



Universidad Tecnológica de Panamá
Dirección Nacional de Auditoría Interna y
Transparencia



Documento Introdutorio



Manual de Procedimientos de la Dirección Nacional de Auditoría Interna y
Transparencia

MP-UTP-DNAIT

Apartado 0819-07289 El Dorado,
Panamá, Provincia de Panamá, República de Panamá.

Teléfonos: (507) 560-3160

Sitio Web: <http://www.utp.ac.pa/>
Email: buzondesugerencias@utp.ac.pa

Este manual es propiedad de la Universidad Tecnológica de Panamá y queda prohibida su reproducción en cualquier medio. El otorgamiento de una copia a terceros deberá ser con autorización escrita del director de la Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MP-UTP-DNAIT	00	21/11/2022	Página 1 de 13	



Universidad Tecnológica de Panamá

Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia



Documento Introdutorio



Este Manual ha sido elaborado por la Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia en coordinación con el Departamento de Evaluación y Calidad de la Dirección General de Planificación Universitaria, en el año 2022, bajo el Sistema de Gestión de la Calidad Institucional.

Este documento ha sido desarrollado en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional. Dicho documento está sujeto a futuras modificaciones.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado" a excepción del original
MP-UTP-DNAIT	00	21/11/2022	Página 2 de 13	



Universidad Tecnológica de Panamá
Dirección Nacional de Auditoría Interna y
Transparencia



Documento Introdutorio

Contenido

	Pág.
Sección Introducción	
Autoridades de la UTP	4
Hoja de Aprobación	5
Objetivo del Manual	6
Indicaciones Normativas de este Manual	6
Referencias	6
Reseña Histórica de la Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia	7
Organigrama de la Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia	8
Personal de la Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia	9
Abreviaturas y Siglas	10
Glosario	10
Sección de Procesos	
1. Diagrama Mapa de Procesos – DNAIT	11
2. Listado de Procesos - DNAIT	11
3. Ficha de Procesos - DNAIT	12
Sección Descripción de Procedimientos	
1. Listado de Procedimientos de DNAIT	15
2. Listado de Guías de DNAIT	15

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado" a excepción del original
MP-UTP-DNAIT	00	21/11/2022	Página 3 de 13	



Universidad Tecnológica de Panamá
Dirección Nacional de Auditoría Interna y
Transparencia



Sección de Introducción

Autoridades de la UTP

Ing. Héctor M. Montemayor Á.

Rector

Mgtr. Alma Urriola de Muñoz

Vicerrectora Académica

Mgtr. Vivian Valenzuela R.

Vicerrectora de Vida Universitaria

Mgtr. Mauro Destro Stimamiglio

Vicerrector Administrativo

Dr. Alexis B. Tejedor De León

Vicerrector de Investigación, Postgrado y Extensión

Noviembre, 2022

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MP-UTP-DNAIT	00	21/11/2022	Página 4 de 13	




Universidad Tecnológica de Panamá
Dirección Nacional de Auditoría Interna y
Transparencia



Sección de Introducción



Aprobado por:



Lic. Abel Grajales
Director de Auditoría Interna y Transparencia

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MP-UTP-DNAIT	00	21/11/2022	Página 5 de 13	



Universidad Tecnológica de Panamá

Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia



Sección de Introducción

Objetivo del Manual: establecer un documento que recopile los procedimientos y guías prioritarias, para la ejecución eficaz de la gestión realizada por la Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia en forma estandarizada bajo el Sistema de Gestión de la Calidad Institucional.

Indicaciones Normativas de este Manual:

1. Estos procedimientos deben ser ejecutados conforme a como está establecido en este manual y la Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia debe ser la gestora en su ejecución.
2. La Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia deberá mantener actualizados los procedimientos y efectuar una revisión total o parcial de acuerdo con sus requerimientos.
3. Se pueden incluir otros documentos futuros a este manual conforme a lo requerido en el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional.
4. Estos documentos pueden ser modificados, revisados o eliminados, ya sea por razones de obsolescencia o por mejoramiento continuo.
5. Las revisiones, modificaciones o eliminaciones de estos procedimientos, guías e instructivo realizados por la Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia, deberán contar con el visto bueno de la Dirección General de Planificación Universitaria a través de su Departamento de Evaluación y Calidad.

Referencias:

1. Ley No. 6 de 22 de enero de 2002, “Que dicta Normas para la Transparencia en la Gestión Pública, establece la acción de Hábeas Data y dicta otras disposiciones”.
2. Código de Ética de la Universidad Tecnológica de Panamá.
3. Código de Ética del Servidor Público.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MP-UTP-DNAIT	00	21/11/2022	Página 6 de 13	



Universidad Tecnológica de Panamá

Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia



Sección de Introducción

Reseña Histórica

El 26 de abril del 2011, se crea la Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia (DNAIT) mediante el Acta del Consejo General Universitario No. 01-2011, la cual se encarga de evaluar la solidez y la eficacia de los controles internos de las áreas operativas, administrativas y financieras de la Universidad Tecnológica de Panamá (UTP), también analiza y verifica los estados financieros y el manejo de los diferentes fondos bancarios de la universidad, con el fin de emitir los informes de las auditorías realizadas y remitirlos a la Contraloría General de la República.

Además, se encarga de mantener actualizada la Sección de Transparencia del Sitio Web de la UTP, desarrolla e implementa la transparencia en la institución, la cual cumple con el principio de publicidad de acceso a la información y rendición de cuentas de la gestión pública de ésta institución, y a través de los Buzones de Sugerencias o Quejas (Físicos y electrónicos) mide la participación de la comunidad universitaria, donde pueden emitir sus comentarios, quejas y sugerencias, con el fin de subsanar las deficiencias detectadas y mejorar los servicios prestados.

La DNAIT está conformada por el Departamento de Auditoría Interna que es la unidad administrativa encargada de medir la eficacia y la economía de los controles internos de la UTP y el Departamento de Ética, Transparencia y Valores que es la unidad administrativa encargada de promover y divulgar la ética y los valores institucionales para fortalecer la Transparencia, a través de la excelencia del mejoramiento continuo, con el objetivo de obtener una rendición de cuenta veraz.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado" a excepción del original
MP-UTP-DNAIT	00	21/11/2022	Página 7 de 13	



Universidad Tecnológica de Panamá

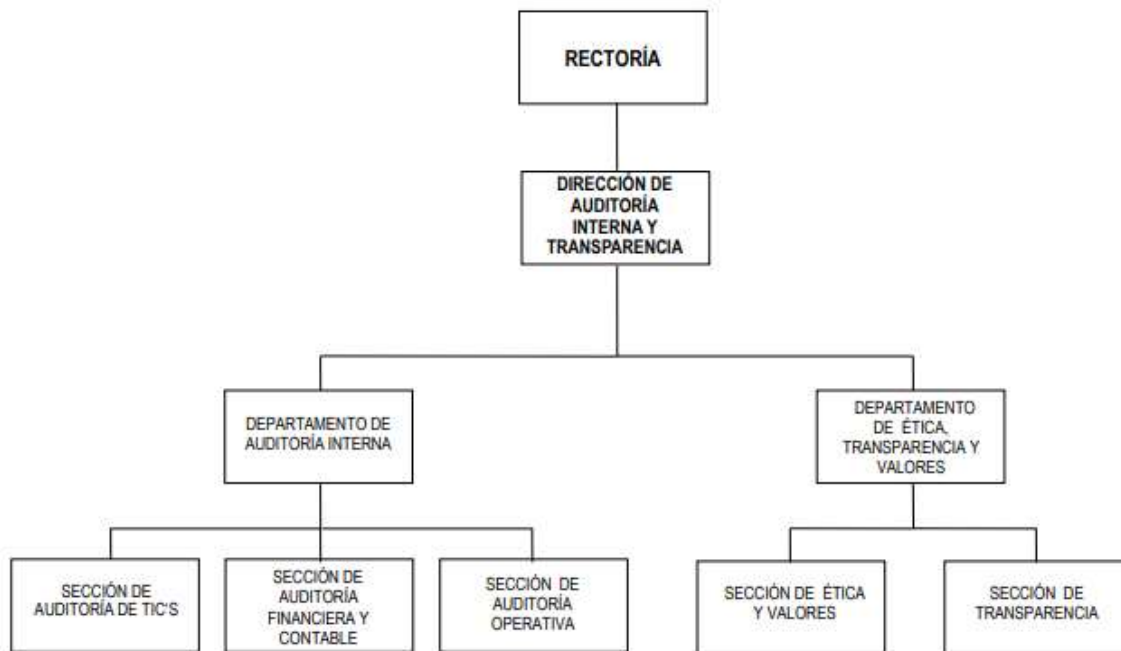
Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia



Sección de Introducción

Organigrama de la Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia

DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA Y TRANSPARENCIA



Aprobado por el Consejo Administrativo en Reunión Ordinaria No.05-2010, efectuada el 16 de noviembre de 2010 y Ratificado por el Consejo General Universitario en la Sesión Extraordinaria No. 01-2011, efectuada el 26 de abril de 2011.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MP-UTP-DNAIT	00	21/11/2022	Página 8 de 13	



Universidad Tecnológica de Panamá

Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia



Sección de Introducción

Personal de la Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia

N°	Cargo del Colaborador	Cantidad	Unidad
1	Director	1	Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia
2	Secretaria	1	Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia
3	Jefe	1	Departamento de Ética, Transparencia y Valores
4	Jefe	1	Departamento de Auditoría Interna
5	Audidores	2	Departamento de Auditoría Interna

Abreviaturas y Siglas:

1. **AIG:** Autoridad de Innovación Gubernamental
2. **ANTAI:** Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso de la Información
3. **CAC 311:** Centro de Atención Ciudadana – 311
4. **CR:** Centros Regionales
5. **CVLS:** Campus Dr. Victor Levi Sasso
6. **DAI:** Departamento de Auditoría Interna
7. **DETV:** Departamento de Ética, Transparencia y Valores
8. **DEYC:** Departamento de Evaluación y Calidad
9. **DNAIT:** Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia
10. **UTP:** Universidad Tecnológica de Panamá

Glosario:

1. **Alcance:** es la extensión y límites de la auditoría.
2. **Atención ciudadana:** servicio de atención presencial, telefónica o digital que da la institución, para permitir que el usuario pueda acercarse y poder resolver sus necesidades.
3. **Auditoría especial:** examen que se realiza en un ente, área o actividad en donde se presume existen irregularidades o malos manejos de los recursos del estado.
4. **Auditoría:** inspección o verificación de los procesos y actividades que desarrolla una organización o unidad auditada; comprende tres fases esenciales: planificación, ejecución del trabajo y comunicación de resultados.
5. **Buzón:** canal de comunicación tiene como objetivo recoger las sugerencias, quejas y consultas de la comunidad universitaria sobre el funcionamiento de los servicios que presta la UTP, con el fin de que podamos mejorar la prestación del servicio brindado o corregir las disfunciones que puedan producirse.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MP-UTP-DNAIT	00	21/11/2022	Página 9 de 13	



Universidad Tecnológica de Panamá

Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia



Sección de Introducción

6. **Cliente:** toda persona natural o jurídica a nivel nacional e internacional, que requiera los servicios de la institución.
7. **Descargo:** excusa o razón que da una persona para defenderse de las acusaciones o aseveraciones emitidas en los hallazgos de auditoría.
8. **Eficacia:** capacidad para producir el efecto que se espera tras la realización de una acción.
9. **Eficiencia:** capacidad para cumplir adecuadamente una actividad.
10. **Ética:** rama de la filosofía que estudia el comportamiento moral y la conducta humana, lo correcto e incorrecto. Esta disciplina filosófica está unida a las normas y funciona de base para marcar una diferencia entre el bien y el mal. Es un conjunto de normas que rigen la conducta de la persona en cualquier ámbito de la vida.
11. **Hallazgos:** término que describe en un sentido crítico los hechos y situaciones relevantes detectadas en una auditoría.
12. **Informe de auditoría:** informe realizado por un auditor donde expresa la opinión sobre la investigación realizada.
13. **Módulo:** icono ubicado en la página web institucional de la UTP con forma de buzón, y que al cliquear despliega el formulario de buzón de sugerencias y quejas.
14. **Patrimonio:** conjunto de bienes propios de una institución, susceptible de estimación económica.
15. **Planificación:** primera fase de la auditoría que permite la efectividad de la ejecución y el logro de los objetivos propuestos.
16. **Procedimientos:** conjunto de acciones para llevar a cabo una actividad o un proceso aplicables a una auditoría, caso o hecho específico.
17. **Queja:** expresión de la insatisfacción que el usuario realice sobre los defectos de funcionamiento, estructura, recursos, organización, trato, desatención, demora o cualquier otra imperfección derivada de la prestación de servicios universitarios.
18. **Sugerencia:** toda propuesta que tenga por finalidad promover la mejora de la calidad mediante la aportación de ideas o iniciativas, para perfeccionar el funcionamiento de la organización en los ámbitos de docencia, investigación, infraestructura, servicio y gestión administrativa.
19. **Transparencia:** proveer información clara y veraz, basada en la rendición de cuentas, en apego a las normativas vigentes. Es el valor principal de la ética y se refiere a la honestidad y responsabilidad que deben tener los entes públicos a fin de dar a conocer a los ciudadanos cuales son las gestiones y actividades en las que se realizan inversiones económicas de importancia social.
20. **Unidad vinculante:** instancia de la institución que posee la potestad de dar respuesta a la sugerencia, queja o consulta presentada por el cliente.
21. **Valores:** principios, virtudes o cualidades que caracterizan a una persona, una acción o un objeto que se consideran típicamente positivos o de gran importancia para un grupo social. Definen los pensamientos de los individuos y la manera cómo estos desean vivir y compartir sus experiencias con quienes les rodean.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado" a excepción del original
MP-UTP-DNAIT	00	21/11/2022	Página 10 de 13	



Universidad Tecnológica de Panamá

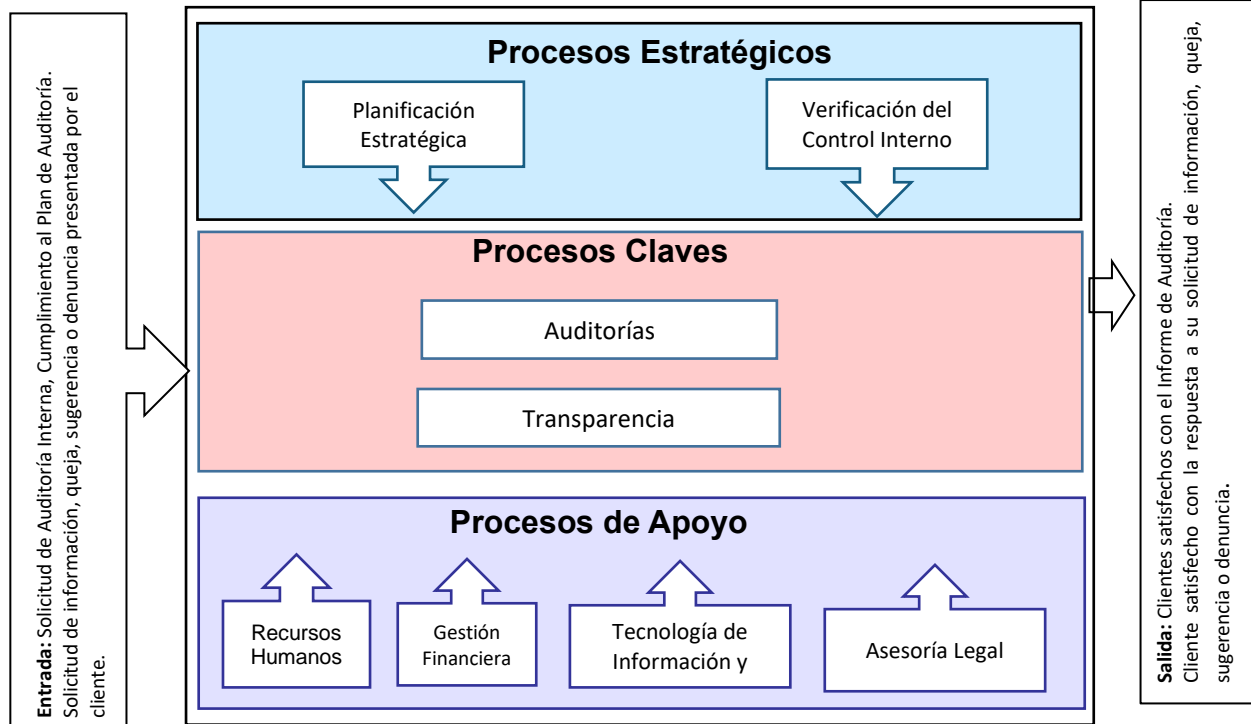
Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia



Sección de Procesos

Sección de Procesos

1. Diagrama Mapa de Procesos – DNAIT



2. Listado de Procesos de DNAIT

Nº	Codificación	Nombre
1.	P-DNAIT-01	Auditoría Interna
2.	P-DNAIT-02	Transparencia

3. Ficha de Procesos

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado" a excepción del original
MP-UTP-DNAIT	00	21/11/2022	Página 11 de 13	



Universidad Tecnológica de Panamá

Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia


Ficha Técnica de Proceso Auditoría Interna

Objetivo:	Inspeccionar o verificar los procesos y actividades que desarrolla una unidad auditada; a través de tres fases: planificación, ejecución del trabajo y comunicación de resultados.
Cliente:	Unidades Auditadas (Unidades Administrativas, Facultades y Centros Regionales).
Requerimientos del Cliente:	Clientes satisfechos con el resultado de la verificación de los controles.
Entradas:	Plan Anual de Auditoría Solicitud de una Auditoría Especial
Actividades:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se planifica y programa la Auditoría interna. 2. Se inicia el trabajo de auditoría y se determinan los casos relevantes (Hallazgos). 3. Se elabora el informe preliminar de Auditoría. 4. Se analiza con el director, y se prepara el informe final. 5. Se programa la auditoría de seguimiento de las no conformidades.
Salidas:	Informe de Auditoría
Responsables:	Departamento de Auditoría Interna – Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia
Recursos:	Recurso Humano Computadoras Hoja Blanca Impresora Fotocopiadora
Registros:	FC-DNAIT-05. Cronograma de Actividades del Depto. de Auditoría Interna FC-DNAIT-06. Detalle del Cronograma de Actividades de Auditoría FC-DNAIT-07. Plan de Trabajo para el Desarrollo de Auditoría FC-DNAIT-08. Reporte de Seguimiento
Procesos, Procedimientos, Guías e Instructivos vinculados:	PC-DNAIT-02. Procedimiento para Auditorías Internas
Indicadores	Cumplimiento al Plan de Auditoría Interna

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
P-DNAIT-01	00	18/11/22	Página 1 de 1	

	Universidad Tecnológica de Panamá Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia	
	Ficha Técnica de Proceso Transparencia	
Objetivo:	Atender, resolver y dar seguimiento ante cada solicitud, sugerencia, denuncia y queja que llega a través de los diferentes medios.	
Cliente:	Personal natural o jurídica nacional o internacional.	
Requerimientos del Cliente:	Respuesta a su solicitud de información, queja, sugerencia o denuncia.	
Entradas:	Solicitud de información, queja, sugerencia o denuncia presentada por el cliente.	
Actividades:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El cliente presenta la solicitud de información, queja, sugerencia o denuncia presentada por el cliente ante la entidad correspondiente. 2. Se recibe la solicitud de información, queja, sugerencia o denuncia en la DNAIT. 3. DNAIT remite la información a la unidad correspondiente y da seguimiento a la unidad. 4. Una vez recibe respuesta por parte de la unidad, remite la respuesta a la entidad, personal natural o jurídica. 	
Salidas:	Respuesta a la solicitud de información, queja, sugerencia o denuncia presentada por el cliente.	
Responsables:	DNAIT	
Recursos:	Recurso Humano Computadoras Hoja Blanca Impresora Fotocopiadora	
Registros:	FUTP-DNAIT-01-2018. Buzón de Sugerencias o Quejas FC-DNAIT-02 Registros de las sugerencias o quejas recibidas por medio de los buzones físicos FC-DNAIT-03 Registros de las sugerencias o quejas recibidas por medio de los buzones físicos según unidad vinculante FC-DNAIT-04 Registros de las sugerencias o quejas recibidas por medio del buzón electrónico FC-DNAIT-09 Control de Casos de Quejas y Denuncias presentadas ante la ANTAI y el Centro Atención Ciudadana (CAC) 311	

Código	Revisión:	Fecha:	Página	"Documento No Controlado" a excepción del original
P-DNAIT-02	00	18/11/22	Página 1 de 2	

	Universidad Tecnológica de Panamá Dirección Nacional de Auditoría Interna y Transparencia
	Ficha Técnica de Proceso Transparencia
Procesos, Procedimientos, Guías e Instructivos vinculados:	PC-DNAIT-01 Procedimiento de administración de buzones de sugerencia o quejas físicos y electrónicos PC-DNAIT-03 Procedimiento para la Atención a Denuncias Presentadas en la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI) IC-DNAIT-01 Instructivo para la Atención a Denuncias y Quejas Presentadas en la Plataforma del Centro de Atención Ciudadana (CAC) – 311 GC-DNAIT-01 Guía de Presentación de una Sugerencia o Queja en los Buzones Físicos y Electrónico
Indicadores	Porcentaje de cumplimiento de los estándares de transparencia establecidos por el Estado para las instituciones públicas.

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
P-DNAIT-02	00	22/08/22	Página 2 de 2	



Universidad Tecnológica de Panamá
Dirección Nacional de Auditoría Interna y
Transparencia



Sección de Descripción de Procedimientos y Guías

Sección de Descripción de Procedimientos, Instructivos y Guías

1. Listado de Procedimientos de DNAIT

N°	Codificación	Nombre
1.	PC-DNAIT-01	Procedimiento de Administración de Buzones de Sugerencias o Quejas Físicos y Electrónico
2.	PC-DNAIT-02	Procedimiento para Auditorías Internas
3.	PC-DNAIT-03	Procedimiento de Atención a Denuncias presentadas en la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI)

2. Listado de Instructivos de DNAIT

N°	Codificación	Nombre
1.	IC-DNAIT-01	Instructivo para la Atención a Denuncias y Quejas Presentadas en la Plataforma del Centro de Atención Ciudadana (CAC) - 311

3. Listado de Guías de DNAIT

N°	Codificación	Nombre
1.	GC-DNAIT-01	Guía de Presentación de una Sugerencia o Queja en los Buzones Físicos y Electrónico

Código	Revisión:	Fecha:	Página	“Documento No Controlado” a excepción del original
MP-UTP-DNAIT	00	18/11/2022	Página 15 de 15	