



Boletín Comunica

Boletín interno No. 8

DIRECTORIO

CPC Miguel Ángel Orozco Medina
Director General

Lic. Víctor M. Rodríguez Arias
Director Editorial/ Dir. RH

Mtra. Karla Mendoza Mora
Editora/Asesora Mkt. y Com.

Colaboradores:

Lic. Ricardo Ramos Peñasco
CPC Noel Huerta Hernández

Colaboraciones especiales:

CP Eduardo Pérez Armienta
Lic. María Elena Borrego

MOORE STEPHENS OROZCO MEDINA, S. C.
CONTADORES PÚBLICOS Y ASESORES DE NEGOCIOS

CONTENIDO

Cultura OMA

Conocimiento

Técnica

Desarrollo humano



Editorial

Estimados colaboradores:

Apenas hace un par de meses, concluimos con los trabajos de remodelación de nuestras instalaciones, lo que tuvo como resultado el que pudiéramos contar con nuevas áreas de servicio como son el comedor y el auditorio; adicionalmente la remodelación de los espacios de baños, recepción y del área de atención a visitantes nos ha brindado la oportunidad de contar con espacios más confortables que nos permiten tener una mejor imagen con nuestros clientes y atender a nuestros visitantes en un ambiente más ameno. La terminación de este importante proyecto representa para nuestra Firma y nuestras instalaciones un avance muy importante, en el cual se ve reflejado el esfuerzo de todos quienes formamos la comunidad OMA.

Sabemos que para capitalizar los beneficios que conllevan estos cambios debemos también actuar en consecuencia fortaleciendo nuestros procesos e implementando medidas que nos permitan hacer un uso ordenado de todas nuestras instalaciones y de los recursos materiales que en éstas se encuentran, lo cual asegura y consolida nuestra cultura institucional.

En esta Editorial, deseo compartir con ustedes nuestro entusiasmo y celebración por estos acontecimientos, los cuales han significado un esfuerzo económico muy importante que debemos cuidar y valorar, en

La información transmitida es para el uso exclusivo del personal de OMA, y puede contener información de carácter confidencial o privilegiado. Se prohíbe a cualquier persona o entidad distinta al destinatario, cualquier revisión, retransmisión, distribución u otro uso de la información.

virtud de que lo que hemos ganado nos beneficia directamente ya que ahora podemos contar con espacios más seguros y agradables en donde podemos consumir nuestros alimentos, asistir y participar en reuniones de trabajo ó realizar tareas que antes por falta de privacidad no podíamos llevar a cabo.

Nos hemos puesto la tarea de mantener y mejorar nuestras instalaciones en forma periódica y sólo podremos lograrlo con la participación de todos ustedes. Nuestro paso siguiente nos dirige a implementar sistemas de aire acondicionado y mejorar los recursos tecnológicos con que contamos.

Como siempre sus comentarios son bien recibidos y nos ayudarán a encauzar nuestros esfuerzos y establecer las prioridades.

Reciban un afectuoso saludo.

Atentamente,

CPC Miguel Ángel Orozco Medina,
Director General



¿Dónde están sus modales?

(Artículo extraído del libro, “Llévese bien con Quien sea, Cuando sea y Donde sea”, de Arnold Sanow [Orador Profesional Certificado, CSP por sus siglas en inglés, y Sandra Strauss], con la traducción de la Lic. María Elena Borrego)

La forma de mirar a las personas es la forma de tratarlos, y la forma de tratarlos es en lo que se convierten”, Goethe.

Estudios de un número de fuentes ha revelado que los modales son cada vez menos frecuentes, y que la conducta incivil es cada vez más común. Esto hace que la gente se sienta molesta, irritada e irrespetada. Una encuesta conducida por Public Agenda, llamada Circunstancias Agravantes (Un reporte de estatus de la Descortesía en Estados Unidos), reveló que más de una tercera parte de las 2013 personas encuestadas ¡pensaba en la posibilidad de mudarse a un lugar más amable y cortés! Llevarse bien con la gente requiere de extender la cortesía. La civilidad importa.

Traemos con nosotros una lista de expectativas a nuestras relaciones, particularmente en referencia a cómo nos tratan los demás. Si nuestro saludo o frases de despedida (como “¡Hola!” o “¡Buenos días!” o “Hasta luego”) son ignoradas, podemos sentirnos confundidos, molestos o incluso ofendidos. Esperamos que exista un intercambio de estas rutinarias galas sociales; éstas reconocen nuestra presencia misma. Podemos interpretar su ausencia como irrespetuosa, preguntándonos por qué hemos sido pasados por alto o nos han hecho sentir invisibles.

Por ejemplo, si pasamos junto a alguien en el pasillo y no somos reconocidos con un saludo por ellos, nuestro cerebro puede activar el mecanismo de “cuestionamiento”. ¿Por qué no me dijo “hola”? ¿Qué le pasa? ¿Realmente está tan ocupado como para simplemente ignorarme? ¡Qué descaró! ¿Le hice algo malo? ¿Fue algo que dije anteriormente? ¿Soy invisible?” En realidad, la persona tal vez sólo estaba absorta en pensamientos lejanos; sin embargo, si no decimos incluso cosas tan pequeñas, se pueden desencadenar figuraciones descabelladas, grandes malentendidos y una pérdida de respeto; así que ponga atención a sus modales, por muchas buenas razones, incluyendo el evitar “meterse en líos” o en “estar en malos términos.”





La cortesía telefónica (o la falta de ella) es otra área que es una nota fuera de tono en muchos casos hoy en día, La tecnología telefónica ha conectado a las personas para tener acceso inmediato a los demás, y esta capacidad está infringiendo en las conexiones ininterrumpidas o de calidad con ellos. He aquí algunos tabúes telefónicos:

- No regresar las llamadas
- Tomar llamadas innecesarias durante juntas y ocasiones sociales
- Poner abruptamente a la persona en espera
- Interrumpir una conversación para tomar una llamada
- Hacer tareas múltiples mientras se está al teléfono (como comer, hablar simultáneamente con otras personas que no tendrían por qué participar en una conversación tripartita, o llevar a cabo diferentes conversaciones telefónicas utilizando múltiples teléfonos)

Cuando su atención se distrae o si está enfocado en otras conversaciones, la gente se lleva una clara impresión de que usted no los está considerando importantes porque sus prioridades están obviamente en otra parte. Dirija su atención a aquellos con los que está, absténgase de hacer o recibir otras llamadas a menos de que sean urgentes y asegúrese de regresar las llamadas como una señal de cortesía – todo esto le ganará evaluaciones positivas. ♣

Formas comprobadas de enfrentar a los demás sin destruir las relaciones

Por Arnold Sanow
(Con la traducción de la Lic. María Elena Borrego)

¿Cuántas veces ha tenido miedo de pedir algo o enfrentar a alguien porque no está seguro de cómo será interpretado su mensaje? O, ¿cuántas veces se pone a la defensiva o se siente incómodo cuando recibe retroalimentación? Si puede recordar situaciones como éstas, entonces es tiempo de que aprenda algunas de las técnicas comprobadas para dar y recibir retroalimentación afablemente.

Dar Retroalimentación

- Enfóquese en la conducta de la persona o el grupo y no en la personalidad o el carácter
- Haga comentarios específicos de acuerdo a la situación (qué, cuándo, dónde, etc.)
- Describa la conducta de la persona; no la juzgue
- Haga comentarios oportunos, ya sea en el momento en el que la conducta se está presentando, o tan pronto como le sea posible posteriormente
- Recuerde que la gente se siente incómoda al recibir retroalimentación, aún si usted la está manejando de la mejor forma posible
- Siempre exprese su aprecio a los demás por escuchar las inquietudes que usted tiene



Recibir Retroalimentación

- No lo tome personal
- Escuche activamente la descripción que la persona hace en referencia a su conducta y las recomendaciones para mantener conductas actuales o para cambiarlas
- No se ponga a la defensiva. Recuerde que la intención de la retroalimentación es ayudarlo, no lastimarlo
- Parafrasee o resuma la retroalimentación para asegurarse de que la escuchó correctamente
- Comunique los cambios en la conducta de la persona que proporciona la retroalimentación que podrían ser necesarios para ayudar a que usted cambie
- Exprese agradecimiento por la retroalimentación y pida que ésta continúe en el futuro

Déle a la retroalimentación una seria consideración. No la descarte como si fuera irrelevante o sin importancia. ♣

La atención a clientes internos

Por el Lic. Ricardo Ramos Peñasco

En nuestro país las empresas de servicios profesionales realizan sus actividades a través de una diversificación de dichos servicios, nombrando a directores o gerentes de área de acuerdo a sus capacidades de liderazgo, conocimientos técnicos y capacidad profesional, lo que ha llevado a una captación de nuevos clientes que requieren los diversos servicios profesionales de acuerdo a sus necesidades inmediatas de asesoría, consultoría, legales, etc.

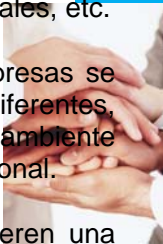
Sin embargo, esto también ha llevado a que en muchas de las empresas se lleve a cabo una separación y rivalidad entre los miembros de áreas diferentes, olvidando que **forman parte de una sola empresa**, generando un ambiente laboral inadecuado y provocando un incremento en la rotación del personal.

Es importante que los líderes de las empresas y de las áreas generen una **cultura de integración corporativa**, a través de una **actitud de servicio y apoyo**, así como la **recomendación de los servicios proporcionados por otras áreas** para lograr no sólo el crecimiento de clientes, sino la captación de ingresos a nivel corporativo.

También se debe tomar en cuenta que la calidad de los servicios proporcionados debe estar en un **proceso de mejora continua**, y que dicha calidad debe ser constante, tanto para clientes externos como internos.

Para poder mejorar la calidad de los servicios, debe considerarse el llevar a cabo de forma periódica (por lo menos una vez al año) una **encuesta de calidad** de los servicios profesionales otorgados, no sólo a los **clientes principales** o satisfechos, sino que también a **clientes menores, inconformes y a los clientes internos**, ya que éstos nos ayudarán a identificar los puntos a mejorar y las áreas de oportunidad de negocios.

Para lograr el crecimiento de las empresas se debe tomar en cuenta que todos los clientes tienen el mismo grado de importancia, por lo que también se debe **monitorear de forma constante la calidad del servicio proporcionado y estandarizar la misma**, ya que de ello depende tanto la conservación de clientes externos como la captación de clientes nuevos. ♣



¿Qué es la Auditoría Forense?

Por el CPC Noel Huerta Hernández



Vivimos en un país con una corrupción a todo nivel, con políticos cuestionados, ministros y congresistas, en donde la corrupción y los fraudes en las empresas se incrementan exponencialmente.

Los principales problemas son el desempleo, la inseguridad y la corrupción, donde parte del problema son los empresarios, parte los gobiernos y parte la sociedad civil, que se mantiene apática y les deja hacer a su antojo.

El fraude es la mayor preocupación en el ambiente de los negocios en la actualidad, por lo que combatirla se ha convertido en uno de los objetivos corporativos tanto a nivel privado como gubernamental. De ahí surge la denominada *Auditoría Forense*.

Antecedentes

Antes de 1900 la Auditoría tenía como objetivo principal detectar errores y fraudes, que con frecuencia incluían el estudio de todas o casi todas las transacciones registradas. Los bancos fueron los principales usuarios externos de los informes financieros.

En estos tiempos de cambios en el mundo, en la sociedad y en la empresa, la Auditoría Forense opera como una metodología efectiva profundizando la lucha contra la corrupción. La Auditoría ha evolucionado para adaptarse a estos nuevos procesos y enfrentar las grandes transformaciones en los diferentes ambientes, como son las fusiones, cambios tecnológicos, lanzamiento de nuevos productos, definición de nuevos servicios, entre otros.

Origen de la Auditoría Forense

La Auditoría Forense es una herramienta que permite que un experto emita ante los jueces conceptos y opiniones de valor técnico, que le permiten a la justicia actuar con mayor certeza, especialmente en lo relativo a la vigilancia de la gestión fiscal.

Esta disciplina posiblemente tiene su origen en el funcionario del Departamento del Tesoro que se vio en la famosa película "Los Intocables", donde un contador desenmascaró al mafioso Al Capone en los años 30 en los Estados Unidos. Aunque seguramente la Auditoría Forense es algo más antiguo, que nació con el Código de Hamurabi, el cual fue el primer documento conocido por el hombre que trata sobre leyes, y en el que por primera vez se da a entender el concepto de demostrar con documentación contable un fraude o una mentira: premisa fundamental de la Auditoría Forense.



Definición de la Auditoría Forense

¿Pero qué es la Auditoría Forense? En términos sencillos es una disciplina especializada que permite reunir y presentar información financiera, contable, legal, administrativa e impositiva, en una forma que será aceptada por una corte de jurisprudencia contra los perpetradores de un crimen económico, que puede ir desde la corrupción administrativa, el fraude contable y fiscal y el delito en los seguros, hasta delitos como el lavado de dinero y el terrorismo, entre otros.

La importancia de este tipo de Auditoría en la actualidad radica en la necesidad de establecer una sociedad más transparente, con menos impunidad y donde no se permitan las operaciones ilícitas.

La principal diferencia entre una Auditoría Forense y una Tradicional es que la primera descansa en la experiencia de expertos que trabajan con evidencia delicada, con abogados, con agencias estatales y el sistema legal. Su trabajo está dirigido básicamente a ambientes legales o cuasi-jurídicos. La Auditoría Tradicional, en cambio, se realiza sin este enfoque, más bien se dedica a llevar los programas para determinar si los estados financieros presentan razonablemente la posición financiera y los resultados de las operaciones de una organización.



Objetivos de la Auditoría Forense

Los principales objetivos de la Auditoría Forense son:

- Luchar contra la corrupción y el fraude, buscando identificar a los presuntos responsables de dichas acciones a efecto de informar a las autoridades competentes
- Evitar la impunidad, proporcionando los medios técnicos válidos que faciliten a la justicia actuar con mayor certeza, especialmente en la actualidad dados los medios sofisticados que utiliza el crimen organizado para realizar operaciones ilícitas
- Disuadir en los individuos las prácticas deshonestas, promoviendo la responsabilidad y transparencia en los negocios
- Incrementar la credibilidad de los funcionarios e instituciones públicas, exigiendo a los funcionarios corruptos la rendición de cuentas ante las autoridades correspondientes, como de los fondos y bienes del Estado que se encuentran a su cargo.

En otro boletín se darán a conocer más aspectos relevantes de esta disciplina tan importante y vigente para las corporaciones en la actualidad. ♣

Diez principios básicos sobre inversiones

(Recopilación de Karla Mendoza Mora)

Los mexicanos no nos caracterizamos precisamente por ser muy ahorradores. Sin embargo, en periodos de dificultades económicas, es importante considerar algunos tips para contrarrestar sus efectos negativos.

Los que mencionamos a continuación, tomados del diario "El Economista", nos orientan un poco sobre cómo manejar nuestras finanzas personales.

Ciertamente se va aprendiendo poco a poco en materia de ahorros e inversiones a medida que se invierte, sin embargo, también existen ciertas reglas básicas que siempre se deben tener presentes. Algunas de ellas son:

1.- El valor de un solo peso ahorrado. El camino hacia la formación de su patrimonio comienza con una moneda de un peso.

Ese peso ahorrado lo pone muy por arriba del promedio de la población mexicana, si es que lo sabe invertir.

Aunque para muchos no existe diferencia entre ahorrar y gastar un peso, sí la hay y mucha, como podemos ver en el siguiente cuadro:

Inversión a diferentes tasas reales

Años	5%	7%	11%
1	383.25	390.55	405.15
5	2,117.70	2,245.95	2,523.19
10	4,820.48	5,396.01	6,774.92
15	8,269.98	9,814.14	13,939.33
20	12,672.53	16,010.79	26,011.78
25	18,291.41	24,701.91	46,354.55
30	25,462.69	36,891.66	80,633.31

(Fuente: El Economista, 26 de junio de 2009.)

Así, si podemos ahorrar tan sólo 10 pesos al día (300 al mes), podremos obtener al final del periodo más de 800,000 pesos.



2.- El precio de las malas matemáticas. A los mexicanos nos gusta jugar a la Lotería, al Melate o a los Pronósticos. En las agencias que expenden estos productos vemos personas muy humildes apostando con la esperanza de ganar un gran premio, con todas las probabilidades en contra.

En promedio, “invertir” en este tipo de sorteos *genera una pérdida de 50 por ciento*. Por cada 20 pesos que invirtamos, podemos esperar recuperar en el largo plazo sólo 10 pesos, y en otros casos, muchos menos.

Lo mismo pasa en los casinos y en todo tipo de apuestas. Por lo tanto, el precio de las malas matemáticas es un precio demasiado alto para nuestro dinero.

3.- La neutralidad de las cuentas de ahorros o cheques. Aun teniendo nuestras finanzas sanas, el solo hecho de tener este tipo de cuentas apenas cubren o no alcanzan a cubrir el porcentaje de inflación. Esto significa que el dinero invertido en ellas pierde poco a poco su poder adquisitivo.

Consideremos simplemente una tasa de inflación similar a la de Estados Unidos (3.5% anual en promedio, muy por debajo de la registrada en México), la cual ocasionaría que nuestro dinero pierda en sólo 20 años la mitad de su poder adquisitivo.

4.- Cómo hacer un poco de dinero para empezar. La mejor manera de empezar es *creando un buen plan financiero personal* que tome en cuenta nuestras metas de corto, mediano y largo plazo.

La única forma de alcanzarlo es considerando al ahorro *como un gasto fijo*, es decir, pagar primero a uno mismo.

5.- Dónde abrir una cuenta de inversiones. Esto depende de sus objetivos y del tipo de inversiones que desee hacer, pero es conveniente *comparar entre por lo menos tres opciones que se ajusten a sus necesidades*, tomando en cuenta: el monto de inversión del cual dispone, los costos asociados con dicha inversión, los servicios que le ofrezca la institución, la capacidad del ejecutivo que lo atendió, la diversidad de productos a los que tendría acceso y los rendimientos históricos de tales productos, entre otros factores. ♣



El agua: ¿la crisis del futuro? (Recopilación de Karla Mendoza Mora)



Seguramente has escuchado del problema del calentamiento global, del deshielo de los Polos, de la contaminación ambiental o de fuertes problemas ecológicos que afectan a nivel internacional.

En México, particularmente en la Zona Metropolitana no nos libramos de estos asuntos. Recientemente autoridades locales anunciaron que el Sistema Cutzamala (compuesto por siete presas y que es la principal fuente de abasto de agua) será insuficiente para suministrar del vital líquido a todo el Distrito Federal y zonas aledañas en meses siguientes y particularmente en el 2010.

Incluso, expertos debaten sobre si la siguiente guerra mundial tendrá que ver con la lucha por poseer este vital líquido.

Aunque algunos no hemos padecido de desabasto de agua en colonias del D.F., en algunas zonas y municipios aledaños este problema se presenta desde hace varios años, obligando a los habitantes a hacer un uso más racional del líquido, aprovechando al máximo el agua cuando la tienen y también aprendiendo a utilizarla de manera más eficiente.

Y aunque existen otros sistemas, a los que no se ha puesto tanta atención, como el Lerma, de Barrientos y La Caldera, éstos representan el 70% del suministro de agua contra el 30 del Sistema Cutzamala, por lo que tendríamos cuando mucho el 85% del abastecimiento normal, que estaría afectando a cerca de cinco millones de personas.

Es por ello que se han iniciado intensas campañas para cambiar los hábitos de consumo y evitar que se desperdicie el líquido, además de establecer un programa de incremento de las tarifas anunciado para el próximo año.

En OMA compartimos esta preocupación por las cuestiones ambientales, y por eso te invitamos a que realices las acciones que estén en tus manos y que puedas compartir con tu familia y gente cercana, con el fin de cuidar de este importante líquido. ♣

