



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA OFICINA TÉCNICA
PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y
CEDULACIÓN DE ORELLANA, PROVINCIA ORELLANA, AÑO
2015.

AUTORA:

AIDA MARÍA LOOR CEDEÑO

ORELLANA-ECUADOR

2016

CERTIFICADO DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente Trabajo de Titulación ha sido desarrollado por la Sra. Aida María Loor Cedeño, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autorizada su presentación.

Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova
DIRECTOR

Ing. Wilson Antonio Velastegui Ojeda
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Aida María Loor Cedeño, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 15 de agosto de 2016

Aida María Loor Cedeño
C.C. 220002996-1

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a mis hijos, por ser el pilar fundamental de mi vida y la mayor fuente de inspiración para mi labor diaria.

A mi esposo por su apoyo incondicional, por su lucha constante hacia mí y sus hijos, por ser un padre ejemplar y un esposo incondicional, esto es parte de mi esfuerzo diario por retribuir su confianza depositada en mí.

Aida María Loor Cedeño

AGRADECIMIENTO

A mis padres y mis suegros por su apoyo en mi malla curricular, a mi esposo por ser un gran amigo y por su motivación diaria a continuar con mis estudios, y sobre todo a Carmen por ser una segunda madre para mis hijos. Y de forma general a toda mi familia por apoyarme en este proceso tan importante.

A todos mis maestros por el gran sacrificio que realizaban viajando tan lejos a cumplir esta noble y ardua labor, porque solo la educación permite el desarrollo de una nación.

A la Sra. Norma Mora Coordinadora de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana, por su apoyo y comprensión en todo el transcurso de mis estudios, por brindarme la acogida necesaria y permitirme ausentarme de mis labores y sobre todo por su apoyo para realizar el presente trabajo investigativo en ésta dependencia.

Al Ing. Franklin Salazar por su apertura para realizar mis prácticas pre-profesionales en su empresa.

A mi compañero Francisco, por su valiosa ayuda con los temas informáticos.

Aida María Loor Cedeño

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada.....	i
Certificado del Tribunal.....	ii
Declaración de Autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de Contenido.....	vi
Índice de Tablas.....	ix
Índice de Gráficos.....	ix
Índice de Anexos.....	x
Resumen Ejecutivo.....	xi
Summary.....	xii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1 Formulación del Problema.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema.....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	4
1.3 OBJETIVOS.....	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	7
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	8
2.2.1 Auditoría De Gestión.....	8
2.2.1.1 Definiciones.....	8
2.2.1.2 Importancia.....	9
2.2.1.3 Propósitos y objetivos.....	10
2.2.1.4 Alcance.....	11
2.2.1.5 Elementos de la auditoría de gestión.....	12
2.2.1.6 Fases de la auditoría de gestión.....	15
2.2.2 Control Interno.....	21

2.2.2.1	Concepto	21
2.2.2.2	Método COSO I.....	22
2.2.2.3	Componentes del Control Interno.....	23
2.2.2.4	Métodos de evaluación	26
2.2.3	Papeles de Trabajo	27
2.2.3.1	Concepto	27
2.2.3.2	Propósitos principales de los papeles de trabajo.....	29
2.2.3.3	Características de los papeles de trabajo.....	29
2.2.3.4	Objetivos de los papeles de trabajo.....	29
2.2.3.5	Archivo de los papeles de trabajo	31
2.2.3.6	Índices y Referencias	32
2.2.4	Marcas de Auditoría.....	33
2.2.5	El Riesgo en Auditoría.....	35
2.2.5.1	Concepto	35
2.2.5.2	Composición del riesgo de auditoría	36
2.2.6	Evidencias Suficientes y Competentes	38
2.2.6.1	Elementos.....	38
2.2.6.2	Clases	38
2.2.6.3	Confiability	39
2.2.7	Indicadores de Gestión.....	40
2.2.7.1	Concepto	40
2.2.7.2	Clasificación de los indicadores de gestión	41
2.3	IDEA A DEFENDER	45
2.3.1	Idea General.....	45
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		46
3.1	MODALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN	46
3.1.1	Enfoque cuantitativo	46
3.1.2	Enfoque cualitativo	46
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	47
3.2.1	Investigación de campo	47
3.2.2	Investigación descriptiva	47
3.2.3	Investigación bibliográfica o documental.....	47
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	47
3.3.1	Población	47

3.3.2	Muestra	48
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	49
3.4.1	Método inductivo	49
3.4.2	Método deductivo	49
3.4.3	Método analítico	49
3.4.4	Técnicas de investigación.	49
3.4.5	Instrumentos.....	49
3.5	RESULTADOS	50
3.5.1	Tabulación y Análisis de Información.....	51
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		57
4.1	TÍTULO	57
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	57
4.2.1	Archivo Permanente	60
4.2.2	Archivo Corriente	70
4.2.2.1	FASE I: Familiarización y Revisión de Legislación y Normativa	70
4.2.2.2	FASE II: Evaluación del Sistema de Control Interno.....	84
4.2.2.3	FASE III: Desarrollo de Hallazgos.....	117
4.2.2.4	FASE IV: Redacción del Informe y Comunicación de Resultados	136
CONCLUSIONES		139
RECOMENDACIONES.....		140
BIBLIOGRAFIA		141
LINKOGRAFÍA		142
ANEXOS		143

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 : Marcas de auditoría	34
Tabla 2 : Calidad de la evidencia.....	39
Tabla 3 : Población de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana.....	48
Tabla 4 : Atención al usuario	51
Tabla 5 : Información	52
Tabla 6 : Satisfacción del cliente	53
Tabla 7 : Solución de problemas.....	54
Tabla 8 : Calificación del servicio	55

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 : Proceso de la Auditoría de Gestión	16
Gráfico 2 : Atención al usuario.....	51
Gráfico 3 : Información	52
Gráfico 4 : Satisfacción al cliente	53
Gráfico 5 : Solución de problemas	54
Gráfico 6 : Calificación del servicio.....	55

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 : Carta Auspicio.....	143
Anexo 2 : Costos de los servicios	144
Anexo 3 : Entrevista con la Coordinadora de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana	145
Anexo 4 : Imágenes de la institución.....	146
Anexo 5 : Formato de la cédula de identidad y sus seguridades	148
Anexo 6 : Formato de la entrevista aplicada a la directora de Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana	149
Anexo 7: Formato de la encuesta aplicada a los usuarios de Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana	151

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación tuvo como propósito realizar una auditoría de gestión al proceso de cedulación, para establecer la relación con la atención a los usuarios que asisten a la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana, año 2015. Los principales motivos que indujeron a realizar este trabajo fueron: determinar la calidad de atención que reciben los usuarios, identificar falencias operativas y establecer los métodos apropiados para optimizar el uso de recursos materiales y humanos en la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil. Con el desarrollo de esta auditoría de gestión, se obtuvo como resultado: un riesgo inherente, el riesgo de control, y riesgo de detección; la ponderación de estos riesgos, nos fijó un porcentaje mínimo global como riesgo de auditoría. Como parte de los papeles de trabajo, se obtuvo un alto porcentaje de eficiencia, eficacia, y efectividad. Los resultados demuestran que el sistema de control interno que emplea la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil demuestra el cumplimiento de procesos administrativos, documentación y de registros. La comunicación entre los departamentos existentes en la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil por lo tanto se alcanza la eficiencia. Las políticas, reglamentos, misión, visión que tiene el registro civil se está cumpliendo. La misión de la institución se enfoca hacia dónde quiere llegar y qué quiere hacer, por lo que si se cumple eficientemente. El proceso de cedulación presenta un nivel de confianza alto de manera que el nivel de riesgo es bajo lo que demuestra que se está cumpliendo con el proceso de registros eficientemente. Los indicadores de gestión demuestran que la eficiencia, eficacia y efectividad de la Auditoría de Gestión a la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, empleada durante el año 2015, presenta un nivel alto de cumplimiento y un riesgo bajo. Todos estos cálculos permitieron obtener los informes, pertinentes al Control Interno y por otro lado al informe final de auditoría.

Palabras Claves: AUDITORÍA DE GESTIÓN, EFICIENCIA, EFICACIA

Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

This research Project was aimed to conduct a management audit the process of issuing identity cards to establish the relationship with attention to users attending the Civil Registry Office and identification of Orellana Province, 2015. The main reasons that led to this work were to determine the quality of care received by users, identify operational weaknesses and establish appropriate methods to optimize the use of human and material resources in the Civil Registry Office and identification of Orellana Province. With the development of this audit, a high percentage of efficiency, effectiveness and efficiency was obtained. The results show that the internal control system employing the Civil Registry Office and Identification of Orellana Province, demonstrating compliance with administrative procedures, documentation and risk. Communication between existing departments in the Civil Registry Office and Identification of Orellana Province, thus the efficiency is achieved. Policies, regulations, mission, vision that the Civil Registry is being fulfilled. The mission of the institution is focused on where you're going and what you want to do, so if efficiently met. The process of issuing identity cards has a high confidence level so that the risk level is low, which shows that it is complying with the recordkeeping process efficiently. Management indicators show that the efficiency, effectiveness and effectiveness of the Audit Management to the Civil Registry Office and Identification of Orellana Province, employed during 2015, has a high level of compliance and low risk. All these calculations allowed to obtain relevant reports to the Internal Control and on the other hand the final audit report.

Keywords: AUDIT MANAGEMENT, EFFICIENCY, EFFECTIVENESS.

INTRODUCCIÓN

Las auditorías se han convertido en el bastión de grandes empresas para generar riqueza combatiendo al máximo sus debilidades, de manera que la gerencia sin la práctica de ésta no tiene plena seguridad de que sus actividades se estén llevando de manera correcta y que la información generada sea realmente verdadera y confiable.

Con base en lo anterior, se decidió realizar una auditoría de gestión en la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana, permitiéndonos analizar la gestión institucional, el cumplimiento de los procesos así como también determinar el grado de eficiencia, eficacia en la realización de sus actividades.

El presente trabajo de investigación se presenta en cinco capítulos, a saber:

El capítulo I, presenta el problema a resolver, en él se establecen las características propias del problema de investigación así como los objetivos que se pretenden alcanzar, justificando el porqué del estudio.

En el capítulo II, marco teórico, se presentan los antecedentes de investigaciones anteriores, así como la teórica básica relativa a las variables de investigación: auditoría de gestión y herramientas de la auditoría de gestión.

En el capítulo III, marco metodológico, se determina la metodología utilizada durante la aplicación de la auditoría, especificando las técnicas e instrumentos de recolección de la información utilizados y el procedimiento para su correspondiente procesamiento de datos.

En el capítulo IV, marco propositivo, se presenta el contenido de la propuesta, aplicando los procedimientos inherentes a cada una de las fases de la auditoría de gestión, relacionando la teoría sobre auditoría con la realidad de la gestión de la institución.

Finalmente se establece las conclusiones generales de la investigación así como sus respectivas recomendaciones y se incluye la bibliografía utilizada como referente teórico, así como los anexos de los instrumentos utilizados.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana es una entidad del estado que presta servicios de identificación integral de personas y de registro de hechos y actos civiles a través de medios físicos y electrónicos, garantizando calidad, seguridad, transparencia y uso de la información, contribuyendo así a la sociedad de la información. La Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana pertenece a la Coordinación Zonal 2 de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación del país y está conformada por las agencias:

Agencia Matriz Francisco de Orellana, Agencia Joya de los Sachas, Agencia Loreto, tiene una demanda cada vez más creciente, el volumen de trabajo y de manejo de información hace que los recursos disponibles, incluyendo el humano, sean insuficientes, llegando incluso a la suspensión de ciertos servicios. Sin embargo, esto no constituye un descargo de responsabilidad, es decir, el buen manejo de la institución no puede estar basada en justificaciones ante falencias que pudieron haberse subsanado con una estimación más certera y con procedimientos más efectivos de manejo de procesos organizacionales; para ello la entidad debe identificar las contingencias que se presenten durante un período fiscal.

Los errores cometidos por el personal se ponen de manifiesto cuando por esta causa se deben repetir los procesos, con la consecuente molestia para el usuario; así como la pérdida del material utilizado, elevando los costos operativos de la institución.

1.1.1 Formulación del Problema

¿De qué manera la auditoría de gestión determinará la eficiencia y eficacia al proceso de cedulación de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana periodo 2015?

1.1.2 Delimitación del Problema

- ✓ **Campo:** Auditoría.
- ✓ **Área:** Auditoría de Gestión.
- ✓ **Aspecto:** Auditoría de Gestión en la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana
- ✓ **Temporal:** Año 2015
- ✓ **Espacial:** Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana

1.2 JUSTIFICACIÓN

Aporte Teórico

La presente investigación se justifica en base a las teorías existentes sobre el tema, y que han sido empleadas por varios autores a través de los años, tuvo como propósito fundamental realizar una auditoría de gestión para determinar la eficiencia y eficacia al proceso de cedulación de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana.

Aporte Metodológico

En el presente trabajo de investigación se utiliza el método inductivo el cual nos permite analizar el proceso de cedulación de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana con la finalidad de proponer mejoras en los procedimientos aplicados en la cedulación y atención a los clientes también se utiliza la investigación de campo porque se recolecta información a través del contacto directo del investigador con la realidad, con la participación directa de los funcionarios de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación.

Como técnicas de investigación se utiliza; la entrevista, puesto que se obtiene información de profesionales relacionados con el área a investigar; la encuesta, esta técnica se aplica a los usuarios de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación, con la finalidad de obtener información suficiente y

competente; la observación, se aplica esta técnica porque se observa atentamente el fenómeno, hecho o caso, se toma y se registra información para su posterior análisis; el análisis, ya que se examina cuidadosamente la información recopilada, se comprueba la calidad de la información y su relevancia ante los hechos advertidos en las etapas de investigación, mediante el cual se define los problemas, precisar su significado y trascendencia, identificar sus causas y buscar las soluciones.

Aporte Práctico

El desarrollo de la presente investigación tiene como objeto determinar la eficiencia y eficacia al proceso de cedulaación en la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulaación de Orellana a fin de mejorar los procedimientos aplicados en la cedulaación y atención a los clientes.

Otra de las motivaciones para efectuar la presente investigación fue el deseo de incrementar el conocimiento en términos prácticos sobre la auditoría de gestión.

Aporte Académico

El tema a desarrollar se justifica como un aporte académico para la ESPOCH, porque los estudiantes podrán utilizar como material de consulta o investigación para la elaboración de sus trabajos y proyectos. Los docentes podrán utilizar como medio en el momento de facilitar sus clases también como apoyo metodológico, en la materia de auditoría.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Ejecutar una auditoría de gestión con el propósito de determinar la eficiencia y eficacia al proceso de cedulaación de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulaación de Orellana periodo 2015.

1.3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Identificar las teorías planteadas por diferentes autores relacionados con la Auditoría de Gestión, con la finalidad de aprovechar sus postulados, adaptándolos a las necesidades en la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana

- ✓ Determinar el nivel de eficiencia y eficacia que mantiene la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana en cuanto al proceso de cedulación y atención a los usuarios.

- ✓ Presentar el informe final de auditoría con sus respectivas recomendaciones que permita una mejor toma de decisiones administrativas.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana, no se han presentado investigaciones con el presente tema a desarrollar, “AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA, PROVINCIA ORELLANA, AÑO 2015”, sin embargo existen temas similares en cuanto a la auditoría de gestión que pueden servir de base para el desarrollo del presente tema. A continuación presentamos temas de tesis similares presentados en los últimos así:

ANA ASUNCIÓN BRIONES VÉLEZ (2005), con su tema *“Importancia de la auditoría de gestión en el área financiera como herramienta para la toma de decisiones en el Registro Civil de la provincia de Manabí”* concluye en que el Proceso Presupuestario del Registro Civil en Manabí, no existe descentralización, tanto los ingresos como los egresos son dirigidos desde Quito, lo que limita una independencia en la ejecución presupuestaria; los ingresos por autogestión no favorecen a la delegación provincial, ya que estos valores son enviados al Ministerio de Economía y Finanzas.

KARINA VANESSA LOZANO LOZA (2012), en su tesis titulada *“Auditoría de gestión a los procesos en la administración del talento humano del Registro Civil de la provincia de Pastaza, en el periodo 2012”* determinó el diagnóstico actual a los Procesos en la Administración del Talento Humano del Registro Civil de la Provincia de Pastaza, como también se definió la estructura del Plan de Auditoría de Gestión en la Administración del Talento Humano en el Departamento de Cedulación del Registro Civil

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Auditoría De Gestión

2.2.1.1 Definiciones

Según Blanco Yanel (2012) manifiesta que: La auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de emitir un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la organización. (Pág. 403)

Según Maldonado Milton (2011) señala que la Auditoría de Gestión es:

- ✓ La conclusión general del auditor sobre el accionar contrastando sus 5 Es contra las pautas o normas establecidas para una sólida gestión, para las operaciones específicas y para el campo técnico de actividad.
- ✓ Una revisión por un auditor asesorada por profesionales de otras disciplinas, cuando sea necesario, aplicando criterio técnico gerencial sin extenderse a las áreas muy especializadas.
- ✓ Un proceso de evaluaciones que concluyen con la formulación de una opinión sobre las 5 Es de las decisiones de los administradores y funcionarios de la entidad, durante un período.
- ✓ Un examen y evaluación global, en forma comprensiva de las 5 Es de la administración integral de la entidad.
- ✓ Un examen dirigido a asesorar a la entidad que no ha logrado el cumplimiento de las 5 Es.
- ✓ Un examen propositivo de recomendaciones para posible mejoras en las 5 Es eficiencia, efectividad, economía, ética y ecología. (Pág. 34)

Para la Contraloría General del Estado (2009) la auditoría de gestión es:

El examen sistemático y profesional efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión de una entidad, programa,

proyecto u operación; en relación a sus objetivos y metas, determinar el grado de economía y eficiencia en el uso de los recursos disponibles, de medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos y el impacto socio económico derivado de sus actividades. (Pág. 35)

En conclusión, la Auditoría de Gestión es un examen que se realiza a una entidad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos: humanos, materiales y financieros disponibles y por ende sugerir recomendaciones para el mejoramiento empresarial.

2.2.1.2 Importancia

Maldonado & Fernández (2009) destaca la importancia de la auditoría de gestión, al manifestar que “Refleja el nivel real de la administración y la situación de la empresa; este examen es una herramienta para asesorar a la alta gerencia y asegurar la conducción oportuna hacia las metas propuestas en un entorno cambiante”. (Pág. 3)

Córdova Alexandra (2006) señala que: La auditoría de gestión es importante ya que se encarga de revelar a los interesados información acerca de donde se están utilizando los recursos adecuadamente, así como en qué empresas se están siguiendo prácticas administrativas generalmente aceptadas; plantea, además, instrucciones generales de acción para el mejoramiento.

La auditoría de gestión es una fuente de información independiente y confiable para la legislación y la alta administración o gerencia. Esta auditoría provee de nuevas ideas a los administradores y crea conciencia acerca de la necesidad de economía, eficiencia y efectividad.

La auditoría de gestión, materializa el espíritu de una institución, haciendo que el equipo directivo conozca sus opciones y la plenitud de su potencial, beneficiando así al consumidor final que está representado en el cliente interno y externo.

Finalmente, pretende mejorar la calidad de la administración a fin de que se promueva la confianza en los servicios que prestan las instituciones. (Pág. 28)

En síntesis, la auditoría de gestión es importante porque nos ayuda a revelar información acerca de cómo se están utilizando los recursos y en qué medida éstos aportan al desarrollo de la empresa con el fin de mejorar los servicios y obtener mejores rendimientos, es importante también porque permite determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en los recursos humanos, materiales y financieros con el fin de mejorar la gestión empresarial.

2.2.1.3 Propósitos y objetivos

La Contraloría General del Estado (2009) menciona como propósitos de la auditoría de gestión los siguientes:

- ✓ Determinar si todos los servicios prestados, obras y bienes entregados son necesarios y, si es necesario desarrollar nuevos; así como efectuar sugerencias sobre formas más económicas de obtenerlos.
- ✓ Determinar lo adecuado de la organización de la entidad; la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas; la existencia y cumplimiento de políticas adecuadas; la existencia y eficiencia de métodos y procedimientos adecuados; y, la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- ✓ Comprobar si la entidad adquiere protege y emplea sus recursos de manera económica y eficiente y si se realizan con eficiencia sus actividades y funciones.
- ✓ Cerciorarse si la entidad alcanzó los objetivos y metas previstas de manera eficaz y si son eficaces los procedimientos de operación y de controles internos; y,
- ✓ Conocer las causas de ineficiencia o prácticas antieconómicas.

Continuando con el mismo autor establece como principales objetivos de la auditoría de gestión los siguientes:

- ✓ Promover la optimización de los niveles de eficiencia, eficacia, economía, calidad e impacto de la gestión empresarial.
- ✓ Determinar el grado de cumplimiento de objetivos y metas.

- ✓ Verificar el manejo eficiente de los recursos.
- ✓ Promover el aumento de la productividad, procurando la correcta administración del patrimonio de la empresa.
- ✓ Satisfacer las necesidades de la población. (Págs. 35-36)

En base a lo expuesto anteriormente, se puede decir que los propósitos de la auditoría de gestión es evaluar la eficiencia, eficacia y economía de la gestión de una entidad, mientras que los objetivos tiene que ver con la manera de cómo mejorar estos niveles y por ende satisfacer las necesidades de la población.

2.2.1.4 Alcance

La Contraloría General del Estado (2009) menciona sobre el alcance de la auditoría de gestión que:

Puede abarcar a toda la entidad o a parte de ella, en este último caso por ejemplo un proyecto, un proceso, una actividad, un grupo de operaciones, etc. Pero el alcance también comprende la cobertura a operaciones recientemente ejecutadas o en ejecución, denominada operaciones corrientes.

La Auditoría de Gestión examina en forma detallada cada aspecto operativo, administrativo y financiero de la organización, por lo que, en la determinación del alcance debe considerarse principalmente lo siguiente:

- a) Logro de los objetivos institucionales; nivel jerárquico de la entidad; la estructura organizativa; y, la participación individual de los integrantes de la institución.
- b) Verificación del cumplimiento de la normatividad tanto general como específica y procedimientos establecidos.
- c) Evaluación de la eficiencia y economía en el uso de los recursos, entendiendo como rendimiento efectivo, o sea operación al costo mínimo posible sin desperdicio innecesario; así como, de la eficacia en el logro de los objetivos y metas, en relación a los recursos utilizados.

- d) Medición del grado de confiabilidad, calidad y credibilidad de la información financiera y operativa.
- e) Atención a existencia de procedimientos ineficaces o más costosos; duplicación de esfuerzos de empleados u organizaciones; oportunidades de mejorar la productividad con mayor tecnificación; exceso de personal con relación al trabajo a efectuar; deficiencias importantes, en especial que ocasionen desperdicios de recursos o perjuicios económicos.
- f) Control sobre la identificación, de riesgo su profundidad e impacto y adopción de medidas para eliminarlos o atenuarlos.
- g) Control de legalidad del fraude y de la forma como se protegen los recursos.
- h) Evaluación del ambiente y mecanismos de control interno sobre el alcance de la auditoría, debe existir acuerdo entre los administradores y auditores; el mismo debe quedar bien definido en la fase de Conocimiento Preliminar, porque permite delimitar el tamaño de las pruebas o sea la selección de la muestra y el método aplicable, además medir el riesgo que tiene el auditor en su trabajo. (Pág. 37)

En base a lo anterior se puede mencionar que el alcance de la auditoría de gestión comprende ya sea a toda la institución o parte de ella, en donde tiene por objeto evaluar cada una de las actividades que se lleva a cabo en la institución, con la finalidad de verificar el cumplimiento de objetivos, metas, normatividad, etc. y por ende poder medir el nivel de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología.

2.2.1.5 Elementos de la auditoría de gestión

Según Maldonado Milton (2011) manifiesta que los elementos de la Auditoría de Gestión son los siguientes:

Economía.- Por economía se entiende los términos y condiciones bajo los cuales la administración deberá adquirir los insumos del proceso productivo (recursos financieros, humanos, materiales y tecnológicos). Economía significa obtener la cantidad y calidad justa de los recursos, en el tiempo, lugar y costo justo.

Al examinar la economía con que la entidad ha operado, los auditores analizan la adquisición y administración de los insumos utilizando el “Ciclo de la Economía”, referido fundamentalmente a:

- ✓ La necesidad del bien o servicio;
- ✓ La definición de los requerimientos;
- ✓ El método de adquisición del servicio;
- ✓ El mantenimiento del bien o contrato de servicio, y
- ✓ El desecho del bien o finiquito del contrato del servicio.

Eficiencia.- Se refiere a la relación entre los insumos (recursos) consumidos y los productos obtenidos. La medida de eficiencia compara la relación “insumo/producto” con un estándar preestablecido. La eficiencia aumenta a medida que se produce un mayor número de unidades de producto para unidad dada de insumo. Sin embargo, la eficiencia de una operación se encuentra influenciada no solo por la cantidad de producción sino también por la calidad y otras características del producto o servicio ofrecido. En síntesis, es la relación entre los productos en términos de bienes, servicios y otros resultados, y los recursos utilizados para producirlos.

Eficacia.- Es el grado en que son alcanzados, en forma continua, los objetivos de los programas y los efectos esperados de una entidad. Otros conceptos relacionados son eficacia operacional y eficacia organizacional; Cuando se habla de eficacia operacional se refiere al logro de los resultados esperados pero relacionándolos con los sistemas de entrega de los bienes y servicios producidos y al rendimiento o eficiencia de dichos sistemas; La eficacia organizacional, es un concepto aún más amplio y se refiere a la capacidad total de la entidad y las interacciones dentro de la planificación estratégica, estructuras y procesos administrativos y los recursos humanos y financieros, todos en relación con las metas de la organización y el ambiente externo.

Ética.- Es un conjunto de principios y normas morales que regulan las actividades humanas. Los auditores no pueden obviar de este importante factor al juzgar la gestión de los administradores; de hecho, muchas veces al señalar las causas y

efectos de una mala gestión podría llegarse a la conclusión de que, además, han actuado fuera de un marco regido por principios morales.

Ecología.- La tendencia a proteger el ambiente es un asunto que está en la agenda de todos los días. Fenómenos como la globalización, la han puesto sobre el tapete. De hecho, en la mayoría de los países sus gobiernos promulgan cada vez más leyes y reglamentos con medidas estrictas y disciplinarias en busca de la protección y preservación de los ecosistemas. De esta forma especialmente en aquellas entidades que desarrollan proyectos de inversión que potencialmente afecta al medio ambiente, los auditores deben tener en cuenta este factor; lo cual en muchas ocasiones se vuelve un fin en sí mismo dentro de la auditoría e incluso merecen un tratamiento metodológico especializado. (Págs. 25-28)

Redondo, Llopart, & Duran (2008) advierte que entre los motivos que dan lugar a una auditoría de gestión está la necesidad de controlar la gestión de la empresa en sus diferentes niveles:

La eficacia de una organización se mide por el cumplimiento de los objetivos comparando los resultados realmente obtenidos con los resultados previstos, es decir requiere siempre la existencia de objetivos claros, concretos y definidos, pudiéndose realizar la medición del nivel de eficacia sobre los hechos y sobre los resultados. Esta evaluación nos permite:

- ✓ Conocer si los programas han conseguido los fines propuestos.
- ✓ Facilitar información para decidir si un programa debe ser continuado, modificado o suspendido.
- ✓ Suministrar bases empíricas para la evaluación de futuros programas.
- ✓ Descubrir la posible existencia de soluciones.
- ✓ Fomentar el establecimiento por parte de la alta dirección de la empresa de sus propios controles internos de gestión.

La eficiencia se mide por la relación entre los bienes adquiridos o producidos o los servicios prestados y los recursos utilizados. La evaluación de los niveles de eficiencia requiere la existencia de una determinada información y de una

organización suficientemente preparada. Esta evaluación puede ser realizada en términos cuantitativos o cualitativos, y nos permite conocer:

- ✓ El rendimiento del servicio prestado o del bien adquirido o vendido, en relación al coste.
- ✓ La comparación de dicho rendimiento con una norma establecida previamente.
- ✓ Las recomendaciones para mejorar los rendimientos estudiados, y en su caso, las críticas de los obtenidos.

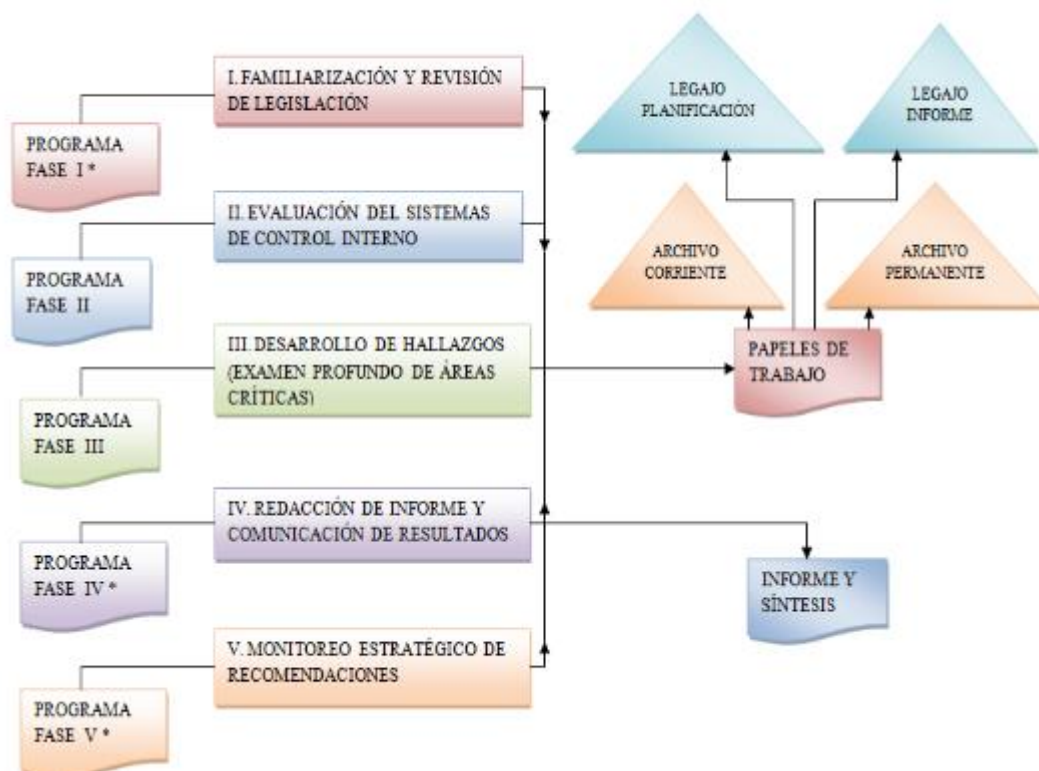
La economía mide las condiciones en que una determinada empresa adquiere los recursos financieros, humanos y materiales. Para que una operación sea económica, la adquisición de recursos debe hacerse en tiempo oportuno y a un coste lo más bajo posible, en cantidad apropiada y en calidad aceptable, la economía se produce cuando se adquieren los recursos apropiados al más bajo coste posible. (Pág. 4)

Como conclusión, la eficacia, eficiencia y economía permiten medir el nivel cumplimiento de los objetivos institucionales, y la relación entre el uso del recurso y el bien producido, teniendo en cuenta los factores de calidad, cantidad y costo justo, mientras que la ética permite verificar que la actuación del personal este dentro de un marco regido por principios morales y la ecología busca la protección y preservación de los ecosistemas.

2.2.1.6 Fases de la auditoría de gestión

Maldonado Milton (2011) establece lasiguiente clasificación de las fases de la auditoría de gestión:

Gráfico 1 : Proceso de la Auditoría de Gestión



Fuente: MALDONADO E. Milton (2011). Auditoría de Gestión, 4a Ed. Pág. 45

Elaborado por: Aida María Loor Cedeño

FASE I

Familiarización y revisión de legislación y normatividad: El concepto de familiarización sería necesario para los auditores externos, ya que los internos tienen un cabal conocimiento de la entidad, el recorrido de las instalaciones y el conocimiento de las actividades principales de la entidad es de suma importancia, la actualización de los archivos de la Auditoría Interna, básicamente el archivo o legajo permanente es básico y a veces no es parte de esta fase cuando la Unidad tiene la costumbre de ir actualizando sus archivos en versión digital.

La revisión de la legislación y normatividad de la entidad es muy breve y no debe de tomar más de dos días, por parte del auditor jefe de equipo, quien debe de actuar solo en esta fase. La visita a instalaciones requiere programar entrevistas con los principales ejecutivos.

En esta etapa se obtendrá un conocimiento integral sobre la entidad que va hacer auditada, es decir se realizará una visita para determinar las condiciones en las que se encuentra la institución.

FASE II

Evaluación del sistema del control interno: En esta fase se realiza la evaluación del Control Interno de la entidad a través de los diferentes métodos existentes, en la presente investigación se aplicara el método COSO I, donde se realiza cuestionarios dirigidos al personal de la entidad y cédulas narrativas, diagrama de flujos de los procesos más sobresalientes de la institución.

FASE III

Desarrollo de hallazgos o examen profundo de áreas críticas: Según Maldonado Milton (2011) manifiesta que esta fase es la más extensa de la Auditoría de Gestión en donde se integran los especialistas y se conforma el equipo multidisciplinario. Lo expuesto no descarta que podría estar en la evaluación del control interno cuando son áreas muy especializadas así como deben colaborar en la redacción del informe. Cuando hay muchas áreas críticas hay que imaginar que estas pasan por un embudo y serán examinadas las más críticas. (Pág. 69)

En esta fase se realiza, la aplicación de los Indicadores de Gestión con el fin de medir los niveles de eficiencia y eficacia de las actividades realizadas en la entidad, el resultado da a conocer la existencia de un hallazgo de auditoría.

Hallazgo de auditoría

Continuando con el mismo autor menciona que “el término hallazgo se refiere a debilidades en el control interno detectadas por el auditor. Por lo tanto, abarca los hechos y otras informaciones obtenidas que merecen ser comunicados a los funcionarios de la entidad auditada y a otras personas interesadas”.

El concepto de “hallazgo de auditoría” implica que este tenga cuatro atributos.

Atributos de los hallazgos.

Condición: Es la situación actual encontrada por el auditor con respecto a una operación, actividad o transacción. La condición refleja el grado en que los criterios están siendo logrados. Es importante que la condición se refiera directamente al criterio o unidad de medida porque el objetivo de la condición es describir lo bien que se comporta la organización en el logro de las metas expresadas como criterios.

Criterio: Es la norma con la cual el auditor mide la condición. Son las metas que la entidad está tratando de lograr o las normas relacionadas con el logro de las metas. Necesariamente son unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual.

Los criterios pueden ser los siguientes:

- a) Disposiciones por escrito.
- b) Sentido común.
- c) Experiencia del auditor.
- d) Opiniones independientes de expertos.
- e) Instrucciones verbales.
- f) Experiencias administrativas.
- g) Objetivos o políticas generales expresados verbalmente.

Puede ser necesario obtener información que sirva de evidencia de que no se han establecido criterios por escrito. En tales casos cuando se emplea el sentido común o juicios sugestivos o externos, es necesario tener en mente que éste debe tener sentido, ser lógico y suficientemente convincente para el lector.

Causa: Es la razón fundamental por la cual ocurrió la condición, o es el motivo por el que no se cumplió el criterio o norma. La simple aseveración en el informe de que el problema existe porque alguien no cumplió las normas es insuficiente para hacer convincente al lector. Las causas pueden ser:

- a) Falta de capacitación.
- b) Falta de comunicación.
- c) Falta de conocimiento de los requisitos.
- d) Negligencia o descuido.
- e) Normas inadecuadas, inexistentes, obsoletas.
- f) Falta de recurso humano, materiales o financieros.
- g) Falta de delegación de autoridad.

Efecto: Es el resultado adverso, real o potencial que resulta de la condición encontrada, normalmente representa la pérdida en dinero o en efectividad causada por el fracaso en el logro de las metas. El efecto es especialmente para el auditor en los casos que quiera persuadir a la administración de que es necesario un cambio o acción correctiva para alcanzar el criterio o meta. Siempre cuando sea posible, el auditor debe expresar en su informe el efecto cuantificado en dinero u otra unidad de medida. El efecto puede ser:

- a) Uso ineficiente de los recursos humanos, materiales o financieros.
- b) Pérdida de ingresos potenciales.
- c) Violación de disposiciones generales.
- d) Inefectividad en el trabajo.
- e) Gastos indebidos, etc. (Págs. 69-74)

FASE IV

Comunicación de resultados e informes de auditoría: Según Maldonado Milton (2011) manifiesta que: La exposición del Informe de Auditoría debe expresar de forma concreta, clara y sencilla los problemas, sus causas y efectos, con vista a que se asuma por parte de los ejecutivos de la entidad como una herramienta de dirección.

No obstante lo expresado, deberá considerarse, lo siguiente:

Introducción o detalle general: Los objetivos que se exponen en este segmento, serán los específicos que fueron definidos en la segunda etapa.

Conclusiones: Se deberá exponer, de forma resumida, el efecto económico de las ineficiencias, prácticas antieconómicas, incumplimientos y deficiencias en general.

Recomendaciones: Estas deben ser generales y constructivas, no comprometiéndose la auditoría con situaciones futuras que se puedan producir en la entidad.

En esta etapa se emitirá el informe final expresado de una forma clara, concreta y sencilla dentro del mismo contendrá las falencias y los hallazgos positivos que se han evidenciado en el desarrollo del trabajo con la finalidad de comunicar dichos resultados a los ejecutivos y personal interesado de la entidad. (Pág. 96)

FASE V

Monitoreo estratégico de recomendaciones: Según Maldonado Milton (2011) manifiesta que:

Resulta aconsejable, realizar una comprobación que permita conocer hasta qué punto la administración fue receptivo sobre los hallazgos mostrados y las recomendaciones dadas en cualquiera de las circunstancias, es decir tanto si se mantuvo la administración de la entidad en manos del mismo personal, como si hubiera sido sustituido por sus desaciertos.

El auditor debe vigilar el cumplimiento de las instrucciones impartidas por las autoridades superiores de cada entidad, dirigidas a solucionar las falencias expuestas como observaciones en los informes de auditoría. Si bien el auditor no es el responsable de tomar las acciones para mejorar los controles y superar los incumplimientos normativos, su actuación debe propender a la modificación de conductas y al apoyo de la mejora de la gestión. Esto debe verificarse a través del

seguimiento efectivo que se lleva a cabo, de las falencias expuestas en los informes anteriormente emitidos. (Pág. 96)

En síntesis las fases de la auditoría de gestión comprende cinco fases; la primera fase es, familiarización y revisión de legislación, esto se realiza con la finalidad de tener un conocimiento integral sobre la entidad, en cuanto a sus actividades, normatividad y revisión del archivo permanente; la segunda fase es, evaluación del control interno, en esta etapa se realizan pruebas con la finalidad de detectar errores y por ende identificar los hallazgos de acuerdo a esto se realiza las conclusiones y recomendaciones con el fin de comunicar a las autoridades de la entidad; la tercera etapa es, desarrollo de hallazgos o examen profundo de áreas críticas, en esta fase se conforma el equipo multidisciplinario debido a la extensión de la fase, una vez definido los hallazgos se procede a desarrollarlos tomando en cuenta sus atributos que son condición, criterio causa y efecto, de igual manera se analiza las áreas más críticas; la cuarta etapa es, comunicación de resultados e informes de auditoría, en esta etapa se emitirá el informe final de auditoría el cual contendrá los hallazgos negativos con sus respectivas recomendaciones, este debe estar en forma clara, concreta y sencilla ya que esto será comunicado a las máximas autoridades de la entidad auditada; la quinta y última etapa es el monitoreo estratégico de recomendaciones, en esta etapa el auditor debe vigilar el cumplimiento de las recomendaciones, mas no es el responsable de que se cumpla.

2.2.2 Control Interno

2.2.2.1 Concepto

Según Blanco Yanel (2012) manifiesta que:

Control interno es un proceso efectuado por la junta directiva de una entidad, gerencia y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable respecto del logro de objetivos en las siguientes categorías:

- ✓ Efectividad y eficiencia de operaciones
- ✓ Confiabilidad de la información financiera
- ✓ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- ✓ El control interno es un proceso. Esto es, un medio hacia un fin, no un fin en sí mismo.
- ✓ El control interno es efectuado por personas. No es meramente políticas, manuales y formatos, sino personas a todos los niveles de una organización.
- ✓ Del control interno puede esperarse que provea solamente una seguridad razonable, no seguridad absoluta, a la gerencia y junta directiva de una entidad.
- ✓ El control interno es el mecanismo para el logro de objetivos de una o más categorías separadas o interrelacionadas. (Pág. 194)

La Norma Internacional de Auditoría N°6; párrafo 8; Sec 400(1991), dice:

Sistema de control interno significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio. (Pág. 150)

En base a lo anterior podemos decir que el control interno es un procedimiento que permite salvaguardar los recursos que posee una entidad, así estimulando una buena administración, desempeño laboral, cumpliendo políticas y procedimientos establecidos, con el objetivo de lograr el desarrollo constante de la institución.

2.2.2.2 Método COSO I

Según Mantilla Samuel (2009) manifiesta que:

Hace más de un década el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, conocido como COSO, publicó el Internal Control – Integrated Framework (COSO I) para facilitar a las empresas a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno. Desde entonces ésta metodología se incorporó en las políticas, reglas y regulaciones que ha sido utilizada por muchas compañías para mejorar sus actividades de control hacia el logro de sus objetivos. (Pág. 3)

En base a lo anterior se puede decir que el COSO I es un método que permite medir el nivel de cumplimiento de los objetivos, procedimientos, políticas, normativas a través de la aplicación de sus componentes.

2.2.2.3 Componentes del Control Interno

Según Blanco Yanel (2012) menciona que:

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma como la administración maneja el negocio y están integrados al proceso de administración. Los componentes son:

1. Ambiente de Control

El ambiente de control establece el tono de una organización, influyendo en la conciencia que la gente tiene sobre el control. Es el fundamento para el control interno efectivo, y provee disciplina y estructura.

El ambiente de control comprende los siguientes elementos:

- ✓ **Comunicación y cumplimiento forzoso de la integridad y de los valores éticos.** La efectividad de los controles no puede estar por encima de la integridad y los valores éticos. La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control e influyen en el diseño, administración, y supervisión y seguimiento de los otros componentes.
- ✓ **Compromiso por la competencia.** La competencia son el conocimiento y las habilidades necesarias para realizar las tareas que define el trabajo del individuo.
- ✓ **Filosofía y estilo de operación de la administración.** Esto comprende un rango amplio de características. Tales características pueden incluir lo siguiente: actitudes y acciones de la administración hacia la presentación de informes financieros; y actitudes de la administración frente al procesamiento de información y frente a las funciones y el personal de contabilidad.

- ✓ **Estructura organizacional.** Esto provee la estructura conceptual dentro de la cual se planean, ejecutan, controlan y revisan sus actividades por el logro de los objetivos amplios de la entidad.
- ✓ **Asignación de autoridad y responsabilidad.** Este factor incluye la manera como se asigna la autoridad y la responsabilidad por las actividades de operación y la manera como se establecen las jerarquías de relación y autorización.
- ✓ **Políticas y prácticas de recursos humanos.** Esto se relaciona con la contratación, orientación, entrenamiento, evaluación, consejería, promoción, compensación, y acciones remediables.

2. Proceso de valoración de riesgos de la entidad

Es un proceso para identificar y responder a los riesgos de negocio y los resultados que de ellos se derivan.

Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa a la valoración de riesgo es el establecimiento de objetivos. La valoración de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos. Dado que la economía, la industria, las regulaciones y las condiciones de operación continuarán cambiando, se requieren mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio.

3. Sistemas de información y comunicación

Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, que hace posible operar y controlar el negocio. Tiene que ver no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre eventos, actividades y

condiciones externas necesarias para la toma de decisiones, informe de los negocios y reporte externos.

La comunicación efectiva también debe darse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización. Todo el personal tiene la responsabilidad del control y deben tomarse seriamente. Deben entender su propio papel en el sistema de control interno, lo mismo que la manera como las actividades individuales se relaciona con el trabajo de otros.

Debe tener un medio de comunicar la información significativamente con las partes externas, como clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

4. Actividades de control

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayuda a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se da a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones incluyen un rango de actividades diversas, como: aprobación, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones.

5. Supervisión y seguimiento de los controles

Es un proceso para valorar la calidad del desempeño del control interno en el tiempo. Implica valorar el diseño y la operación de los controles sobre una base oportuna y tomar las acciones correctivas necesarias. La supervisión y el seguimiento se realizan para asegurar que los controles continúan operando efectivamente. Esto se logra mediante actividades de supervisión y seguimiento en tiempo real, evaluaciones separadas, o una combinación de las dos. (Pág. 198)

En síntesis los componentes del control interno como ambiente de control, valoración de riesgo, actividades de control, información y comunicación, y supervisión y seguimiento

permiten determinar la disciplina institucional, identificación de riesgos internos y externos, determinar si están cumpliendo los procedimientos, si mantienen una comunicación efectiva y la supervisión para valorar el desempeño institucional.

2.2.2.4 Métodos de evaluación

Según la Contraloría General del Estado (2009) los métodos para la evaluación del control interno son diversos, pero los más conocidos son los siguientes:

Cuestionarios: Consiste en diseñar cuestionarios a base de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable, de las distintas áreas de la empresa bajo examen, en las entrevistas que expresamente se mantienen con este propósito.

Flujo gramas: Consiste en revelar y describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas relacionadas con la auditoría, así como, los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades.

Este método es más técnico y remediante para la evaluación, tiene ventaja frente a otros métodos porque permite efectuar el revelamiento siguiendo una secuencia lógica y ordenada, permite ver de un solo golpe de vista el circuito en su conjunto y facilita la identificación o ausencia de controles.

Descriptivo o Narrativo: Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema que se está evaluando; estas explicaciones se refieren a funciones, procedimientos, registros, formularios, archivo, empleados y departamentos que interviene en el sistema.

El revelamiento se lo hace en entrevistas y observaciones de actividades, documentos y registros.

Matrices: El uso de matrices conlleva el beneficio de permitir una mejor localización de debilidades de control interno. Para su elaboración, debe llevarse a cabo los siguientes procedimientos previos:

- ✓ Completar un cuestionario segregado por áreas básicas, indicando el nombre de los funcionarios y empleados y el tipo de funciones que desempeñan.
- ✓ Evaluación colateral de control interno. (Págs. 55-59)

En base a lo anterior podemos mencionar que los métodos de evaluación de control interno son muy importantes todos ya que por sí solos no permiten la evaluación eficiente de la estructura de control interno, pues se requiere la aplicación combinada de métodos, ya que el cuestionario nos sirve para obtener mayor información, los flujogramas permite analizar los procesos de las operaciones, el descriptivo o narrativo permite realizar una descripción detallada de las características más importantes de la actividad que se está evaluando y las matrices permite detectar debilidades del control interno de forma rápida.

2.2.3 Papeles de Trabajo

2.2.3.1 Concepto

Según Rodrigo Estupiñán & Firma de Contadores Públicos (2009) de acuerdo con la tercera norma de auditoría, relativa a la ejecución del trabajo manifiesta:

Debe obtenerse evidencia válida y suficiente por medio de: análisis, inspección, observación, interrogación, confirmación y otros procedimientos de Auditoría con el propósito de allegar bases razonables para el otorgamiento de un dictamen.

Para la adquisición de la evidencia que señala esta norma, el auditor debe preparar papeles de trabajo. Algunos de estos papeles de trabajo pueden tomar la forma de:

- ✓ Cédulas contables, como las conciliaciones bancarias.
- ✓ Otros pueden consistir en copias de correspondencia, extractos de actas de asamblea de accionistas y Juntas Directivas, programas de auditoría, cuestionarios de control interno, etc.

Todas estas diferentes cédulas, hojas de análisis, listas y documentos forman parte de los papeles de trabajo del auditor.

El término de papeles de trabajo es, en consecuencia, amplio, incluye toda la evidencia obtenida por el auditor para mostrar el trabajo que ha efectuado, los métodos y procedimientos que ha seguido y las conclusiones que ha obtenido.

En los papeles de trabajo el auditor tiene las bases para preparar su informe, la evidencia del alcance de su examen y la prueba de responsabilidad profesional tenida en el curso de investigación. (Pág. 37)

Según la Contraloría General del Estado (2009):

Los papeles de trabajo se definen como el conjunto de cédulas y documentos elaborados u obtenidos por el auditor, producto de la aplicación de las técnicas, procedimientos y más prácticas de auditoría, que sirve de evidencia del trabajo realizado y de los resultados de auditoría revelados en el informe.

Por tanto, constituyen los registros y documentos mantenidos por el auditor de los procedimientos por él seguidos, de las comprobaciones parciales que realizó, de la obtenida y de las conclusiones a las que arribó en relación con su examen; pueden incluir: programas de trabajo, análisis, anotaciones, documentos de la entidad o de terceros, cartas de confirmación y manifestaciones del cliente, extractos de documentos de la institución y planillas o comentarios preparados u obtenidos por el auditor. (Pág. 72)

En conclusión, los papeles de trabajo son un conjunto de documentos que sustentan el trabajo del auditor, donde se detalla o describe cada uno de los procedimientos realizados durante la auditoría, constituyéndose así en la base fundamental para la preparación del informe de auditoría.

2.2.3.2 Propósitos principales de los papeles de trabajo

La Contraloría General del Estado (2009) menciona que:

Los propósitos principales de los papeles de trabajo son los siguientes:

- ✓ Constituir el fundamento que dispone el auditor para preparar el informe de la auditoría.
- ✓ Sirve de fuente para comprobar y explicar en detalle los comentarios, conclusiones y recomendaciones que se exponen en el informe de auditoría
- ✓ Constituir la evidencia documental del trabajo realizado y de las decisiones tomadas, todo esto de conformidad con las NAGAS. (Págs. 72-73)

2.2.3.3 Características de los papeles de trabajo

Según la Contraloría General del Estado (2009) menciona que:

Todo papel de trabajo debe reunir ciertas características, como las siguientes:

- ✓ Preparar en forma clara y precisa, utilizando referencias lógicas y un mínimo número de marcas.
- ✓ Su contenido incluirá tan solo los datos exigidos a juicio profesional del auditor.
- ✓ Deben elaborarse sin enmendaduras, asegurando la permanencia de la información.
- ✓ Se adoptará las medidas oportunas para garantizar su custodia y confidencialidad, divulgándose las responsabilidades que podrían dar lugar por las desviaciones presentadas. (Pág. 73)

2.2.3.4 Objetivos de los papeles de trabajo

Rodrigo Estupiñan & Firma de Contadores Públicos (2009) manifiesta que:

Los papeles de trabajo constituyen una compilación de toda la evidencia obtenida por el auditor y cumplen los siguientes objetivos fundamentales:

- ✓ Facilitar la preparación del informe de auditoría.
- ✓ Comprobar y explicar en detalle las opiniones y conclusiones resumidas en el informe.
- ✓ Coordinar y organizar todas las fases de trabajo de Auditoría.
- ✓ Proveer un registro histórico permanente de la información examinada y los procedimientos de Auditoría aplicados.
- ✓ Servir de guía en exámenes subsecuentes. (Pág. 37)

La Contraloría General del Estado (2009) señala como objetivos de los papeles de trabajo los siguientes:

Principales:

- ✓ Respalda el contenido del informe preparado por el auditor.
- ✓ Cumplir con las normas de auditoría.

Secundarias:

- ✓ Sustentar el desarrollo de trabajo del auditor. El auditor ejecutará varias tareas personalmente o con la ayuda de sus operativos, las cuales requieren ciertas secuencias y orden para cumplir con las normas profesionales.
- ✓ Acumular evidencias, tanto de los procedimientos de auditoría aplicados, como de las muestras seleccionadas, que permitan al auditor formarse una opinión del manejo financiero – administrativo de la entidad.
- ✓ Facilitar la supervisión y permitir que el trabajo ejecutado sea revisado por un tercero.
- ✓ Constituir un elemento importante para la programación de exámenes posteriores de la misma entidad o de otras similares.
- ✓ Informar a la entidad sobre las deficiencias observadas, sobre aspectos relativos a las actividades de control de los sistemas, de procedimientos contables entre otros.
- ✓ Sirven como defensa en posibles litigios o cargos en contra del auditor. Los papeles de trabajo, preparados con profesionalismo, sirven como evidencia del

trabajo del auditor, posibilitando su utilización como elemento de juicio en acciones en su contra. (Págs. 73-74)

En base a lo anterior se puede decir que los objetivos de los papeles de trabajo es facilitar la elaboración del informe de auditoría, además permite organizar el trabajo, también sirve de respaldo del trabajo realizado por el auditor ya que en estos documentos denominados papeles de trabajo se recopilan todas las evidencias, las cuales sirven de ayuda en casos de posibles litigios en contra del auditor.

2.2.3.5 Archivo de los papeles de trabajo

Según la Contraloría General del Estado (2009) menciona que:

Los papeles de trabajo pueden ser organizados y archivados en forma sistematizada en archivos que son de dos clases:

- a) Archivo permanente o continuo:** Contiene información de interés o utilidad para más de una auditoría, o necesaria para auditores subsiguientes. La mayor parte de información para este archivo se obtiene en la primera auditoría; en las venideras se requiere que se vaya actualizando.

La primera hoja de este archivo necesariamente debe ser el índice, el mismo que indica el contenido del legajo.

La finalidad del archivo permanente se puede resumir en los puntos siguientes:

- ✓ Recordar al auditor las operaciones, actividades o hechos que tiene vigencia en un período de varios años.
- ✓ Proporcionar a los auditores nuevos, una fuente de información de las auditorías realizadas.
- ✓ Conservar papeles de trabajo que serán utilizados durante varios años y que no requieren ser preparados año tras año, ya que no se ha operado ningún cambio.

- b) Archivo corriente:** En estos archivos se guardan los papeles de trabajo relacionados con la auditoría específica de un período. La cantidad de carpetas que forman parte de este archivo, varía de una auditoría a otra, aun tratándose de un mismo cliente. (Pág. 74)

En síntesis, en cuanto a la custodia y archivo de los papeles de trabajo se puede decir que estos son de propiedad del auditor, los cuales deben constar en dos clases de archivos; en el permanente, se archivara toda clase de información que será útil para las demás auditorías venideras, como información general de la empresa y auditorías que se han realizado; en el corriente, se archivan papeles de trabajo de auditorías realizadas de un periodo.

2.2.3.6 Índices y Referencias

Según la Contraloría General del Estado (2009) manifiesta que:

Es necesaria la anotación de índices en los papeles de trabajo ya sea en el curso o al concluirse la auditoría, para lo cual primeramente se debe definir los códigos a emplearse que deben ser iguales a los utilizados en los archivos y su determinación debe considerarse la clase de archivo y los tipo de papeles de trabajo.

Es importante también que todos los papeles de trabajo contengan referencias cruzadas cuando están relacionadas entre sí, esto se realiza con el propósito de mostrar en forma objetiva como se encuentran ligados o relacionados entre los diferentes papeles de trabajo.

La codificación de índices y referencias en los papeles de trabajo pueden ser de tres formas:

- a) Alfabética
- b) Numérica
- c) Alfanumérica

El criterio anteriormente fue, para el archivo permanente índices numéricos y para el archivo corriente índices alfabéticos y alfanuméricos. (Pág. 80)

Según IBÍDEM 19 (2009) señala que:

Se denomina referencias de las hojas de trabajo a los caracteres alfanuméricos que las identifican y que van a permitir ordenar los papeles de trabajo de una forma lógica, facilitando, de esta manera, su manejo y archivo.

En una hoja de trabajo nos podemos encontrar con dos tipos de referencias:

- ✓ La referencia de la propia hoja de trabajo que la identifica, que generalmente se escribe en rojo en la esquina derecha de la misma.
- ✓ Las referencias cruzadas que se han utilizado en su elaboración, que sirven para identificar aquellas otras hojas de trabajo de las que se ha importado información necesaria para su confección, o aquellas otras que identifican hojas de trabajo a las que se ha exportado información desde la actual. Estas referencias también se escriben en rojo y, normalmente, se sitúan a la izquierda del dato o cifra importada y a la derecha de los exportados. (Pág. 54)

En base a lo anterior se puede decir que la anotación de los índices y referencias en los papeles de trabajo son muy importantes ya que el índice indica el contenido del legajo, mientras que la referencia es un carácter alfanumérico que permite ordenar los papeles de trabajo, normalmente se escribe con rojo en la parte superior derecha de la hoja, también es importante la anotación de referencia cruzada debido a que se encuentran relacionados entre sí.

2.2.4 Marcas de Auditoría

Según IBÍDEM 19 (2009) manifiesta que las marcas de auditoría “Son una serie de símbolos que se emplean en las hojas de trabajo para:

- ✓ Explicar la documentación examinada.
- ✓ Explicar la procedencia de datos.

- ✓ Evidenciar el trabajo realizado.” (Pág. 54)

La Contraloría General del Estado (2009) señala que:

Las marcas de auditoría, son también conocidas como: claves de auditoría o tildes, son signos particulares y distintivos que hace el auditor para señalar el tipo de trabajo realizado de manera que el alcance del trabajo quede perfectamente establecido. Estas marcas permiten conocer además, cuales partidas fueron objeto de la aplicación de los procedimientos de auditoría y cuáles no.

Existen dos tipos de marcas, las de significado uniforme, que se utilizan con frecuencia en cualquier auditoría. Las otras marcas, cuyo contenido es a criterio del auditor, obviamente no tienen significado uniforme y que para su comprensión requiere que junto al símbolo vaya una leyenda de su significado, las marcas al igual que los índices y referencias ya indicadas, preferentemente deben ser escritas con lápiz de color rojo. (Pág. 80)

Tabla 1 : Marcas de auditoría

MARCAS	SIGNIFICADO
+	Suma vertical de los datos de la columna
OF	Observado físicamente
B	Eficiencia inspeccionada
Σ	Totalizado
£	Eficacia examinada
¥	Proceso inspeccionado
HAG	Hallazgo de Auditoría de gestión
Ø	No reúne requisitos

C	Comprobación de operaciones autorizadas
C	Comprobación de operaciones no autorizadas
Y	Verificación sobre el cumplimiento de una actividad
>	Seguimiento de una actividad
?	Actividad novedosa

Elaborado por: Aida María Loor Cedeño

En conclusión, las marcas de auditoría son símbolos o signos que el auditor utiliza para explicar el trabajo realizado, documentación examinada, etc. estas son elaboradas a criterio del auditor como también pueden ser utilizadas las de significado uniforme, estas deben ser escritas con lápiz bicolor rojo.

2.2.5 El Riesgo en Auditoría

2.2.5.1 Concepto

Según IBÍDEM 19 (2009) manifiesta que:

El riesgo en auditoría es el resultado de que los estados financieros contables contengan errores u omisiones significativos en su conjunto, no detectados o evitados por los sistemas de control de la entidad, ni por el propio proceso de auditoría. En definitiva, es el riesgo de emitir un informe de auditoría inadecuado. El riesgo asociado a cada componente de los estados financieros viene determinado por diversas circunstancias y factores de tipo cualitativo y cuantitativo.

Factores cualitativos:

- ✓ Efectividad de los controles internos vigentes (existencia de puntos débiles en el sistema de control interno).

- ✓ Complejidad de los procedimientos contables.
- ✓ Características del negocio: tipo de operaciones y naturaleza de los productos y servicios.
- ✓ Coyuntura económica general.
- ✓ Naturaleza de la partida analizada.
- ✓ Organización del ente a auditar.
- ✓ Cantidad y calidad del personal.
- ✓ Integridad de la gerencia.
- ✓ Cambios en los procedimientos contables.
- ✓ Conocimiento del cliente (auditoría recurrente o nueva auditoría).

Factores cuantitativos:

- ✓ Significatividad o importancia relativa de la partida a auditar respecto del conjunto de los estados contables.
- ✓ Volumen de transacciones realizadas por la entidad a auditar. (Pág. 43)

Según la Contraloría General del Estado (2009) sobre los riesgos de auditoría manifiesta:

Que al ejecutarse la Auditoría de Gestión, no estará exenta de errores y omisiones importantes que afecten los resultados del auditor expresados en su informe. Por lo tanto deberá planificarse la auditoría de modo tal que se presenten expectativas razonables de detectar aquellos errores que tengan importancia relativa; a partir de:

- ✓ Criterio profesional del auditor
- ✓ Regulaciones legales y profesionales
- ✓ Identificar errores con efectos significativos. (Pág. 60)

2.2.5.2 Composición del riesgo de auditoría

IBÍDEM 19 (2009) manifiesta que el riesgo global de auditoría cabe descomponerlo en:

Riesgo inherente: Es el riesgo de que ocurran errores significativos en la información contable, independientemente de la existencia de los sistemas de control.

El tipo de riesgo depende:

- ✓ De tipo de negocio.
- ✓ De su medio ambiente.
- ✓ Del tipo de transacciones.

El riesgo inherente afecta a la extensión del trabajo de auditoría, por ello a mayor riesgo inherente deberá existir una mayor cantidad de pruebas para satisfacer determinadas afirmaciones, transacciones o acontecimientos afectados por el riesgo.

Riesgo de control: Es el riesgo de que el sistema de control interno del cliente no prevenga, detecte o corrija dichos errores. Este tipo de riesgo se evalúa mediante el conocimiento y comprobación, a través de pruebas de cumplimiento, del sistema de control interno.

Riesgo de detección: Es el riesgo de que un error u omisión significativa existente no sea detectado, por último, por el propio proceso de auditoría. El nivel de riesgo de no detección está directamente relacionado con los procedimientos de auditoría debido a:

- ✓ La ineficiencia de los procedimientos de auditoría aplicados.
- ✓ La inadecuada aplicación de dichos procedimientos.
- ✓ Al deficiente alcance y oportunidad de los procedimientos seleccionados.
- ✓ La inapropiada interpretación del resultado de los procedimientos. (Pág. 44)

En base a lo anterior, se puede mencionar que el riesgo de auditoría es el resultado de errores significativos no detectados por el sistema de control interno de la entidad, por los procesos de auditoría, conllevando a emitir un informe de auditoría inadecuado.

2.2.6 Evidencias Suficientes y Competentes

La Contraloría General del Estado (2009) manifiesta que:

Las evidencias de auditoría constituyen los elementos de prueba que obtiene el auditor sobre los hechos que examina y cuando éstas son suficientes y competentes, son el respaldo del examen y sustentan el contenido del informe.

El auditor dedica la mayor parte de su trabajo a la obtención o elaboración de las evidencias, lo que logra mediante la aplicación de las técnicas de auditoría.

2.2.6.1 Elementos

Para que sea una evidencia de auditoría, se requiere la unión de dos elementos:

Evidencia suficiente (característica cuantitativa) y Evidencia competente (característica cualitativa), proporcionan a la auditor la convicción necesaria para tener una base objetiva en su examen.

- a) **Evidencias Suficientes.** - Cuando éstas son en la cantidad y en los tipos de evidencia, que sean útiles y obtenidas en los límites de tiempo y costos razonables.
- b) **Evidencias Competentes.**- Cuando, de acuerdo a su calidad, son válidas y relevantes.

2.2.6.2 Clases

- a) **Física.** - Que se obtiene por medio de una inspección y observación directa de actividades, documentos y registros.
- b) **Testimonial.**- Que es obtenida en entrevistas cuyas respuestas son verbales y escritas, con el fin de comprobar la autenticidad de un hecho.
- c) **Documental.**- Son los documentos logrados de fuente externa o ajena la entidad.

d) **Analítica.-** Es la resultante de computaciones, comparaciones con disposiciones legales, raciocinio y análisis.

2.2.6.3 Confiabilidad

Para que la evidencia sea aceptable, debe ser creíble y confiable. La calidad de la evidencia varía considerablemente según la fuente que la origina, como se demuestra en el siguiente cuadro (Págs. 65-67).

Tabla 2 : Calidad de la evidencia

MAYOR CONFIABILIDAD	MENOR CONFIABILIDAD
<p>Obtenida a partir de personas o hechos independientes de la entidad.</p> <p>Producida por una estructura de control interno efectivo.</p> <p>Por conocimiento directo:</p> <p>Observación, inspección o reconstrucción.</p> <p>De la alta dirección.</p>	<p>Obtenida dentro de la entidad.</p> <p>Producida por una estructura de control interno débil.</p> <p>Por conocimiento indirecto:</p> <p>Confianza en el trabajo de terceras personas. Ejemplo: auditores internos.</p> <p>Del personal de menor nivel.</p>

Fuente: La Contraloría General del Estado (2009)

Elaborado por: Aída María Loor Cedeño

En conclusión, la evidencia suficiente y competente es aquella que se obtiene por medio de análisis, inspección, observación, interrogación, confirmación, y otros procedimientos de auditoría, con el propósito de allegar bases razonables para el otorgamiento de un dictamen sobre la situación actual del ente auditado, la evidencia será suficiente cuando por los resultados de la aplicación de procedimientos de auditoría se comprueben razonablemente los hechos revelados y la evidencia será competente cuando sea válida y confiable, por este motivo la información que se obtiene de fuentes independientes es más confiable.

2.2.7 Indicadores de Gestión.

2.2.7.1 Concepto

Rodrigo & Orlando Estupiñan (2006) sobre el indicador de gestión establece que:

Es una expresión cuantitativa del comportamiento de las variables o de los atributos de un producto en proceso de una organización. Se clasifican en indicadores de gestión financieros, los calculados con base en el balance general y de resultados, y los indicadores de procesos, que determinan la eficiencia, la eficacia y la efectividad.

Un indicador de gestión es una herramienta que permite medir la gestión, o calcular el logro de objetivos sociales o institucionales.

Son indicadores de gestión social la medición de:

- ✓ La satisfacción de las necesidades o beneficio.
- ✓ La satisfacción de los deseos o la calidad.
- ✓ La satisfacción de las demandas o la participación, adaptación, y la cobertura.

Son indicadores de gestión institucional la medición de:

- ✓ La capacidad de respuesta a compromisos a corto plazo o liquidez.
- ✓ Los retornos de la inversión de recursos o productividad.
- ✓ La capacidad de apalancamiento o el endeudamiento. (Pág. 279)

En síntesis, un indicador de gestión es un instrumento que permite medir cuantitativamente o cualitativamente el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos en base a lo proyectado, histórico o estándar, y el uso de los recursos, es decir permite medir los niveles de eficacia y eficiencia.

2.2.7.2 Clasificación de los indicadores de gestión

La Contraloría General del Estado (2009), señala como clasificación de los indicadores de gestión lo siguiente:

1. Indicadores cuantitativos y cualitativos

Los indicadores desde el punto de vista de instrumento de gestión, son de dos tipos:

- a) **Indicadores cuantitativos.** Son valores y cifras que se establecen periódicamente de los resultados de las operaciones, son un instrumento básico.
- b) **Indicadores cualitativos,** que permite tener en cuenta la heterogeneidad, las amenazas y las oportunidades del entorno organizacional; permite además evaluar con un enfoque de planeación estratégica, la capacidad de gestión de la dirección y demás niveles de la organización.

2. Indicadores de gestión universalmente utilizados

Los indicadores de gestión universalmente conocida y utilizada para medir la eficiencia, la eficacia, las metas, los objetivos y en general el cumplimiento de la misión institucional pueden clasificarse de la siguiente manera:

Indicadores de resultados por áreas y desarrollo de información: Se basan en los resultados operativos y financieros de la gestión y muestran la capacidad administrativa del ente económico, para observar, evaluar y medir aspectos como:

- a) De la organización en los sistemas de información, calidad, oportunidad y disponibilidad de la información.
- b) Arreglo para la retroalimentación y mejoramiento continuo.
- c) La información que sirva de base para la preparación de los indicadores, entre ellos resaltan:
 - ✓ Los ingresos y los gastos frente a metas de presupuestos.
 - ✓ Cantidad de empleados y participación en el ingreso y en el gasto.

- ✓ Tamaño y dimensión de la producción frente al sector económico al que pertenece y con otros sectores.

Indicadores estructurales: La estructura orgánica y su funcionamiento permiten identificar los niveles de dirección y mando, así como, su grado de responsabilidad en la conducción institucional. Estos indicadores sirven para establecer y medir aspectos como:

- ✓ Participación de los grupos de conducción institucional frente a los grupos de servicios operativos y productivos.
- ✓ Unidades de organizaciones formales e informales que participan en la misión del ente económico.
- ✓ Unidades administrativas, económicas, productivas y demás que permiten el comportamiento eficiente hacia objetivos establecidos en la organización.

Indicadores de recursos: Estos indicadores tienen relación con la planificación de las metas y objetivos, considerando que para planear se requiere contar con recursos. Estos indicadores sirven para medir y evaluar lo siguiente:

- ✓ Planificación de metas y cumplimiento de los planes establecidos.
- ✓ Formulación de presupuestos, metas y resultados de logro.
- ✓ Presupuesto de grado corriente en comparación con el presupuesto de inversión.
- ✓ Recaudo y administración de la cartera.
- ✓ Administración de los resultados logísticos.

Indicadores de proceso: Se aplica a las funciones operativas de la organización, se relaciona con el cumplimiento de su misión y objetivos sociales. Estos indicadores sirven para establecer el cumplimiento de las etapas o fases de los procesos, en cuanto a:

- ✓ Extensión de las etapas de los procesos administrativos.
- ✓ Extensión de las etapas de la planeación.

- ✓ Agilidad en la prestación de servicios o generación de productos que indican la celeridad en el ciclo administrativo.
- ✓ Aplicaciones tecnológicas y sus comparaciones evolutivas.

Indicadores de personal: Presenta las actividades del comportamiento de la administración de los recursos humanos, sirve para medir y establecer el grado de eficiencia y eficacia en la administración de los recursos humanos, dentro de los siguientes aspectos:

- ✓ Condiciones remunerativas comparativas con otras al sector.
- ✓ Comparación de la clase, cantidad y calidad de los servicios.
- ✓ Comparación de servicios per cápita
- ✓ Rotación y administración del personal, referida a novedades y situaciones administrativas del área.
- ✓ Aplicación y existencia de políticas y elementos de inducción, motivación y promoción

Indicadores de atención de quejas y reclamos: Son los que se relacionan con el comportamiento de la entidad frente a los usuarios externos ya sean personas jurídicas o naturales. Estos indicadores miden los siguientes aspectos:

- ✓ Velocidad y oportunidad de las respuestas al usuario.
- ✓ La demanda y oferta en el tiempo.
- ✓ Transacciones con el público, relativos a servicios corrientes y esporádicos (comportamiento de la demanda potencial, demanda atendida, demanda insatisfecha).
- ✓ Satisfacción permanente de los usuarios.
- ✓ Calidad de servicio (tiempo de atención, información).
- ✓ Número de quejas, atención y corrección.
- ✓ Existencia y aplicabilidad de normas y reglamentos.
- ✓ Generan satisfacción o insatisfacción sobre aquellos índices fundamentales como son la rentabilidad y los índices de competitividad.

Indicadores de aprendizaje y adaptación Se aplican a los relacionados con el personal interno, y a aquellas personas externas que tienen relación con el ente económico dentro de la prestación de servicios o venta de bienes o de futuros clientes o personas que ayudarían en un futuro al logro de los objetivos de la empresa. Los indicadores que podrían ser aplicables, mostrarían:

- ✓ Existencia de unidades de investigación y entrenamiento.
- ✓ Estudio y tareas de adiestramiento.
- ✓ Investigación para el mejoramiento y adaptación tecnológica.
- ✓ Mejoramiento de métodos, procedimientos y formatos.
- ✓ Corresponden al comportamiento del recurso humano dentro del proceso evolutivo, tecnológico, grupal y de identidad.

3. Indicadores globales, funcionales y específicos

Para evaluar adecuadamente la gestión en forma global y de cada uno de los componentes es necesario, previamente, definir o formular respecto de cada una de ellas, la misión, los objetivos que orientará su accionar y establecer sus propias metas de productividad y de gestión. Esto es posible a través de los indicadores globales, funcionales o particulares y específicos.

Indicadores globales: Los indicadores globales son aquellos que miden los resultados en el ámbito de institución y la calidad del servicio que proporciona a los distintos usuarios. A modo de ejemplo, se puede mencionar los siguientes:

- ✓ Tiempo de respuesta frente a los trámites o requerimiento solicitados.
- ✓ Grado de cumplimiento de los programas y proyectos con relación a lo programado.
- ✓ Ejecución presupuestaria relacionada con el presupuesto asignado.
- ✓ Prestaciones de servicios con relación a los solicitados.
- ✓ Costos de las prestaciones de servicios otorgados.

En todo caso es importante señalar, que por lo general estos indicadores miden aspectos cuantitativos tanto monetarios o no monetarios.

Una primera condición para crear indicadores globales es que la institución haya sido capaz de definir los objetivos que orientan su quehacer institucional y luego traducir estos objetivos en metas de corto, mediano y largo plazo.

Los indicadores globales evalúan los elementos de planificación estratégica, esto es la misión, los objetivos institucionales, las metas de productividad y de gestión.

Indicadores funcionales o particulares: En este tipo de parámetros se debe tener presente la complejidad y variedad de las funciones que se desarrollan en las entidades públicas. Por lo tanto cada función o actividad, debe ser medido de acuerdo a sus propias características, considerando también de que entidad se trata. Sin embargo, los mismos indicadores globales deben ser adaptados a las funciones o actividades específicas.

Indicadores específicos: Los indicadores específicos se refieren a una función determinada, o bien a un área o proceso en particular. (Págs. 84-93)

2.3 IDEA A DEFENDER

2.3.1 Idea General

La auditoría de gestión permitirá determinar la eficiencia y eficacia al proceso de cedulação en la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulação de Orellana periodo 2015

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación sobre el tema: “Auditoría de gestión en la Oficina Técnica provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana, provincia Orellana, año 2015”, se basa en los enfoques de investigación cuantitativo y cualitativo.

3.1.1 Enfoque cuantitativo

Esta investigación posee un enfoque cuantitativo por cuanto la investigación realiza la recolección de datos para comprobar la idea a defender, con base en la medición de los indicadores. De esta forma se obtuvo información de la institución en forma de datos numéricos que se sintetizaron para la conclusión de datos medidos, así como también el análisis, interpretación y medición de los mismos, como en el caso de la encuesta aplicada a los usuarios que fue necesariamente sometida a la tabulación e interpretación de datos, con la finalidad de obtener más información confiable para mayor conocimiento del investigador, por ende se pudo determinar cuál es la verdadera situación en la que se encuentra la institución, en base a esto, se formula recomendaciones que ayudan a mejorar la gestión institucional.

3.1.2 Enfoque cualitativo

Mediante la aplicación de la investigación cualitativa se evalúa el control interno, con el fin de verificar el cumplimiento de los objetivos de la institución, la eficiencia y eficacia en el proceso de cedulación. De igual forma este tipo de investigación permite realizar la interpretación de flujo gramas, con el fin de comprender de mejor manera el proceso de cedulación que se llevan a cabo en la institución.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

En el desarrollo del presente trabajo de investigación se aplicaron los siguientes tipos de investigación.

3.2.1 Investigación de campo

La obtención de la información se lo realizó en las instalaciones en la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana, mediante observación directa, encuestas y entrevistas aplicadas a los funcionarios. También se aplicó encuestas a los usuarios de los servicios que ofrece la entidad.

3.2.2 Investigación descriptiva

En el presente trabajo se utiliza el tipo de investigación descriptiva porque se describe situaciones y eventos que se dieron en la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana, esto permite describir todas las características de los problemas que se suscitaron en la institución.

3.2.3 Investigación bibliográfica o documental

Permitió extraer información teórica referente al objeto de estudio, a través de libros, módulo, folletos, internet, entre otros documentos; los cuales sirvieron de referencia y guía; adicionalmente, se recopiló la documentación interna para el análisis de los procedimientos.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

La población de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana, está conformada por quince funcionarios. Por ser reducido el número de personas que conforman el cuerpo directivo y administrativo de la misma, se

analizó el 100% de sus integrantes, es decir la totalidad, con el propósito de obtener evidencias confiables y pertinentes.

Tabla 3 : Población de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana

N°	Cargo	Nombre
1	Coordinador de Oficina Técnica	Lcda. Norma Mora
2	Talento Humano	Lcda. Dolores Verduga
3	Contabilidad	Sra. Jackeline Quinteros
4	Delegado Administrativo y Juez de Matrimonio	Ing. Edwin Bastidas
5	Tecnología de la comunicación e información	Tlgo. Francisco Armijos
6	Supervisión de Agencia	Sra. Aida Loor
7	Fábrica de cédulas	Sra. Rut Ron
8	Archivo	Sra. Verónica Andrade
9	Recaudación	Sra. Katherine Changuán
10	Ventanilla universal de atención	Sra. Oliva Coquinche
11	Ventanilla universal de atención	Sr. Walter Ledesma
12	Ventanilla universal de atención	Sra. Carla Angulo
13	Ventanilla universal de atención	Sr. Edgar Yumbo
14	Ventanilla universal de atención	Sr. Luis Cadena
15	Conductor institucional	Sr. Jimmy Pogo

Fuente: Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana

Elaborado por: Aida María Loor Cedeño

3.3.2 Muestra

En el presente trabajo de investigación se tomó una muestra al azar en un número de 68 usuarios que asisten a la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Para la obtención de la información necesaria se hizo uso de los siguientes métodos, técnicas e instrumentos de investigación:

3.4.1 Método inductivo

En el presente trabajo de investigación el proceso de conocimiento se inicia con la observación de cada una de las actividades de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana, con el propósito de llegar a saber la situación general de la institución, además este método permite concluir con la comprobación de la idea a defender y su demostración sobre los niveles de eficiencia, eficacia y economía con los que se han manejado los recursos de la entidad.

3.4.2 Método deductivo

En el presente trabajo de investigación se aplica el método deductivo, el mismo que parte de situaciones generales explicadas en el marco teórico, el cual se adapta a la propuesta de este trabajo investigativo.

3.4.3 Método analítico

La utilización de este método consistió en deducir mediante las entrevistas al personal operativo sobre el proceso de cedulación en la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana.

3.4.4 Técnicas de investigación.

Para el desarrollo del presente estudio se utilizarán las siguientes técnicas e instrumentos:

3.4.5 Instrumentos

Cuestionario.- El cuestionario es una técnica de recolección de información, a través del planteamiento de preguntas inherentes a un tema o varios temas específicos. Esta técnica

fue utilizada para evaluar los componentes del Control Interno, basado en el modelo de evaluación COSO I, el mismo que refiere una estructura de cinco componentes, basados en los principios estructurales de dicho componente, de los cuales se obtuvieron las preguntas aplicadas en el cuestionario.

Encuestas: Se dirigió esta técnica a los usuarios de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana, se utilizó esta técnica como un instrumento el cuestionario de preguntas cerradas.

Entrevistas: Se utilizó como instrumento el cuestionario de preguntas abiertas y se dirigió a los empleados y funcionarios de la entidad evaluada.

Observación directa: Se aplicó esta técnica en las mismas dependencias de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana, para verificar el desarrollo de los procesos y el uso de la documentación.

3.5 RESULTADOS

Los resultados de la presente investigación se incluyeron en el informe final de auditoría el cual se ve reflejado con una opinión acerca del propósito de la eficiencia y eficacia al proceso de cedulación de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana periodo 2015

3.5.1 Tabulación y Análisis de Información

Pregunta 1: Cuando usted asiste a la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana ¿Es recibida con cordialidad y esmero por parte de los funcionarios públicos?

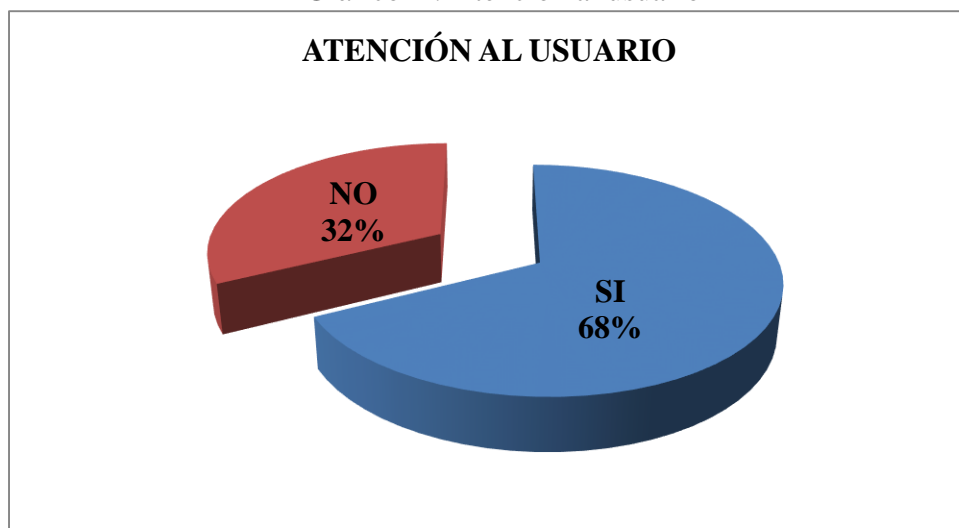
Tabla 4 : Atención al usuario

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	46	68%
NO	22	32%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta usuarios

Elaborado por: Aida María Loor Cedeño

Gráfico 2 : Atención al usuario



Fuente: Encuesta usuarios

Elaborado por: Aida María Loor Cedeño

Análisis: Según la encuesta realizada a los usuarios que asisten a la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana, el 68% ha recibido un trato de cordialidad y esmero por parte de los funcionarios, mientras que el 32% manifestaron que no han recibido este tipo de atención.

Interpretación: Una vez aplicada la encuesta a los usuarios de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación, se pudo determinar que los

funcionarios reciben a los usuarios con cordialidad y esmero, este criterio se pudo determinar una vez observado el proceso de atención al cliente.

Pregunta 2: ¿Son despejadas todas sus dudas respecto a la información que usted solicita?

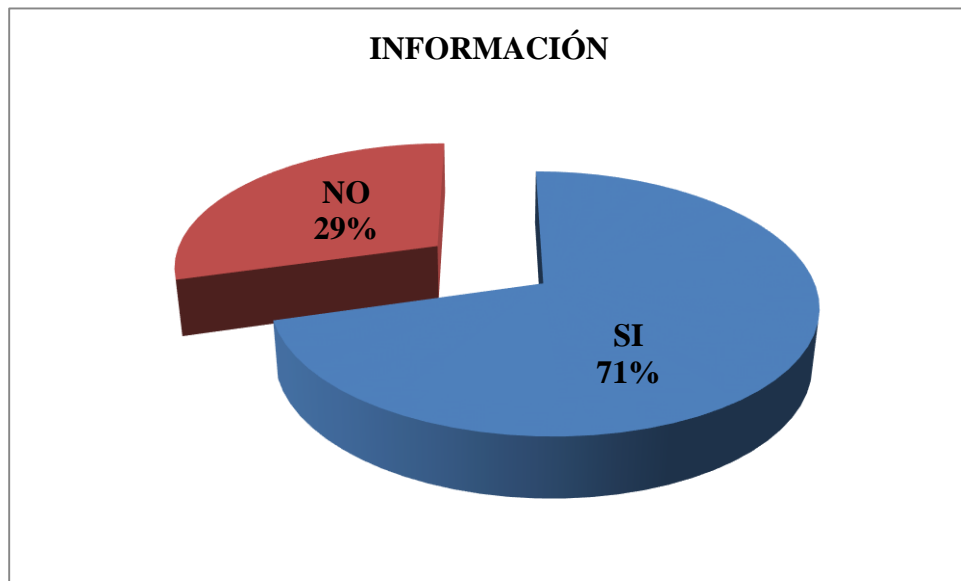
Tabla 5 : Información

OPCCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	48	71%
NO	20	29%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta usuarios

Elaborado por: Aida María Loor Cedeño

Gráfico 3 : Información



Fuente: Encuesta usuarios

Elaborado por: Aida María Loor Cedeño

Análisis: El 71 % de los encuestados considera que son despejadas todas sus dudas respecto a la información que solicita en la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación, mientras que el 29 % manifestaron que no se despejan las inquietudes.

Interpretación: Las respuestas que nos proporcionaron los encuestados nos permitieron llegar al criterio que los funcionarios están capacitados para brindar información oportuna para despejar cualquier inquietud que solicitan los usuarios.

Pregunta 3: Al momento de realizar un trámite relacionado con el proceso de cedulaación ¿Se satisface su requerimiento de manera eficiente?

Tabla 6 : Satisfacción del cliente

OPCCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	44	65%
NO	24	35%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta usuarios

Elaborado por: Aida María Loor Cedeño

Gráfico 4 : Satisfacción al cliente



Fuente: Encuesta usuarios

Elaborado por: Aida María Loor Cedeño

Análisis: De acuerdo al criterio de los usuarios encuestados, el 65,00 % se sienten satisfechos por los requerimientos solicitados en cuanto al proceso de cedulaación, mientras que el 35,00 % expresaron una inconformidad por el servicio.

Interpretación: El criterio que manifestaron los encuestados supone que los requerimientos que realizan los usuarios son satisfechos de manera eficiente, cumpliendo con los procedimientos establecidos para el servicio al cliente.

Pregunta 4: Si surge algún inconveniente para obtener su cédula de identidad ¿Se soluciona de manera inmediata su problema?

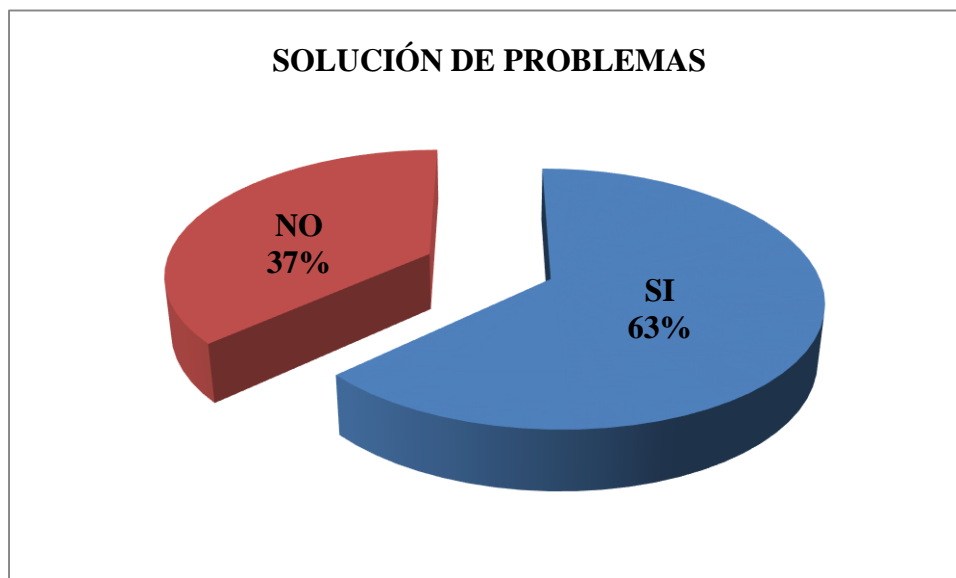
Tabla 7 : Solución de problemas

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	43	63%
NO	25	37%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta usuarios

Elaborado por: Aida María Loor Cedeño

Gráfico 5 : Solución de problemas



Fuente: Encuesta usuarios

Elaborado por: Aida María Loor Cedeño

Análisis: De acuerdo a los datos de la encuesta, el 63 % manifestaron que si se dan respuestas inmediatas ante la presencia de problemas para obtener la cédula; mientras que el 37 % expresaron que los funcionarios no le proporcionan la ayuda necesaria.

Interpretación: Cuando los usuarios se acercan a la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación y se presenta algún inconveniente relacionado a la inconformidad de datos, no se presenta una respuesta ágil, esto resulta puesto que la organización no tiene un departamento legal que permita realizar las resoluciones administrativas

Pregunta 5: ¿Qué calificación da usted al servicio de cedulación que se en la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana?

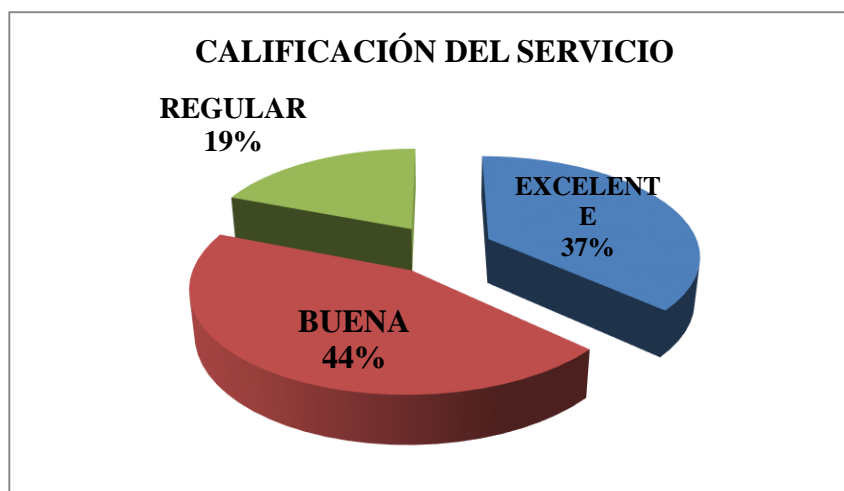
Tabla 8 : Calificación del servicio

OPCCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	25	37%
BUENA	30	44%
REGULAR	13	19%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta usuarios

Elaborado por: Aida María Loor Cedeño

Gráfico 6 : Calificación del servicio.



Fuente: Encuesta usuarios

Elaborado por: Aida María Loor Cedeño

Análisis: La apreciación del servicio de cedulación, toma como base el criterio emitido por los usuarios que asisten a la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación para obtener su cédula de identidad, por tal razón tenemos: la mayoría con un 44 % respondió que el servicio es bueno, un 37 % aseguro que el

servicio es excelente, mientras que la minoría con un 19 % manifestó que el servicio recibido es regular.

Interpretación: Los usuarios que acuden a la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación en general manifiestan que la atención recibida por parte de los funcionarios es buena, lo que implica un grado de eficiencia aceptable.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TITULO


AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA


4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015		Ref. /	Pág.
		IPT	1/2
		Realizado por:	A.M.L.C
		Revisado por:	P.E.D.C
Fecha			
			10/01/2016
			13/01/2016
ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO			
REF.	CONTENIDO		
ARCHIVO PERMANENTE			
CC	Carta de Compromiso		
CA	Contrato		
MP	Memorándum de Planificación		
PGA	Plan General de Auditoría		
MA	Cédula de Marcas de Auditoría		
ARCHIVO CORRIENTE			
FASE I: FAMILIARIZACIÓN Y REVISIÓN DE LEGISLACIÓN Y			
AB	Programa general		
AB-1	Entrevista		
AB-2	Antecedentes de la institución		
AB-3	Visita a las instalaciones		
AB-4	Presentación de los procesos mediante flujogramas		
AB-5	Narrativas de los flujogramas		
AB-6	Análisis FODA		
AB-6a	Matriz de evaluación de factores internos del FODA		
AB-6b	Matriz de evaluación de factores externos del FODA		
FASE II: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO			
AC	Programa general		
AC-1	Aplicación del Cuestionario de Control Interno		
AC-2	Matriz Riesgo de control		
AC-3	Matriz Riesgo inherente		
AC-4	Matriz Riesgo de detección		
AC-5	Informe de Control Interno		

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015		Ref. /	Pág.
		IPT	2/2
		Realizado por:	A.M.L.C
		Revisado por:	P.E.D.C
		Fecha	10/01/2016
			13/01/2016
ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO			
REF.	CONTENIDO		
FASE III: DESARROLLO DE HALLAZGOS			
AD	Programa general		
AD-1	Aplicación de las pruebas sustantivas		
AD-2	Aplicación de las encuestas a los usuarios de la la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana		
AD-3	Explicación de los índices de calidad en el servicio		
AD-4	Indicadores de gestión		
AD-5	Hallazgos de auditoría		
FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS E INFORME DE AUDITORIA			
AE	Programa general		
AE-1	Informe de auditoría de gestión		

4.2.1 Archivo Permanente

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015		Ref. /	Pág.
		CC	1/2
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha 10/01/2016
	Revisado por:	P.E.D.C	13/01/2016
CARTA DE COMPROMISO			
<p>Francisco de Orellana, 09 de Enero del 2016</p> <p>Lcda. Norma Mora COORDINADORA DE OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA</p> <p>Saludos cordiales:</p> <p>Esta carta es para confirmar el acuerdo de la realización de la Auditoría de Gestión al proceso de cedulación y su relación con la atención al usuario, por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2015. Cuyo producto final será el informe que contendrá hallazgos, conclusiones y recomendaciones que serán de beneficio en la toma de decisiones de la Administración.</p> <p>La Auditoría se realizará en concordancia con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, así como boletines de auditoría. Dichos boletines y NIA's requieren que planeemos y desempeñemos la auditoría para obtener una certeza razonable sobre si las áreas en evaluación están libres de errores, omisiones o cualquier otra situación que afecte su eficiencia, eficacia y economía.</p> <p>Sí, por alguna razón no se puede determinar una conclusión sobre la auditoría, podemos rehusarnos a expresar una opinión o a emitir un informe como resultado de la carta decompromiso.</p>			

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	Ref. /	Pág.	
	CC	2/2	
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha
	Revisado por:	P.E.D.C	10/01/2016
			13/01/2016

CARTA DE COMPROMISO



Aunque una auditoría incluye adquirir un conocimiento suficiente del Control Interno para planificar, determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría que será realizado, la misma que no está diseñada para proporcionar seguridad sobre el control interno o para identificar condiciones reportables. Sin embargo la auditora se compromete a desarrollar la auditoría de acuerdo a la carta de trabajo y a las Normas de Auditoría. La entidad asume entera responsabilidad por la integridad y fidelidad de la información a ser auditados. Por lo tanto la auditora no asume por medio del presente contrato ninguna obligación de responder frente a terceros por las consecuencias que ocasione cualquier omisión o error voluntario o involuntario.

Esperamos una colaboración total y parcial con su personal y confiamos en que ellos pondrán a nuestra disposición todos los registros y otra información que se requiera en relación con nuestra Auditoría. Nuestros honorarios se compensarán al apoyo brindando por la entidad auditada, les notificamos inmediatamente las circunstancias que encontremos y que puedan afectar significativamente nuestra Auditoría.

Sírvase firmar y devolver la copia adjunta de esta carta para indicar su conocimiento y acuerdo sobre los arreglos para nuestra Auditoría de Gestión.

Atentamente,

 Aida María Loor Cedeño
AUDITORA INDEPENDIENTE

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015 	Ref. /	Pág.	
	CA	1/3	
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha
	Revisado por:	P.E.D.C	10/01/2016
			13/01/2016

CONTRATO DE AUDITORÍA

En Francisco de Orellana a los 10 días del mes de enero de dos mil dieciséis.

REUNIDOS.

De una parte, la Lcda. Norma Mora en nombre y representación de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana, en adelante “**la entidad**”.


Y de otra Egda. Aida María Loor Cedeño actuando en nombre de L&C Asociados - Auditora Independiente, constituida el 01 de enero de 2014, domiciliada en el Km 1 ½ Vía Loreto en adelante “**la auditora**”.


- 1) Que la entidad desea celebrar un contrato de auditoría de gestión correspondiente al periodo 2015.
- 2) Que la firma de auditoría L&C Asociados - Auditora Independiente, que acepta el encargo, está inscrita en el Registro Oficial de Auditores con el número GYQ – D001 -14.
- 3) Que a los fines indicados, ambas partes suscriben el presente contrato de auditoría, que se registrará por las siguientes:


CLAUSULAS


Primera.- La Auditora realizará la auditoría de gestión del periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2015 de la entidad.

Al completar la auditoría, se emitirá un informe que contendrá su opinión técnica sobre todos los hallazgos encontrados en las mismas.

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	Ref. /	Pág.	
	CA	2/3	
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha
	Revisado por:	P.E.D.C	10/01/2016
			13/01/2016
CONTRATO DE AUDITORÍA			
<p>Segunda.- La auditora realizará su trabajo de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, así como con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas publicadas por el Comité de Auditoría del Instituto Americano de Contadores Públicos de los Estados Unidos de Norteamérica. En consecuencia, en bases selectivas, obtendrán la evidencia justificativa de la información incluida en los registros contables. Como parte de la auditoría y únicamente a efectos de determinar la naturaleza, oportunidad y amplitud de los procedimientos de auditoría, la auditora tendrá en cuenta la estructura del control interno de la entidad.</p> <p>Tercera.- La Coordinadora de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana es responsable de la formación de las cuentas a las que se ha hecho referencia anteriormente, así como de entregarlas a la auditora, debidamente firmadas, dentro del plazo que para su aprobación establece la ley. En este sentido, la Administración es responsable del adecuado funcionamiento del proceso de cedulación y del mantenimiento de una estructura de control interno que sea suficiente para emitir los respectivos informes a las autoridades de control. La Administración también es responsable de proporcionar a la auditora, cuando éstos así lo soliciten, todos los documentos necesarios, así como de indicarle al personal de la Entidad a quien pueden dirigir sus consultas.</p> <p>Cuarta.- De acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, la auditora hará consultas específicas a la Coordinadora y a otras personas sobre la información y sobre la eficacia del control interno.</p>			

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	Ref. /	Pág.	
	CA	3/3	
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha
	Revisado por:	P.E.D.C	10/01/2016
			13/01/2016
CONTRATO DE AUDITORÍA			
<p>Quinta.-</p> <p>A) Cuando se trate del período inicial de contratación.</p> <p>La duración del presente contrato será de 3 meses, a contar desde el momento de aceptación por las partes.</p> <p>B) Para los registros posteriores al periodo inicial de contratación.</p> <p>Los registros objeto del presente contrato son de la entidad correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015.</p> <p>Sexta.- La entidad no debe cancelar ningún valor a la auditora por concepto de honorarios, ya que la presente auditoría es un tema de investigación previo a la obtención de un título profesional.</p> <p>Cláusula de sometimiento a la jurisdicción competente.- Para la resolución de los conflictos que puedan surgir en la aplicación o interpretación del presente contrato, ambas partes declaran someterse a la jurisdicción de los juzgados y Tribunales de Orellana con renuncia a su propio fuero si éste fuera otro. Y en prueba de conformidad con cuanto anteceda, ambas partes firman el presente contrato por duplicado en el lugar y fecha arribaindicados.</p>			
Firma		Firma	
M&L Asociados – Auditora Independiente		Coordinador de Oficina Técnica	

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	Ref. /	Pág.	
	MP	1/2	
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha
	Revisado por:	P.E.D.C	10/01/2016
			13/01/2016
MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN			
<p>INTRODUCCIÓN</p> <p>Este memorándum se elabora como parte de la planificación de la auditoría de gestión al proceso de cedulaación de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana, como una forma de verificar las actividades que se deberán realizar.</p> <p>OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar el proceso de cedulación en función del proceso de atención al usuario. • Estructurar los resultados de la auditoría de gestión. <p>INFORMACIÓN BÁSICA PARA LA AUDITORÍA</p> <p>a) Puestos claves de la entidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinadora • Operador módulo 1 • Operador módulo 2 • Operador módulo 3 • Operador módulo 4 • Operador módulo 5 <p>b) Cronograma de actividades</p> <p>Período a revisar 01 de Enero al 31 de Diciembre 2015</p>			

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	Ref. /	Pág.	
	MP	2/2	
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha
	Revisado por:	P.E.D.C	10/01/2016
			13/01/2016

MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN

- Visita exploratoria 13 de enero de 2016
- Entrega del Informe 21 de marzo de 2016

c) Generalidades y operaciones

La entidad se dedica a las actividades referentes a la inscripción y registro de hechos y actos, así como cedulaación de los ciudadanos de la zona de influencia.

TRABAJO A REALIZAR


El trabajo de auditoría en la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana se apoyará en la metodología de la auditoría de gestión, papeles de trabajo y entrevista.

INFORME A PRESENTAR


Como resultado de la auditoría se presentará un informe dirigido a la Coordinadora de la entidad, el cual incluirá los hallazgos, recomendaciones y comentarios pertinentes que sean útiles para mejorar la gestión administrativa dentro de la institución.

EQUIPO RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

El trabajo tanto de campo, incluyendo todas y cada una de sus fases, estará a cargo de la auditora, la misma que realizará todas las actividades incluidas en la metodología; elaborará los papeles de trabajo y presentará el informe de los principales hallazgos de la auditoría.


 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	Ref. /	Pág.	
	PGA	1/2	
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha
	Revisado por:	P.E.D.C	10/01/2016
			13/01/2016
PLAN GENERAL DE AUDITORÍA			
CLIENTE:			
Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana			
1. REQUERIMIENTO DE LA AUDITORIA:			
Informe estándar			
2. FECHA DE INTERVENCIÓN:			
Inicio de trabajo de campo	11 – 01 - 2016		
Finalización de trabajo de campo	18 – 03 - 2016		
Discusión del borrador del informe	20 – 03 - 2016		
Emisión del informe final de auditoria	21 – 03 - 2016		
3. PERSONAL ASIGNADO:			
Aida María Loor Cedeño	Auditora		
Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova	Auditor Supervisor		
4. DÍAS PRESUPUESTADOS		90 Días	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Normas Internacionales de Auditoria (NIA´s) ✓ Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA´s) ✓ COSO ✓ Ley General de Registro Civil, Identificación y Cedulación 			
6. RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES			
Hojas de papel	\$ 20,00		
Bolígrafos	\$ 1,50		
Libreta de apuntes	\$ 3,50		
Cd's	\$ 10,00		
Impresiones	\$ 75,00		


 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	Ref. /	Pág.	
	PGA	2/2	
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha
	Revisado por:	P.E.D.C	10/01/2016
PLAN GENERAL DE AUDITORÍA			
7. ENFOQUE DE LA AUDITORÍA			
7.1. Objetivo General:			
Realizar una auditoría de gestión en la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana, para determinar la relación con la atención a los usuarios que asisten a esta entidad.			
7.2. Alcance:			
La auditoría fue ejecutada en la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana, adquiriendo conocimiento y comprensión de la entidad, analizar riesgos de la evaluación a las diferentes áreas funcionales; con una duración de 90 días laborables y los llevó a cabo la autora.			
8. COLABORACIÓN DEL CLIENTE			
Información necesaria para realizar la auditoria			


 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015		Ref. /	Pág.
		MA	1/1
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha
	Revisado por:	P.E.D.C	10/01/2016
MARCAS DE AUDITORÍA			
DESCRIPCIÓN		MARCA	
Suma vertical de los datos de la columna		+	
Observado físicamente		OF	
Eficiencia inspeccionada		β	
Totalizado		Σ	
Eficacia examinada		£	
Proceso inspeccionado		¥	
Hallazgo de Auditoría de gestión		HAG	
No reúne requisitos		∅	
Comprobación de operaciones autorizadas		C	
Comprobación de operaciones no autorizadas		Ⓒ	
Verificación sobre el cumplimiento de una actividad		y	
Seguimiento de una actividad		>	
Actividad novedosa		?	


4.2.2 Archivo Corriente


4.2.2.1 FASE I: Familiarización y Revisión de Legislación y Normativa

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015		Ref. /	Pág.	
		AB	1/2	
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha	
	Revisado por:	P.E.D.C	10/01/2016	
			13/01/2016	
PROGRAMA GENERAL FASE I FAMILIARIZACIÓN Y REVISIÓN DE LEGISLACION Y NORMATIVIDAD				
Objetivo General: Obtener información general sobre la entidad y las principales actividades realizadas en el proceso de cedulación en la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana, a fin de identificar globalmente las condiciones existentes para ejecutar la Auditoría.				
Descripción del trabajo	Horas establecidas	Horas reales	REF	Fecha
Entreviste a la Coordinadora de la institución, con el fin de explicar los objetivos de la auditoría a realizar.	3	3	AB-1	11/01/2016
Recopile la información sobre los antecedentes de la entidad.	2	2	AB-2	12/01/2016
Visite las instalaciones de la organización para establecer con claridad la ubicación de sus instalaciones.	2	2	AB-3	13/01/2016
Presente los procesos mediante flujogramas	2	2	AB-4	13/01/2016

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015		Ref. /	Pág.	
		AB	2/2	
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha	
	Revisado por:	P.E.D.C	10/01/2016	
PROGRAMA GENERAL FASE I FAMILIARIZACIÓN Y REVISIÓN DE LEGISLACION Y NORMATIVIDAD				
Descripción del trabajo	Horas establecidas	Horas reales	REF	Fecha
Narre los flujogramas	2	2	AB-5	13/01/2016
Realice Análisis FODA	2	2	AB-6	13/01/2016
Matriz de evaluación de factores internos del FODA	2	2	AB-6a	13/01/2016
Matriz de evaluación de factores externos del FODA	2	2	AB-6b	13/01/2016

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015		Ref. /	Pág.
		AB - 1	1/2
		Realizado por:	Fecha
		A.M.L.C	10/01/2016
		Revisado por:	13/01/2016
		P.E.D.C	
ENTREVISTA A LA COORDINADORA			
Preguntas	Respuestas	Análisis	Marca de auditoría
¿Cuántos años lleva usted como Coordinadora de Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana?	7 años como Coordinadora Provincial	La respuesta proporcionada por la Coordinadora de la entidad, nos demuestra que se cuenta con suficiente experiencia en el ámbito administrativo de Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación	Y
¿Qué cambios han surgido en la entidad que usted dirige?	El más importante es el proceso de modernización de la institución que no solo ha sido infraestructura si no la dotación de equipos tecnológicos, recurso humano entre otros, lo que ha permitido la prestación de servicios de calidad con calidez, mejoramiento de la calidad de vida laboral	Los procesos de transformación denotan la predisposición del personal que labora en la organización para someterse a un proceso de mejoramiento administrativo y operativo conforme a las disposiciones del Gobierno Nacional	¥
¿Cuál es su función como Coordinadora de Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana?	Velar por la aplicación de los lineamientos y directrices zonales y de la Dirección General. Además de remitir los reportes tanto del área administrativa como de servicios	Las funciones que ejerce la Coordinadora de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación, son determinadas de acuerdo al estatuto orgánico de la institución	¥
¿Qué debilidades mantiene esta institución?	La falta de compromiso por parte de los servidores que no asimilan el proceso de cambio que ha vivido la Institución, lo que nos les permite rendir al máximo como lo espera la Institución	Esta debilidad interfiere de manera directa en el proceso operativo que mantiene la entidad.	¥

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015		Ref. / AB - 1	Pág. 2/2
		Realizado por: A.M.L.C	Fecha 10/01/2016
		Revisado por: P.E.D.C	13/01/2016
ENTREVISTA A LA COORDINADORA			
Preguntas	Respuestas	Análisis	Marca de auditoría
¿Se evalúa permanentemente al personal que tiene contacto directo con el usuario?	Si se lo realiza a través de la Unidad de Calidad de Procesos y de Talento Humano	Las evaluaciones de desempeño forman parte de las políticas que establece el Ministerio de Relaciones Laborales.	Y
¿Se han definido los objetivos estratégicos que la entidad debe cumplir de manera anual?	Los objetivos estratégicos institucionales son: Incrementar la satisfacción del usuario, el registro e inscripciones oportunas de hechos y actos civiles, la identificación en documento electrónico de los ecuatorianos y extranjeros residentes en el país, la oferta y provisión de servicios electrónicos	Los objetivos estratégicos los establece el organismo de control pertinente a la administración central de la entidad.	Y
¿Se mantiene canales de comunicación interna que permitan corregir contingencias que suceden dentro del proceso de cedula?	Si, a través de reuniones periódicas, a fin de revisar los instructivos de los diferentes procesos	El correo institucional constituye el medio de comunicación entre los funcionarios de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedula	C
¿Qué medidas se toman con el fin de optimizar el tiempo de entrega de la cédula de ciudadanía?	Socialización permanente al personal del área producción y de módulos universales, a fin de reducir el tiempo de espera por parte de los usuarios para la entrega de la cédula	Los procesos de capacitación a los que se someten los funcionarios de la institución, permiten optimizar los tiempos de entrega del documento solicitado.	Y

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015		Ref. /	Pág.
		AB - 2	1/1
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha
	Revisado por:	P.E.D.C	10/01/2016
			13/01/2016
ANTECEDENTES DE LA ENTIDAD			
<p>La Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana, inició sus labores aún perteneciendo a la Provincia de Napo, a raíz de la provincialización de Orellana pasó a convertirse en Dirección Provincial de Orellana en el año 1998. Prestaba sus servicios en locales arrendados cuyas condiciones eran, de forma muy general como institución muy precarias.</p> <p>Inicialmente solo se prestaba el servicio de Registro Civil, luego de arduas gestiones se aprueba el servicio de Identificación y Cedulación en la provincia de Orellana, iniciando desde el año 2004.</p> <p>Gracias al decreto de estado emergente y con la gestión y apoyo de la Lcda. Norma Mora y el entonces Director General Ing. Paulo Rodriguez, la Institución pasó a formar parte de las MegaAgencias del proceso de modernización del Registro Civil del Ecuador. Un proyecto ambicioso y emblemático gracias a lo cual actualmente esta Oficina Técnica cuenta con infraestructura propia, confortable, tecnificada y moderna. Además se encuentra interconectada a nivel nacional con su base de datos en Quito y Guayaquil, lo que permite acceder a la información y registro de hechos y actos de los ciudadanos de cualquier parte del país de forma rápida, segura y confiable.</p> <p>Adicionalmente se ha incorporado al equipo de trabajo nuevo personal, el cual es constantemente capacitado y evaluado para medir el desempeño eficiente de sus funciones y los niveles de satisfacción de los usuarios que se acercan a obtener sus servicios en esta dependencia.</p>			

L&C OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015 Loor Cedeño ASOCIADOS	Ref. /	Pág.
	AB - 3	1/2
	Realizado por:	A.M.L.C
	Revisado por:	P.E.D.C
		Fecha
		10/01/2016
		13/01/2016

NARRATIVA DE VISITA A LAS INSTALACIONES

La Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana es una institución pública que se dedica a brindar servicios de identificación y cedulación a los ciudadanos, en la actualidad posee instalaciones propias.

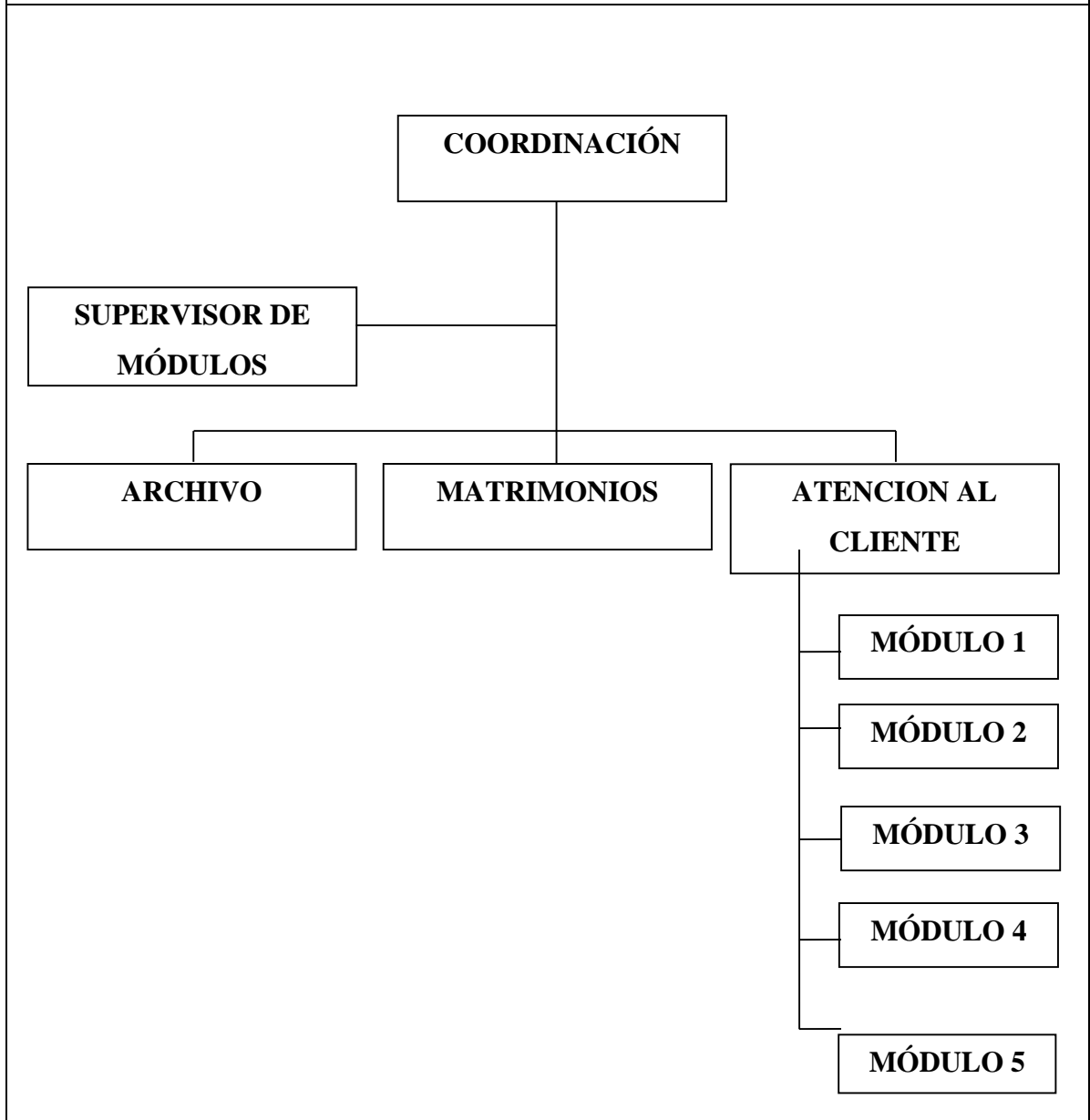
Al momento de la visita se pudo observar que existen 5 módulos de atención al usuario, el espacio destinado para celebrar los matrimonios, un baño de uso del público y una oficina donde funciona la Coordinación, la entidad cuenta con un edificio constituido por dos plantas, el mismo que corresponde a un formato estandarizado y establecido por la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación del Ecuador. **OF**



Como parte del proceso de conocimiento de las actividades que se desarrollan en la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana, se hizo necesario presentar el siguiente organigrama:

L&C Loor Cedeño ASOCIADOS	OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	Ref. /	Pág.
		AB-4	1/2
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha 10/01/2016
	Revisado por:	P.E.D.C	13/01/2016

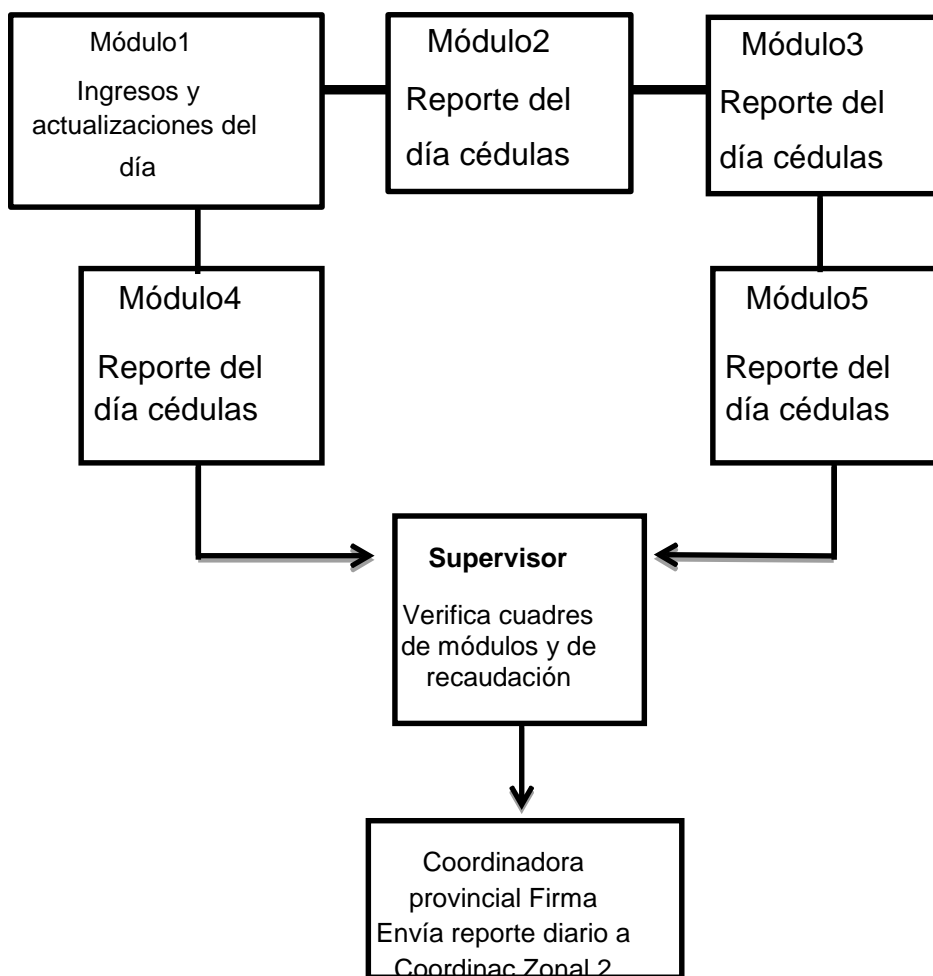
PRESENTACIÓN DE LOS FLUJOGRAMAS





L&C Loor Cedeño ASOCIADOS	OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA	Ref. /	Pág.
	AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	AB-4	2/2
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha
	Revisado por:	P.E.D.C	10/01/2016
			13/01/2016


PRESENTACIÓN DE LOS FLUJOGRAMAS



OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN
DIAGRAMA DE FLUJO AL CUMPLIMIENTO DE LABORES C






 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015		Ref. /	Pág.
		AB-5	1/3
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha
	Revisado por:	P.E.D.C	10/01/2016
NARRATIVA DE LOS FLUJOGRAMAS			
<p>La Oficina Técnica Provincial de Registro Civil bajo lo que dicta la Ley y las Normas del Reglamento Interno la cual especifica que lo que se debe cumplir con las funciones para dar mejor servicio a los usuarios. Se especificó el proceso de cedula para cédulas primera vez la descripción de este proceso a continuación:</p> <p>Información C</p> <p>Persona encargada de dar la bienvenida al usuario informar los servicios que ofrece la Institución, dar requisitos, los costos de servicios y guía al usuario. y ></p> <p>Operador módulo 1 C</p> <p>Realiza ingresos y actualizaciones en el sistema a los usuarios para que procedan a cedularse. Caso contrario de tener inconsistencia en el sistema y en la partida íntegra se procederá hacer la debida resolución administrativa o judicial según sea el caso. y ></p> <p>Operador de módulo 2 C</p> <p>Entrevista con el usuario procede a verificar que los datos del usuario estén correctos para proceder con la debida ejecución de la cédula, y finaliza entregando su reporte diario al supervisor de módulo. y ></p> <p>Operador de módulo 3 C</p> <p>Entrevista con el usuario procede a verificar que los datos del usuario estén correctos para proceder con la debida ejecución de la cédula, y finaliza entregando su reporte diario al supervisor de módulo. y ></p>			

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	Ref. /	Pág.	
	AB-5	2/3	
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha
	Revisado por:	P.E.D.C	10/01/2016
			13/01/2016
NARRATIVA DE LOS FLUJOGRAMAS			
<p>Operador de módulo 4 C</p> <p>Entrevista con el usuario procede a verificar que los datos del usuario estén correctos para proceder con la debida ejecución de la cédula, y finaliza entregando su reporte diario al supervisor de módulo. y ></p> <p>Operador de módulo 5 C</p> <p>Entrevista con el usuario procede a verificar que los datos del usuario estén correctos para proceder con la debida ejecución de la cédula, también presta el servicio de inscripciones de nacimiento, defunción, matrimonio cuando este se amerita y finaliza entregando su reporte diario al supervisor de módulo. y ></p> <p>Recaudación C</p> <p>Persona encargada de recaudar los valores correspondientes a los servicios diarios del Registro Civil y finaliza entregando el reporte diario al supervisor de módulo. y ></p> <p>Archivo C</p> <p>Persona encargada de sacar partidas íntegras requeridas por el usuario tanto físicas con el sistema a nivel nacional, realiza marginaciones en libros de inscripciones de nacimiento, defunción, matrimonio al usuario presentando su debida resolución administrativa, judicial, sentencias, dependen de artículos según sea el caso y finaliza entregando su reporte diario al supervisor de módulo. y ></p> <p>Producción C</p> <p>Persona encargada de recibir y revisar la cédula impresa que este en buen estado, de personalizar y verificar la cédula física comparando los datos con los datos del sistema y foto si están correctos en caso de detectar alguna inconsistencia se procederá a rechazar dicha cédula al operador de módulo como una enmienda. Pasa hacer la entrega de la cédula al usuario. y ></p>			


 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	Ref. /	Pág.	
	AB-5	3/3	
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha
	Revisado por:	P.E.D.C	27/01/2016
			29/01/2016
NARRATIVA DE LOS FLUJOGRAMAS			
<p>El siguiente flujograma se hizo con el fin de dar a conocer las actividades de información documentada, organizada para cumplir obligaciones oportunamente ante la entidad de control de reportes diarios.</p> <p>Detalle a continuación la descripción del flujograma.</p> <p>Módulo 1 Entrega informe del día de las actualizaciones e ingresos de partidas integras Adjunta partidas integras y simples. y</p> <p>Módulo 2, 3, 4, 5 Entrega de informe del día de cédulas primera vez, renovación con sus respetivos comprobantes de pago e impresiones de partidas cuando es para cédulas de primera vez o documentos que adjunten para alguna actualización que se les haga a los usuarios en este caso puede ser planilla de luz, certificados de estudios. y</p> <p>Supervisor de Módulos Supervisa a cada operador de módulo y a los departamentos de archivo, recaudación, e información. Con la finalidad de que cumplan sus funciones. ></p> <p>Coordinadora Provincial Es la máxima autoridad de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, y responsable de la misma, realiza gestiones firma y envía informes, es la persona encargada de resolver e informar problemas que se presenten en la entidad. ¥</p>			


 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015 		Ref. /	Pág.
		AB-6	1/1
		Realizado por:	Fecha
		A.M.L.C	10/01/2016
		Revisado por:	
		P.E.D.C	13/01/2016
ANÁLISIS FODA			
FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS	DEBILIDADES	
	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de planificación • Capacidad de organización • Personal operativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Insuficiente control de inventarios • Desactualización de manuales de procesos • Falta de mantenimiento de equipos instalaciones 	
FACTORES EXTERNOS	AMENAZAS	OPORTUNIDADES	
	<ul style="list-style-type: none"> • Caducó factor legal • Excesivo tiempo de espera • La mala atención al usuario 	<ul style="list-style-type: none"> • Factor económico • Factor social • Factor tecnológico 	


 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015 	Ref. /	Pág.	
	AB-6a	1/1	
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha
	Revisado por:	P.E.D.C	10/01/2016
			13/01/2016
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS DEL FODA			
FACTORES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	CAL. POND
FORTALEZAS			
Capacidad de planificación	0,17	3	0,51
Capacidad de organización	0,17	3	0,51
Personal operativo	0,16	2	0,32
TOTALIZADO Σ	0.50		1,34
DEBILIDADES			
Insuficiente control de inventarios	0,17	1	0,17
Desactualización de manuales de procesos	0,17	3	0,51
Falta de mantenimiento de equipos e instalaciones	0,16	3	0,48
TOTALIZADO Σ	0.50		1,19
ANÁLISIS DE LOS FACTORES INTERNOS			
<p>El resultado de 2,53 indica que los factores internos son favorables para la entidad, las fortalezas con un peso mayor ponderado de 1,34 contra 1,19 de peso menor ponderado de las debilidades. El Registro Civil, Identificación y Cedulación viene ofreciendo satisfactoriamente sus servicios pero requiere mejorar el excesivo tiempo de espera la mala atención al usuario esta auditoría pretende detectar las áreas débiles o críticas existentes. £</p>			

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015		Ref. /	Pág.
		AB-6b	1/1
		Realizado por:	A.M.L.C
		Revisado por:	P.E.D.C
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS DEL FODA			
FACTORES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	CAL. POND
AMENAZAS			
Caducó factor legal	0,17	2	0,34
Excesivo tiempo de espera	0,17	2	0,34
La mala atención al usuario	0,16	2	0,32
TOTALIZADO Σ	0.50		1,00
OPORTUNIDADES			
Factor económico	0,17	3	0,51
Factor social	0,17	3	0,51
Factor tecnológico	0,16	3	0,48
TOTALIZADO Σ	0.50		1,50
ANÁLISIS DE LOS FACTORES EXTERNOS			
<p>El resultado de 2,50 indica que los factores externos son favorables para la entidad, las oportunidades con un peso mayor ponderado de 1,50 contra 1,00 de peso menor ponderado de las amenazas. La entidad deberá aprovechar las oportunidades de manera eficaz, para conseguir ventajas competitivas y reducir las amenazas que pueden convertirse en oportunidades. £</p>			

4.2.2.2 FASE II: Evaluación del Sistema de Control Interno

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015		Ref. /	Pág.	
		AC	1/1	
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha	
	Revisado por:	P.E.D.C	10/01/2016	
13/01/2016				
PROGRAMA GENERAL FASE II EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO				
Objetivo General: Aplicar los cuestionarios de control interno, utilizando el método COSO I, en la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana, con el propósito de evaluar las actividades que realiza la Institución.				
Descripción del trabajo	Horas establecidas	Horas reales	REF	Fecha
Evalue del control interno por el método COSO I	4	4	AC-1	13/01/2016
Realice Matriz Riesgo de control	4	4	AC-2	13/01/2016
Realice Matriz Riesgo inherente	4	4	AC-3	13/01/2016
Realice Matriz Riesgo de detección	4	4	AC-4	13/01/2016
Realice Informe de Control Interno	4	4	AC-5	13/01/2016

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015			Ref. /	Pág.		
			AC -1	1/25		
		Realizado por:	A.M.L.C	Fecha 27/01/2016		
		Revisado por:	P.E.D.C	29/01/2016		
APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL						
ALCANCE: Integridad y valores éticos						
OBJETIVO: Establecer si existe un entorno favorable para la práctica de valores, conductas y reglas que permitan sensibilizar a los integrantes de la Institución para generar una cultura de control interno que pueda ser difundida y puesta en marcha correctamente						
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		OBS ERV.
		SI	NO	Ptje. Obte	Calf. Opt	
1	La Oficina Técnica Provincial de registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana posee un Código de Ética para el desarrollo de sus actividades?	x		3	3	
2	¿El comportamiento del personal de la Oficina Técnica Provincial de registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana hacia los usuarios está basado en valores humanos, éticos y morales?	x		3	3	
3	¿Se fomentan estrategias direccionadas a fomentar valores éticos entre el personal?	x		3	3	
4	¿Las autoridades de la Oficina Técnica Provincial de registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana mantienen una comunicación que permita fortalecer los valores éticos entre el personal?	x		3	3	
5	¿Existe un mecanismo de control y sanción para aquellos funcionarios que no respetan y cumplen con los valores éticos?	x		3	3	
TOTAL		5	0	15	15	
				100%		

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	Ref. /	Pág.	
	AC-1	2/25	
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha 27/01/2016
	Revisado por:	P.E.D.C	29/01/2016

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

ALCANCE: Integridad y Valores Éticos

NIVEL DE CONFIANZA = $\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$

NIVEL DE CONFIANZA = $\frac{15}{15} * 100$

NIVEL DE CONFIANZA = 100%


NIVEL DE RIESGO= $\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$

NIVEL DE RIESGO= $\frac{0}{15} * 100$

NIVEL DE RIESGO= 0%


NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15 % - 50%	51% - 75%	76% - 95%
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 15%
RIESGO DE RIESGO		



Análisis.

Mediante la aplicación de Cuestionarios de Control Interno se pudo evaluar al componente Ambiente de Control, y al alcance integridad y valores éticos de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación, y se obtuvo un nivel de confianza alto de (100 %) y un nivel de riesgo medio de (0 %)

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015				Ref. /		Pág.		
				AC-1		3/25		
			Realizado por:		A.M.L.C		Fecha 27/01/2016	
			Revisado por:		P.E.D.C		29/01/2016	
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL								
ALCANCE: Administración Estratégica								
OBJETIVO: Determinar el sistema de planificación y los indicadores de gestión utilizados para evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional								
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		OBSERV.		
		SI	NO	Ptje. Obte	Calf. Opt			
1	¿La Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana, planifica anualmente sus actividades?	x		3	3			
2	¿El sistema de planificación de la Institución incluye la formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de las actividades desarrolladas?	x		3	3			
3	¿La institución establece indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficacia de la gestión?		x	0	3			
4	¿Para desarrollar los planes operativos anuales se toma en consideración la misión y visión institucionales?	x		3	3			
5	¿Se toman los correctivos necesarios y oportunos cuando se detectan fallas en el cumplimiento de los fines y objetivos de la Entidad?	x		3	3	¿Se toman los correctivos necesarios y oportunos cuando se detectan fallas en el cumplimiento de los fines y objetivos de la Entidad?		
TOTAL		4	1	12	15			
				80%				

L&C Loor Cedeño ASOCIADOS	OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015		Ref. /	Pág.
			AC-1	4/25
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha	27/01/2016
	Revisado por:	P.E.D.C		29/01/2016

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

ALCANCE: Administracion estrategica

NIVEL DE CONFIANZA = $\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$

NIVEL DE CONFIANZA = $\frac{12}{15} * 100$

NIVEL DE CONFIANZA = 80%

NIVEL DE RIESGO= $\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$

NIVEL DE RIESGO= $\frac{3}{15} * 100$


NIVEL DE RIESGO= 20%




NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO


NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15 % - 50%	51% - 75%	76% - 95%
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 15%
RIESGO DE RIESGO		




Análisis.

Mediante la aplicación de Cuestionarios de Control Interno se pudo evaluar al componente Ambiente de Control, y al alcance administración estratégica éticos de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación, y se obtuvo un nivel de confianza alto de (80%) y un nivel de riesgo bajo de (20 %)



 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015				Ref. /	Pág.	
				AC-1	5/25	
		Realizado por:	A.M.L.C	Fecha	27/01/2016	
		Revisado por:	P.E.D.C		29/01/2016	
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL						
ALCANCE: Políticas y Prácticas de Talento Humano						
OBJETIVO: Establecer políticas y prácticas institucionales que garanticen que la administración del talento humano establezca el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y eficiencia del servicio						
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		OBSERV.
		SI	NO	Ptje. Obte	Calf. Opt	
1	¿La La Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana, respeta y aplica las disposiciones legales para la administración del talento humano?	x		3	3	
2	¿Los servidores conocen sobre el subsistema de clasificación de puestos?	x		3	3	
3	¿Se evalúa el desempeño de los funcionarios conforme lo establece la normativa legal?	x		3	3	
4	¿La institución aplica un plan de promoción y ascensos para sus funcionarios?		X	0	3	No cuentan con un Plan de promoción y ascensos del personal
5	¿La carga de trabajo del personal administrativo y directivo es adecuada, según sus respectivas funciones?	x		3	3	
TOTAL		4	1	12	15	
				80%		


 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015		Ref. /	Pág.
		AC-1	6/25
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha 27/01/2016
	Revisado por:	P.E.D.C	29/01/2016
CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO			
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL			
ALCANCE: Administración estratégica			
NIVEL DE CONFIANZA =	$\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$		
NIVEL DE CONFIANZA =	$\frac{12}{15} * 100$		
NIVEL DE CONFIANZA =	80%		
NIVEL DE RIESGO=	$\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$		
NIVEL DE RIESGO=	$\frac{3}{15} * 100$		
NIVEL DE RIESGO=	20%		
NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO			
NIVEL DE CONFIANZA			
BAJO	MODERADO	ALTO	
15 % - 50%	51% - 75%	76% - 95%	
ALTO	MODERADO	BAJO	
85% - 50%	49% - 25%	24% - 15%	
RIESGO DE RIESGO			
Análisis.			
Mediante la aplicación de Cuestionarios de Control Interno se pudo evaluar al componente Ambiente de Control, y el alcance políticas y prácticas de talento humano de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación, y se obtuvo un nivel de confianza alto de (80 %) y un nivel de riesgo bajo de (20%)			

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015		Ref. /	Pág.			
		AC-1	7/25			
		Realizado por:	A.M.L.C	Fecha 27/01/2016		
		Revisado por:	P.E.D.C	29/01/2016		
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL						
ALCANCE: Estructura Organizativa						
OBJETIVO: Determinar si la Entidad cuenta con una estructura organizacional que oriente al cumplimiento de la misión y al logro de los objetivos institucionales						
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		OBSERV.
		SI	NO	Ptje. Obte	Calf. Opt	
1	¿La Oficina Técnica Provincial de Registro Civil cuenta con una Estructura Organizacional?	x		3	3	
2	¿La estructura organizacional es consistente con el cumplimiento de su misión y los objetivos?	x		3	3	
3	¿La Estructura Organizacional está adecuadamente difundida a través de toda la Entidad?		x	0	3	En el área administrativa y operativa aún no se tiene claro sobre la nueva estructura implementada
4	¿El organigrama está complementado con un orgánico funcional actualizado y el mismo se lleva a la práctica?	x		3	3	
5	¿Se encuentran bien definidos los niveles jerárquicos y funciones para cada uno de sus empleados?	x		3	3	
TOTAL		4	1	12	15	
				80%		




 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015		Ref. /	Pág.
		AC-1	8/25
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha 27/01/2016
	Revisado por:	P.E.D.C	29/01/2016
CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO			
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL			
ALCANCE: Estructura organizativa			
NIVEL DE CONFIANZA =	$\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$		
NIVEL DE CONFIANZA =	$\frac{12}{15} * 100$		
NIVEL DE CONFIANZA =	80%		
NIVEL DE RIESGO=	$\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$		
NIVEL DE RIESGO=	$\frac{3}{15} * 100$		
NIVEL DE RIESGO=	20%		
NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO			
NIVEL DE CONFIANZA			
BAJO	MODERADO	ALTO	
15 % - 50%	51% - 75%	76% - 95%	
ALTO	MODERADO	BAJO	
85% - 50%	49% - 25%	24% - 15%	
RIESGO DE RIESGO			
Análisis.			
Mediante la aplicación de Cuestionarios de Control Interno se pudo evaluar al componente Ambiente de Control, y a la estructura organizativa de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación, y se obtuvo un nivel de confianza alto de (80 %) y un nivel de riesgo bajo de (20%)			


L&C OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN Loor Cedeño ASOCIADOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015		Ref. /	Pág.			
		AC-1	9/25			
		Realizado por:	A.M.L.C	Fecha	27/01/2016	
		Revisado por:	P.E.D.C		29/01/2016	
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL						
ALCANCE: Delegación de Autoridad						
OBJETIVO: Determinar la existencia de la responsabilidad, delegación de autoridad y el establecimiento de políticas para cumplir con las actividades, objetivos las funciones de la Entidad						
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		OBSERV.
		SI	NO	Ptje. Obte	Calf. Opt	
1	¿Existe delegación de funciones?	x		3	3	
2	¿Se toma en cuenta la antigüedad de trabajo de los empleados para delegar responsabilidad y autoridad?	x		3	3	
3	¿Los cargos más altos de la entidad son cubiertos por personal con la competencia, capacidad, integridad y experiencia profesional?	x		3	3	
4	¿La Directora revisa si se está cumpliendo con la función designada a cada departamento?	x		3	3	
5	¿Existe el número adecuado de personal tomando en cuenta la complejidad de las actividades y sistemas que se maneja?	x		3	3	
TOTAL		5		15	15	
				100%		

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015		Ref. /	Pág.
		AC-1	10/25
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha 27/01/2016
	Revisado por:	P.E.D.C	29/01/2016
CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO			
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL			
ALCANCE: Delegacion de autoridad			
NIVEL DE CONFIANZA =	$\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$		
NIVEL DE CONFIANZA =	$\frac{15}{15} * 100$		
NIVEL DE CONFIANZA =	100%		
NIVEL DE RIESGO=	$\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$		
NIVEL DE RIESGO=	$\frac{0}{15} * 100$		
NIVEL DE RIESGO=	0%		
NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO			
NIVEL DE CONFIANZA			
BAJO	MODERADO	ALTO	
15 % - 50%	51% - 75%	76% - 95%	
ALTO	MODERADO	BAJO	
85% - 50%	49% - 25%	24% - 15%	
RIESGO DE RIESGO			
Análisis.			
Mediante la aplicación de Cuestionarios de Control Interno se pudo evaluar al componente Ambiente de Control, y a la delegación de autoridad de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación, y se obtuvo un nivel de confianza alto de (100 %) y un nivel de riesgo bajo de (0%)			

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015				Ref. /		Pág.	
				AC-1		11/25	
				Realizado por:		A.M.L.C	
				Revisado por:		P.E.D.C	
COMONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL							
ALCANCE: Talento Humano							
OBJETIVO: Determinar que los objetivos de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, se encuentren bien definidos a fin de que permitan realizar una adecuada valoración de riesgos y proponer actividades de control.							
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		OBSERV.	
		SI	NO	Ptje. Obte	Calf. Opt		
1	¿La entidad cuenta con un plan de Talento Humano?		x	1	3	La entidad no ha definido un plan de Talento Humano	
2	¿La Unidad Administrativa de Talento Humano dispone de un Manual de Funciones?	x		3	3		
3	¿Para el ingreso y selección al servicio público se consideran los requisitos de Ley?	x		3	3		
4	¿Se ha realizado concursos de mérito y oposición para el personal que se incorpora a la entidad?	x		3	3		
5	¿La Unidad Administrativa de Talento Humano planificó la creación de puestos y fueron aprobados debidamente por el Ministerio de Relaciones Laborales?	x		3	3		
6	¿La Unidad Administrativa de Talento Humano dispone de un Descriptor de Puestos?	x		3	3		
7	¿La Directora de la entidad en coordinación con la Unidad Administrativa de Talento Humano promueve el entrenamiento, capacitación y desarrollo profesional del personal?	x		2	3		
8	¿El personal de la entidad es evaluado conforme lo determina la Ley?	x		3	3		
9	¿La Unidad Administrativa de Talento Humano da a conocer a los servidores el objetivo y resultado de la evaluación del desempeño?	x		3	3		
10	¿Los servidores que han obtenido calificaciones bajas, son nuevamente evaluados?	x		3	3	No han existido situaciones en donde los	

						servidores hayan obtenido calificaciones bajas.
11	¿La Unidad Administrativa de Talento Humano mantiene un archivo de los servidores debidamente actualizado?	x		3	3	
12	¿La remuneración de los servidores, se encuentra de acuerdo a la tabla de escala laboral determinada por la Ley?	x		3	3	
	TOTAL	11	1	33	36	
				92%		

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015		Ref. /	Pág.
		AC-1	13/25
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha 27/01/2016
	Revisado por:	P.E.D.C	29/01/2016
CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO			
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL			
ALCANCE: Talento Humano			
NIVEL DE CONFIANZA =	$\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$		
NIVEL DE CONFIANZA =	$\frac{33}{36} * 100$		
NIVEL DE CONFIANZA =	92%		
NIVEL DE RIESGO=	$\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$		
NIVEL DE RIESGO=	$\frac{3}{36} * 100$		
NIVEL DE RIESGO=	8%		
NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO			
NIVEL DE CONFIANZA			
BAJO	MODERADO	ALTO	
15 % - 50%	51% - 75%	76% - 95%	
ALTO	MODERADO	BAJO	
85% - 50%	49% - 25%	24% - 15%	
RIESGO DE RIESGO			
Análisis.			
Mediante la aplicación de Cuestionarios de Control Interno se pudo evaluar al componente Actividades de Control, y al alcance talento humano de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación, y se obtuvo un nivel de confianza alto de (92 %) y un nivel de riesgo bajo de (8%)			

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015			Ref. /	Pág.		
			AC-1	14/25		
		Realizado por:	A.M.L.C	Fecha 27/01/2016		
		Revisado por:	P.E.D.C	29/01/2016		
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS						
COMPONENTE : Evaluación del Riesgo						
ALCANCE: Objetivos globales de la Entidad						
OBJETIVO: Determinar que los objetivos de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, se encuentren bien definidos a fin de que permitan realizar una adecuada valoración de riesgos y proponer actividades de control						
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		OBSERV.
		SI	NO	Ptje. Obte	Calf. Opt	
1	¿Los objetivos de la Oficina Técnica son claros y permiten el cumplimiento de las metas?		x	0	3	Los objetivos no son difundidos a todo el personal de la entidad
2	¿Los objetivos se han definido en base a las actividades que realiza la entidad?	x		3	3	
3	¿Los encargados de la administración verifican el cumplimiento de los objetivos?	x		3	3	
4	La entidad cumple con las leyes y regulaciones establecidas para entidades del sector público?	x		3	3	
5	¿Cuándo los objetivos no son cumplidos conforme a lo esperado, los encargados de la administración toman las debidas precauciones?	x		3	3	
TOTAL		4	1	12	15	
				80%		

L&C OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015 Loor Cedeño ASOCIADOS	Ref. /	Pág.
	AC-1	15/25
	Realizado por:	A.M.L.C
	Revisado por:	P.E.D.C
		Fecha 27/01/2016
		29/01/2016

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO

ALCANCE: Objetivos globales de la entidad

NIVEL DE CONFIANZA = $\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$

NIVEL DE CONFIANZA = $\frac{12}{15} * 100$

NIVEL DE CONFIANZA = 80%

NIVEL DE RIESGO= $\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$

NIVEL DE RIESGO= $\frac{1}{15} * 100$

NIVEL DE RIESGO= 20%

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15 % - 50%	51% - 75%	76% - 95%
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 15%
RIESGO DE RIESGO		

Análisis.


Mediante la aplicación de Cuestionarios de Control Interno se pudo evaluar al componente evaluación del riesgo, y al alcance objetivos globales de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación, y se obtuvo un nivel de confianza alto de (80 %) y un nivel de riesgo bajo de (20%)




 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015			Ref. /	Pág.		
			AC-1	16/25		
		Realizado por:	A.M.L.C	Fecha 27/01/2016		
		Revisado por:	P.E.D.C	29/01/2016		
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS						
COMPONENTE : Evaluación del Riesgo						
ALCANCE: Riesgo						
OBJETIVO: Medir los posibles impactos y las consecuencia de los riesgos identificados						
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		OBSERV.
		SI	NO	Ptje. Obte	Calf. Opt	
1	¿Se identifican los riesgos dentro de la entidad y son discutidos con la Directora?	x		3	3	
2	¿Los riesgos son clasificados de acuerdo a su nivel de importancia?	x		3	3	
3	¿Los riesgos identificados, en cada departamento implica la intervención de toda la administración?	x		3	3	
4	¿Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?	x		3	3	
5	¿En caso de existir un riesgo se toma las medidas de precaución para actuar?	x		3	3	
TOTAL		5	0	15	15	
				100%		

L&C OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015 Loor Cedefño ASOCIADOS	Ref. /	Pág.
	AC-1	17/25
	Realizado por:	A.M.L.C
	Revisado por:	P.E.D.C
		Fecha 27/01/2016
		29/01/2016
CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO		
COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO		
ALCANCE: Riesgos		
NIVEL DE CONFIANZA =	$\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$	
NIVEL DE CONFIANZA =	$\frac{15}{15} * 100$	
NIVEL DE CONFIANZA =	100%	
NIVEL DE RIESGO=	$\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$	
NIVEL DE RIESGO=	$\frac{0}{15} * 100$	
NIVEL DE RIESGO=	0%	
NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO		
NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15 % - 50%	51% - 75%	76% - 95%
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 15%
RIESGO DE RIESGO		




Análisis.


Mediante la aplicación de Cuestionarios de Control Interno se pudo evaluar al componente evaluación del riesgo, y al alcance riesgos de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación, y se obtuvo un nivel de confianza alto de (100 %) y un nivel de riesgo bajo de (0%)

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015 <small>Loor Cedeño ASOCIADOS</small>		Ref. /	Pág.			
		AC-1	18/25			
		Realizado por:	A.M.L.C	Fecha	27/01/2016	
		Revisado por:	P.E.D.C		29/01/2016	
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS						
ALCANCE: Manejo del cambio						
OBJETIVO: Verificar si los procedimientos internos son adecuados, mejoran el control y se adaptan a las necesidades de la entidad						
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		OBSERV.
		SI	NO	Ptje. Obte	Calf. Opt	
1	¿Se mantienen actualizados los procedimientos y base legal a las que se rige la entidad?	x		3	3	
2	¿Existen controles que aseguren que las acciones de la Oficina Técnica se lleven a cabo correctamente?	x		3	3	
3	¿Se le comunica al personal sobre los posibles riesgos que pueden afectar a la Oficina Técnica?	x		3	3	
4	¿El personal de la entidad está en la capacidad de reaccionar frente a los riesgos?	x		3	3	
5	¿Existe algún mecanismo para anticiparse a los cambios que pueden afectar a la Oficina Técnica?	x		3	3	
TOTAL		5	0	15	15	
				100		
				%		

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015		Ref. /	Pág.
		AC-1	19/25
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha 27/01/2016
	Revisado por:	P.E.D.C	29/01/2016
CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO			
COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO			
ALCANCE: Manejo del cambio			
NIVEL DE CONFIANZA =	$\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$		
NIVEL DE CONFIANZA =	$\frac{15}{15} * 100$		
NIVEL DE CONFIANZA =	100%		
NIVEL DE RIESGO=	$\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$		
NIVEL DE RIESGO=	$\frac{0}{15} * 100$		
NIVEL DE RIESGO=	0%		
NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO			
NIVEL DE CONFIANZA			
BAJO	MODERADO	ALTO	
15 % - 50%	51% - 75%	76% - 95%	
ALTO	MODERADO	BAJO	
85% - 50%	49% - 25%	24% - 15%	
RIESGO DE RIESGO			
Análisis.			
Mediante la aplicación de Cuestionarios de Control Interno se pudo evaluar al componente evaluación del riesgo, y al alcance manejo al cambio de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación, y se obtuvo un nivel de confianza alto de (100 %) y un nivel de riesgo bajo de (0%)			

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015		Ref. /	Pág.			
		AC-1	20/25			
		Realizado por:	A.M.L.C	Fecha 27/01/2016		
		Revisado por:	P.E.D.C	29/01/2016		
COMPONENTE : INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
ALCANCE: Información						
OBJETIVO: Determinar que los objetivos de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana se encuentren bien definidos a fin de que permitan realizar una adecuada valoración de riesgos y proponer actividades de control						
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		OBSERV.
		SI	NO	Ptje. Obte	Calf. Opt	
1	¿La información obtenida por la entidad es recopilada mediante sistemas de información?	x		3	3	
2	¿La información generada por las unidades administrativas y operativas es procesada y comunicada oportunamente?	x		3	3	
3	¿El sistema de información implementado por la entidad permite realizar actualizaciones?	x		3	3	
TOTAL		3	0	12	12	
				100%		

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015		Ref. /	Pág.
		AC-1	21/25
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha 27/01/2016
	Revisado por:	P.E.D.C	29/01/2016
CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO			
COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
ALCANCE: Información			
NIVEL DE CONFIANZA =	$\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$		
NIVEL DE CONFIANZA =	$\frac{12}{12} * 100$		
NIVEL DE CONFIANZA =	100%		
NIVEL DE RIESGO=	$\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$		
NIVEL DE RIESGO=	$\frac{0}{12} * 100$		
NIVEL DE RIESGO=	0%		
NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO			
NIVEL DE CONFIANZA			
BAJO	MODERADO	ALTO	
15 % - 50%	51% - 75%	76% - 95%	
ALTO	MODERADO	BAJO	
85% - 50%	49% - 25%	24% - 15%	
RIESGO DE RIESGO			
Análisis.			
Mediante la aplicación de Cuestionarios de Control Interno se pudo evaluar al componente información y comunicacion, y el alcance de información de la Oficna Técnica Provincial de Registro Civil, Identificacion y Cedulación, y se obtuvo un nivel de confianza alto de (100 %) y un nivel de riesgo bajo de (0%)			

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015				Ref. /		Pág.	
				AC-1		22/25	
				Realizado por:		A.M.L.C	
				Revisado por:		P.E.D.C	
						Fecha 27/01/2016	
						29/01/2016	
COMPONENTE : INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
ALCANCE: Comunicación							
OBJETIVO: Medir los posibles impactos y las consecuencia de los riesgos identificados							
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		OBSERV.	
		SI	NO	Ptje. Obte	Calf. Opt		
1	¿La información recibida por los servidores públicos es recibida con claridad y efectividad?	x		3	3		
2	¿Existen canales abiertos de comunicación en la entidad?	x		3	3		
3	¿Los aspectos relevantes del control interno son comunicados a los servidores de la entidad?	x		3	3	Son comunicados pero no se ha difundido a todo el personal de la entidad	
TOTAL		3	0	12	12		
				100%			

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	Ref. /	Pág.	
	AC-1	23/25	
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha 27/01/2016
	Revisado por:	P.E.D.C	29/01/2016

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

ALCANCE: Comunicación

NIVEL DE CONFIANZA = $\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$

NIVEL DE CONFIANZA = $\frac{12}{12} * 100$

NIVEL DE CONFIANZA = 100%

NIVEL DE RIESGO= $\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$

NIVEL DE RIESGO= $\frac{0}{12} * 100$


NIVEL DE RIESGO= 0%

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15 % - 50%	51% - 75%	76% - 95%
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 15%
RIESGO DE RIESGO		

Análisis.

Mediante la aplicación de Cuestionarios de Control Interno se pudo evaluar al componente información y comunicación, y el alcance de comunicación de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación, y se obtuvo un nivel de confianza alto de (100 %) y un nivel de riesgo bajo de (0%)

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015			Ref. /	Pág.		
			AC-1	24/25		
		Realizado por:	A.M.L.C	Fecha 27/01/2016		
		Revisado por:	P.E.D.C	29/01/2016		
COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO						
ALCANCE: Actividades de Monitoreo						
OBJETIVO: Determinar la efectividad del control interno sobre las actividades y operaciones diarias de la entidad						
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		OBSERV.
		SI	NO	Ptje. Obte	Calf. Opt	
1	¿El desempeño del personal es supervisado a través de las actividades regulares que desempeñan?	x		3	3	
2	¿Se realiza el control del personal a través de los registros físicos existentes?	x		3	3	
3	¿En la entidad se han realizado auditorías de gestión externas?		x	0	3	No se ha realizado este tipo de auditoría
TOTAL		2	1	6	9	
				67%		

L&C OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015 Loor Cedeño ASOCIADOS	Ref. /	Pág.
	AC-1	25/25
Realizado por:	A.M.L.C	Fecha 27/01/2016
Revisado por:	P.E.D.C	29/01/2016

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO

ALCANCE: Actividades de Monitoreo

NIVEL DE CONFIANZA = $\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$

NIVEL DE CONFIANZA = $\frac{6}{9} * 100$

NIVEL DE CONFIANZA = 67%

NIVEL DE RIESGO= $\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$

NIVEL DE RIESGO= $\frac{3}{9} * 100$

NIVEL DE RIESGO= 33%

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15 % - 50%	51% - 75%	76% - 95%
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 15%
RIESGO DE RIESGO		

Análisis.

Mediante la aplicación de Cuestionarios de Control Interno se pudo evaluar al componente supervisión y monitoreo, y el alcance actividades de monitoreo de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación, y se obtuvo un nivel de confianza moderado de (67 %) y un nivel de riesgo moderado de (33%)

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	Ref. /	Pág.	
	AC-2	1/1	
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha 27/01/2016
	Revisado por:	P.E.D.C	29/01/2016



MATRIZ RIESGO DE CONTROL

Para evaluar este tipo de riesgo, se ha tenido en cuenta los resultados obtenidos en la aplicación de los componentes del control interno a las diferentes actividades que realiza la institución

COMPONENTE	CONFIANZA (%)	RIESGO (%)
Ambiente de control	88,00	12,00
Evaluación de riesgo	93,33	6,67
Actividades de control	92,00	8,00
Información y comunicación	100,00	0
Supervisión y monitoreo	67,00	33,00
TOTAL	440,33/5	59,67/5
PROMEDIO	88,07	11,93

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15 % - 50%	51% - 75%	76% - 95%
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 15%
RIESGO DE RIESGO		

Una vez evaluadas cada una de las actividades que realiza la entidad con los componentes de sistema de control interno, se obtuvo los siguientes resultados, el nivel de riesgo del sistema del control interno es del 11.93%, de acuerdo a la tabla es un nivel de riesgo **BAJO**. El Nivel de Confianza es 88.07 % de acuerdo a la tabla es un Nivel de Confianza **ALTO**.

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015 	Ref. /	Pág.	
	AC-3	1/1	
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha
	Revisado por:	P.E.D.C	27/01/2016
			29/01/2016

MATRIZ RIESGO INHERENTE


De acuerdo a los factores externos que afectan a la entidad en su conjunto, como las siguientes denotan un riesgo inherente:


FACTORES DEL RIESGO INHERENTE	PUNTAJE OPTIMO	PUNTAJE OBTENIDO
Alta demanda de cédulas	25	10
Escases de especies	25	5
Fallas en el sistema informático	25	5
Cambios en las políticas internas	25	5
TOTAL Σ	100%	25%


RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15%-50%	BAJO	ALTA
51%-75%	MEDIO	MODERADA
76%-95%	ALTO	BAJA
RIESGO = BAJO CONFIANZA = ALTA		


Una vez evaluados los factores externos que pueden afectar a la entidad, se obtuvo el siguiente resultado, el nivel de riesgo inherente del sistema del control interno es del 25%, de acuerdo a la tabla es un nivel de riesgo **BAJO**. El Nivel de Confianza es 75% de acuerdo a la tabla es un Nivel de Confianza **ALTO**.

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015		Ref. /	Pág.	
		AC-4	1/1	
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha	
	Revisado por:	P.E.D.C	27/01/2016	
			29/01/2016	
MATRIZ RIESGO DE DETECCIÓN				
<p>Los riesgos pueden incrementar el potencial de errores o irregularidades en aplicaciones puntuales, en bases de datos, en archivos maestros o en actividades de procesamiento específicos. Sin embargo, los riesgos están presentes en cualquier proceso que se ejecute, por tal razón podemos afirmar que la auditoría no está exenta de este concepto. Después de realizar la evaluación al proceso de cedulaación en la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, así como de la aplicación de controles adecuados, podemos determinar que el riesgo de auditoría es el siguiente:</p> <p style="text-align: center;">RIESGO DE AUDITORÍA = RI * RC * RD</p>				
RIESGO INHERENTE	RIESGO DE CONTRO	RIESGO DE DETECCIÓ	CONVERTO R	RIESGO ACEPTABLE DE
0,25	0,28	0,15	= 0,0105*100	1,05 %
<p>El riesgo de auditoría representó un margen de error más/menos del 1,05 %, es el riesgo de formular una opinión de auditoría incorrecta cuando existe un error significativo, lo que se encuentra enmarcado dentro del rango permitido que es entre 1-5%</p>				


 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015		Ref. /	Pág.
		AC-5	1/4
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha 27/01/2016
	Revisado por:	P.E.D.C	29/01/2016
INFORME DE CONTROL INTERNO			
<p>Francisco de Orellana, lunes 21 de marzo del 2016</p> <p>Lcda. Norma Mora COORDINADORA DE OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA En su despacho:</p> <p>De mis consideraciones.-</p> <p>Se ha realizado una auditoría de gestión al proceso de cedulaación y su relación con la atención a los usuarios de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de Diciembre del 2015, el correspondiente proceso de evaluación de las áreas funcionales, la presente es la base de la auditoría realizada, mi responsabilidad es expresar una opinión sobre la misma.</p> <p>La estructura del informe de control interno es el siguiente:</p> <p>INTRODUCCIÓN</p> <p>La presente investigación permitió evaluar el proceso de cedulaación de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, aplicando un método de evaluación denominado COSO I.</p>			


 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015		Ref. /	Pág.
		AC-5	2/4
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha 27/01/2016
	Revisado por:	P.E.D.C	29/01/2016
INFORME DE CONTROL INTERNO			
<p>OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar las diversas áreas mediante la aplicación de una evaluación de control interno. • Emitir un informe de control interno en base a los hallazgos detectados en la evaluación. <p>METODOLOGÍA</p> <p>En la evaluación se utilizó el método analítico, descriptivo y propositivo lo cual ayudó al desarrollo de la misma, mientras que entre las técnicas de evaluación para la obtención de información se utilizaron las siguientes: observación, entrevista y encuesta.</p> <p>ALCANCE DEL TRABAJO</p> <p>La auditoría fue ejecutada en la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, adquiriendo conocimiento y comprensión de la entidad, analizar riesgos de la evaluación al proceso de cedulación y su relación con la atención a los usuarios que acuden a la entidad; con una duración de 90 días laborables y los llevó a cabo la autora.</p> <p>Como resultado de la revisión de las diferentes áreas mediante una evaluación de control interno, se procedió a determinar los hallazgos los cuales se detallan a continuación:</p>			



 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015		Ref. /	Pág.
		AC-5	3/4
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha 27/01/2016
	Revisado por:	P.E.D.C	29/01/2016
INFORME DE CONTROL INTERNO			
NO SE HA FORMALIZADO LA VISIÓN MEDIANTE UN ENUNCIADO EXPLÍCITO			
<p>La entidad no ha formalizado la visión mediante un enunciado explícito que se manifieste a todo el personal que labora dentro de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil</p> <p>Recomendación.- Debido a la importancia que radica, el mantener la visión enunciada de manera explícita, se recomienda a la dirección institucional, socializar la posibilidad de plasmar la visión en un documento formal, para que se distribuya entre los colaboradores de la entidad.</p>			
LA ADMINISTRACIÓN NO MANTIENE ACTUALIZADO EL REGISTRO DEL DESEMPEÑO U OCURRENCIAS DE LA ENTIDAD			
<p>La administración de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, no mantiene actualizado el registro del desempeño de ocurrencias que se presentan a diario dentro de la organización.</p> <p>Recomendación.- Considerar la posibilidad de registrar de manera diaria el desempeño de las ocurrencias que se suscitan durante el proceso de cedulação y su relación con la atención a los usuarios.</p>			
NO SE CUENTA CON UN DEPARTAMENTO LEGAL QUE PERMITA SOLUCIONAR LAS CONTINGENCIAS QUE SE PRESENTAN EN EL PROCESO DE CEDULACIÓN			
<p>La organización, no cuenta con un departamento jurídico que le permita solucionar de una manera eficiente todas aquellas resoluciones administrativas, que por concepto de la cedulação se presentan a diario.</p> <p>Recomendación.- Realizar un proyecto de factibilidad, que sustente la creación de un departamento jurídico, dentro de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, con el propósito de optimizar el tiempo de respuesta hacia el usuario, en el caso de que se presente inconformidad con los datos que reporta el sistema AS400.</p>			


 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015		Ref. /	Pág.
		AC-5	4/4
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha 27/01/2016
	Revisado por:	P.E.D.C	29/01/2016
INFORME DE CONTROL INTERNO			
<p>Este informe ha sido preparado solamente para información y uso de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana.</p> <p>Sin otro particular, aprovecho esta oportunidad para agradecer las cortesías y ayudas que recibí del personal de la entidad durante el curso de esta evaluación.</p> <p>Atentamente,</p> <p style="text-align: center;"> <hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> Aida María Loor Cedeño AUDITORA INDEPENDIENTE </p>			



4.2.2.3 FASE III: Desarrollo de Hallazgos


 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015		Ref. /	Pág.	
		AD	1/1	
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha 27/01/2016	
	Revisado por:	P.E.D.C	29/01/2016	
PROGRAMA GENERAL DE LA FASE III DESARROLLO DE HALLAZGOS				
Objetivo General: Realizar las pruebas sustantivas de auditoría, presentando evidencia de los papeles de trabajo, los mismos que permitirán emitir un informe				
Descripción del trabajo	Horas establecidas	Horas reales	REF	Fecha
Diseñe las pruebas sustantivas al proceso de cedulaación	25	25	AD-1	04-02-2016
Diseñe las encuestas a los usuarios de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil	15	15	AD-2	11-02-2016
Aplique los índices de calidad en el servicio	10	10	AD-3	18-02-2016
Elabore indicadores de gestión	10	10	AD-4	18-02-2016
Determine Hallazgos de auditoria	9	9	AD-5	18-02-2016

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015				Ref. /	Pág.
				AD-1	1/6
			Realizado por:	A.M.L.C	Fecha
			Revisado por:	P.E.D.C	27/01/2016
					29/01/2016
PRUEBAS SUSTANTIVAS AL PROCESO DE CEDULACIÓN					
Muestra: 68 documentos			Tipo de muestra: Aleatoria simple		
Ítem	Nº de documento	Comprobante de pagosellado	Documentos de actualización	Afirmaciónaf ectada	Marca
01	098751423-0	√	X	Eficiencia	B
02	120458763-7	√	-	Eficacia	£
03	098741365-7	√	-	Eficacia	£
04	098136740-8	√	-	Eficacia	£
05	131126548-9	√	-	Eficacia	£
06	120458974-0	√	-	Eficacia	£
07	098723608-4	√	-	Eficacia	£
08	078456327-8	√	-	Eficacia	£
09	098132476-3	√	X	Eficiencia	B
10	120489657-2	√	X	Eficiencia	B
11	096874213-8	√	X	Eficiencia	B
12	097412356-7	√	-	Eficacia	£
13	096347810-0	√	X	Eficiencia	B
14	094300478-1	√	X	Eficiencia	B
15	078524136-4	√	-	Eficacia	£
16	097411236-1	√	-	Eficacia	£

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015 			Ref. /	Pág.	
			AD-1	2/6	
			Realizado por:	A.M.L.C	
			Revisado por:	P.E.D.C	
			Fecha	27/01/2016	
				29/01/2016	
PRUEBAS SUSTANTIVAS AL PROCESO DE CEDULACIÓN					
Muestra: 68 documentos			Tipo de muestra: Aleatoria simple		
Ítem	N° de documento	Comprobante de pagosellado	Documentos de actualización	Afirmaciónaf ectada	Marca
17	130587347-8	√	X	Eficiencia	B
18	131254780-5	√	X	Eficiencia	B
19	131574123-6	√	X	Eficiencia	B
20	097524106-8	√	X	Eficiencia	B
21	092365476-2	√	-	Eficacia	£
22	091245637-4	√	-	Eficacia	£
23	096541237-9	√	-	Eficacia	£
24	093247562-0	√	-	Eficacia	£
25	097412389-5	√	X	Eficiencia	B
26	131254870-2	√	-	Eficacia	£
27	131125873-4	√	-	Eficacia	£
28	120789632-1	√	-	Eficacia	£
29	120478301-6	√	-	Eficacia	£
30	130478132-0	√	-	Eficacia	£
31	094126573-8	√	-	Eficacia	£
32	095236741-3	√	-	Eficacia	£

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015				Ref. /	Pág.
				AD-1	3/6
			Realizado por:	A.M.L.C	Fecha
			Revisado por:	P.E.D.C	27/01/2016
PRUEBAS SUSTANTIVAS AL PROCESO DE CEDULACIÓN					
Muestra: 68 documentos			Tipo de muestra: Aleatoria simple		
Ítem	Nº de documento	Comprobante de pagosellado	Documentos de actualización	Afirmaciónaf ectada	Marca
33	097412306-5	√	-	Eficacia	£
34	092145623-7	√	-	Eficacia	£
35	092365871-0	√	-	Eficacia	£
36	096587230-7	√	-	Eficacia	£
37	130254786-2	√	-	Eficacia	£
38	094235780-0	√	-	Eficacia	£
39	130741230-8	√	X	Eficiencia	B
40	096548123-1	√	-	Eficacia	£
41	093247810-2	√	-	Eficacia	£
42	091358741-8	√	-	Eficacia	£
43	091568743-2	√	-	Eficacia	£
44	094536873-9	√	X	Eficiencia	B
45	097842534-5	√	-	Eficacia	£
46	096325479-9	√	-	Eficacia	£
47	094756315-7	√	-	Eficacia	£
48	078952363-9	√	-	Eficacia	£

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015			Ref. /	Pág.	
			AD-1	4/6	
			Realizado por:	A.M.L.C	
			Revisado por:	P.E.D.C	
			Fecha	27/01/2016	
				29/01/2016	
PRUEBAS SUSTANTIVAS AL PROCESO DE CEDULACIÓN					
Muestra: 68 documentos			Tipo de muestra: Aleatoria simple		
Ítem	Nº de documento	Comprobante de pagosellado	Documentos de actualización	Afirmación efectada	Marca
49	131257893-2	√	-	Eficacia	£
50	130263987-4	√	-	Eficacia	£
51	095742036-6	√	-	Eficacia	£
52	094521367-8	√	-	Eficacia	£
53	096547892-0	√	-	Eficacia	£
54	096325421-9	√	-	Eficacia	£
55	120457896-3	√	X	Eficiencia	B
56	120478936-4	√	-	Eficacia	£
57	130257846-8	√	-	Eficacia	£
58	097562342-1	√	-	Eficacia	£
59	094325685-7	√	-	Eficacia	£
60	097412356-4	√	-	Eficacia	£
61	091235896-7	√	-	Eficacia	£
62	120478963-8	√	-	Eficacia	£
63	131257896-3	√	-	Eficacia	£
64	130247879-3	√	-	Eficacia	£

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	Ref. /	Pág.	
	AD-1	5/6	
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha
	Revisado por:	P.E.D.C	27/01/2016
			29/01/2016

PRUEBAS SUSTANTIVAS AL PROCESO DE CEDULACIÓN

Muestra: 68 documentos			Tipo de muestra: Aleatoria simple		
Ítem	N° de documento	Comprobante de pagosellado	Documentos de actualización	Afirmación afectada	Marca
65	098742153-0	√	-	Eficacia	£
66	097423007-9	√	-	Eficacia	£
67	120457836-4	√	X	Eficiencia	B
68	130287456-2	√	-	Eficacia	£

RESULTADOS		
EFICIENCIA	15	22,06 %
EFICACIA	53	77,94 %
PONDERACIÓN	68	100,00 %
PORCENTAJE AFIRMACION – AFECTACION		


Muestra 68= **22,06 %** Eficiencia

77,94 % Eficacia

Como se puede observar el 22, 06 % si cumple con los indicadores de eficiencia, mientras que el 77,94 % cumple el indicador de eficacia.

β Eficiencia inspeccionada

£ Eficacia examinada

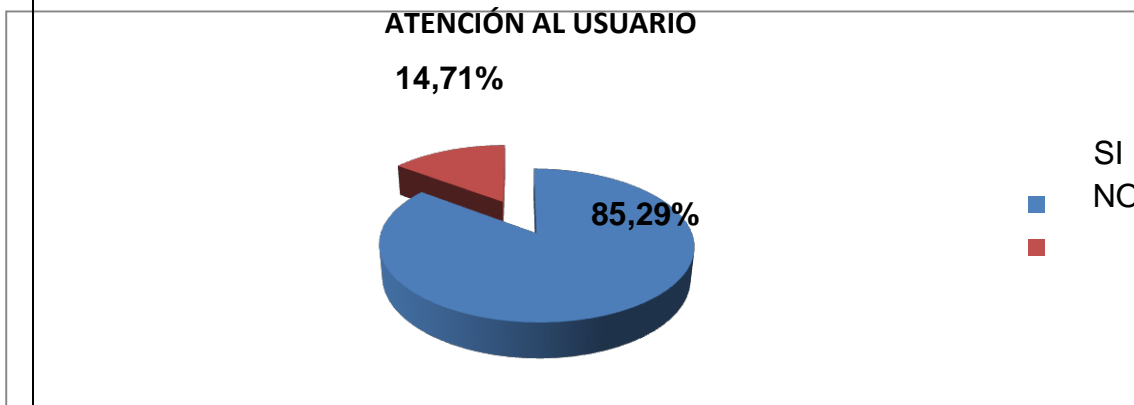
 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	Ref. /	Pág.	
	AD-1	6/6	
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha
	Revisado por:	P.E.D.C	27/01/2016
PRUEBAS SUSTANTIVAS AL PROCESO DE CEDULACIÓN			
ANÁLISIS			
<p>NIA 12: Procedimientos analíticos. - Esta norma proporciona pautas detalladas con respecto a la naturaleza, objetivos y oportunidad de los procedimientos de revisión analítica. El término procedimiento de revisión analítica se utiliza para describir el análisis de las relaciones y tendencias.</p> <p>PROCESO: El proceso de cedulaación se desarrolla en base a las normas y procedimientos que establece la Dirección General de Identificación y Cedulaación.</p> <p>La evidencia obtenida se cotejó con las cédulas que entrega el operador del módulo a los usuarios para verificar y porcentualizar, y así como determinar el grado de eficiencia y eficacia relacionadas con el proceso de cedulaación y la atención al usuario.</p> <p>Sería importante que se logre mejorar los procesos aplicados en la entrega de cédulas, optimizando el tiempo de entrega del documento final.</p> <p>PRUEBA: En base a los resultados obtenidos podemos decir que la prueba es satisfactoria en cuanto a la entrega de las cédulas a los usuarios que asisten a la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil</p>			

L&C Loor Cedeño ASOCIADOS	OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	Ref. /	Pág.
		AD-2	1/5
		Realizado por:	A.M.L.C
		Revisado por:	P.E.D.C
		Fecha	
			27/01/2016
			29/01/2016

ENCUESTA A LOS USUARIOS

Pregunta N° 1.- Cuando usted asiste a la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil ¿Es recibido con cordialidad y esmero por parte de los funcionarios público?


VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	58	85,29 %
NO	10	14,71 %
TOTAL	68	100,00 %



Fuente: Encuesta

Análisis.- Según la encuesta realizada a los usuarios que asisten a la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, el 85,29 % ha recibido un trato de cordialidad y esmero por parte de los funcionarios, mientras que el 14,71 % manifestaron que no han recibido este tipo de atención.

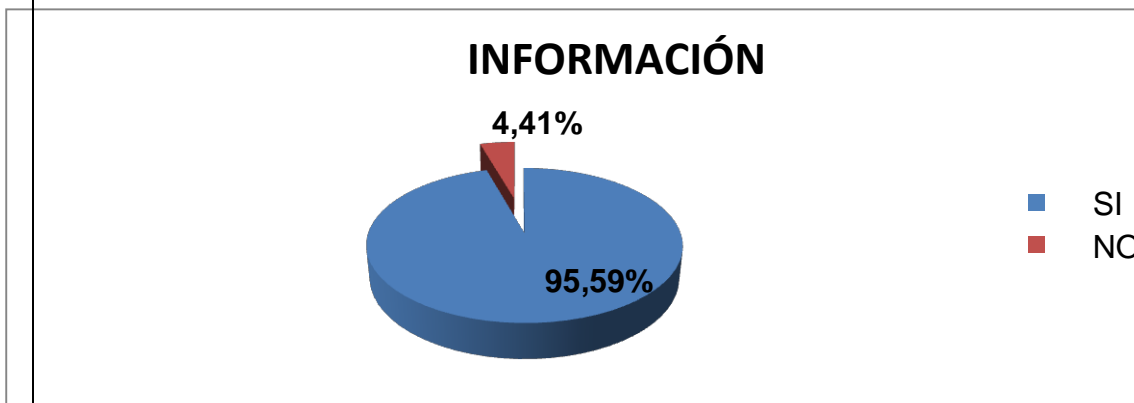
Interpretación.- Una vez aplicada la encuesta a los usuarios de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, se pudo determinar que los funcionarios reciben a los usuarios con cordialidad y esmero, este criterio se pudo determinar una vez observado el proceso de atención al cliente.

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	Ref. /	Pág.	
	AD-2	2/5	
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha
	Revisado por:	P.E.D.C	27/01/2016
			29/01/2016

ENCUESTA A LOS USUARIOS

Pregunta N° 2.- ¿Son despejadas todas sus dudas respecto a la información que usted solicita?


VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	65	95,59 %
NO	3	4,41 %
TOTAL	68	100,00 %



Fuente: Encuesta

Análisis.- El 95,59 % de los encuestados considera que son despejadas todas sus dudas respecto a la información que solicita en la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, mientras que el 4,41 % manifestaron que no se despejan las inquietudes.

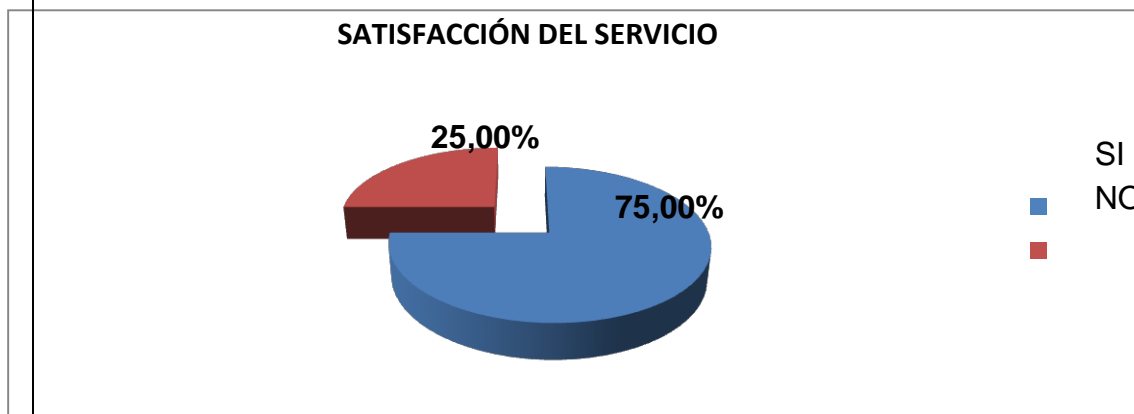
Interpretación.- Las respuestas que nos proporcionaron los encuestados nos permitieron llegar al criterio que los funcionarios están capacitados para brindar información oportuna para despejar cualquier inquietud que solicitan los usuarios.

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	Ref. /	Pág.	
	AD-2	3/5	
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha
	Revisado por:	P.E.D.C	27/01/2016
			29/01/2016

ENCUESTA A LOS USUARIOS

Pregunta N° 3.- Al momento de realizar un trámite relacionado con el proceso de cedulación ¿Se satisface su requerimiento de manera eficiente?


VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	51	75,00 %
NO	17	25,00 %
TOTAL	68	100,00 %



Fuente: Encuesta

Análisis.- De acuerdo al criterio de los usuarios encuestados, el 75,00 % se sienten satisfechos por los requerimientos solicitados en cuanto al proceso de cedulación, mientras que el 25,00 % expresaron una inconformidad por el servicio.

Interpretación.- El criterio que manifestaron los encuestados supone que los requerimientos que realizan los usuarios son satisfechos de manera eficiente, cumpliendo con los procedimientos establecidos para el servicio al cliente.

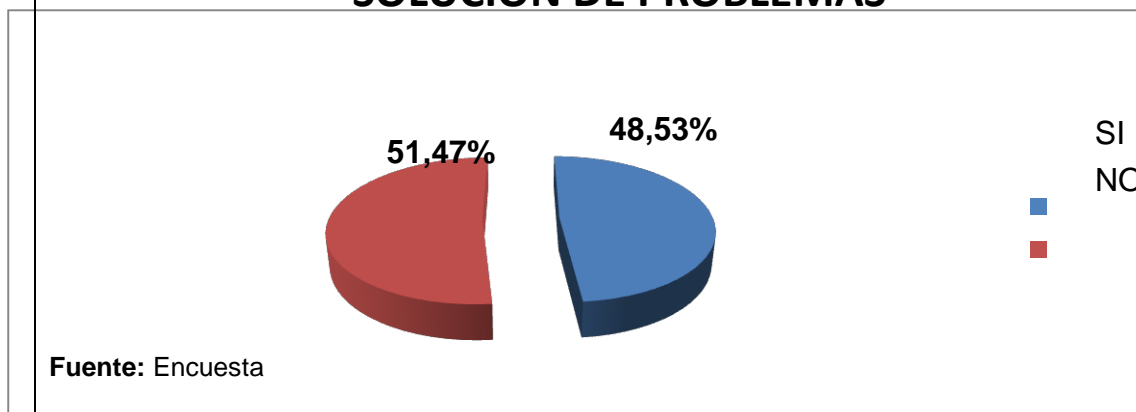
 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	Ref. /	Pág.	
	AD-2	4/5	
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha
	Revisado por:	P.E.D.C	27/01/2016
			29/01/2016

ENCUESTA A LOS USUARIOS

Pregunta N° 4. - Si surge algún inconveniente para obtener su cédula de identidad ¿Se soluciona de manera inmediata su problema?


VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	33	48,53 %
NO	35	51,47 %
TOTAL	68	100,00 %

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS



Análisis.- De acuerdo a los datos de la encuesta, el 51,47 % manifestaron que no se dan respuestas inmediatas ante la presencia de problemas para obtener la cédula; mientras que el 48,53 % expresaron que los funcionarios si le proporcionan la ayuda necesaria.

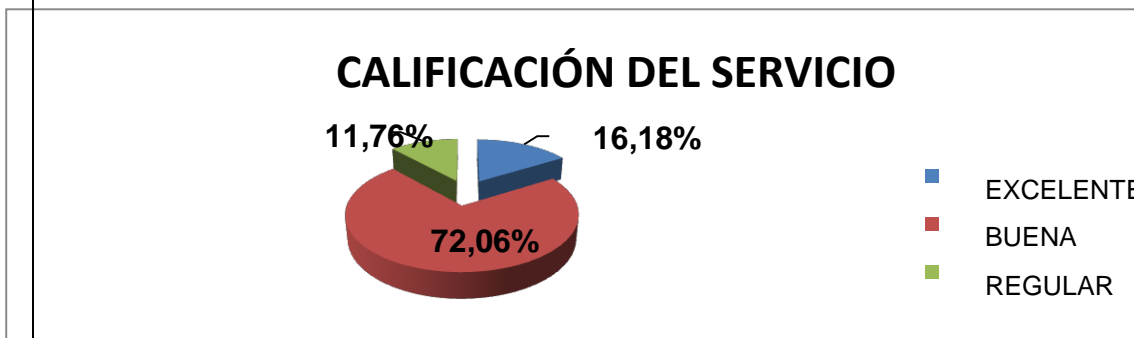
Interpretación.- Cuando los usuarios se acercan a la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil y se presentan algún inconveniente relacionado a la inconformidad de datos, no se presenta una respuesta ágil, esto resulta puesto que la organización no tiene un departamento legal que permita realizar las resoluciones administrativas.

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	Ref. /	Pág.	
	AD-2	5/5	
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha
	Revisado por:	P.E.D.C	27/01/2016
			29/01/2016

ENCUESTA A LOS USUARIOS

Pregunta N° 5. - ¿Qué calificación da usted al servicio de cedulaación que se da en la Oficna Técnica Provincial de Registro Civil?


VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	11	16,18%
BUENA	49	72,06%
REGULAR	8	11,76%
TOTAL	68	100,00%





Fuente: Encuesta


Análisis.- La apreciación del servicio de cedulaación, toma como base el criterio emitido por los usuarios que asisten a la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil para obtener su cédula de identidad, por tal razón tenemos: la mayoría con un 72,06 % respondió que el servicio es bueno, un 16,18 % aseguro que el servicio es excelente, mientras que la minoría con un 11,76 % manifestó que el servicio recibido es regular.


Interpretación.- Los usuarios que acuden a la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil en general manifiestan que la atención recibida por parte de los funcionarios es buena, lo que implica un grado de eficiencia aceptable.

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015		Ref. /	Pág.
		AD-3	1/1
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha
	Revisado por:	P.E.D.C	27/01/2016
APLICACIÓN DE LOS ÍNDICES DE CALIDAD EN EL SERVICIO			
Reportes emitidos	Diarios		
	Semanales		
	Mensuales		
	Anuales		
Calidad del servicio	Excelente		
	Bueno		
	Regular		
	Malo		
Verificación de objetivos	Cortoplazo		
	Medianoplazo		
	Largo plazo		
Cumplimiento de actividades	Total		
	Absoluto		
	Parcial		


 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015		Ref. /	Pág.
		AD-5	1/1
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha
	Revisado por:	P.E.D.C	27/01/2016
HALLAZGO DE AUDITORÍA N° 1			


 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015 	Ref. /	Pág.																
	AD-4	1/3																
	Realizado por:	A.M.L.C																
	Revisado por:	P.E.D.C																
HOJA DE INDICADORES																		
PERÍODO: 2015																		
INDICADOR: % DE USUARIOS CEDULADOS POR OPERADOR DIARIO																		
FÓRMULA: TOTAL DE CÉDULAS EMITIDAS / TURNOS ATENDIDOS																		
OBJETIVO: Determinar el porcentaje de usuarios válidos de cédulas emitidas por operador																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <th style="width: 50%; text-align: center;">FRECUENCIA</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">DIARIA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>POBLACIÓN ATENDIDA</td> <td style="text-align: center;">63</td> </tr> <tr> <td>CÉDULAS EMITIDAS</td> <td style="text-align: center;">49</td> </tr> <tr> <td>FUENTE</td> <td>Tickes emitidos sistema SIPSE / reporte Fábrica de cédulas</td> </tr> <tr> <td>CALCULO</td> <td style="text-align: center;">$R=(49/63)X100$</td> </tr> <tr> <td>RESULTADO</td> <td style="text-align: center;">77.77%</td> </tr> <tr> <td>BRECHA</td> <td style="text-align: center;">Brecha = 100% - 77.77%</td> </tr> <tr> <td>RESULTADO</td> <td style="text-align: center;">22.23%</td> </tr> </tbody> </table>			FRECUENCIA	DIARIA	POBLACIÓN ATENDIDA	63	CÉDULAS EMITIDAS	49	FUENTE	Tickes emitidos sistema SIPSE / reporte Fábrica de cédulas	CALCULO	$R=(49/63)X100$	RESULTADO	77.77%	BRECHA	Brecha = 100% - 77.77%	RESULTADO	22.23%
FRECUENCIA	DIARIA																	
POBLACIÓN ATENDIDA	63																	
CÉDULAS EMITIDAS	49																	
FUENTE	Tickes emitidos sistema SIPSE / reporte Fábrica de cédulas																	
CALCULO	$R=(49/63)X100$																	
RESULTADO	77.77%																	
BRECHA	Brecha = 100% - 77.77%																	
RESULTADO	22.23%																	
<p>Este indicador permite determinar el porcentaje de usuarios válidos por operador que obtienen la cédula sobre el total de usuarios atendidos, es decir que un operador en total atiende 63 usuarios de los cuales únicamente 49 logran obtener su documento de identificación y 14 no pueden obtenerla por algún tipo de inconsistencia en sus datos.</p>																		

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	Ref. /	Pág.	
	AD-4	2/3	
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha
	Revisado por:	P.E.D.C	28/01/2016
			29/01/2016
HOJA DE INDICADORES			
PERÍODO: 2015			
INDICADOR: % DE CUMPLIMIENTO CÉDULAS POR RENOVACIÓN			
FÓRMULA: TOTAL DE CÉDULAS EMITIDAS / TOTAL META CEDULACIÓN DIARIA			
OBJETIVO: Determinar el porcentaje de cumplimiento de cédulas diarias por operador			
FRECUENCIA		DIARIA	
META CÉDULAS POR OPERADOR		58	
CÉDULAS EMITIDAS POR OPERADOR		49	
FUENTE		Herramienta GPR / Reporte fábrica de cédulas	
CALCULO		$R=(49/58)X100$	
RESULTADO		84.48%	
BRECHA		Brecha = 100% - 84.48%	
RESULTADO		15.52%	
<p>Este indicador permite evaluar el nivel de cumplimiento en la meta de cedulación que debe cumplir cada operador por día, la misma que se encuentra establecida en la herramienta GPR y se obtiene del reporte de la fábrica de cédulas. Según lo obtenido podemos mencionar que un operador debe realizar 58 cédulas por día pero únicamente alcanza a hacer 49, lo que quiere decir que alcanza un porcentaje de cumplimiento del 84.48% de la meta planteada.</p>			


 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	Ref. /	Pág.	
	AD-4	3/3	
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha
	Revisado por:	P.E.D.C	28/01/2016
29/01/2016			
HOJA DE INDICADORES			
PERÍODO: 2015			
INDICADOR: MARGEN DE ERRORES DE CÉDULA PERMITIDO POR OPERADOR			
FÓRMULA: TOTAL DE CÉDULAS RECHAZADAS / TOTAL CÉDULAS EMITIDAS			
OBJETIVO: Evaluar el margen de error en cédulas permitido mensualmente por operador			
FRECUENCIA		MENSUAL	
MARGEN PERMITIDO		0.002	
TOTAL CÉDULAS PRODUCIDAS AL MES		1.078	
TOTAL CÉDULAS RECHAZADAS AL MES		3	
FUENTE		Reporte diario de fábrica de cédulas	
CALCULO		R=3/1078	
RESULTADO		0.003	
BRECHA		Brecha = 0.002 – 0.003	
RESULTADO		-0.001	
<p>Este indicador permite evaluar el margen de error permitido mensualmente por operador en base al total de cédulas válidas que produce, la misma que se obtiene a través del reporte diario de la fábrica de cédulas.</p>			

No se ha formalizado la visión mediante un enunciado explícito
Condición.- La entidad no ha formalizado la visión mediante un enunciado explícito que se manifieste a todo el personal que labora dentro de la organización. HAG
Criterio. – Incumplimiento al Reglamento Interno de la DIGERCIC, CAPÍTULO I, ámbitos de aplicación, Art 2, ítem b, que señala “...socializar con todo el personal administrativo y operativo la visión institucional...” Por lo que, todo proceso itinerante debe plasmar sus expectativas mediante un documento escrito de manera explícita, el mismo que le permitirá a la entidad corregir cualquier desviación que se presente en el
Causa.- La Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, no ha creído conveniente plasmar la visión mediante un enunciado para que se divulgue con los responsables de cada actividad.
Efecto.- La carencia de dicho documento, puede provocar el incumplimiento de la visión plasmada por las autoridades a inicios de proceso fiscal.
Conclusión.- El equipo directivo de la organización evaluada, debe establecer los mecanismos necesarios para que la visión se establezca mediante un enunciado explícito.
Recomendación.- Debido a la importancia que radica, el mantener la visión enunciada de manera explícita, se recomienda a la Coordinación Institucional, socializar la posibilidad de plasmar la visión en un documento formal, para que se distribuya entre los colaboradores


 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015	Ref. /	Pág.	
	AD-5	1/1	
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha
	Revisado por:	P.E.D.C	27/01/2016
			29/01/2016
HALLAZGO DE AUDITORÍA N° 2			
La administración no mantiene actualizado el registro del desempeño u ocurrencias de la entidad			
Condición.- La administración en la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, no mantiene actualizado el registro del desempeño de ocurrencias que se presentan a diario dentro de la organización. HAG			
Criterio.- Incumplimiento al manual de procesos y calidad, versión 1.0, numeral 4.3, literal b (vigente desde junio de 2015), que señala "...registrar de forma diaria los sucesos de mayor relevancia en el proceso de atención al cliente..." El registro de las ocurrencias permite medir de manera cuantitativa las contingencias presentadas durante un período, para ser corregidas y mejorar el desempeño institucional.			
Causa.- Los directivos de esta entidad, no han establecido la necesidad de registrar las ocurrencias diarias.			
Efecto.- La ausencia de dicho registro puede ocasionar un ambiente de control negativo, por lo que los procesos de cedulaación y demás pueden resultar poco confiables.			
Conclusión.- La entidad debe establecer como prioridad, registrar de manera diaria el desempeño de las ocurrencias que se presentan como parte del proceso de cedulaación.			
Recomendación.- Considerar la posibilidad de registrar de manera diaria el desempeño de las ocurrencias que se suscitan durante el proceso de cedulaación y su relación con la atención a los usuarios.			

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015		Ref. /	Pág.
		AD-5	1/1
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha 27/01/2016
	Revisado por:	P.E.D.C	29/01/2016
HALLAZGO DE AUDITORÍA N° 3			
No se cuenta con un departamento legal que permita solucionar las contingencias que se presentan en el proceso de cedulaación			
<p>Condición. - La organización, no cuenta con un departamento jurídico que le permita solucionar de una manera eficiente todas aquellas resoluciones administrativas, que por concepto de la cedulaación se presentan a diario. HAG</p>			
<p>Criterio. - Incumplimiento a la Ley General de Registro Civil, Capítulo II, sección I, Art 80, que señala "... los errores manifiestos ... para su corrección se resolverán mediante resolución administrativa ..." El departamento jurídico, a través de un profesional en el campo de la abogacía es el encargado de dar solución a las resoluciones administrativas, cuando existe inconformidad en los datos que reporta el sistema AS400 para proceder al</p>			
<p>Causa. – La Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, no ha considerado la posibilidad de implementar un departamento legal en el cantón.</p>			
<p>Efecto. - Al no existir una respuesta inmediata hacia el usuario, esto provoca inconformidad en el servicio y por ende el grado de satisfacción obtenido es bajo.</p>			
<p>Conclusión.- La Oficina Técnica Provincial de Registro Civil deberá establecer la necesidad de contar con un departamento jurídico dentro de la institución, de tal forma que se agilice el tiempo de respuesta en el servicio.</p>			
<p>Recomendación.- Realizar un proyecto de factibilidad, que sustente la creación de un departamento jurídico, en la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, con el propósito de optimizar el tiempo de respuesta hacia el usuario, en el caso de que se presente inconformidad con los datos que reporta el sistema AS400.</p>			

4.2.2.4 FASE IV: Redacción del Informe y Comunicación de Resultados

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015		Ref. /	Pág.	
		AE	1/1	
		Realizado por:	Fecha	
		A.M.L.C	27/01/2016	
		Revisado por:		
		P.E.D.C	29/01/2016	
PROGRAMA GENERAL DE LA FASE IV REDACCION DE INFORME Y COMUNICACIÓN DE RESULTADOS				
Objetivo General: Elaborar el informe de la auditora independiente en base a los hallazgos detectados en la evaluación de control interno y la auditoría de gestión.				
Descripción del trabajo	Horas establecidas	Horas reales	REF	Fecha
Elaboración del informe de auditoría de gestión	6	6	AE-1	10-03-2016

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015		Ref. /	Pág.
		AE-2	1/2
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha 27/01/2016
	Revisado por:	P.E.D.C	29/01/2016
INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN			
<p>Francisco de Orellana, lunes 21 de marzo del 2016</p> <p>Lcda. Norma Mora COORDINADORA DE OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA En su despacho:</p> <p>Saludos cordiales:</p> <p>He auditado el proceso de cedulação y su relación con la atención al usuario en la entidad que usted dirige, por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2015, siguiendo las normas de auditoría que exigen que el auditor obtenga un conocimiento global y detallado de los procesos que se auditen.</p> <p>El examen fue efectuado de acuerdo con la Normas Internacionales de Auditoría y de Control Interno y procedimientos de control establecidos por la administración de la entidad. Dichas normas requieren que la auditoría sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable que el proceso productivo auditado no contiene errores u omisiones importantes.</p> <p>La auditoría comprende el examen a base de pruebas sustantivas, cumplimiento de la evidencia que respalda la información presentada en los detalles de hallazgos, incluye también la evaluación al Control Interno. Además, la verificación del cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas ejecutadas por la empresa durante el periodo examinado.</p>			

 OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE ORELLANA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015		Ref. /	Pág.
		AE-2	2/2
	Realizado por:	A.M.L.C	Fecha
	Revisado por:	P.E.D.C	27/01/2016
			29/01/2016
INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN			
<p>A mi opinión, el proceso de cedulaación y su relación con la atención al usuario presenta adecuada, en todos los aspectos de importancia, los procedimientos establecidos para el efecto desde el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2015; expreso además que las operaciones guardan conformidad en los aspectos de importancia, con las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables, excepto en los casos que se indican en el detalle de hallazgos de auditoría en el informe de Control Interno que antecede a este informe de auditoría.</p> <p>Atentamente,</p> <p style="text-align: center;">_____ Aida María Loor Cedeño AUDITORA INDEPENDIENTE</p>			

CONCLUSIONES

De la investigación aplicada al proceso de cedulación a la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana, se desprenden las siguientes conclusiones:

- Los procedimientos aplicados para la cedulación en la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana están establecidos de acuerdo a la Ley de Registro Civil y Cedulación, así como las disposiciones que emite el organismo regulador de las actividades que se desarrollan en el proceso de cedulación dentro de la entidad.
- Mediante la aplicación de las pruebas sustantivas, se obtuvieron los resultados que evidenciaron los niveles de gestión estratégica; como resultado del nivel de eficiencia y eficacia adecuada, por lo que se concluye que la entidad maneja su gestión de manera aceptable.
- Los usuarios que asisten a la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana, manifestaron que la entidad brinda sus servicios de una manera buena, esta conclusión se respalda mediante las encuestas aplicadas a los usuarios.
- La Auditoría de Gestión permite evaluar los niveles de eficiencia, eficacia y economía dentro de una Organización, proporcionando además herramientas indispensables para mejorar procesos.

RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones del presente proyecto de investigación se procede a realizar las siguientes recomendaciones:

- Implementar las recomendaciones que se encuentran explícitas en el informe de control interno, de tal manera que se mejore los procesos aplicados en la cedulación de los usuarios que asisten a la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana
- Aplicar herramientas administrativas que permitan medir la gestión en la entidad de manera regular, con el propósito de obtener resultados que permitan optimizar la atención a los usuarios y el nivel de eficiencia y eficacia en el proceso de cedulación.
- Emplear el sistema de calificación de atención al usuario, con el propósito de obtener resultados confiables respecto a la apreciación del servicio, como medida de evaluación que motive a los funcionarios a brindar un servicio con calidad y calidez.
- Incluir dentro de la planificación anual, se ejecute una auditoría a los procesos, con la finalidad de que sus directivos puedan conocer las falencias institucionales y emprender planes de acción que les permita mejorar el proceso de atención al cliente.

BIBLIOGRAFIA

- Arens, A., et al. (2007). *Auditoría, un Enfoque Integral*: 11a ed. México: Pearson Educación.
- Cepeda, G. (2002). *Auditoría y Control Interno*. Bogotá: McGraw-Hill .
- Contraloría General del Estado. (2001). *Manual de Auditoría de Gestión*. Quito: C.G.E.
- Contraloría General del Estado. (2002). *Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado*. Quito: Ediciones Legales.
- Contraloría General del Estado. (2009). *Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas que dispongan de Recursos Públicos*. Quito: C.G.E
- Cook, J., & Winkle , G. (2000). *Auditoría*. México: Mc. Graw Hill.
- Dávalos, N. (1990). *Enciclopedia Básica de Administración Contabilidad y Auditoría*: 3ra ed. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- De la Peña, A. (2009). *Auditoría: un Enfoque Práctico*. Madrid: Paraninfo.
- González, F. (2006). *Auditoría del Mantenimiento e Indicadores de Gestión*. . Madrid: Fundación Confemental. .
- Instituto Latinoamericano de Ciencias Fiscalizadoras. (2006). *Manual Latinoamericano de Auditoría Profesional en el Sector Publico*. México:ILACIF
- Maldonado, M. (2006). *Auditoría de Gestión*: 3ra ed. Quito: Editorial Abya Ayala.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión*: 4a ed. Quito : Editorial Abya Ayala.
- Mira Navarro, J. (2005). *Apuntes de Auditoría*. Cuenca: Municipio de Cuenca.
- Muñoz Razo, C. (2002). *Auditoría en Sistemas Computacionales* . México: Pearson Educacion.
- Pallerola, R., & Monfort, E. (2012). *Auditoría*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Armendariz Araujo, C. A., & Vallejo Lucio, Y. (2011). *Tesis “Auditoría de Gestión aplicado al Recurso Humano en el Centro de Desarrollo, Difusión e Investigación Social del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo por el período comprendido de Enero a Diciembre del 2009”*. Riobamba: ESPOCH.
- Cando Chaflay, M. F., & Meléndrez Cruz, N. F. (2011). *Tesis “Auditoría de Gestión al Talento Humano de las Coordinaciones Administrativa y Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Chimborazo para el ejercicio fiscal 2010”*. Riobamba: ESPOCH.

Coello Rivera, J., & Jimenez Alulema, M. J. (2011). *Tesis “Auditoría de Gestión al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pallatanga, Provincia de Chimborazo del 1° de Enero al 31 de Diciembre del 2010”*. Riobamba: ESPOCH.

Guía Metodológica de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado (CGE). (2011). *Guía Metodológica para Auditoría de Gestión*. Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/Acuerdo047-CG-2011GUIAMETODOLIGICAPARAAUDITORIADEGESTION.pdf>

LINKOGRAFÍA

Cordova Alexandra. (Septiembre de 2006). *Manual de auditoría de gestión para rexa asociados*. Recuperado el 28 de Enero de 2017, de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/11142/1/29071_1.pdf

Maldonado, L., & Fernandez, J. (2009). *Auditoría de gestión como herramienta para evaluar los procesos administrativos, financieros y operativos de las pymes empresas de servicio*. Recuperado el 28 de Enero de 2016, de <http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/15855/2/resumen%20del%20cicyt.docx>

Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado: LOCGE. (2015). *Contraloría General del Estado*.: <http://www.ministeriointerior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/LEY-ORGANICA-DE-LA-CONTRALORIA-GENERAL-DEL-ESTADO.pdf>

ANEXOS

Anexo 1 : Carta Auspicio

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN



Francisco de Orellana, abril 11 de 2016
Oficio N°, 2016-009-CZ2.OT22.AG4

Doctor
Edwin Vinuesa Tapia
DIRECTOR (E) – ESPOCH-ENA
Fco. de Orellana-Ecuador

De mi consideración:

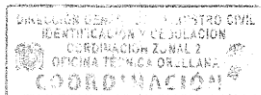
En atención al Oficio N 0052.DENA.ESPOCH.16, de fecha 24 de marzo de 2016, me permito comunicarle a usted que luego del análisis respectivo acepta que la señora Aida María Loor Cedeño, estudiante de la carrera Licenciatura en Contabilidad y Auditoría de la Extensión Universitaria que usted muy acertadamente dirige, realice el trabajo de titulación en el tema **“Auditoría de Gestión en la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana, Provincia Orellana, año 2015”**, para lo cual se le brindará todas las facilidades necesarias para el cumplimiento del trabajo propuesto.

Particular que comunico a usted para fines legales pertinentes.

Atentamente,

Lcda Norma Mora Chacón
COORDINADORA DE OFICINA TÉCNICA PROVINCIAL DE ORELLANA

NM/dv



Anexo 2 : Costos de los servicios



Registro Civil
Identificación y Certificación

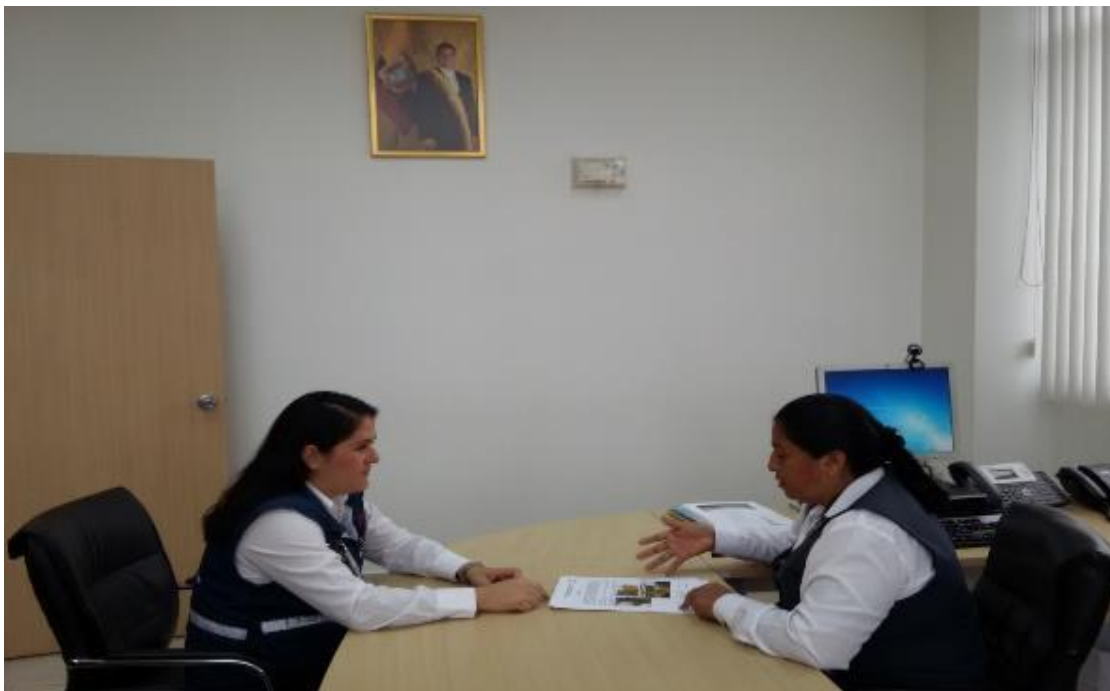
Cambiamos para servirte mejor con calidad y calidez

ACTA DE RECONOCIMIENTO DE HIJO	2.00
ADOPCIONES	15.00
CÉDULA POR PRIMERA VEZ	5.00
RENOVACIÓN DE CÉDULA POR ACTUALIZACIÓN DE DATOS	10.00
DUPLICADO DE CÉDULA	15.00
CERTIFICADO BIOMÉTRICO	5.00
COPIA CERTIFICADA DE TARJETA ÍNDICE O DACTILAR	2.00
COPIA ÍNTEGRA DE PARTIDA DE NACIMIENTO	5.00
COPIA ÍNTEGRA DE PARTIDA DE MATRIMONIO	5.00
COPIA ÍNTEGRA DE PARTIDA DE DEFUNCIÓN	5.00
DATOS DE FILIACIÓN	2.00
INSCRIPCIÓN DE NACIMIENTO HASTA 18 AÑOS	0.00
INSCRIPCIÓN TARDÍA MAYOR DE 18 AÑOS	5.00
INSCRIPCIÓN DEFUNCIÓN	0.00
INSCRIPCIÓN DEFUNCIÓN POSTERIOR 48 HORAS	5.00
INSCRIPCIÓN DE SENTENCIA	10.00
MATRIMONIOS EN OFICINA DEL REGISTRO CIVIL	50.00
MATRIMONIOS FUERA DE LA SEDE DEL REGISTRO CIVIL	250.00
MULTAS CONTRAVENTORAS	0.20
NATURALIZACIÓN	250.00
PARTIDA O CERTIFICADO DE NACIMIENTO	2.00
PARTIDA O CERTIFICADO DE MATRIMONIO	2.00
PARTIDA O CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN	2.00
RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS	2.00
RAZONES DE INEXISTENCIA	2.00
SOLICITUD CUALQUIER TIPO	2.00
SERVICIO DEL EXTERIOR	50.00
OTROS SERVICIOS	2.00

www.registrocivil.gob.ec

La identidad del nuevo Ecuador 

Anexo 3 : Entrevista con la Coordinadora de la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana



Anexo 4 : Imágenes de la institución







Anexo 5 : Formato de la cédula de identidad y sus seguridades



Anexo 6 : Formato de la entrevista aplicada a la directora de Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana



**ENTREVISTA APLICADA A LA DIRECTORA DE OFICINA TÉCNICA
PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN
DE ORELLANA**

Nombre: _____

¿Cuántos años lleva usted como Directora de Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana?

¿Qué cambios han surgido en la entidad que usted dirige?

¿Cuál es su función como Directora de Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana?

¿Qué debilidades mantiene esta institución?

¿Se evalúa permanentemente al personal que tiene contacto directo con el usuario?

¿Se han definido los objetivos estratégicos que la entidad debe cumplir de manera anual?

¿Se mantiene canales de comunicación interna que permitan corregir contingencias que suceden dentro del proceso de cedulaación?

¿Qué medidas se toman con el fin de optimizar el tiempo de entrega de la cedula de ciudadanía?

Anexo 7: Formato de la encuesta aplicada a los usuarios de Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana



**ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DE OFICINA TÉCNICA
PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN
DE ORELLANA**

- 1. Cuando usted asiste a la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana ¿Es recibido con cordialidad y esmero por parte de los funcionarios públicos?**
Si () No ()
- 2. ¿Son despejadas todas sus dudas respecto a la información que usted solicita?**
Si () No ()
- 3. Al momento de realizar un trámite relacionado con el proceso de cedulación ¿Se satisface su requerimiento de manera eficiente?**
Si () No ()
- 4. Si surge algún inconveniente para obtener su cédula de identidad ¿Se soluciona de manera inmediata su problema?**
Si () No ()
- 5. ¿Qué calificación da usted al servicio de cedulación que se en la Oficina Técnica Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Orellana**