORGE ALBERTO HEYSER BELTRÁN
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN

ELABORACIÓN Y APROBACIÓN




MARGARITA MARISCAL RENTERÍA
GERENTE DE AUDITORÍA (ADMINISTRATIVA Y PROCESOS)

DICTAMEN TÉCNICO



MARÍA EUGENIA JULIÁN NÚÑEZ
GERENTE DE PERSONAL

VALIDACIÓN



FRANCISCO JAVIER SIERRA HERRERA
CONTRALOR INTERNO

ESTA HOJA DE FIRMAS CORRESPONDE AL MANUAL DE PROCESOS DE LA GERENCIA DE AUDITORÍA (ADMINISTRATIVA Y PROCESOS).

EQUIPO DE TRABAJO

Ing. Jorge Alberto Heyser Beltrán
Director de Administración

Lic. María Eugenia Julián Núñez
Gerente de Personal

L.A.E. Francisco Javier Sierra Herrera
Contralor Interno

L.C.P Margarita Mariscal Rentería
Gerente de Auditoría Administrativa y Procesos

Mtra. Margarita Magaña Plascencia
Jefe de Organización y Métodos

L.A.E. María Guadalupe Medina Ibarra
Analista de Recursos Humanos

RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN

Gerencia de Auditoría Administrativa y Procesos
Gerencia de Personal
Jefatura de Organización y Métodos

Tel. 3030 92 00 Ext. 8201
E mail: mmagana@ceajalisco.gob.mx

