



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ESCUELA DE INGENIERÍA EN MARKETING**

CARRERA: INGENIERÍA COMERCIAL

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del título de:

**INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:**

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UNA UNIDAD DE CONTROL INTERNO DEL GAD MUNICIPAL FRANCISCO DE ORELLANA CON ENFOQUE A UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS.

**AUTORAS:**

ANA FABIOLA GUAMÁN CABRERA  
WILMA MARICELA QUISHPE CHILIQINGA

RIOBAMBA- ECUADOR

2017

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de Titulación, ha sido desarrollado por Ana Fabiola Guamán Cabrera y Wilma Maricela Quishpe Chilibingua, quienes han cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

---

Ing. Giovanni Javier Alarcón Parra  
**DIRECTOR**

---

Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique  
**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Nosotras, Ana Fabiola Guamán Cabrera y Wilma Maricela Quishpe Chiliquina, declaramos que el presente trabajo de titulación es de nuestra 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 autoras, asumimos toda la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 23 de Enero de 2017.

---

Ana Fabiola Guamán Cabrera

C.C. 060422305-7

---

Wilma Maricela Quishpe Chiliquina

C.C. 220003508-3

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de titulación lo he realizado con la mayor de las entregas y es por eso que agradezco a mi Padre Clever Guamán y a mi Madre María Cabrera ya que con su apoyo me he permitido culminar con mi carrera profesional, también a Dios quien con su infinita sabiduría me ha guiado por el camino indicado dotándome de sabiduría y fortaleza en los buenos y malos momentos de mi vida.

A mi hermano Hugo quien con su apoyo moral resulto un pilar fundamental brindándome su apoyo incondicional.

*Ana Fabiola Guamán Cabrera*

El proyecto de trabajo de titulación es dedicado a Dios, por darme la oportunidad de vivir y ser mi guía espiritual en cada paso que doy, por iluminar mi mente y por haber dado una familia que me ha acompañado en todos los momentos de mi carrera.

Mi madre María Tomasa Chiquinga, por darme la vida, apoyo económico durante mi carrera y acompañándome en todos los momentos de mis logros.

A mi padre José Julio Quishpe Navecilla, por darme la vida, ser un padre ejemplar. Padre te doy gracias por toda la paciencia.

A mis tías María Rosa Elena, María Concepción, Que me supieron guiar y apoyarme en todos los momentos de mi vida. Gracias por sus consejos.

*Wilma Maricela Quishpe Chiquinga*

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar agradecemos a Dios por permitirnos llegar a este momento tan especial en la vida y habernos dado salud para lograr nuestros objetivos, además por bendecirnos con una excelente familia.

Al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana que con su tiempo y apoyo nos permitieron la realización del proyecto de trabajo de titulación.

A los Docentes de la Escuela de Marketing, Carrera Ingeniería Comercial de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por habernos compartido sus conocimientos en las aulas y sus sabios consejos.

A los Ingenieros Giovanni Javier Alarcón Parra y Víctor Oswaldo Cevallos Vique por haber compartido sus conocimientos y el apoyo para la realización del presente trabajo de titulación.

A nuestros padres por el apoyo recibido durante lapso de nuestra carrera y por la confianza depositada.

*Ana Fabiola Guamán Cabrera*

*Wilma Maricela Quishpe Chiquinga*

## ÍNDICE GENERAL

|  |          |
|--|----------|
| Portada .....  | i        |
| Certificación del Tribunal .....   | ii       |
| Declaración de Autenticidad.....   | iii      |
| Dedicatoria.....   | iv       |
| Agradecimiento.....  | v        |
| Índice General.....  | vi       |
| Índice de Tablas .....   | x        |
| Índice de Figuras.....   | xii      |
| Índice de Anexos .....   | xiii     |
| Resumen Ejecutivo .....  | xiv      |
| Summary.....   | xv       |
| Introducción .....   | 1        |
| <b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>  | <b>3</b> |
| 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....   | 3        |
| 1.1.1 Formulación del Problema.....  | 5        |
| 1.1.2 Delimitación del problema.....   | 5        |
| 1.2 JUSTIFICACIÓN .....  | 6        |
| 1.3 OBJETIVOS .....  | 8        |
| 1.3.1 Objetivo General.....  | 8        |
| 1.3.2 Objetivos Específicos .....  | 8        |
| <b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>   | <b>9</b> |
| 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....  | 9        |
| 2.1.1 Antecedentes Históricos .....  | 11       |
| 2.1.1.1 Misión Municipal.....  | 12       |
| 2.1.1.2 Visión Municipal .....   | 12       |
| 2.1.1.3 Estructura orgánica GAD Municipal Francisco de Orellana .....                          | 13       |
| 2.1.1.4 Estructura del mapa de procesos del GAD Municipal Francisco de Orellana                | 14       |
| 2.1.1.5 Estructura detallada del mapa de procesos del GAD Municipal Francisco de Orellana..... | 16       |
| 2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....   | 22       |
| 2.2.1 Concepto de control interno.....   | 22       |

|                                       |   |    |
|---------------------------------------|---|----|
| 2.2.2                                 | Objetivo de control interno .....                                       | 25 |
| 2.2.3                                 | Importancia del Control Interno .....                                   | 26 |
| 2.2.4                                 | Beneficios de un sistema de Control Interno .....                       | 27 |
| 2.2.5                                 | Roles y Responsabilidades.....  | 28 |
| 2.2.6                                 | Principios que rigen el Control Interno.....                            | 29 |
| 2.2.7                                 | Fases del Control Interno .....   | 30 |
| 2.2.8                                 | Características del Control Interno .....                               | 31 |
| 2.2.9                                 | Procedimientos Generalmente aceptados para mantener un buen control.... | 32 |
| 2.2.10                                | Herramientas para evaluar el Control Interno.....                       | 32 |
| 2.2.10.1                              | Narrativas.....   | 32 |
| 2.2.10.2                              | Flujogramas .....   | 33 |
| 2.2.10.3                              | Cuestionario de Control Interno .....                                   | 33 |
| 2.2.11                                | Unidad de Control Interno .....   | 35 |
| 2.2.11.1                              | Estructura de la Unidad de control Interno .....                        | 35 |
| 2.2.11.2                              | Finalidad Administrativa de la Unidad de Control Interno .....          | 35 |
| 2.2.11.3                              | Organización de la Unidad de Control Interno .....                      | 36 |
| 2.2.12                                | Enfoque funcional VS Enfoque en procesos .....                          | 36 |
| 2.2.12.1                              | Definición de gestión por procesos.....                                 | 37 |
| 2.2.12.2                              | Clasificación de los Procesos.....                                      | 39 |
| 2.2.12.3                              | Principios de la gestión por procesos.....                              | 41 |
| 2.2.12.4                              | Principios básicos de la gestión por procesos .....                     | 43 |
| 2.3                                   | HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER .....                                       | 44 |
| 2.3.1                                 | Idea a Defender .....   | 45 |
| CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO..... |   | 46 |
| 3.1                                   | MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....                                     | 46 |
| 3.2                                   | TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....   | 46 |
| 3.2.1                                 | Investigación Exploratoria.....   | 46 |
| 3.2.2                                 | Investigación Básica .....  | 47 |
| 3.2.3                                 | Investigación Analítica .....   | 47 |
| 3.2.4                                 | Investigación de Campo.....   | 47 |
| 3.3                                   | POBLACIÓN Y MUESTRA.....  | 48 |
| 3.3.1                                 | Proceso de Investigación de Mercado .....                               | 48 |
| 3.4                                   | MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....                                  | 49 |
| 3.4.1                                 | Métodos .....   | 49 |

|                                     |   |     |
|-------------------------------------|---|-----|
| 3.4.2                               | Técnicas .....  | 50  |
| 3.4.3                               | Instrumentos.....   | 50  |
| 3.5                                 | RESULTADOS .....  | 51  |
| 3.5.1                               | Análisis de la encuesta aplicada a los departamentos Administrativos del<br>GAD Municipal Francisco de Orellana. .... | 51  |
| 3.5.2                               | Matríz F.O.D.A.....   | 60  |
| 3.5.3                               | Análisis de los hallazgos.....  | 61  |
| 3.6                                 | VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER.....  | 62  |
| CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO..... |   | 63  |
| 4.1                                 | TÍTULO .....  | 63  |
| 4.2                                 | OBJETIVO .....  | 63  |
| 4.3                                 | MARCO LEGAL.....  | 63  |
| 4.4                                 | ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO<br>.....  | 65  |
| 4.5                                 | ASPECTOS IMPORTANTES .....  | 65  |
| 4.5.1                               | Cualidades profesionales del auditor .....  | 65  |
| 4.5.2                               | Cualidades profesionales del auditor .....  | 66  |
| 4.5.3                               | Ética Profesional .....   | 66  |
| 4.6                                 | DEBERES DEL PERSONAL DE AUDITORÍA.....  | 67  |
| 4.7                                 | MODELO DE GESTIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE CONTROL<br>INTERNO DEL GAD MUNICIPAL ORELLANA.....                          | 68  |
| 4.7.1                               | Planificación / Documentación .....   | 69  |
| 4.7.2                               | Análisis Documental .....   | 70  |
| 4.7.2.1                             | Procesos .....  | 71  |
| 4.7.2.2                             | Diagramación de los Procesos .....  | 72  |
| 4.7.2.3                             | Elaboración de Ficha de Proceso .....   | 72  |
| 4.7.2.4                             | Elaboración de Ficha de Indicador .....   | 73  |
| 4.7.3                               | Validación de Procesos .....  | 73  |
| 4.7.4                               | Manual de Actividades .....   | 77  |
| 4.8                                 | PRESUPUESTO DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO.....  | 117 |
| 4.8.1                               | Equipos mobiliarios .....   | 118 |
| 4.8.2                               | Útiles de oficina .....   | 118 |
| 4.8.3                               | Remuneraciones.....   | 119 |
| 4.9                                 | DISEÑO DE REGISTROS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO   | 120 |



|        |  |     |
|--------|--|-----|
| 4.9.1  | Registro acta de revisión por la dirección.....                | 120 |
| 4.9.2  | Registro de acciones correctivas, preventiva y de mejora ..... | 121 |
| 4.9.3  | Registro de quejas y reclamaciones .....                       | 122 |
| 4.9.4  | Registro incidencia de proveedor .....                         | 123 |
| 4.9.5  | Registro informe de no conformidades.....                      | 124 |
| 4.9.6  | Registro de auditoría interna.....                             | 125 |
| 4.9.7  | Registro de informe de auditoría interna .....                 | 126 |
| 4.9.8  | Registro de evaluación de proveedores .....                    | 127 |
| 4.9.9  | Registro de elementos de entrada .....                         | 128 |
| 4.9.10 | Registro control de proceso .....                              | 129 |
| 4.9.11 | Registros de selección y formación personal.....               | 130 |
|        | CONCLUSIONES .....   | 135 |
|        | RECOMENDACIONES.....   | 136 |
|        | BIBLIOGRAFÍA .....   | 137 |
|        | LINKOGRAFÍA .....  | 139 |
|        | ANEXOS .....   | 141 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |     |
|---|-----|
| Tabla 1: Enfoque funcional VS Enfoque en procesos .....                               | 36  |
| Tabla 2: La gestión por procesos y la satisfacción de los clientes.....               | 39  |
| Tabla 3: Capacitación en técnicas y procedimientos de control interno.....            | 52  |
| Tabla 4: Actividades asignadas.....   | 53  |
| Tabla 5: Comunicación interna.....  | 54  |
| Tabla 6: Existe la voluntad política para la creación de la U.C.I. ....               | 55  |
| Tabla 7: Existe la base legal pertinente que ampare la creación de la U.C.I. ....     | 56  |
| Tabla 8: Se realizan periódicamente evaluaciones dentro de la Institución .....       | 57  |
| Tabla 9: La U.C.I., sería suficientemente efectiva.....                               | 58  |
| Tabla 10: Niveles de asesoramiento suficientes para minimizar el riesgo institucional | 59  |
| Tabla 11: Matriz F.O.D.A.....   | 60  |
| Tabla 12: Simbología de Flujograma de Procesos.....                                   | 72  |
| Tabla 13: Ficha De Procesos .....   | 72  |
| Tabla 14: Ficha de Indicador .....  | 73  |
| Tabla 15: Manual de Procesos .....  | 75  |
| Tabla 16: Ficha del proceso .....   | 77  |
| Tabla 17: Indicador 1.....  | 80  |
| Tabla 18: Ficha del proceso .....   | 80  |
| Tabla 19: Indicador 2.....  | 84  |
| Tabla 20: Ficha del proceso .....   | 84  |
| Tabla 21: Indicador 3.....  | 88  |
| Tabla 22: Ficha del proceso .....   | 88  |
| Tabla 23: Indicador 4.....  | 92  |
| Tabla 24: Ficha del proceso .....   | 92  |
| Tabla 25: Indicador 5.....  | 95  |
| Tabla 26: Ficha del proceso .....   | 95  |
| Tabla 27: Indicador 6.....  | 98  |
| Tabla 28: Ficha del proceso .....   | 98  |
| Tabla 29: Indicador 7.....  | 101 |
| Tabla 30: Ficha del proceso .....   | 101 |
| Tabla 31: Indicador 8.....  | 104 |

|   |     |
|---|-----|
| Tabla 32: Ficha del proceso .....   | 104 |
| Tabla 33: Indicador 9 .....   | 108 |
| Tabla 34: Ficha de Proceso .....  | 108 |
| Tabla 35: Indicador 10 .....  | 111 |
| Tabla 36: Ficha de Proceso .....  | 111 |
| Tabla 37: Indicador 11 .....  | 114 |
| Tabla 38: Ficha de Proceso .....  | 114 |
| Tabla 39: Ficha de Indicador 12 .....   | 117 |
| Tabla 40: Equipos Mobiliarios .....   | 118 |
| Tabla 41: Útiles de oficina.....  | 118 |
| Tabla 42: Remuneraciones.....   | 119 |
| Tabla 43: Talento humano de la unidad de control interno .....                        | 119 |
| Tabla 44: Beneficios sociales del talento humano de la unidad de control interno..... | 119 |
| Tabla 45: Presupuesto total.....  | 120 |
| Tabla 46: Registro acta de revisión por la dirección.....                             | 120 |
| Tabla 47: Registro de acciones correctivas, preventiva y de mejora .....              | 121 |
| Tabla 48: Registro de quejas y reclamaciones .....                                    | 122 |
| Tabla 49. Registro incidencia de proveedor.....                                       | 123 |
| Tabla 50: Registro informe de no conformidades.....                                   | 124 |
| Tabla 51: Registro de auditoría interna.....  | 125 |
| Tabla 52: Registro de informe de auditoría interna.....                               | 126 |
| Tabla 53. Registro de evaluación de proveedores.....                                  | 127 |
| Tabla 54: Registro de elementos de entrada .....                                      | 128 |
| Tabla 55: Registro control de proceso .....   | 129 |
| Tabla 56: Ficha descripción puesto de trabajo.....                                    | 130 |
| Tabla 57: Ficha de datos personales.....  | 131 |
| Tabla 58: Plan de formación .....   | 132 |
| Tabla 59: Registro de formación.....  | 133 |
| Tabla 60: Encuesta de satisfacción del personal .....                                 | 134 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |     |
|--|-----|
| Figura 1: Estructura orgánica del GAD Municipal Francisco de Orellana.....   | 13  |
| Figura 2: Mapa de procesos del GAD Municipal Francisco de Orellana.....  | 13  |
| Figura 3: Componentes Control Interno .....  | 24  |
| Figura 4: La gestión por procesos y la satisfacción de los clientes .....  | 38  |
| Figura 5: Capacitación en técnicas y procedimientos de control interno .....   | 52  |
| Figura 6: Actividades asignadas .....  | 53  |
| Figura 7: Comunicación interna .....   | 54  |
| Figura 8: Existe la voluntad política para la creación de la U.C.I. ....   | 55  |
| Figura 9: Existe la base legal pertinente que ampare la creación de la U.C.I.....  | 56  |
| Figura 10: Se realizan periódicamente evaluaciones dentro de la Institución .....  | 57  |
| Figura 11: La U.C.I., sería suficientemente efectiva .....   | 58  |
| Figura 12: Niveles de asesoramiento suficientes para minimizar los riesgos institucional .....   | 59  |
| Figura 13: Estructura Orgánica de la Unidad de Control Interno .....   | 65  |
| Figura 14: Cualidades profesionales del auditor.....   | 66  |
| Figura 15: Ciclo de mejora de la gestión por procesos.....   | 69  |
| Figura 16: Modelo de gestión .....   | 70  |
| Figura 17: Estructura Documental de la propuesta de diseño para la Unidad de Control Interno El GAD Municipal de Francisco de Orellana. .... | 74  |
| Figura 18: Proceso Revisión del POA .....  | 79  |
| Figura 19: Proceso - Asignación de Recursos para Obras Publicas .....  | 83  |
| Figura 20: Proceso - Controlar el cumplimiento de las Actividades Departamentales ..   | 87  |
| Figura 21: Proceso - Chequear que el pago de Remuneraciones.....   | 91  |
| Figura 22. Proceso - Verificar el cumplimiento adecuado de los procedimientos .....  | 94  |
| Figura 23: Proceso - Programa la ejecución de los trabajos de auditoría.....   | 97  |
| Figura 24: Proceso - Discute los informes de auditoría con su superior inmediato .....   | 100 |
| Figura 25: Proceso - Elabora y presenta informes periódicos de las actividades .....   | 103 |
| Figura 26: Proceso - Identificar Áreas de mejora .....   | 107 |
| Figura 27: Proceso - Revisar documentación previo a la entrega de informe. ....  | 110 |
| Figura 28: Proceso - Elabora documentación (oficios). ....   | 113 |
| Figura 29: Proceso - Verificar la información solicitada por los auditores .....   | 116 |

## ÍNDICE DE ANEXOS

|  |     |
|--|-----|
| Anexo 1: Encuesta aplicada a los departamentos Administrativos del GAD Municipal Francisco de Orellana ..... | 141 |
| Anexo 2: Autorización para el levantamiento de la información .....  | 143 |
| Anexo 3: Autorización para la validación de los procesos de gestión.....                                     | 144 |
| Anexo 4: Autorización para la validación de los procesos de gestión individual .....                         | 145 |

## RESUMEN

La presente investigación se efectuó con el objetivo de realizar una propuesta para la creación de una Unidad de Control Interno con enfoque de un modelo de gestión por procesos, que evaluara la exposición al riesgo en relación con la gobernabilidad del GAD Municipal Francisco de Orellana, con las operaciones y con el sistema de información teniendo en cuenta la veracidad y la integridad de la misma en relación a la eficiencia de las operaciones, en conformidad con las leyes, regulaciones y contratos, para que el control interno se constituya en una herramienta gerencial, proporcionando un instrumento para conocer los sistemas de información financiera. La propuesta para la creación de una unidad de control interno con enfoque a un modelo de gestión por procesos, se planteó mediante una estructura metodológica basada en investigación exploratoria, básica, analítica y de campo; como base principal para recolectar información que nos permitió recolectar información útil, veraz y oportuna. Se concluye con base en el diagnóstico situacional que la institución pública se encuentra en buenas condiciones y con mucha aceptación a pesar que debe mejorar y fortalecer el control interno. Se recomienda fortalecer la comunicación interna y externa entre el personal, implementar el Modelo de Gestión por Procesos y realizar un control interno de cada actividad que realiza cada uno de los departamentos del GAD Municipal Francisco de Orellana para que se trabaje de manera correcta y eficaz, dando así un resultado positivo para lograr alcanzar las metas trazadas.

**Palabras claves:** GESTIÓN; GOBERNABILIDAD; PROCESOS; UNIDAD DE CONTROL INTERNO, METAS.

---

Ing. Giovanni Javier Alarcón Parra  
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

## SUMMARY

The objective of the present investigation is to make a proposal for the creation of an internal control unit with focus of a process management model, it will assess the exposure to risk in relation to the governance of the Municipal GAD Francisco de Orellana , with operations and information system ; taking into account the veracity and integrity in relation to operational efficiency , in accordance with laws, regulations and contracts, in this way the internal control will constituted as a managerial tool, providing an instrument to know the systems of financial information .The proposal for the creation of an internal control unit with focus of a process management model was proposed throught a methodological structure based on exploratory , basic, analytical and field research to collect useful, truthful and timely information .Based on situational diagnostic, it is concluded that the public institution is in good condition and with acceptance although it must improve and strengthen internal control . It is recommended to strengthen the internal and external communication among the personnel, implement the process-based maanagement model and perform an internal control of each activity carried out in each departments at municipal GAD Francisco de Orellana, in order to work correctly and effectively; it will get a positive result to reach the goals.

**Keywords:** MANAGEMENT, GOVERNANCE, PROCESSES, INTERNAL CONTROL UNIT, GOALS.

## INTRODUCCIÓN

El control interno en el sector público se ha constituido en la clave para el mejoramiento financiero y operativo, ya que contribuye a perfeccionar el Control Interno, reforzando los procedimientos administrativos y financieros de la entidad, permitiendo de esta manera brindar confiabilidad de la información financiera generada y ayudar en la toma de decisiones definiendo problemas y planteando soluciones.

Con la finalidad de contribuir en el crecimiento del GAD Municipal Francisco de Orellana, nace la propuesta de creación de una Unidad de Control Interno con enfoque a un modelo de gestión por procesos. Con la finalidad de verificar la eficiencia y la eficacia de la institución de esa manera alcanzar los objetivos establecidos, la misma que pretende ofrecer a sus directivos y funcionarios una herramienta que permita tomar acciones correctivas que conlleven a mejorar los procesos Administrativos y Financieros, servicio al cliente y especialmente ofrecer a los auditores una herramienta válida para la ejecución de actividades y operaciones de Auditoría, mejorando la productividad de la entidad pública asegurando el buen servicio a la colectividad y salvaguardando los recursos de la misma.

Su estructura formal se ajusta a las disposiciones legales que constan en el Reglamento de Régimen Académico de la Escuela superior politécnica de Chimborazo, contiene las siguientes partes: RESUMEN que constituye una síntesis de los objetivos planteados, INTRODUCCIÓN donde se resalta la importancia del tema, el aporte a la entidad y la estructura del contenido del presente trabajo de investigación; REVISIÓN DE LITERATURA contiene conceptos, definiciones y clasificaciones relacionadas con la Creación de la Unidad de Auditoría Interna y el contexto institucional que hace referencia a la entidad examinada; METODOLOGÍA utilizada para el desarrollo del presente trabajo como bibliográfico, de escritorio, estatutos y reglamentos del GAD Municipal Francisco de Orellana, MÉTODOS, TÉCNICAS e INSTRUMENTOS a seguir con el propósito de llegar a cumplir con los objetivos propuestos como: científico, deductivo, inductivo, histórico y analítico; RESULTADOS donde se presenta el Contexto Institucional, el diagnóstico y la Propuesta de Creación de la Unidad de Auditoría Interna con enfoque a un modelo de gestión por procesos; ANÁLISIS de resultados que



representa los problemas encontrados y el aporte que servirá al proponer la creación de una Unidad de Control Interno con enfoque a un modelo de gestión por procesos; CONCLUSIONES reflexión final que incluye una opinión de la realidad del ente público, RECOMENDACIONES dirigidas a los directivos y funcionarios en beneficio de la entidad; BIBLIOGRAFÍA, en la que se detallan los libros, revistas, artículos y páginas web utilizados para el proceso de la investigación; finalmente ANEXOS donde se presentan encuestas dirigidas al personal y las respectivas autorizaciones para el levantamiento de la información y procesos para el desarrollo del trabajo investigativo, que completan la información del trabajo de investigación.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Según la Constitución Política de la República del Ecuador (2008), el Ecuador es un estado social de derecho, soberano, unitario, independiente, democrático, pluricultural y multiétnico. Su gobierno es republicano, presidencial, electivo, representativo, responsable, alternativo, participativo y de administración descentralizada. La administración pública se organizará y desarrollará de manera descentralizada y desconcentrada.

La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Las empresas públicas estarán bajo la regulación y el control específico de los organismos pertinentes, de acuerdo con la ley; funcionarán como sociedades de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía financiera, económica, administrativa y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales. Se mantendrá bajo la dirección de la Contraloría General del Estado, el sistema de control, fiscalización y auditoría del Estado, y regulará su funcionamiento, con la finalidad de examinar, verificar y evaluar el cumplimiento de la visión, misión y objetivos de las instituciones del Estado y la utilización de recursos, administración y custodia de bienes públicos.

El Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD) define al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal como persona jurídica de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera, integrada por las funciones: Participación Ciudadana; Legislación y Fiscalización; y, Ejecutiva, que son para cumplir las funciones de: legislación, normatividad, fiscalización; de ejecución y administración; y, de participación ciudadana y control social.

Según la (Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, 2014), en el Art. 9 dice que el Control Interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución para proporcionar seguridad razonable de que se protegen los recursos públicos y se alcancen los objetivos institucionales.

La ausencia de una Unidad de Control Interno con enfoque a un modelo de gestión por procesos no permite conocer la condiciones en la cual se encuentran los sistemas administrativos de inspección interna, con el fin de permitir al GAD Municipal Francisco de Orellana, evaluar de mejor manera los sistemas de control establecidos y sirva para tomar decisiones de cómo mejorar los mismos en relación a su aplicación y ejecución los cuales pueden establecerse para la organización como conjunto o dirigirse a determinadas actividades dentro de la misma, determinándose de esta manera los parámetros organizacionales referentes a operaciones, información financiera los cuales deben estar encaminados al cumplimiento por parte de la entidad de las leyes y normas de control de actividades operacionales para lograr la concienciación de los colaboradores del GAD Municipal con respecto al control interno de las actividades administrativas.

Para así lograr una adecuada evaluación de los riesgos, la identificación y el análisis de los mismos relevantes para la consecución de los objetivos, estableciendo las actividades de control, las políticas y los procedimientos que llevan a cabo los departamentos de dirección (Alcaldesa y vicealcaldesa) en relación a la aprobación, autorización, verificación; logrando así una adecuada supervisión de los sistemas de control mediante una revisión sincronizada, realizando evaluaciones periódicas de los sistemas administrativos aplicados a la gestión de actividades operacionales en los departamentos del GAD Municipal.

Considerando que el no disponer de una Unidad de Control Interno eficaz, puede generar el riesgo de que en la entidad se presente el fraude intencional culposa o la omisión o error involuntario una acción. Se propone la creación de la Unidad de Control Interno la cual evaluará la exposición al riesgo en relación con la gobernabilidad del GAD Municipal Francisco de Orellana, con las operaciones y con el sistema de información, teniendo en cuenta, la veracidad y la integridad de la misma en relación a la eficiencia de las operaciones, en conformidad con las leyes, regulaciones y contratos, para que el

control interno se constituya en una herramienta gerencial, proporcionando un instrumento para conocer los sistemas de información financiera.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿De qué manera la creación de una Unidad de Control Interno en el GAD Municipal Francisco de Orellana, ayudará mediante un enfoque en un modelo de gestión por procesos el cumplimiento de las normativas y al mejoramiento de los procesos de manera eficiente, eficaz y económica?

### **1.1.2 Delimitación del problema**

#### **De contenido:**

**Campo:** Auditoría Interna  
**Área:** Unidad de Control Interno  
**Aspecto:** Gestión por Procesos

#### **Temporal:**

La presente investigación se llevará a cabo en el periodo 2016.

#### **Espacial:**

**Institución:** GAD Municipal Francisco de Orellana.  
**Provincia:** Orellana.  
**Cantón:** Francisco de Orellana  
**Dirección:** Napo 11-05 y Uquillas

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

Este proyecto busca que la administración del GAD Municipal Francisco de Orellana., fortalezca y acondicione los procesos que lleva a cabo para obtener resultados eficaces, efectivos y productivos, por lo cual es importante una propuesta para la creación de la Unidad de Control Interno.

La función esencial de la Unidad de Control Interno es dar soporte y asesorar procesos de diseño, elaboración e implantación de los elementos de los sistemas de control en el GAD Municipal Francisco de Orellana y promover la definición de parámetros, pautas e indicadores de eficiencia y productividad para evaluar la gestión interna, recomendaciones y medidas correctivas.

La creación de la Unidad de Control Interno, conducirá a la entidad pública a conocer la situación real de sus procesos así como determinar la importancia de tener una planificación que sea capaz de asegurar que los controles se cumplan y darle a los directivos y funcionarios una herramienta para el mejoramiento de su gestión.

La presente investigación se justifica por la importancia de determinar la situación actual del control de gestión de táctica constituido por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades de los colaboradores de la institución municipal, para lograr la comunicación de políticas administrativas dentro del GAD Municipal Francisco de Orellana, de manera que permita la creación y el diseño de la Unidad de Control Interno, para determinar arduas carencias en materia de auditoría, permitiendo así solucionar los problemas en lo referente a la intervención en los procesos administrativos que se llevan a cabo al interior de la institución municipal. Estableciendo una visión integradora de la Gestión de Riesgos, aplicando un enfoque metodológico basado en el aporte de valor añadido a todas las actividades organizacionales que permita identificar, crear, captar y sostener el valor de la gestión del control empresarial, sirviendo también de soporte a la Unidad de intervención Interna en la definición del contenido de los planes de trabajo, estableciendo una etapa de toma de decisiones para alcanzar las mejoras continuas, de las acciones concretas derivadas de las valoraciones y recomendaciones realizadas en un programa de acción de control, con el objetivo de verificar el cumplimiento del plan de acción.

Resulta indispensable conseguir que el control interno de actividades tanto administrativas como operacionales se convierta en el impulsor clave de la gobernabilidad corporativa, de la gestión de los controles internos, persiguiendo el éxito de la entidad pública, para establecer una adecuada estructura orgánica de la institución, con el fin de que la división de funciones y los métodos de trabajo sean adecuados permitiendo que los bienes patrimoniales se hallen debidamente protegidos y contabilizados, es así que para la Creación de la unidad de Control Interno del GAD según los artículos 238 de la Constitución de la República del Ecuador y 53 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización establecen que los gobiernos autónomos descentralizados municipales de autonomía funcional, económica y administrativa, lo cual permite a las organizaciones municipales, independientemente de su tamaño y del sector de actividad a la que se dedique alcanzar el bienestar social de sus mandantes es decir de la sociedad a las que gobiernan mediante el sufragio efectivo, permitiéndoles hacer frente a mercados competitivos con la eficiencia económica de sus actividades. Mientras tanto que el artículo 7 del código orgánico de organización territorial, Autonomía y Descentralización reconoce que los Consejos Municipales la capacidad para dictar providencias normas de carácter general, a través de ordenanzas, acuerdos y resoluciones, aplicables dentro de su suscripción territorial, mediante La gestión de procesos la organización percibe un sistema interrelacionado de procesos que contribuyen conjuntamente a incrementar la satisfacción del cliente externo.

Es así que el Gobierno Autónomo Francisco de Orellana tiene en vigencia el reglamento Orgánico Funcional dictado mediante resolución de consejo en sesiones, conociendo lo dictaminado en los artículos 338 y 339 del código orgánico de organización territorial, Autonomía y descentralización determinan que cada gobierno municipal tendrá la estructura administrativa que requerirá para el cumplimiento de sus fines y ejercicio de sus competencias y funcionara de manera desconcentrada de las competencias de cada nivel de gobierno; mediante oficio No. MRL-FL-2010-0007349 del Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del GAD Municipal, sea aprobado por el organismo respectivo; y en uso de sus facultades y atribuciones que le confiere los artículos 57, literal a y f establecen que La Gestión de Procesos coexiste con la administración funcional, asignando encargados a los procesos clave, haciendo posible una gestión interfuncional generadora de valor para el cliente externo y que, por tanto, procura su satisfacción, determina qué procesos necesitan ser mejorados o rediseñados,

establece prioridades y provee de un contexto para iniciar y mantener planes de mejora que permitan alcanzar objetivos establecidos, y el artículo 60 del Código Orgánico de Organización Territorial, autonomía y descentralización, estableciendo el siguiente modelo de gestión de calidad basado en procesos, regido por el reglamento orgánico de gestión de control interno organizacional por procesos conforme al estatuto gubernamental que es el rector de los Gobiernos Autónomos Descentralizados a nivel nacional.

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Proponer la creación de una Unidad de Control Interno en el GAD Municipal Francisco de Orellana, que permita mediante un enfoque en un modelo de gestión por procesos el cumplimiento de las normativas y al mejoramiento de los procesos de manera eficiente, eficaz y económica

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Elaborar el marco teórico para sustentar técnica y científicamente las variables de investigación.
- ✓ Realizar un diagnóstico de la situación actual del GAD Municipal Francisco de Orellana, con el fin de determinar si existe la necesidad de proponer creación de una Unidad de Control Interno.
- ✓ Estructurar la propuesta para la creación de la Unidad de Control Interno en el GAD Municipal Francisco de Orellana, mediante un enfoque en un modelo de gestión por procesos para el cumplimiento de las normativas y al mejoramiento de los procesos de manera eficiente, eficaz y económica.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Luego de realizar la búsqueda en fuentes bibliográficas, referentes al objeto de estudio, presentamos los siguientes antecedentes investigativos:

Bermeo, G & Hinojosa, O. (2012). *“Implementación de una Unidad de Auditoría Interna en la ASEGURADORA G&G, tendiente a mejorar los procesos de control, en el período 2012”*. Facultad de Administración de Empresas la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Respecto a la implementación de la Unidad de Control Interno interpreta concluyen que:

- ✓ El análisis situacional permitió observar que existen debilidades considerables en el sistema de control interno actual en cuanto a delegación de responsabilidades, supervisión directa de funciones, control adecuado sobre los movimientos diarios, seguridad informática, entre otros; mediante el diagnóstico se pudo establecer los parámetros para un adecuado control interno.
- ✓ El establecimiento del volumen de las operaciones en la empresa permitió medir el grado de control interno necesario ya que sus movimientos y transacciones magnifican un volumen considerable y la expansión de la misma requiere controles más eficientes.
- ✓ El control interno es indispensable en todos los procesos que se llevan a cabo en la Aseguradora, ya que se puede detectar y corregir a tiempo desviaciones de las políticas, prácticas equivocadas, controles inadecuados y procedimientos deficientes.

Ulloa, D (2012). *“Creación de la Unidad de Control Interno y Evaluación Administrativa Financiera para la Empresa L&M de Seguridad Privada Cía. Ltda. Ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo”*. Facultad de Administración de Empresas la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Explica:



- ✓ El Control Interno es un proceso sistemático, practicado por los auditores de conformidad con normas y procedimientos técnicos establecidos, consistente en obtener y evaluar objetivamente las evidencias sobre las afirmaciones contenidas en los actos jurídicos o eventos de carácter técnico, económico, administrativo y otros, con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones, las disposiciones legales vigentes y los criterios establecidos.

Saraguro, P & Chimbo, A (2014). *“Propuesta de creación de una Unidad Auditoría Interna en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santiago Ltda., de la provincia de Loja, período 2014”*. Carrera de contabilidad y auditoría de la Universidad Nacional de Loja, expone:

- ✓ Para el desarrollo del trabajo investigativo se utilizaron métodos, como el Analítico-Sintético que sirvió de guía y orientación para la creación de la Unidad de Auditoría, iniciando con la recopilación de información para el Contexto Institucional hasta llegar al Manual Especifico de Procedimientos de Auditoría, método Inductivo-Deductivo permitió determinar la necesidad de contar con instrumentos guías que garanticen un control eficiente de las actividades en base los resultados obtenidos, dando de esta forma cumplimiento a los objetivos propuestos.

Acurio, Y. (2016). *“La Unidad de Control Interno y el cumplimiento de los procesos operativos en la Unidad de Movilidad del GAD Latacunga”*. Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato. Respecto al tema de investigación explica:

- ✓ Existe suficiente información acerca de los procesos operativos y el control interno ya que en la actualidad se consideran una base para el buen funcionamiento de una institución siempre y cuando sean aplicados adecuadamente.
- ✓ El control interno y los procesos operativos se analizaron a través de encuestas las cuales nos permitió conocer las fortalezas y debilidades, mismas que se aplicaron al personal de la Institución ya que son quienes conocen de cerca la problemática.

- ✓ Con el control interno se pretende llegar a una información razonable, este propósito no solo hay que lograrlo con la información financiera si no también con toda la información que se genera en la institución, para ello algunas entidades diseñan canales para la información así como un adecuado control interno del mismo ya que sin su presencia ocasionaría una ineficiencia en la información generada.
- ✓ El aporte principal de la investigación es lograr el cumplimiento de los procesos operativos a través de un adecuado control interno que facilite a los funcionarios cumplir a cabalidad con su trabajo.

### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

Puerto Francisco de Orellana es la parroquia urbana, Taracoa y Dayuma son las primeras parroquias rurales del Cantón, con la Provincialización de Orellana, se conforman las parroquias de San José de Huayusa, Nuevo Paraíso, San Luis de Armenia, García Moreno, La Belleza, Alejandro Labaka, Inés Arango, El Dorado y hace un año se constituyó con su cabildo El Edén. Calurosa y llena de colorido, Francisco de Orellana refleja en sus contadas calles llenas de comerciantes la amalgama ecuatoriana. Es normal observar otavaleños con sus artesanías o a esmeraldeños con su anillo de cocadas; mientras lojanos, orenses y manabitas se confunden en las aceras de la ciudad a la que llegaron buscando los réditos del boom petrolero. Pero todos ellos constituyen una población colona, pues los nativos decidieron refugiarse en el interior de la selva huyendo de las petroleras. Ironías del destino, los colonos tampoco se beneficiaron del petróleo y en su mayoría, apenas subsisten con lo poco que producen en sus parcelas o del comercio. (PDyOT del GAD Municipal Francisco de Orellana, 2014-2019)

Cada una de las parroquias, mediante proceso político se eligió el Presidente, vicepresidente, secretario y tesorero, luego las parroquias se conforman en Consorcio de Juntas Parroquiales denominada CONJUPRO, la misma que cuenta con una oficina equipada y una secretaria, sitio en donde realizan reuniones semanalmente, en cada parroquia se ha nominado un teniente político. (SENPLADES 2014)

Históricamente, lleva el nombre del descubridor del río Amazonas porque se cree que por el sector Francisco de Orellana, en su expedición navegó y arribó hasta el gran Marañón. Situada en la confluencia de los ríos Napo y Coca y refundada hace 45 años después de una crecida. Esta pequeña ciudad lleva el nombre del descubridor del río Amazonas porque se cree que por el sector Francisco de Orellana, en su expedición navegó y arribó hasta el gran Marañón.

Los indígenas oriundos de zonas aledañas los Tagaieris o Sachas la conocen como Coca, porque antiguamente iban al lugar a realizar sus rituales curativos con las hojas de coca masticadas. Algunos afirman que los primeros colonos la fundaron con ese sobrenombre a finales del siglo XVIII, tras encontrar plantas silvestres en las orillas del río Napo, cerca de donde ahora se asienta la población.

La inversión del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana, a través del Presupuesto Participativo 2014, asciende a la cantidad de \$ 5.000.000,00 de dólares. Distribuidos de la siguiente manera \$ 2.496.000,00 corresponden al sector urbano (barrios), \$ 86.000,00 dólares a la zona peri-urbana, \$ 1.400.000,00 dólares al área rural (Parroquias) y \$ 1.018.000,00 de dólares para las mesas Sectoriales. (PDyOT del GAD Municipal Francisco de Orellana, 2014-2019)

#### **2.1.1.1 Misión Municipal**

El GAD Municipal Francisco de Orellana contribuye al bienestar de la sociedad del Cantón Francisco de Orellana brindando obras y servicios públicos de buena calidad en forma equitativa y respetando la biodiversidad cultural; además, trabaja con transparencia y crea espacios para la participación ciudadana en los ámbitos ambiental, social, económico y cultural, con lo que promueve el desarrollo cantonal planificado y sustentable.

#### **2.1.1.2 Visión Municipal**

El GAD Municipal Francisco de Orellana, se constituye en un ejemplo del desarrollo local con un personal capacitado que trabaja planificadamente basado en principios y valores como solidaridad, honestidad, responsabilidad; es una institución que realiza

autogestión sostenible y eficiente; promueve la participación ciudadana para una distribución eficaz y equitativa de los recursos; sus servicios son de calidad y trabaja en forma transparente; sus acciones permiten preservar el medio ambiente, la diversidad cultural, la equidad de género y generacional convirtiéndose en un Municipio saludable.

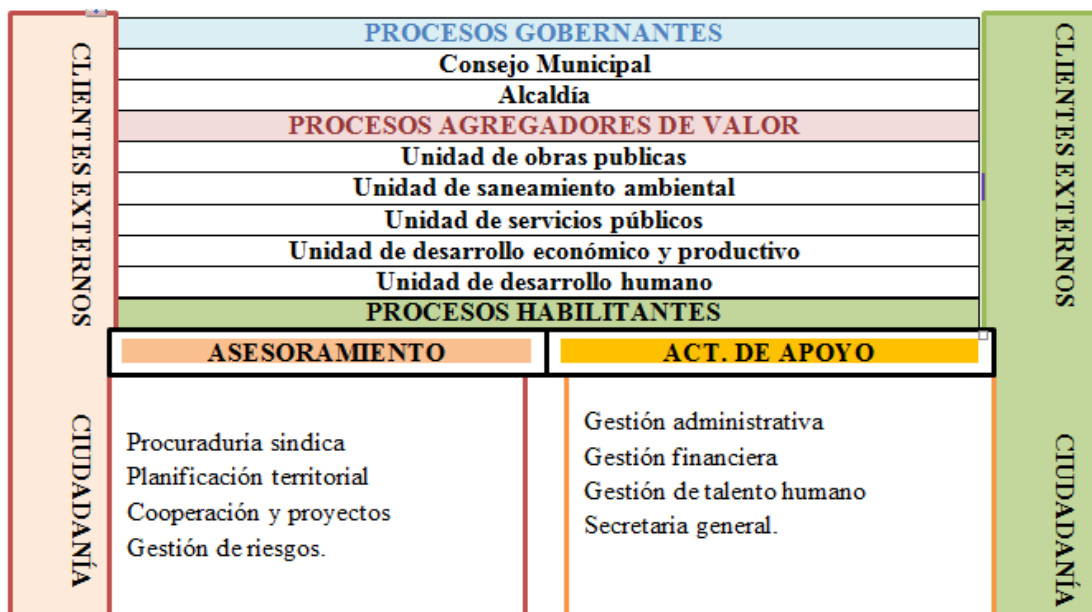
### 2.1.1.3 Estructura orgánica GAD Municipal Francisco de Orellana

Figura 1: Estructura orgánica del GAD Municipal Francisco de Orellana



Fuente: Gestión de Talento Humano del GAD Municipal Francisco de Orellana.

Figura 2: Mapa de procesos del GAD Municipal Francisco de Orellana



Fuente: Gestión de Talento Humano del GAD Municipal

#### **2.1.1.4 Estructura del mapa de procesos del GAD Municipal Francisco de Orellana**

Según (PDyOT del GAD Municipal Francisco de Orellana, 2014-2019). Con respecto a la Estructura del mapa de procesos indica:

##### **1. Procesos Gobernantes**

1.1. Consejo municipal

1.2. Alcaldía

##### **2. Procesos Agregadores de Valor**

2.1. Gestión de obras públicas

2.1.1. Gestión de obra civil y vial

2.1.2. Gestión de obra eléctrica y energías renovables

2.1.3. Equipo caminero.

2.2. Gestión de agua potable y alcantarillado

2.2.1. Gestión de servicios de agua potable

2.2.2. Gestión de servicios de alcantarillado

2.2.3. Administración de las plantas de agua potable

2.2.4. Comercialización y servicios.

2.3. Gestión y saneamiento ambiental

2.3.1. Gestión de comisaria ambiental

2.3.2. Recursos naturales

2.3.3. Educación ambiental

2.3.4. Residuos sólidos

2.3.5. Calidad Ambiental

2.3.6. Áridos y pétreos.

2.4. Desarrollo humano

2.4.1. Cultura

2.4.2. Educación y deportes

- 2.4.3. Gestión de inclusión social
- 2.4.4. Salud
- 2.4.5. Igualdad y género
  
- 2.5. Desarrollo Económico y productivo
  - 2.5.1. Gestión de desarrollo productivo
    - Área de control de calidad y de comercio
    - Área de producción
    - Área pequeña industria
  - 2.5.2. Gestión y desarrollo turístico
    - Área de gestión y promoción turística
    - Área de catastros y control turístico
    - Área de servicios turísticos.
  
- 2.6. Gestión de servicios públicos
  - 2.6.1. Administración de mercados y cementerio
  - 2.6.2. Administración de terminal terrestre.

### **3. Procesos Habilitantes**

- 3.1. De asesoría
  - 3.1.1. Procuraduría sindical
  - 3.1.2. Auditoría interna
  - 3.1.3. Planificación territorial
    - Avalúos y catastros
    - Ordenamiento territorial
    - Control urbano
    - Inspección de construcciones
    - Tránsito y vialidad urbana
  - 3.1.4. Comunicación social y publicidad
  - 3.1.5. Participación y desarrollo
    - Participación ciudadana
    - Desarrollo estratégico cantonal
  - 3.1.6. Cooperación internacional y proyectos

- 3.1.7. Gestión de riesgos.
- 3.2. De Apoyo
  - 3.2.1. Gestión administrativa
    - 3.2.1.1. Servicios generales y archivos
    - 3.2.1.2. Sistemas y servicios informáticos
    - 3.2.1.3. Bodega general
    - 3.2.1.4. Compras públicas
  - 3.2.2. Gestión del talento humano
    - 3.2.2.1. Administración del personal
    - 3.2.2.2. Bienestar social
    - 3.2.2.3. Nómina y roles
    - 3.2.2.4. Monitoreo y evaluación
    - 3.2.2.5. Dispensario médico
    - 3.2.2.6. Seguridad e higiene laboral.
  - 3.2.3. Gestión financiera
    - 3.2.3.1. Presupuesto
    - 3.2.3.2. Contabilidad
    - 3.2.3.3. Tesorería
    - 3.2.3.4. Rentas
    - 3.2.3.5. Recaudación
  - 3.2.4. Secretaria general
  - 3.2.5. Gestión de justicia, policía y vigilancia
    - 3.2.5.1. Comisaria municipal
    - 3.2.5.2. Policía municipal
    - 3.2.5.3. Vigilancia y seguridad.
  - 3.2.6. Fiscalización.

### **2.1.1.5 Estructura detallada del mapa de procesos del GAD Municipal Francisco de Orellana**

Según (PDyOT del GAD Municipal Francisco de Orellana, 2014-2019). Con respecto a la Estructura detallada del mapa de procesos indica:

## 1. Procesos Gobernantes

### 1.1. Consejo Municipal

Deberá Realizar procesos integrales de evaluación institucional y capacitación que le permitan a la administración mejorar su gestión y adecuar su estructura administrativa para el desarrollo eficiente de sus competencias, adelantar las actividades relacionadas con la reorganización de la administración con el fin de optimizar su capacidad para la atención de sus competencias constitucionales y legales, para coordinar, controlar los recursos del GAD Municipal, buscando cumplir con los objetivos establecidos.

### 1.2. Alcaldía

El alcalde debe tener a su cargo lo concerniente a la organización urbana de su cantón, en temas como alcantarillado, luz, uso de suelo, vialidad, es por eso que el Alcalde es quien preside el Concejo Municipal y tiene a su cargo la facultad ejecutiva del cantón al que representa. Además, puede presidir directamente o a través de un delegado el consejo cantonal para la igualdad y equidad del Municipio a su cargo.

## 2. Procesos Agregadores de Valor

### 2.1. Unidad de obras públicas

Coadyuvar al fortalecimiento institucional, a través de la autonomía de gestión, con el fin de administrar el sistema de movilidad y ejecutar obras públicas, a efecto de proponer políticas generales para así gestionar, regular todo lo relacionado con el sistema de movilidad y la ejecución de obras públicas del Municipio Francisco de Orellana, para así expedir normas reglamentarias y ejecutar las sanciones que correspondan por las diferentes infracciones a las Ordenanzas; Resoluciones relativas a la ejecución de obras públicas, de conformidad con el procedimiento que se establezca para el efecto.



## 2.1 Unidad de saneamiento ambiental

### 2.1.1 Gestión de comisaria ambiental

Garantizar la calidad del agua y la calidad e inocuidad de los alimentos que se expenden en el municipio para consumo humano y de las materias primas que se utilizan en su elaboración, controlando los factores de riesgo ambientales de competencia de la autoridad sanitaria local, que puedan llegar a incidir negativamente sobre la salud de la población.

### 2.1.2 Recursos naturales

Fomentar la protección y conservación de los ecosistemas, recursos naturales, con el fin de propiciar un desarrollo sustentable, para así formular y conducir la política nacional en materia de recursos naturales, siempre que no estén áreas cuando su administración recaiga en gobiernos municipales, administrar y regular el uso sustentable de los recursos naturales que correspondan a la suscripción territorial.

## 2.3. Unidad de desarrollo humano

### 2.3.1. Cultura

La cultura refleja los datos demográficos del país en sí mismo, y es una amalgama rica de varias influencias, como la ascendencia de la mayoría del mestizo, la cultura nacional es también una mezcla de herencias europeas y amerindias, con varios elementos legados por los descendientes del esclavo africano, además de la cultura nacional.

### 2.3.2. Gestión de inclusión social

Incrementar el acceso y calidad de los servicios de inclusión social con énfasis en los grupos de atención prioritaria y la población que se encuentra en pobreza o vulnerabilidad, para reducir las brechas existentes, optimizando la inclusión económica de la población en situación de pobreza a través del fortalecimiento de la economía

popular y solidaria desde una perspectiva territorial como un mecanismo para la superación de desigualdades.

### 2.3.3. Gestión de Igualdad y género

Por igualdad de género se entiende una situación en la que mujeres y hombres tienen las mismas posibilidades, u oportunidades en la vida, de acceder a recursos y bienes valiosos desde el punto de vista social, y de controlarlos, el objetivo no es tanto que mujeres y hombres sean iguales, a veces es necesario potenciar la capacidad de los grupos que tienen un acceso limitado a los recursos, o bien crear esa capacidad.

## 2.4. Unidad de desarrollo Económico y productivo

### 2.4.1. Gestión de desarrollo productivo

Permite conocer las distintas herramientas e intervenciones a las que tiene acceso un gobierno local para estimular y desarrollar asociaciones y/o alianzas público-privadas, a fin de mejorar la competitividad y uso apropiado de recursos económicos para establecer procesos que permitan identificar, diseñar, seleccionar, administrar, evaluar, y dar seguimiento y monitoreo eficiente y oportuno a proyectos y programas de desarrollo gubernamental.

### 2.4.2. Gestión y desarrollo turístico

No basta con fijar una estrategia turística a nivel nacional, sino también, es importante la colaboración y participación desde el nivel municipal para hacer viable objetivo de desarrollo. Por ello el GAD debe asumir un papel de liderazgo, a fin de garantizar la adecuada protección del ambiente, consolidarse como soporte básico de actividad turística, defender la mejora en las condiciones de vida de su comunidad, Incorporar al Municipio de forma activa a la estrategia de desarrollo turístico del país.

## 2.5. Unidad de servicios públicos

### 2.5.1. Administración de mercados

La comercialización de productos de consumo masivo en mercados municipales considera que los elementos y servicios del mismo por lo que se debe considerar los Programas de apoyo al sistema, y el papel del municipio en el Sistema Nacional para el abasto en relación a la organización conjuntamente con la coordinación de acciones.

## 3. Procesos Habilitantes

### 3.3.1. Procuraduría síndica

Tendrá junto con el Alcalde, la representación judicial y extrajudicial de la Municipalidad, y sus funciones se realizaran en la Dirección de Asesoría Jurídica, para asesorar al nivel directivo y a los demás directivos, en asuntos de orden jurídico teniendo por objetivo programar actividades relacionadas con patrocinio legal, elaborando así leyes y ordenanzas legales o jurídicos que le sean solicitadas por el Concejo Municipal o por el Alcalde.

### 3.3.2. Planificación territorial

La Planificación Territorial se determinara por el diagnóstico de crecimiento de la población tanto urbana como rural, o interpretación de la estructura y funcionamiento del sistema de la planificación Terrestre o diseño del modelo de control demográfico de espacios que determinara el objetivo de un horizonte determinado o indeterminado y el curso de acción para avanzar hacia él, en relación a la satisfacción de los habitantes de dicho espacio.

### 3.3.3. Cooperación y proyectos

La cooperación municipal al desarrollo debe encontrar su propia especificidad en el mapa de actores de la cooperación, a través de la creación de redes, las relaciones recíprocas en aras de fortalecer al GAD municipal a escala, la cooperación entre municipios debe

promover una amplia red de ciudades y localidades, con el fin de fortalecer la descentralización municipal.

#### 3.3.4. Gestión de riesgos.

La gestión de riesgos debe estructurarse para manejar la incertidumbre relativa a una amenaza, a través de una secuencia de actividades humanas que incluyen evaluación de riesgo, estrategias de desarrollo para manejar y coordinar las actividades de manejo de peligros y mitigación de las catástrofes naturales utilizando recursos gerenciales.

### 3.4. De Apoyo

#### 3.4.1. Gestión administrativa

Es un proceso que consiste en la planeación, organización, ejecución y control, para alcanzar los objetivos señalados como el uso de seres humanos y otros recursos y planeación, determinados por la Organización de actividades departamentales con la debida ejecución de procedimientos organizacionales con el respectivo control de las mismas.

#### 3.4.2. Gestión del talento humano

La gestión del talento humano debe establecerse como el proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y el cual retendrá un recurso humano existente buscando destacar a aquel colaborador que posea un alto potencial, dentro de su puesto de trabajo.

#### 3.4.3. Gestión financiera

En una de las áreas más funcionales dentro de la gestión organizacional el cual determinara la consecución efectiva de proyectos de desarrollo social.

#### 3.4.4. Secretaria general

Sera el apoyo determinante al Concejo Municipal y a la Alcaldía, por que dirigirá, supervisara y evaluara la gestión de las áreas en relación al trámite documentario, manejo de archivos de la municipalidad.

#### 3.4.5. Fiscalización.

Se encarga de hacer cumplir las disposiciones municipales a través de la ejecución de procedimientos sancionadores de eficiente manera, estableciendo procedimientos internos en el manejo de la documentación, el objetivo es procurar el cumplimiento de las normas municipales.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1 Concepto de control interno**

A continuación se analizan diferentes definiciones de Control Interno editadas por diferentes autores en el transcurso de los años.

Según el Instituto Americano de Contadores Públicos certificados. Control Interno – AICPA en 1949: "El Control Interno incluye el Plan de Organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas...un "sistema" de Control Interno se extiende más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas".

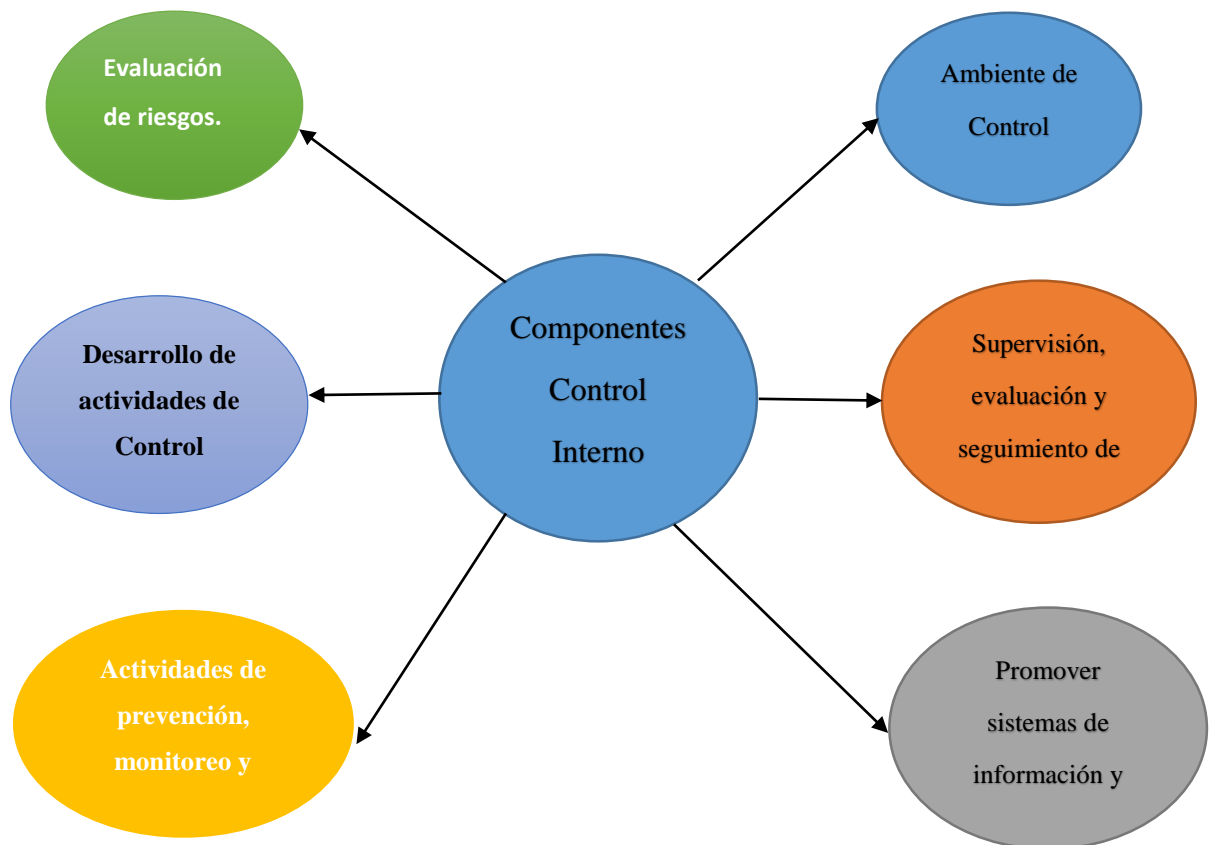
“Por Control Interno se entiende: el programa de organización y el conjunto de métodos y procedimientos coordinados y adoptados por una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la eficacia de sus datos contables y el grado de confianza que suscitan a efectos de promover la eficiencia de la administración y lograr el cumplimiento de la política administrativa establecida por la dirección de la empresa". (William, 1965)

Según el Informe COSO en 1992 queda expresado que el Control Interno se entiende como: "El proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas."

“El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover la eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas prescritas a por la administración”. (Santillana, 2001)

Para (Álvarez, 2009). Es el conjunto de acciones, actividades, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal organizados e instituidos en cada entidad del Estado, para la consecución de los objetivos de la entidad con el propósito de promover una administración adecuada de los recursos públicos en las entidades del Estado. El desarrollo del control interno como mecanismo de la gerencia moderna está basado en seis pilares o fundamentos, denominados componentes:

Figura 3: Componentes Control Interno



Fuente: Ley de Control Interno de las entidades del Estado LEY N° 28716

Elaborado por: Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chiquinga

- **Ambiente de Control.-** El ambiente de control, entendido como el entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento del control interno y una gestión escrupulosa.
- **Evaluación de riesgos.-** La evaluación de riesgos, que deben identificar, analizar y administrar los factores o eventos que puedan afectar adversamente el cumplimiento de los fines, metas, objetivos, actividades y operaciones institucionales.
- **Desarrollo de actividades de Control Interno.-** Las actividades de control gerencial, que son las políticas y procedimientos de control que imparte el titular y/o funcionario que se designe, la gerencia y los niveles ejecutivos competentes, en relación con las funciones asignadas al personal, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

- **Actividades de prevención y monitoreo y control gerencial.-** Las actividades de prevención y monitoreo, referidas a las acciones que deben ser adoptadas en el desempeño de las funciones asignadas, con cuidar y asegurar respectivamente, su idoneidad y calidad para la consecución de los objetivos del control interno.
- **Promover sistemas de información y comunicación.-** Los sistemas de información y comunicación, a través de los cuales el registro, procesamiento, integración y divulgación de la información, con bases de datos y soluciones informáticas accesibles y modernas, sirva efectivamente para dotar de con habilidad, transparencia y eficiencia a los procesos de gestión y control interno institucional.
- **Supervisión, evaluación y seguimiento de resultados.-** El seguimiento de resultados, consistente en la revisión y verificación actualizadas sobre la atención y logros de las medidas de control interno implantadas, incluyendo la implementación de las recomendaciones formuladas en sus informes por los órganos del sistema nacional de control (SNC).

El Control Interno es un proceso que se debe tomar muy en cuenta para el seguimiento de las actividades que realiza una institución y de esa manera funcione correctamente las actividades encomendadas a cada departamento, estos seis componentes ayudara a conseguir mayor eficiencia y eficacia al momento de realizar el control interno.

### **2.2.2 Objetivo de control interno**

“Los objetivos de Control proporcionan buenas prácticas a través de un conjunto de dominios y procesos, y presenta las actividades en una estructura manejable y lógica. Las buenas practicas representan el consenso de los expertos y están enfocadas más en el control que en la ejecución, aseguran la entrega del servicio y brindan una medida, contra la cual, es posible realizar una evaluación cuando las cosas no vayan por buen camino”. (Fonseca, 2011).

Según (Whittigton, 2004), El sistema de control interno debe estar bien estructurado para que al operar puedan lograrse sus objetivos.



- Promover la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones, programas y/o proyectos;
- Medir la eficacia en el cumplimiento de los objetivos institucionales, prevenir desviaciones en la consecución de los mismos, y promover que la obtención y aplicación de los recursos se realice con criterios de racionalidad y transparencia;
- Obtener información financiera, presupuestal y administrativa, veraz, confiable y oportuna;
- Propiciar el cumplimiento del marco legal y normativo aplicable a la dependencia o entidad, con el fin de que las decisiones, funciones y actividades se lleven a cabo conforme las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas correspondientes, y
- Salvaguardar, preservar y mantener los recursos públicos en condiciones de integridad, transparencia y disponibilidad para los fines que están destinados.
- Promover que la operación se adhiera a la política institucional.

Es muy importante conocer los objetivos de control interno, para cumplir sus procedimientos de una manera eficaz, eficiente y aplicar al momento de la creación de la unidad de control interno del GAD municipal Francisco de Orellana.

### **2.2.3 Importancia del Control Interno**

“Desde el punto de vista del gestor, el establecimiento de procedimientos de control interno es una responsabilidad del gestor de la entidad, aunque debido a que el tiempo y los recursos son limitados, la revisión de los sistemas de control interno implantados no siempre se puede llevar a cabo con la frecuencia deseada”. (Barquero. 2013)

En general, los auditores revisan anualmente los sistemas de control interno de sus clientes durante la fase de planificación de su trabajo, fase que suele realizar en la etapa interna de revisión la auditoría.

El gestor no puede sustentar su responsabilidad en este trabajo, porque el auditor con su revisión no pretende conseguir una garantía absoluta de la fiabilidad del control interno, sino obtener entendimiento del control interno que le permita determinar la naturaleza y alcance de sus pruebas, a pesar de esto, son escasas las empresas que cuentan con un departamento de auditoría interna, o profesionales con la formación adecuada, para poder llevar a cabo una regular de sus estructuras de control.

Desde el punto de vista del auditor, la revisión del control interno es imprescindible en cualquier auditoría dado que el auditor está obligado a ello para cumplir con las normas técnicas de auditoría (NTA) españolas emitidas por el Instituto de Contabilidad y Auditoría de cuentas (ICAC). Adjunto dos fragmentos:

- La primera norma es: el trabajo se planificará apropiadamente.
- La planificación de la auditoría comporta el desarrollo de una estrategia global en base al objetivo y alcance del encargo y la forma en que se espera que se responda la organización de la entidad.

El alcance con el que se lleve a cabo la planificación varía según el tamaño y la complejidad de la entidad, del conocimiento del tipo de negocio en que la empresa se desenvuelve, de la calidad de la organización y del control interno de entidad.

Es fundamental conocer cuál es el rol del gestor y el auditor en lo que se refiere a control interno, de una u otra forma el control interno nos servirá de mucho ya que mediante el mismo analizaremos las falencias que pueden existir dentro de la institución y de esa manera lograr encaminarlas de una forma correcta y coherente para alcanzar lo propuesto, por ello sería indispensable que en toda entidad exista un departamento de control interno y profesionales que sepan de la materia ya que de esa manera se lograra más efectividad en las actividades que se realice.

#### **2.2.4 Beneficios de un sistema de Control Interno**

Según el Instituto para la Calidad (2014). Los beneficios de contar con un sistema de control interno son:

- Reducir los riesgos de corrupción.
- Lograr los objetivos y metas establecidos.
- Lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones.
- Proteger los recursos y bienes del Estado, y el adecuado uso de los mismos.
- Promover la rendición de cuentas de los funcionarios por la misión y objetivos encargados y el uso de los bienes y recursos asignados.

### 2.2.5 Roles y Responsabilidades

Según (Mantilla, 2002) Cada quien en una organización es responsable del control interno.

- **Administración.** El director ejecutivo jefe es el responsable último y debe asumir la propiedad del sistema. Más que cualquier otro individuo el director ejecutivo da el tono por lo alto, el cual afecta la integridad y la ética así como los otros factores de un ambiente de control positivo. En una compañía grande, el director ejecutivo cumple este deber proporcionando liderazgo y dirección a los administradores principales y revisando la manera como ellos están controlando el negocio. Los administradores principales, por su parte, asignan responsabilidades por el establecimiento de políticas y procedimientos de control interno más específicos al personal responsable de las funciones de las unidades. En una entidad pequeña, la influencia del director ejecutivo, a menudo un administrador – propietario, usualmente es más directa. En cualquier caso, es una responsabilidad que se traslada en cascada, un administrador es efectivamente un director ejecutivo en su esfera de responsabilidad. Tienen significado particular los directores financieros y su personal vinculado, cuyas actividades de control cubren a lo ancho, hacia arriba y hacia abajo, las unidades de operación y otras dependencias de una empresa.
- **Consejo de directores.** La administración es responsabilidad del consejo de directores, el cual proporciona gobierno, guía y supervisión reguladora. Los miembros de un consejo efectivo son objetivos, competentes e inquisitivos. También tienen un

conocimiento de las actividades y del ambiente de la entidad, y aportan el tiempo necesario para cumplir plenamente sus responsabilidades como consejo. La administración puede estar en una posición de desbordar los controles e ignorar o extinguir las comunicaciones de los subordinados, estableciendo una administración deshonesta que intencionalmente falsifica los resultados para cubrir sus huellas. Un consejo fuerte, activo, particularmente cuando esta acoplado con canales de comunicación, hacia arriba, efectivos y con funciones financieras, legales y de auditoría interna competentes, a menudo es más capaz de identificar y corregir tales problemas.

- **Audidores internos.** Los auditores internos juegan un papel importante en la evaluación de la efectividad de los sistemas de control, y contribuyen a la efectividad ongoing. A causa de su posición organizacional y su autoridad en una entidad, una función de auditoría interna juega a menudo un papel de monitoreo significativo.
- **Otro personal.** El control interno es, en algún grado responsabilidad de cada quien en una organización y por consiguiente debe ser una parte explícita o implícita de la descripción del trabajo de cada uno. Virtualmente todos los empleados producen información que se usa en el sistema de control interno o realiza otras acciones necesarias para efectuar el control.

A menudo, un número de partes externas contribuye a la consecución de los objetivos de una entidad. Los auditores externos, ofrecen un punto de vista independiente y objetivo, contribuyen directamente mediante la auditoría de estados financieros e indirectamente proporcionando información útil para la administración y para el consejo, en orden a cumplir sus responsabilidades.

## **2.2.6 Principios que rigen el Control Interno**

Según (González & Cabrales. 2010). Indica con respecto a los principios que rigen el Control Interno.

- **División del Trabajo:** La esencia de este principio descansa en la separación de funciones de las unidades operativas de actividades de forma tal que una persona no

tenga un control completo de la operación, para lo cual se debe distribuir el trabajo de modo que una operación no comience y termine en la persona o departamento que la inició. De esta forma el trabajo de una persona es verificado por otra, que trabaja independientemente, pero que al mismo tiempo está verificando la operación realizada, lo que posibilita la detección de errores u otras irregularidades.

- **Fijación de responsabilidades:** Consiste en que toda persona, departamento, etc., tenga establecido documentalmente y conozca la responsabilidad, no sólo de su funciones, sino de las relaciones con los medios y los recursos que tienen a su cargo, sus atribuciones, facultades y responsabilidades en relación con estos.

Es importante definir conceptualmente las responsabilidades de quien debe efectuar cada operación y dejar constancia documentada de quien efectúa cada operación de forma obligatoria.

- **Cargo y Descargo:** Este principio está íntimamente relacionado al de la fijación de responsabilidad, pues facilita la aplicación del mismo cuando es necesario. Debe entenderse el máximo control de lo que entra y sale; cualquier operación registrada en una cuenta contraria a su naturaleza debe ser investigada al máximo. El cargo y el descargo están directamente relacionados con ceder y aceptar la responsabilidad de un recurso en cada operación o transacción. Debe quedar absolutamente claro mediante la firma en los documentos correspondientes, quién recibe y quién entrega, en qué cantidad y qué tipo de recurso.

### 2.2.7 Fases del Control Interno

Según la (Contraloría General del Estado – Ecuador, 2015), el Control Interno debe cumplir las tres fases siguientes:

- **Planificación.-** Se inicia con el compromiso formal de la Alta Dirección y la constitución de un Comité responsable de conducir el proceso. Comprende además las acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la entidad con respecto a las normas de control interno establecidas por la CGR, que servirá de base para la elaboración de un

plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento.

- **Ejecución.**- Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Se da en dos niveles secuenciales: a nivel de entidad y a nivel de procesos. En el primer nivel se establecen las políticas y normativa de control necesarias para la salvaguarda de los objetivos institucionales bajo el marco de las normas de control interno y componentes que éstas establecen; mientras que en el segundo, sobre la base de los procesos críticos de la entidad, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento, se procede a evaluar los controles existentes a efectos de que éstos aseguren la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado.
- **Evaluación.**- Fase que comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua.

### 2.2.8 Características del Control Interno

Según (Cepeda, 2002, pág. 9), Las principales características del control Interno son las siguientes:

- El Control Interno está formado por los sistemas contables, financieros, de planeación, de verificación, información y operacionales de la respectiva organización.
- La auditoría interna, o quien funcione, como tal es la encargada de evaluar de forma independiente la eficiencia, efectividad, aplicabilidad y actualidad del control interno de la organización y proponer a la máxima autoridad de la respectiva organización las recomendaciones para mejorarlo.
- Debe diseñarse para prevenir errores y fraudes
- No mide desviaciones; permite identificarlas.
- La auditoría interna es una medida de control y un elemento del control interno.

## **2.2.9 Procedimientos Generalmente aceptados para mantener un buen control**

Estos son algunos ejemplos de procedimiento:

- Delimitar las responsabilidades
- Segregar funciones de carácter incompatible
- Dividir el procesamiento de cada transacción
- Dar instrucciones por escrito
- Utilizar cuentas de control
- Identificar los puntos clave de control en cada proceso
- Usar graficas de control
- Registrar adecuadamente la información
- Usar indicaciones
- Definir objetivos y metas claras y alcanzables (Cepeda, 2002, pág. 14)

## **2.2.10 Herramientas para evaluar el Control Interno**

### **2.2.10.1 Narrativas**

Según la (Contraloría General del Estado – Ecuador, 2003), en el Manual de Auditoría de Gestión, expresa: “Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema que se está evaluando; las explicaciones se refieren a funciones, procedimientos, registros, formularios, archivo, empleados y departamentos que intervienen en el sistema”.

El método de las descripciones narrativas se constituye en un conjunto de preguntas que describen aspectos de gran importancia en los diferentes controles de una entidad.

### **2.2.10.2 Flujogramas**

“Son la representación simbólica o pictórica de un procedimiento administrativo”. (Benjamín Franklin & Gómez, 2002)

Comenta el autor adicionalmente que son una descripción gráfica, secuencial y objetiva de las operaciones referentes a una actividad o sistema determinado. Esta herramienta permite visualizar de forma global el proceso compuesto por cada uno de los pasos de la operación y facilita la identificación o ausencia de controles.

Según (Benjamín Franklin & Gómez, 2002), indica que la preparación de los flujogramas se debe considerar:

- a) La simbología
- b) El diseño del Flujograma
- c) Explicar cada proceso junto al flujo o en hojas adicionales

### **2.2.10.3 Cuestionario de Control Interno**

“Constituyen un conjunto de preguntas que deberán ser contestadas por los funcionarios y personal responsable, de las distintas áreas de la entidad bajo examen, en las entrevistas que formalmente se mantienen con este propósito”. (Bravo, 2011)

“El propósito fundamental del cuestionario es verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas relacionadas con el control interno de la entidad. Cuando las respuestas son positivas se asumirá un punto óptimo en la estructura del control interno, y en una respuesta negativa indicará debilidad y poca confiabilidad. Algunas de las preguntas, en un momento dado, puede que resulten no aplicables, para lo cual se utilizará las letras “NA” no aplicable”. (Blanco, 2012)

“La gestión tradicional y los procedimientos, históricamente, las organizaciones se han gestionado de acuerdo a principios Tayloristas de división y especialización del trabajo por departamentos o funciones diferenciadas”. (Peteiro, 2005)



Los organigramas establecen la estructura organizativa y designan dichas funciones. Este tipo de diagrama permite definir claramente las relaciones jerárquicas entre los distintos cargos de una organización (cadena de mando). Sin embargo, en un organigrama no se ven reflejados el funcionamiento de la empresa, las responsabilidades, las relaciones con los clientes, los aspectos estratégicos o clave ni los flujos de información y comunicación interna.

Esta visión departamentalizada de las organizaciones ha sido fuente de diversos problemas y críticas debido a:

- El establecimiento de objetivos locales o individuales en ocasiones incoherentes y contradictorios con lo que deberían ser los objetivos globales de la organización.
- La proliferación de actividades departamentales que no aportan valor al cliente ni a la propia organización, generando una injustificada burocratización de la gestión.
- Fallos en el intercambio de información y materiales entre los diferentes departamentos (especificaciones no definidas, actividades no estandarizadas, actividades duplicadas, indefinición de responsabilidades).
- Falta de implicación y motivación de las personas, por la separación entre “los que piensan” y “los que trabajan” y por un estilo de dirección autoritario en lugar de participativo.

“En la última década, la Gestión por procesos ha despertado un interés creciente, siendo ampliamente utilizada por muchas organizaciones que utilizan referenciales de Gestión de Calidad y/o Calidad Total. El Enfoque Basado en Procesos consiste en la Identificación y Gestión Sistemática de los procedimientos desarrollados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos”. (ISO 9000:2000)

La Gestión por Procesos se basa en la modelización de los sistemas como un conjunto de Procedimientos interrelacionados mediante vínculos causa-efecto. El propósito final de la Gestión por Procesos es asegurar que todos los Procedimientos de una organización se desarrollan de forma coordinada, mejorando la efectividad y la satisfacción de todas las partes interesadas (clientes, accionistas, personal, proveedores, sociedad en general).

### **2.2.11 Unidad de Control Interno**

“Las unidades de control están organizadas administrativamente para dar servicio a la alta dirección, consiste en el examen objetivo, sistemático y profesional de las transacciones y operaciones financieras o administrativas”. (Whittington, 2005)

La responsabilidad de la Unidad de Control Interno en el desarrollo, mantenimiento y evaluación de la suficiencia del control interno, constituye su principal contribución al propósito de evitar fraudes o errores, o de hacer posible su inmediato descubrimiento mediante la aplicación de diversos procedimientos de Auditoría y obtener el mayor beneficio económico y el cumplimiento más eficaz de sus objetivos institucionales.

#### **2.2.11.1 Estructura de la Unidad de control Interno**

“La Unidad de Control Interno es un órgano del sistema de control facultado para ejercer las funciones de evaluación del control interno, las inherentes al control financiero y administrativo, determinación de responsabilidades, su principal función es contribuir a salvaguardar los recursos y bienes de la entidad, con la finalidad de fortalecer la gestión administrativa y de servicios”. ( Lozano , 2000 )

#### **2.2.11.2 Finalidad Administrativa de la Unidad de Control Interno**

Según (Chiavenato, 2004). La Unidad de Control Interno, tendrá la finalidad de asesorar a la Administración en base a:

- Mejorar en la eficiencia la realización de las actividades.
- Disminución de gastos innecesarios
- Obtener mayor beneficio económico
- Cumplir con los objetivos institucionales
- Eliminar los riesgos.

### 2.2.11.3 Organización de la Unidad de Control Interno

Para una buena actuación de los distintos elementos que componen la Unidad de Control Interno, es necesario que se establezca una adecuada división de trabajo administrativo para ello hay que tener en cuenta lo que cada sección debe realizar y lo que no puede ni debe hacer. Conociendo los trabajos que se deben realizar en el interior de la Unidad de Control Interno, se establecerán los órganos de la unidad, los elementos personales, materiales y económicos que se requiere y normas para su posterior actuación. (Castro, 2011)

La Unidad de Control Interno contará con un espacio físico que brinde las condiciones de independencia en el tratamiento de sus operaciones para el normal desenvolvimiento de sus actividades.

### 2.2.12 Enfoque funcional VS Enfoque en procesos

A continuación se representa un cuadro comparativo de Gestión Departamental VS Gestión por procesos.

Tabla 1: Enfoque funcional VS Enfoque en procesos

| <b>Gestión Departamental</b>                                | <b>Gestión por procesos</b>                                     |
|---|---|
| <b>Enfoque funcional con organización en forma vertical</b> | <b>Enfoque en procesos con organización en forma horizontal</b> |
| Valor añadido a las estructuras funcionales                 | Valor añadido a los clientes, a la sociedad                     |
| No contempla procesos de gestión                            | Contempla procesos de gestión: soporte y logísticos             |
| La responsabilidad es compartida                            | La responsabilidad es única: propietario del proceso            |
| Principio de jerarquía y control                            | Principio de autonomía y de autocontrol                         |
| Orientación de las actividades hacia los Departamentos      | Orientación hacia el cliente externo e interno                  |

|   |   |
|---|---|
| Burocracia y formalismo. Centralizado en toma decisiones. | Eficiencia, flexibilidad y descentralización en toma de decisiones.                 |
| Mando por control basado en vigilancia                    | Mando por excepción basado en apoyo o supervisión                                   |
| Mejoras con ámbito limitado, el departamento              | Mejoras con ámbito transfuncional y generalizado, el proceso. Mejoramiento continuo |
| Eficiencia basada en la productividad                     | Eficacia basada en la competitividad  |

**Fuente:** (Cáravez, 2001)

**Elaborado por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chiling

### 2.2.12.1 Definición de gestión por procesos

La siguiente definición se da por los siguientes autores.

“La Gestión por Procesos es la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos. Entendiendo estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos de los usuarios”. (Cáravez, 2001).

“La gestión por procesos está basada en aplicar sistema de gestión de la calidad a la gestión de las actividades que integran los mismos buscando su eficiencia y eficacia, identificando los responsables y desarrollando las correspondientes actuaciones de mejora en base a información relevante obtenida en el seguimiento y control de los mismos”. (Pérez, 2005)

- **Eficacia:** Maximización de lo logrado como consecuencia de la realización de una determinada actuación con respecto a lo que se tenía planificado. Tiene que ver con la consecución de resultados según objetivos.
- **Eficiencia:** Maximización de los resultados alcanzados con relación a los recursos y las acciones invertidos en su consecución. Tiene que ver con los recursos y el proceso utilizados para la consecución de resultados.

Los Indicadores tienen un papel fundamental en la medición de la eficiencia y eficacia. Un indicador es una unidad de medida que permite el seguimiento y evaluación periódica de las variables clave de una organización, mediante su comparación con los correspondientes referentes internos y externos.

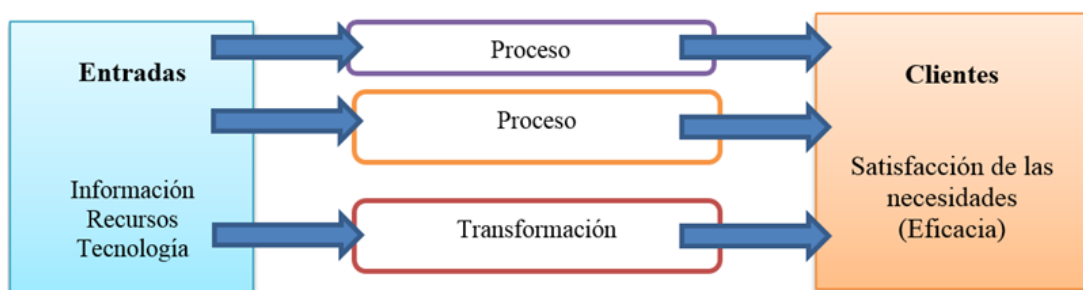
“Es la forma de gestionar toda la organización basándose en los procesos. Entendiendo estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del usuario”. (Moya, 2003)

Tradicionalmente, las organizaciones se han estructurado sobre la base de departamentos funcionales que dificultan la orientación hacia el usuario, la GESTIÓN DE PROCESOS percibe la organización como un sistema interrelacionado de procesos que contribuyen conjuntamente a incrementar la satisfacción del usuario.

La gestión por procesos nos ayudara a tener un mejor resultado ya que lo que busca es la satisfacción del usuario. Cumpliendo ordenadamente cada proceso se logra los objetivos propuestos, de la misma manera con un enfoque a la gestión por procesos podremos mejorar el control de cada una de las actividades que se realizan dentro del GAD Municipal Francisco de Orellana.

Un proceso es una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados.

Figura 4: La gestión por procesos y la satisfacción de los clientes



**Fuente:** La gestión por procesos y la satisfacción de los clientes

**Elaborado por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilinguina.

Por lo tanto un proceso consta de:

Tabla 2: La gestión por procesos y la satisfacción de los clientes.

| Entradas                                     | Responsables          |
|--|-----------------------|
| Salidas                                      | Normas                |
| Actividades                                  | Instrucciones         |
| Requisitos de controles (Tablero de Control) | Contenidos de trabajo |
| Medición de la eficacia                      | Puestos de Trabajo    |

Fuente: La gestión por procesos y la satisfacción de los clientes.

Elaborado por: Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

### 2.2.12.2 Clasificación de los Procesos

“No todos los procesos de una organización tienen la misma influencia en la satisfacción de los clientes, en los costes, en la estrategia, en la imagen corporativa, en la satisfacción del personal. Es conveniente clasificar los procesos, teniendo en consideración su impacto en estos ámbitos”. (Peteiro, 2008).

Los procesos se suelen clasificar en tres tipos: Estratégicos, Clave, de Apoyo.

- **Procesos Estratégicos.-** Son los procesos responsables de analizar las necesidades y condicionantes de la sociedad, del mercado y de los accionistas, para asegurar la respuesta a las mencionadas necesidades y condicionantes estratégicos (procesos de gestión responsabilidad de la Dirección: marketing, recursos humanos, gestión de la calidad)

Procesos estratégicos son los que permiten definir y desplegar las estrategias y objetivos de la organización. Los procesos que permiten definir la estrategia son genéricos y comunes a la mayor parte de negocios (marketing estratégico y estudios de mercado, planificación y seguimiento de objetivos, revisión del sistema, vigilancia tecnológica, evaluación de la satisfacción del cliente).

*Ejemplo*, en una empresa de consultoría que pretenda ser reconocida en el mercado por la elevada capacitación de sus consultores los procesos de formación y gestión del conocimiento deberían ser considerados estratégicos. Por el contrario, en otra empresa de consultoría centrada en la prestación de servicios soportados en aplicaciones informáticas, el proceso de desarrollo de aplicaciones informáticas para la prestación de servicios debería ser considerado estratégico.

- Los procesos estratégicos intervienen en la visión de una organización.
- El proceso estratégico se refiere directamente a la prestación de servicios y a la satisfacción de los clientes ya que un cliente satisfecho vuelve a dicha empresa, y recomienda a los posibles clientes convirtiéndose en una publicidad gratuita.
- **Procesos Clave.**- Son los procesos que tienen contacto directo con el cliente (los procesos operativos necesarios para la realización del producto/servicio, a partir de los cuales el cliente percibirá y valorará la calidad: comercialización, planificación del servicio, prestación del servicio, entrega, facturación).

Los procesos clave son aquellos que afectan de modo directo la prestación del servicio y por tanto la satisfacción del cliente.

Los procesos clave son aquellos que añaden valor al cliente o inciden directamente en su satisfacción o insatisfacción. Componen la cadena del valor de la organización. También pueden considerarse procesos clave aquellos que, aunque no añadan valor al cliente, consuman muchos recursos.

*Ejemplo*, en una empresa de transporte de pasajeros por avión, el mantenimiento de las aeronaves e instalaciones es clave por sus implicaciones en la seguridad, el confort para los pasajeros la productividad y la rentabilidad para la empresa. El mismo proceso de mantenimiento puede ser considerado como proceso de apoyo en otros sectores en los que no tiene tanta relevancia, como por ejemplo una empresa de servicios de formación. Del mismo modo, el proceso de compras puede ser considerado clave en empresas dedicadas a la distribución comercial, por su influencia en los resultados económicos y los plazos de servicio mientras que el proceso de compras puede ser considerado proceso de apoyo en una empresa servicios.

Los procesos clave intervienen en la misión, pero no necesariamente en la visión de la organización.

- **Procesos de Apoyo.-** Los procesos de Apoyo son todos aquellos que permiten la operación de la organización y que sin embargo no son considerados claves por la misma, sino que dan apoyo a dichos procesos. Son los relacionados con RR.HH, sistemas de información, financieros, limpieza, mantenimiento. (Cáravez, 2001)

En este tipo se encuadran los procesos necesarios para el control y la mejora del sistema de gestión, que no puedan considerarse estratégicos ni clave. Normalmente estos procesos están muy relacionados con requisitos de las normas que establecen modelos de gestión. Son procesos de apoyo, por ejemplo:

- Control de la Documentación Auditorías Internas
- No Conformidades, Correcciones y Acciones Correctivas
- Gestión de Productos No conformes Gestión de Equipos de Inspección, Medición y Ensayo., etc.

Estos procesos no intervienen en la visión ni en la misión de la organización.

### **2.2.12.3 Principios de la gestión por procesos**

“Un procedimiento es un conjunto de actividades que se desarrollan en una secuencia determinada permitiendo obtener unos productos o salidas a partir de unas entradas o materias primas. Los Procedimientos pueden ser industriales (en los que entran y salen materiales) o de gestión (en los que entra y sale información)”. (Pérez, 2003)

- Los Procedimientos existen en cualquier organización aunque nunca se hayan identificado ni definido: los Procedimientos constituyen lo que hacemos y cómo lo hacemos.
- En una organización, prácticamente cualquier actividad o tarea puede ser encuadrada en algún procedimiento.
- No existen Procedimientos sin un producto o servicio.



- No existe cliente sin un producto y/o servicio.
- No existe producto y/o servicio sin un procedimiento.

La Gestión por Procesos conlleva:

- Una estructura coherente de Procedimientos que representa el funcionamiento de la organización
- Un sistema de indicadores que permita evaluar la eficacia y eficiencia de los Procedimientos tanto desde el punto de vista interno (indicadores de rendimiento) como externo (indicadores de percepción).
- Una designación de responsables de procedimiento, que deben supervisar y mejorar el cumplimiento de todos los requisitos y objetivos del procedimiento asignado (costes, calidad, productividad, medioambiente, seguridad y salud laboral, moral. (Pérez, 2003)

Cuando se define y analiza un procedimiento, es necesario investigar todas las oportunidades de simplificación y mejora del mismo. Para ello, es conveniente tener presentes los siguientes criterios:

- Se deben eliminar todas las actividades superfluas, que no añaden valor.
- Los detalles de los Procedimientos son importantes porque determinan el consumo de recursos, el cumplimiento de especificaciones, en definitiva: la eficiencia de los Procedimientos. La calidad y productividad requieren atención en los detalles.
- No se puede mejorar un procedimiento sin datos. En consecuencia: son necesarios indicadores que permitan revisar la eficacia y eficiencia de los Procedimientos (al menos para los Procedimientos clave y estratégicos).
- Las causas de los problemas son atribuibles siempre a los Procedimientos, nunca a las personas.
- En la dinámica de mejora de Procedimientos, se pueden distinguir dos fases bien diferenciadas: la estabilización y la mejora del procedimiento. (Pérez, 2003)

El análisis y definición de los Procedimientos permite:

- Establecer un esquema de evaluación de la organización en su conjunto (definiendo indicadores de los Procedimientos).
- Comprender las relaciones causa-efecto de los problemas de una organización y por lo tanto atajar los problemas desde su raíz.
- Definir las responsabilidades de un modo sencillo y directo (asignando responsables por procedimiento y por actividad).
- Fomentar la comunicación interna y la participación en la gestión.
- Evitar la “Departamentalización” de la empresa.
- Facilitar la Mejora Continua (Gestión del Cambio).
- Simplificar la documentación de los sistemas de gestión (puesto que por convenio un procedimiento podemos describirlo en un único procedimiento). (Pérez, 2003)

Evitar despilfarros de todo tipo:

- De excesos de capacidad de procedimientos
- De transporte y movimientos
- De tiempos muertos
- De stocks innecesarios
- De espacio
- De actividades que no aportan valor
- De fallos de calidad
- De conocimiento. (Pérez, 2003)

#### **2.2.12.4 Principios básicos de la gestión por procesos**

Según (Velásquez, 2013). Expresa con respecto a los principios básicos de la gestión por procesos como:

1. **Enfoque al cliente.-** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes y satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
2. **Liderazgo.-** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
3. **Compromiso del personal.-** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
4. **Enfoque a procesos.-** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
5. **Enfoque a la gestión.-** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
6. **Mejora continua.-** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
7. **Toma de decisiones basada en hechos.-** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores.- Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

### **2.3 HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER**

### **2.3.1 Idea a Defender**

¿La creación de la Unidad de Control Interno en el GAD Municipal Francisco de Orellana, permitirá mediante un enfoque en un modelo de gestión por procesos el cumplimiento de las normativas y al mejoramiento de los procesos de manera eficiente, eficaz y económica?

## **CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo se enmarcó en una investigación interpretativa, descriptiva, de campo, es decir se utilizó una modalidad cuali-cuantitativa, lo cual permitió alcanzar una propuesta que tenga implicabilidad al interior del GAD Municipal Francisco de Orellana.

### **3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Los tipos de Investigación que se utilizó en la Propuesta Para la creación de una Unidad de Control Interno del GAD Municipal Francisco de Orellana son:

#### **3.2.1 Investigación Exploratoria**

Los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Este tipo de investigación sirve para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la idea real, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales sobre determinada área identificar los conceptos o las variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones verificables.

Esta clase de trabajos son comunes en la investigación del comportamiento, sobre todo en situaciones donde hay poca información. Estos, en pocos casos constituyen un fin en sí mismos, por lo general determinan tendencias, identifican relaciones potenciales entre variables y establecen el tono de investigaciones posteriores más rigurosas.

Para poder realizar el estudio necesario y obtener la información adecuada hemos elegido la Investigación Exploratoria, ya que esta nos ayuda a empaparnos de información importante para la creación de la Unidad de Control Interno, ya que mediante la

misma vamos a obtener información más amplia y completa que nos será de mucha ayuda.

### **3.2.2 Investigación Básica**

También denominada pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas: es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes. (Lara, 2011)

### **3.2.3 Investigación Analítica**

Es la búsqueda intencionada o soluciones a problemas de carácter científica. El método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que estudia para comprender su esencia. Según hurtado de Barrera, la investigación analítica consiste en el análisis de las definiciones relacionadas con un tema. El objetivo de la investigación analítica analizar un evento identificado sus posibles causas. Dos aspectos de la investigación analítica.

- ✓ Síntesis. Es reconstruir, volver a integrar las partes de la totalidad.
- ✓ Analizar. Desintegrar una totalidad en sus partes. Investigación Analítica (2013)

Se elegido este tipo de investigación ya que mediante el mismo al momento de aplicarlo permitió conocer parte por parte, como se está manejando la institución y que nivel de control existe.

### **3.2.4 Investigación de Campo**

Es la que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objeto de estudio, mediante esta investigación comprenderemos la realidad de los hechos, la necesidad que existe en la Institución y obtendremos los datos de una manera más relevante. (Lara, 2011)

### 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.3.1 Proceso de Investigación de Mercado

El método que se utilizó en el presente trabajo de Titulación es Exploratorio el cual se realizó a través de encuestas a los colaboradores del GAD Municipal. Para determinar la muestra utilizaremos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{e^2(N - 1) + Z^2 P Q}$$

#### Terminología de la fórmula:

**Z**= Margen de confiabilidad 95%

**P**= Probabilidad de que conozcan los reglamentos de control interno.

**Q**= Probabilidad de que no conozcan los reglamentos de control interno.

**N-1**= Factor de conversión o finitud

**e o E** = Error de estimación o error muestral 5%

**N**= Población o Universo de estudio

#### Calculo de la muestra:

**Z**= 1.96

**P**= 0,5

**Q**= 0,5

**E**= 0.05

**N**= 300

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2(N - 1) + Z^2 P Q}$$
$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(300)}{(0.05)^2(300 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$
$$n = \frac{294.08}{5.35}$$

**n**= 54 encuestas para el trabajo de campo final.

## 3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

### 3.4.1 Métodos

- **Método deductivo.-** Es un método de razonamiento que consistió en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inició con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. Este método permitió obtener conocimientos de situaciones generales del departamento administrativo del GAD Municipal Francisco de Orellana, y así determinar el entorno específico para su análisis respectivo.
- **Método inductivo.-** Con este método se utilizó el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general. El método se inició con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría, en la presente investigación es importante la utilización de este método ya que admite realizar comparaciones de los diferentes procesos utilizados en relación con los documentos de soporte respectivos para el control de actividades dentro del GAD Municipal. (Bernal, 2006)
- **Método histórico.-** Este método se utilizó para tener una base de comparación de los años anteriores con el año en estudio de las actividades departamentales.
- **Método de análisis.-** Son procesos que permitieron a las investigadoras conocer la realidad, estableciendo la relación causa-efecto entre los elementos, componentes del objeto de investigación. Permitió adicionalmente realizar un análisis reflexivo y crítico de los procesos realizados en el departamento.



### 3.4.2 Técnicas

- **Entrevista.-** Es una conversación entre dos o más personas con el fin de obtener una información o una opinión, o bien para conocer la personalidad de alguien. Érica María Lara Muñoz. (2011).
- **Encuesta.-** Es una técnica que consistió en obtener información acerca de una parte de la población o muestra, mediante el uso del cuestionario o de la entrevista. (Munch & Ángeles, 2009).

Las encuestas se realizaron a las personas de los departamentos Administrativos del GAD Municipal

- **Observación.-** Es el conjunto de cosas observadas, el conjunto de datos y el conjunto de fenómenos. En este sentido, que pudiéramos llamar objetivo, observación equivale a dato, a fenómeno, a hechos. (Pardinas, 2005)

### 3.4.3 Instrumentos

- **Cuestionario.-** Al cuestionario se le define como una hoja de cuestiones o de preguntas que se hacen o se proponen para averiguar la verdad de una cosa. El cuestionario se utiliza para entrevistar a la población o una parte de la misma que sea representativa del universo.
- **Guía de entrevista.-** Es un intercambio conversacional entre dos o más personas con la finalidad de obtener información, datos o hechos sobre el problema.
- **Guía de Observación.-** Es la acción de mirar detenidamente una cosa para asimilar en detalle la naturaleza investigada, un conjunto de datos hechos y fenómenos. (Mora, 2002)

Estos instrumentos son fundamentales para poder realizar la recolección de información de la institución, de esa manera sabremos qué y cuáles son las

necesidades, las falencias, que existen dentro del GAD Municipal Francisco de Orellana.

- **Documentos Electrónicos.-** Es aquel que, siendo analógico o digital, tiene que ser interpretado y ser mostrado al ojo humano mediante un ordenador. Joan Soler. (2008).

### **3.5 RESULTADOS**

#### **3.5.1 Análisis de la encuesta aplicada a los departamentos Administrativos del GAD Municipal Francisco de Orellana.**

**Objetivo:** Determinar el nivel de técnicas aplicadas en los procedimientos de control interno en las operaciones administrativas y operacionales del **GAD** Municipal Francisco de Orellana.

**1. ¿Ud. Ha recibido capacitación en técnicas y procedimientos de control interno en relación a la administración de las operaciones departamentales, por parte de las autoridades del GAD Municipal Francisco de Orellana?**

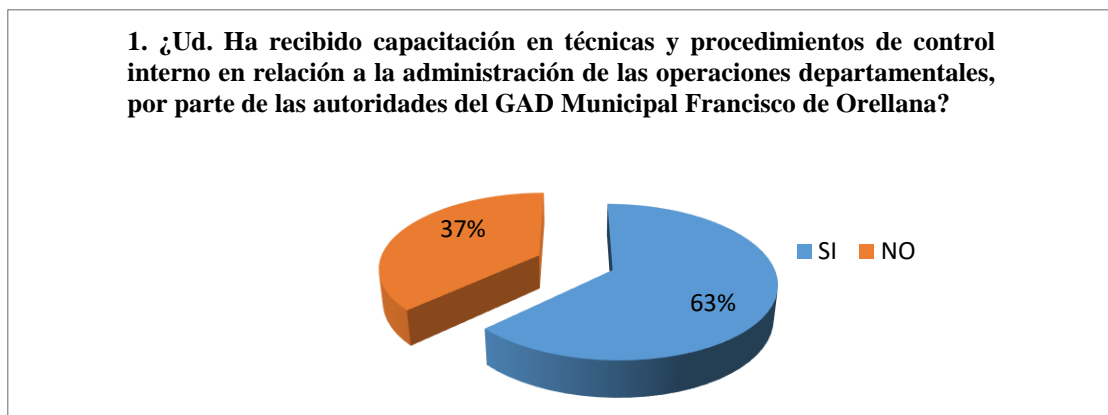
Tabla 3: Capacitación en técnicas y procedimientos de control interno

| VARIABLES | X  | %    |
|-----------|----|------|
| SI        | 34 | 63%  |
| NO        | 20 | 37%  |
| TOTAL     | 54 | 100% |

**Fuente:** Encuesta realizada a las personas de los departamentos Administrativos del GAD Municipal.

**Elaborado Por:** Ana Guaman, Wilma Quishpe

Figura 5: Capacitación en técnicas y procedimientos de control interno



**Fuente:** Encuesta realizada a las personas de los departamentos Administrativos del GAD Municipal.

**Elaborado Por:** Ana Guaman, Wilma Quishpe

**ANÁLISIS:**

De acuerdo a los resultados obtenidos dentro de la encuesta aplicada a los departamentos administrativos del GAD Municipal Francisco de Orellana, que interroga a que si los dirigentes municipales máximos generan acciones de desembocan en un compromiso por parte de los funcionarios que integran el organismo municipal, un 63% afirman que si existe cumplimiento de operaciones departamentales adecuadas con el fin que persigue la institución; en contraste a un 37% que cuestionan los principios con los que se conduce las operaciones municipales, es por eso que se debe poner énfasis a la detección de contradicciones en torno a lo realizado dentro de los departamentos administrativos que integran el GAD Municipal.

2. ¿Según su apreciación, las actividades a usted asignadas corresponden a las descritas en el organigrama funcional del GAD Municipal Francisco de Orellana?

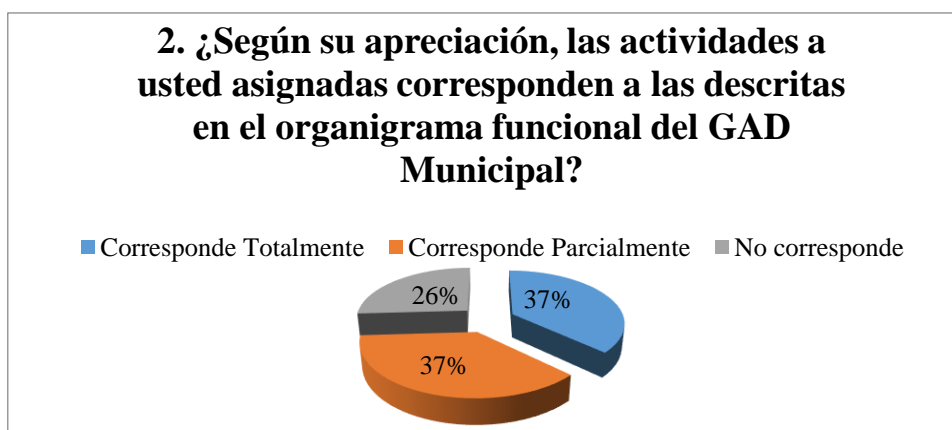
Tabla 4: Actividades asignadas

| VARIABLES                | X  | %    |
|--------------------------|----|------|
| Corresponde Totalmente   | 20 | 37%  |
| Corresponde Parcialmente | 20 | 37%  |
| No corresponde           | 14 | 26%  |
| TOTAL                    | 54 | 100% |

**Fuente:** Encuesta realizada a las personas de los departamentos Administrativos del GAD Municipal.

**Elaborado Por:** Ana Guaman, Wilma Quishpe

Figura 6: Actividades asignadas



**Fuente:** Encuesta realizada a las personas de los departamentos Administrativos del GAD Municipal.

**Elaborado Por:** Ana Guaman, Wilma Quishpe

## ANÁLISIS:

Según los resultados obtenidos en la segunda pregunta correspondiente a que si las actividades definidas en el organigrama funcional del GAD Municipal se ajustan a las funciones asignadas a los integrantes de los departamentos administrativos, encontramos que el 37% de los encuestados coinciden que sus funciones coinciden totalmente con la descripción de su puesto de trabajo, frente al 37% que establece que sus funciones corresponden parcialmente a lo descrito en el esquema funcional; mientras tanto que el 26% restante opina que sus funciones no corresponden con lo descrito en la funcionalidad de su lugar de desempeño, por lo que se debe realizar ajustes en relación al organigrama de la institución.

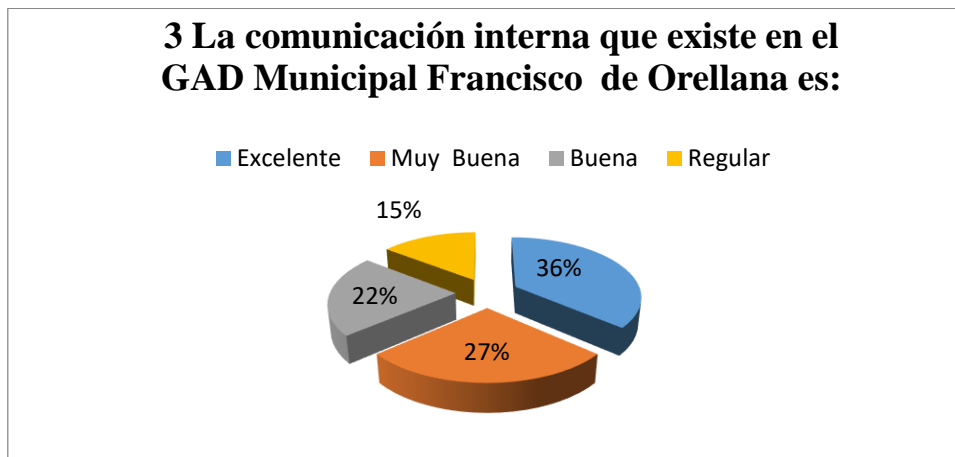
**3. La comunicación interna que existe en el GAD Municipal Francisco de Orellana es:**

Tabla 5: Comunicación interna

| VARIABLES | X  | %    |
|-----------|----|------|
| Excelente | 20 | 36%  |
| Muy Buena | 15 | 27%  |
| Buena     | 12 | 22%  |
| Regular   | 8  | 15%  |
| TOTAL     | 54 | 100% |

**Fuente:** Encuesta realizada a las personas de los departamentos Administrativos del GAD Municipal.  
**Elaborado Por:** Ana Guaman, Wilma Quishpe

Figura 7: Comunicación interna



**Fuente:** Encuesta realizada a las personas de los departamentos Administrativos del GAD Municipal.  
**Elaborado Por:** Ana Guaman, Wilma Quishpe

**ANÁLISIS:**

Mediante la obtención de resultados de cómo perciben los funcionarios administrativos del GAD Municipal Francisco de Orellana se puede constatar que el 36% de los encuestados establecen que la comunicación institucional es excelente, en cambio el 27% de los entrevistados aclaran que la comunicación es muy buena al interior de la institución, al igual que un 22% que establece que la información departamental es buena, sin dejar a un lado a un 15% que opinan que la comunicación interna es regular por lo que se debe poner mayor atención en una eficiente intervención comunicacional dentro de cada uno de las unidades que integran la Institución Municipal.

**4. ¿Cree usted que existe la voluntad política para la creación de la Unidad de Control Interno del GAD Municipal Francisco de Orellana?**

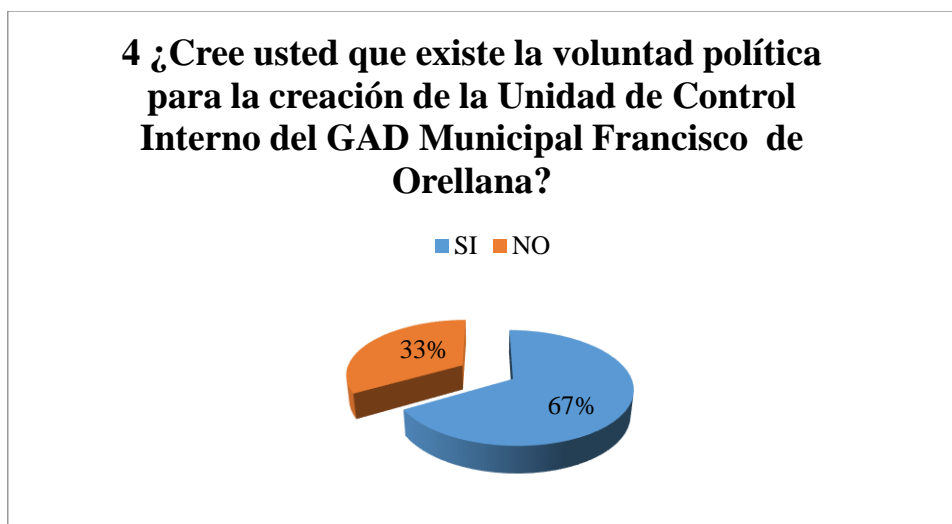
Tabla 6: Existe la voluntad política para la creación de la U.C.I.

| VARIABLE | X  | %    |
|----------|----|------|
| SI       | 36 | 67%  |
| NO       | 18 | 33%  |
| TOTAL    | 54 | 100% |

**Fuente:** Encuesta realizada a las personas de los departamentos Administrativos del GAD Municipal.

**Elaborado Por:** Ana Guaman, Wilma Quishpe

Figura 8: Existe la voluntad política para la creación de la U.C.I.



**Fuente:** Encuesta realizada a las personas de los departamentos Administrativos del GAD Municipal.

**Elaborado Por:** Ana Guaman, Wilma Quishpe

**ANÁLISIS:**

A través de conocer los resultados de la cuarta pregunta de la encuesta realizada al interior de los departamentos administrativos de la institución Municipal se dio a conocer que el 67% de los entrevistados califican como positiva la creación de la unidad de Control Interno dentro del GAD Municipal Francisco de Orellana, no obstante existe un 33% que opina que no existiría voluntad política para la instauración de dicha unidad, por lo que la Institución está en la obligación de contar con un ente de asesoramiento continuo y permanente, es por eso que el presente estudio debe constituir en el punto de partida para la creación del mencionado departamento.

**5. ¿Considera usted que existe la base legal pertinente que ampare la creación de la Unidad de Control Interno del GAD Municipal Francisco de Orellana?**

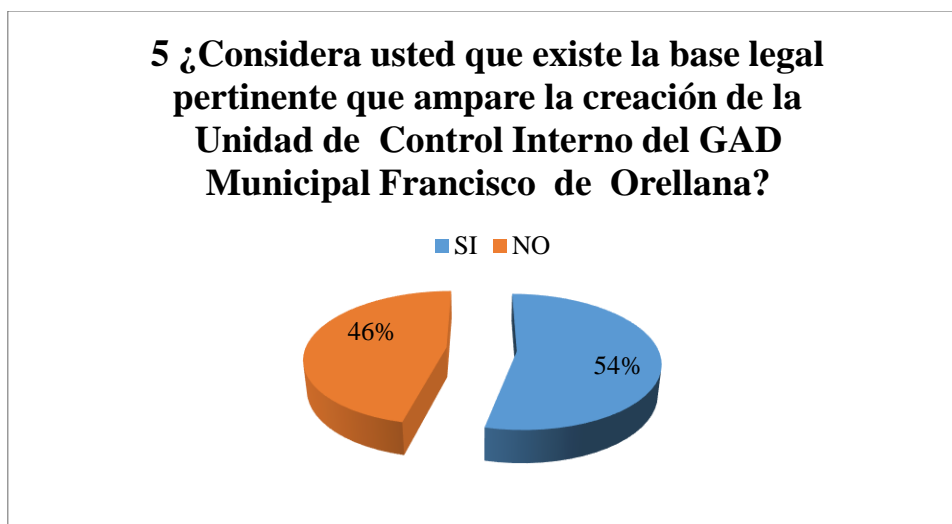
Tabla 7: Existe la base legal pertinente que ampare la creación de la U.C.I.

| VARIABLE | X  | %    |
|----------|----|------|
| SI       | 29 | 54%  |
| NO       | 25 | 46%  |
| TOTAL    | 54 | 100% |

**Fuente:** Encuesta realizada a las personas de los departamentos Administrativos del GAD Municipal.

**Elaborado Por:** Ana Guaman, Wilma Quishpe

Figura 9: Existe la base legal pertinente que ampare la creación de la U.C.I.



**Fuente:** Encuesta realizada a las personas de los departamentos Administrativos del GAD Municipal.

**Elaborado Por:** Ana Guaman, Wilma Quishpe

**ANÁLISIS:**

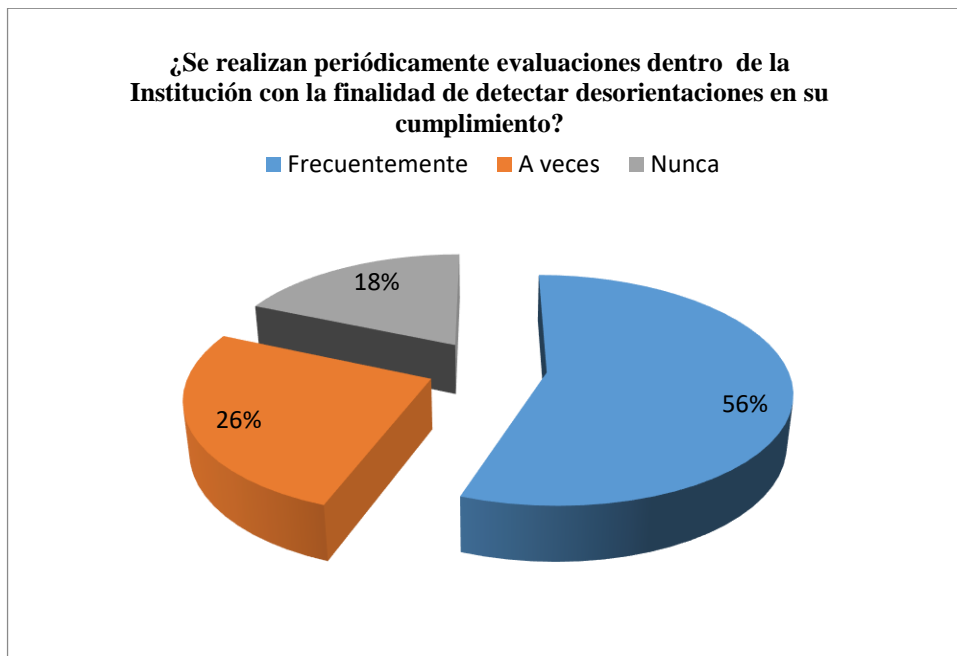
Los resultados que desembocan de la incógnita número cinco establecen que el 54% de los encuestados coinciden en que si existiría la base legal pertinente que ampare la creación de la Unidad de Control Interno, frente al 46% restante que establece que no existe la normativa legal pertinente para la creación de dicho departamento, es por eso que se debe poner más atención en la capacitación al personal sobre el desconocimiento de leyes, reglamentos y normativas que amparan funcionamiento de la Unidad de Auditoría Interna del GAD Municipal Francisco de Orellana, lo cual establece como factible al presente estudio.

**6. ¿Se realizan periódicamente evaluaciones dentro de la Institución con la finalidad de detectar desorientaciones en su cumplimiento?**

Tabla 8: Se realizan periódicamente evaluaciones dentro de la Institución

| VARIABLE       | X  | %    |
|----------------|----|------|
| Frecuentemente | 30 | 56%  |
| A veces        | 14 | 26%  |
| Nunca          | 10 | 18%  |
| TOTAL          | 54 | 100% |

Figura 10: Se realizan periódicamente evaluaciones dentro de la Institución



**Fuente:** Encuesta realizada a las personas de los departamentos Administrativos del GAD Municipal.

**Elaborado Por:** Ana Guaman, Wilma Quishpe

**ANÁLISIS:**

De la información recopilada, se determina que frecuentemente se realizan evaluaciones periódicas a las actividades departamentales del GAD Municipal con un porcentaje del 56%, mientras que un 26% establece que solo a veces se realizan las evaluaciones departamentales mediante la aplicación de control interno, sin desestimar un 18% que opina que nunca existen dichas evaluaciones al interior del organismo lo cual dificulta identificar oportunamente las acciones correctivas necesarias.



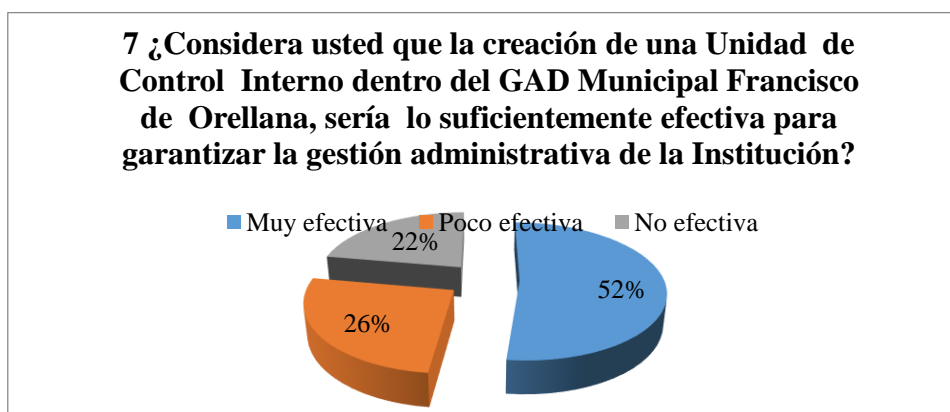
**7. ¿Considera usted que la creación de una Unidad de Control Interno dentro del GAD Municipal Francisco de Orellana, sería lo suficientemente efectiva para garantizar la gestión administrativa de la Institución?**

Tabla 9: La U.C.I., sería suficientemente efectiva

| VARIABLE      | X  | %    |
|---------------|----|------|
| Muy efectiva  | 28 | 52%  |
| Poco efectiva | 14 | 26%  |
| No efectiva   | 12 | 22%  |
| TOTAL         | 54 | 100% |

**Fuente:** Encuesta realizada a las personas de los departamentos Administrativos del GAD Municipal.  
**Elaborado Por:** Ana Guaman, Wilma Quishpe

Figura 11: La U.C.I., sería suficientemente efectiva



**Fuente:** Encuesta realizada a las personas de los departamentos Administrativos del GAD Municipal.  
**Elaborado Por:** Ana Guaman, Wilma Quishpe

**ANÁLISIS:**

La información obtenida en la pregunta número siete expresa claramente que el actual sistema de control interno del Gobierno Municipal Francisco de Orellana, responde favorablemente a los niveles óptimos de suficiencia que garantizan la gestión realizada por los departamentos administrativos con un claro 52%, facilitando así la operatividad institucional, frente a un 26% que determina la poca efectividad del modelo administrativo aplicado dentro de la institución, de igual manera un restante 22% que manifiesta que la gestión de actividades no es efectiva en lo absoluto en relación al manejo y cumplimiento de disposiciones legales de mejoramiento continuo de modelos de gestión.

**8. ¿Considera usted que los niveles de asesoramiento con los que cuenta actualmente el GAD Municipal Francisco de Orellana, son suficientes para minimizar los riesgos institucionales?**

Tabla 10: Niveles de asesoramiento suficientes para minimizar el riesgo institucional

| VARIABLE | X  | %    |
|----------|----|------|
| SI       | 33 | 61%  |
| NO       | 21 | 39%  |
| TOTAL    | 54 | 100% |

**Fuente:** Encuesta realizada a las personas de los departamentos Administrativos del GAD Municipal.

**Elaborado Por:** Ana Guaman, Wilma Quishpe

Figura 12: Niveles de asesoramiento suficientes para minimizar los riesgos institucionales



**Fuente:** Encuesta realizada a las personas de los departamentos Administrativos del GAD Municipal.

**Elaborado Por:** Ana Guaman, Wilma Quishpe

**ANÁLISIS:**

De acuerdo a la información obtenida en la interrogante ocho de la encuesta aplicada a los diferentes departamentos administrativos del GAD Municipal Francisco de Orellana, un 61% coincide en que los niveles de asesoramiento con los que cuenta actualmente el GAD Municipal Francisco de Orellana son suficientes para minimizar los riesgos institucionales en relación a un 39% que no está de acuerdo en lo relacionado al manejo de los riesgos institucionales, por lo que nos indica que estos niveles de asesoramiento deben ser revisados con miras a un mejoramiento continuo.

### 3.5.2 Matriz F.O.D.A.

Tabla 11: Matriz F.O.D.A.

| FORTALEZAS  | OPORTUNIDADES   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe el compromiso por parte de los funcionarios que integran el organismo municipal para la creación de la unidad de Control Interno.</li> <li>• Se garantiza el cumplimiento de las operaciones departamentales adecuadas con el objetivo que persigue la institución.</li> <li>• Los funcionarios administrativos están capacitados acerca de los principios y valores con los que se conduce las operaciones municipales.</li> <li>• Se establece como positiva la creación de la unidad de Control Interno dentro del GAD Municipal Francisco de Orellana, ya que existe voluntad política para la instauración de dicha unidad.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionarios Administrativos prestos al cambio</li> <li>• Eficiente intervención comunicacional dentro de cada uno de las unidades que integran la Institución.</li> <li>• Conocimiento del plan comunicacional institucional.</li> <li>• Identificación posibles riesgos institucionales para valorarlos, y que las acciones administrativas desemboquen en el manejo de los mismos.</li> </ul>   |
| DEBILIDADES   | AMENAZAS  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• El GADM Francisco de Orellana no cuenta con una unidad de Control Interno que permita equiparar las oportunidades de mejora de desempeño de gestión Gubernamental.</li> <li>• No se aplican acciones correctivas, que garanticen la evaluación interna permanente de calidad.</li> <li>• No existe una verdadera cultura de servicio frente a planteamientos sociales que logren resultados en relación a la estrategia, táctica y operatividad de las normas y procedimientos municipales.</li> <li>• Operaciones departamentales carecen de control efectivo que sirvan para la detección de errores de manera eficaz.</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de un manual de procedimientos evita que exista un cambio de comportamiento e ideas dentro de la organización.</li> <li>• Manejo inadecuado de la administración departamental, pues debe ser responsabilidad de los funcionarios máximos del GAD, ya que deben proporcionar una guía de verdadera supervisión reguladora.</li> <li>• Falta de conocimiento sobre la base legal acorde a las normas y disposiciones legales que eviten sanciones de entes de control.</li> <li>• Falta de planificación de metas, logros y objetivos institucionales.</li> </ul> |

**Fuente:** Departamentos Administrativos del GAD Municipal Francisco de Orellana

**Elaborado Por:** Ana Guamán, Wilma Quishpe

### **3.5.3 Análisis de los hallazgos**

No se da en su totalidad cumplimiento de operaciones departamentales con el fin que persigue la institución; es por eso que se debe capacitar sobre los principios y valores con los que se conduce las operaciones municipales, poniendo énfasis a la detección de inconvenientes en torno a lo realizado dentro de los departamentos administrativos que integran el ente municipal, también las actividades definidas en el organigrama funcional del GAD Municipal se ajustan a las funciones asignadas a los integrantes de la mayoría de departamentos administrativos que ejecutan funciones que coinciden totalmente con la descripción de su puesto de trabajo, por lo que se debe realizar ajustes en relación al organigrama de la institución.

Los funcionarios administrativos del GAD Municipal establecen que la comunicación institucional es aceptable por lo que se debe poner mayor atención en una eficiente intervención comunicacional dentro de cada uno de las unidades que integran la Institución para así alcanzar los objetivos globales de la organización.

Se establece que la mayoría de los entrevistados califican como positiva la creación de la unidad de Control Interno dentro del GAD, ya que existe voluntad política para la instauración de dicha unidad, por lo que la Institución está en la obligación de contar con un ente de asesoramiento continuo y permanente, es por eso que el presente estudio debe constituir en el punto de partida para la creación del mencionado departamento.

Existe la normativa legal pertinente para la creación de la unidad de Control Interno, es por eso que se debe poner más atención en la capacitación al personal sobre el desconocimiento de leyes, reglamentos y normativas que amparan funcionamiento de dicho departamento al interior de la institución, lo cual establece como factible al presente estudio, estableciendo el cumplimiento de la auditoría interna para la evaluación interna de calidad, control de la eficiencia y la eficacia de la actividad Municipal.

La información obtenida coincide en que los niveles de asesoramiento con los que cuenta actualmente el GAD Municipal Francisco de Orellana son suficientes para minimizar los riesgos institucionales.

### **3.6 VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER**

En las encuestas realizadas a los trabajadores de los diferentes departamentos administrativos del GAD Municipal Francisco de Orellana, encontramos que la gran mayoría de entrevistados incluidos los dirigentes máximos (Alcaldesa y Vicealcalde) opinan que existe la factibilidad, compromiso y base legal correspondiente para la creación de la unidad de Control Interno lo cual establece como factible al presente estudio. Ya que el mismo ayudara a la detección de las irregularidades que puedan existir dentro de la entidad.

## **CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 TÍTULO**

PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UNA UNIDAD DE CONTROL INTERNO DEL GAD MUNICIPAL FRANCISCO DE ORELLANA CON ENFOQUE A UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS.

La propuesta que hemos realizado es fundamental dentro de la Institución ya que mediante la misma se mejoraran las actividades departamentales y el servicio que se brindara a la ciudadanía será más eficiente, al crear una unidad de Control Interno se verificara y evaluara cada uno de los procesos a realizar dentro de la entidad lo que dará como resultado un trabajo positivo y satisfactorio.

### **4.2 OBJETIVO**

Ser un departamento líder que contribuya al bienestar de la Institución y a cada uno de los departamentos brindando soporte y guiándolos para alcanzar un buen resultado en cada una de las actividades encomendadas dentro de la Institución, con el fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

### **4.3 MARCO LEGAL**

Para la Creación de la unidad de Control Interno del GAD según los artículos 238 de la Constitución de la República del Ecuador y 53 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización establecen que los gobiernos autónomos descentralizados municipales de autonomía funcional, económica y administrativa, lo cual permite a las organizaciones municipales, independientemente de su tamaño y del sector de actividad a la que se dedique alcanzar el bienestar social de sus mandantes es decir de la sociedad a las que gobiernan mediante el sufragio efectivo, permitiéndoles hacer frente a mercados competitivos con la eficiencia económica de sus actividades. Mientras tanto que el artículo 7 del código orgánico de organización territorial, Autonomía y Descentralización reconoce que los Consejos Municipales tienen la

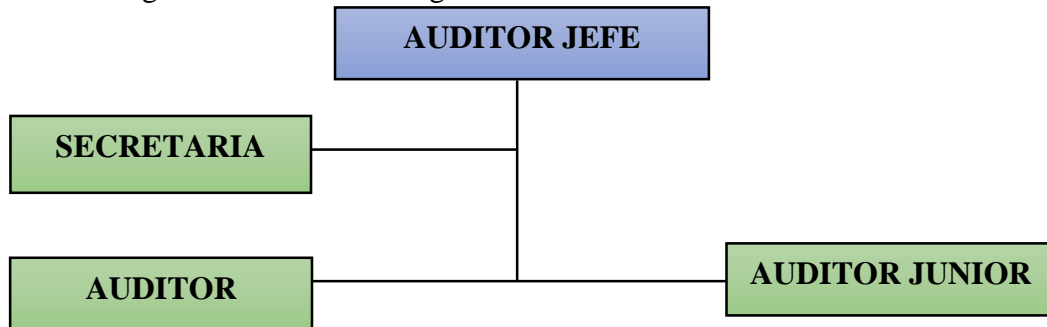
capacidad para dictar providencias normas de carácter general, a través de ordenanzas, acuerdos y resoluciones, aplicables dentro de su suscripción territorial.

Es así que el Gobierno Autónomo FRANCISCO DE ORELLANA tiene en vigencia el reglamento Orgánico Funcional dictado mediante resolución de consejo en sesiones, conociendo lo dictaminado en los artículos 338 y 339 del código orgánico de organización territorial, Autonomía y descentralización determinan que cada gobierno municipal tendrá la estructura administrativa que requerirá para el cumplimiento de sus fines y ejercicio de sus competencias y funcionara de manera desconcentrada de las competencias de cada nivel de gobierno; mediante oficio No. MRL-FL-2010-0007349 del Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del GAD Municipal, sea aprobado por el organismo respectivo; y en uso de sus facultades y atribuciones que le confiere los artículos 57, literal a y f establecen que La Gestión de Procesos coexiste con la administración funcional, asignando encargados a los procesos clave, haciendo posible una gestión interfuncional generadora de valor para el cliente externo y que, por tanto, procura su satisfacción, determina qué procesos necesitan ser mejorados o rediseñados, establece prioridades y provee de un contexto para iniciar y mantener planes de mejora que permitan alcanzar objetivos establecidos.

Una vez expuestos los Artículos correspondientes, hemos podido ver que es factible la creación de una Unidad de Control Interno dentro del GAD Municipal Francisco de Orellana, es por ello que basándonos en lo que rige la ley proponemos la creación de la unidad de control interno, la misma que permitirá alcanzar una mejor eficiencia y eficacia dentro de la institución pues existirá un control de las actividades departamentales más minucioso y detallado.

#### 4.4 ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO

Figura 13: Estructura Orgánica de la Unidad de Control Interno



Fuente: Investigación de Campo

Realizado por: Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

#### 4.5 ASPECTOS IMPORTANTES

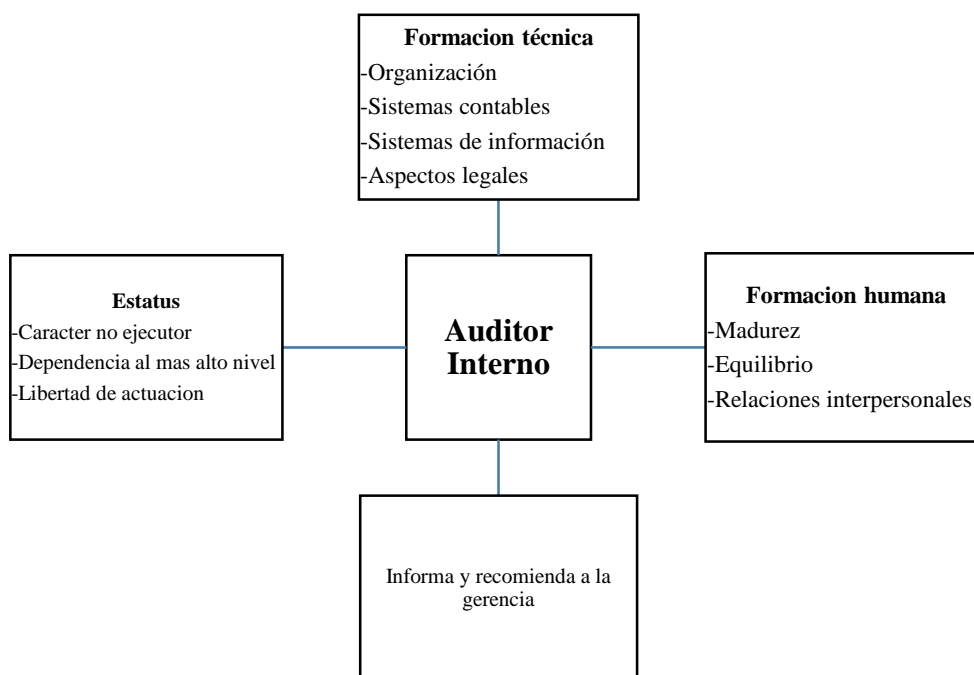
##### ¿Quién debe elegir al Auditor Interno?

El auditor interno debe ser elegido por el nivel jerárquico más alto en cada organización, del cual dependerá en forma directa con el fin de garantizar una cobertura total sobre la organización en la evaluación del Control interno y la independencia mental y de criterio requeridas como garantía para el desarrollo de un examen objetivo y altamente profesional.

##### 4.5.1 Cualidades profesionales del auditor



Figura 14: Cualidades profesionales del auditor



**Fuente:** Érica María Lara Muñoz (2011) Fundamentos de Investigación

**Realizado por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

#### 4.5.2 Cualidades profesionales del auditor

Las cualidades que se requieren de un auditor, básicamente son las siguientes:

- Contar con un amplio nivel de experiencia en asuntos de auditoría.
- Tener criterio o juicio profesionales para determinar que procedimientos son necesarios de acuerdo con las circunstancias.
- Tener mística en su trabajo y lealtad para con su organización y superiores jerárquicos.
- Tener rectitud a toda prueba, y demostración de honradez en todos sus actos.
- Poseer buen bagaje cultural sobre diversos aspectos de la sociedad lo cual facilitará el desarrollo de su trabajo.

#### 4.5.3 Ética Profesional

La actuación de los auditores está regida por principios éticos profesionales que se deben tener en cuenta, además de los deberes y obligaciones de carácter específico. El auditor

profesional tiene responsabilidades hacia la comunidad. La conducta ética consiste en algo más que acatar prohibiciones específicas. Requiere un compromiso incondicional de comportamiento honorable.

Es responsabilidad del auditor cumplir con los siguientes principios éticos en el ejercicio de la auditoría:

- **Independencia integridad y objetividad.-** El auditor debe mantener integridad y objetividad y debe tener independencia mental y de criterio.
- **Competencia y normas técnicas.-** El auditor debe observar y cumplir las normas técnicas de la profesión y realizar esfuerzos continuos para mejorar la competencia y calidad de sus servicios profesionales.
- **Responsabilidad hacia sus colegas.-** El auditor debe actuar de forma tal y fomente la cooperación y buenas relaciones entre los compañeros de trabajo; deberá abstenerse de formular, sin justa causa, conceptos u opiniones que tiendan a perjudicar a otro colega.
- **Obras responsabilidades y prácticas.-** El auditor debe actuar en forma tal que realice el prestigio de su institución y de su respectiva dependencia.
- **Honorarios u obsequios.-** El auditor no deberá, bajo ninguna circunstancia, aceptar obsequios por asuntos relacionados con su trabajo.
- **Confidencialidad.-** El auditor será prudente en el uso de la información que obtenga en el desarrollo de sus deberes. No utilizara información para beneficio personal ni en forma alguna que pueda perjudicar a la organización o área auditada.
- **Cumplimiento de funciones.-** Todo auditor deberá cumplir con las funciones que le sean asignadas.

#### **4.6 DEBERES DEL PERSONAL DE AUDITORÍA**

Son deberes de todo auditor los siguientes:

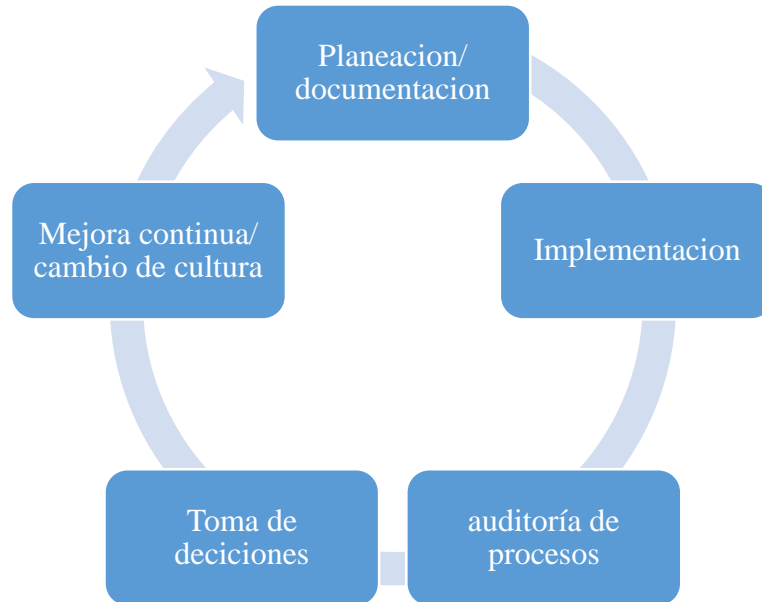
- Respetar, cumplir y hacer cumplir la constitución, las leyes y los reglamentos de la organización.
- Desempeñar personalmente con solicitud, eficiencia e imparcialidad las funciones de su cargo.
- Obedecer y respetar a sus superiores.
- Dar tratamiento cortés a compañeros y subordinados y compartir sus labores con espíritu de solidaridad y unidad de propósito.
- Observar permanentemente en sus relaciones con el público toda la consideración y cortesía debida.
- Realizar las tareas que les sean encomendadas, responder por el uso de autoridad que le haya sido otorgada y por la ejecución de las órdenes que pueda impartir.
- Guardar la reserva que requieran los asuntos relacionados con su trabajo, en razón de su naturaleza o en virtud de instrucciones especiales, aun después de haber cesado en el cargo y sin perjuicio de la obligación de denunciar cualquier hecho delictuoso.
- Dedicar la totalidad del tiempo reglamentario del trabajo al desempeño de las funciones que le han sido asignadas.
- Poner en conocimiento del superior los hechos los hechos que puedan perjudicar a la empresa y a la auditoría y presentar iniciativas que considere útiles para el mejoramiento del servicio de auditoría.

#### **4.7 MODELO DE GESTIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE CONTROL INTERNO DEL GAD MUNICIPAL ORELLANA**

El departamento de control interno del GAD. Municipal Orellana contara con una estructura documental de la gestión por procesos, es una herramienta de gestión importante en el ámbito empresarial, que cuenta con el interés de la máxima autoridad de la Municipalidad de Orellana, el departamento permitirá realizar evaluaciones periódicas a las diferentes áreas de la Municipalidad generando un control adecuado del cumplimiento de las mismas, este departamento contará con un modelo de gestión por

procesos lo cual permitirá generar un cambio de cultura en el personal, optimizando la gestión de las actividades que presta dicho departamento.

Figura 15: Ciclo de mejora de la gestión por procesos



**Fuente:** Investigación de campo 2016

**Elaborado por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

#### 4.7.1 Planificación / Documentación

El modelo de gestión por procesos para el departamento de control interno del GAD Municipal es una propuesta para las autoridades de la misma ya que con la implementación del mismo se permitirá gestionar y tomar decisiones correctas. Para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Para que el departamento de control interno trabaje con un modelo de gestión se propone una planificación de las actividades para manejar información clara, precisa y veraz de forma eficiente y eficaz para ello se determinó los siguientes pasos con nuestro tutor:

Figura 16: Modelo de gestión



**Fuente:** Investigación de campo 2016

**Elaborado por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

#### 4.7.2 Análisis Documental

En el análisis documental se procedió a la identificación, recolección, ordenamiento, análisis y síntesis de la información que involucra de manera directa para el desarrollo del modelo de gestión por procesos. Con el objetivo de facilitar la identificación de la información que se necesita de manera puntual y permanente, para una mejor identificación de la documentación se ha subdividido de la siguiente manera:

##### a) Análisis Documental Interna

Mientras tanto que el artículo 7 del código orgánico de organización territorial, Autonomía y Descentralización reconoce que los Consejos Municipales tienen la capacidad para dictar providencias normas de carácter general, a través de ordenanzas, acuerdos y resoluciones, aplicables dentro de su suscripción territorial.

## **b) Análisis Documental Externa**

Para la Creación de la unidad de Control Interno del GAD según los artículos 238 de la Constitución de la República del Ecuador y 53 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización establecen que los gobiernos autónomos descentralizados municipales de autonomía funcional, económica y administrativa, lo cual permite a las organizaciones municipales, independientemente de su tamaño y del sector de actividad a la que se dedique alcanzar el bienestar social de sus mandantes es decir de la sociedad a las que gobiernan mediante el sufragio efectivo, permitiéndoles hacer frente a mercados competitivos con la eficiencia económica de sus actividades.

Una vez expuestos los Artículos correspondientes, hemos podido ver que es factible la creación de una Unidad de Control Interno dentro del GAD Municipal Francisco de Orellana, es por ello que basándonos en lo que rige la ley proponemos la creación de la unidad de control interno, la misma que permitirá alcanzar una mejor eficiencia y eficacia dentro de la institución pues existirá un control de las actividades departamentales más minucioso y detallado.

### **4.7.2.1 Procesos**

#### **a) Autorización**

Envío de la solicitud de autorización con el cronograma de entrevistas del personal a la alcaldesa para el inicio del levantamiento de procesos. **(Anexo 3)**

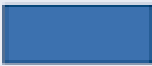





#### **b) Sensibilización**

Concienciar a todo el personal que labora en cada una de las áreas del GAD Municipal que la administración actual, propuso este tema de investigación con la finalidad de iniciar un cambio de gestión, un cambio de cultura organizacional; que va a pasar de una gestión organizacional vertical, por funciones, de jerarquías donde se maneja ordenes, a una gestión organizacional por procesos, en donde se trabaja en equipo, por objetivos en común en busca de la satisfacción del cliente y beneficioso para las personas de esta dirección y cuanto más para la institución.

#### 4.7.2.2 Diagramación de los Procesos

Es una representación gráfica de los pasos que se siguen en toda una secuencia de actividades, dentro de un proceso o un procedimiento, identificándolos mediante símbolos de acuerdo con su naturaleza la simbología gráfica que se utilizo es la siguiente:

Tabla 12: Simbología de Flujograma de Procesos

| Simbología para diagramas de flujo  |                         |   |
|---|-------------------------|---|
| Símbolo   | Conector                | Descripción   |
|    | Actividad o tarea.      | Acción llevada a cabo en un proceso, representa cortes, cambios, modificaciones, ensambles; puede tener muchas entradas una salida. |
|    | Decisión                | Sirve para indicar puntos donde se toman decisiones: Si, No.  |
|    | Demora (no programada)  | Retraso no programado de materiales o información; partes o productos; espera.  |
|    | Transporte / movimiento | Cualquier acción que desplaza información, objetos o personas.  |
|   | Almacenaje / Archivo    | Retraso programado de materiales, partes o productos, se quedan en piso, almacén.   |
|  | Inicio o final          | Para marcar los extremos de un diagrama, podría implicar la actividad de inicio y fin.  |

Fuente: Investigación de campo 2016

Elaborado por: Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

#### 4.7.2.3 Elaboración de Ficha de Proceso

La ficha de proceso es un documento donde se recogen los principales componentes del proceso. Ayuda a catalogar todos los procesos que operan en la organización aclarando su papel, otorga la importancia adecuada a los elementos que lo componen evitando posibles omisiones.

Tabla 13: Ficha De Procesos

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>CÓDIGO:</b>              | <b>Identificación de la tabla</b>            |
| <b>NOMBRE:</b>              | Un solo proceso                              |
| <b>OBJETIVO:</b>            | ¿Cuál es el fin de la ejecución del proceso? |
| <b>JUSTIFICATIVO LEGAL:</b> | Fuente de donde sacamos la información       |
| <b>RESPONSABLE:</b>         | Es quien ejecuta el proceso                  |
| <b>ENTRADAS:</b>            | Es lo que motiva al inicio del proceso       |
| <b>SALIDAS:</b>             | Es la entrada transformada en producto       |

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>RECURSOS:</b>    | Es aquello que se sirve el proceso para su ejecución de actividades: Recurso Humano, Maquinaria, Equipos, Recursos económicos. |
| <b>INSUMOS:</b>     | Es el que no sufre transformación o se consume en el proceso   |
| <b>INDICADORES:</b> | Todo proceso necesita evaluarse  |

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado Por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

#### 4.7.2.4 Elaboración de Ficha de Indicador

Todo proceso necesita evaluarse de alguna manera, si nosotros decimos que hay que controlar para tomar decisiones y mejorar, necesitamos una forma de medir. Las organizaciones funcionales controlan departamentos, controlan para castigar, sancionar o despedir; en cambio la Gestión por Procesos no busca eso, busca errores para mejorarlos, busca procesos deficientes para aplicar reingeniería o criterios que puedan darse. Los indicadores son importantes y cada proceso debe dar una forma como voy a controlar.

Tabla 14: Ficha de Indicador

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>CÓDIGO:</b>                 | <b>Identificación de la tabla</b>            |
| <b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>   | ¿Algún control para ejecutar el proceso?     |
| <b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b> | ¿Qué pretende al usar el indicador?          |
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>     | Un solo proceso                              |
| <b>TIPO DE INDICADOR:</b>      | Mide la fórmula de calculo                   |
| <b>NIVEL DE IMPORTANCIA:</b>   | Conocer cuán importante es realizar el mismo |
| <b>FRECUENCIA:</b>             | En qué tiempo se debe volver a realizar      |
| <b>PERIODO:</b>                | En que fechas voy a verificar o medir        |
| <b>AUDITOR RESPONSABLE:</b>    | Persona encargada de realizar la auditoría   |

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado Por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

#### 4.7.3 Validación de Procesos

Para la validación de procesos del departamento de control interno del GAD municipal Francisco de Orellana se realizó conjuntamente con cada una de las personas que son responsables de los procesos, con el fin de revisar, verificar y purificar la información de cada uno de los procesos levantados. El GAD Municipal de Francisco de Orellana como



cabeza principal de dicha dirección da fe y valida el modelo de gestión por procesos mediante un documento legal. (**Anexo 3**)

Figura 17: Estructura Documental de la propuesta de diseño para la Unidad de Control Interno El GAD Municipal de Francisco de Orellana.



**Fuente:** Investigación de Campo (2015)

**Elaborado Por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

#### **a) Compromiso de la Organización**

La Gestión por Procesos se requiere compromiso para su aplicación y éxito; este compromiso es de la persona que se encarga de brindarnos la información necesaria para poder cumplirlo, a fin de implementar, cumplir los objetivos y mejorar continuamente los procesos. Para aumentar de manera permanente la satisfacción de los clientes, será documentado a través de un documento llamado ACTA DE COMPROMISO (**Anexo 4**)

#### **b) Manual de Procesos**

Es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la ejecución de los procesos dentro del Gad Municipal Francisco de Orellana. Aquí ponemos los principales procesos a realizar y dentro de cada uno de ellos se desarrollan las actividades correspondientes mostradas anteriormente.

Tabla 15: Manual de Procesos

| Proceso  | Responsable                        |
|--|------------------------------------|
| Revisar del POA Presupuesto Operativo Anual.   | Jefe Auditor                       |
| Chequear la Asignación de Recursos para Obras Publicas   | Auditor Junior 2                   |
| Controlar el cumplimiento de las Actividades Departamentales   | Auditor Junior 1                   |
| Chequear que el pago de Remuneraciones se realice de una manera oportuna.                                  | Auditor Junior 2                   |
| Verificar el cumplimiento adecuado de los procedimientos en las operaciones contables                      | Auditor Junior 2                   |
| Programar la ejecución de los trabajos de auditoría que le han sido asignados.                             | Auditor Junior 1, Auditor Junior 2 |
| Discutir los informes de auditoría con su superior inmediato y realiza ajustes o modificaciones necesarias | Auditor Junior 1                   |
| Elaborar y presenta informes periódicos de las actividades realizadas                                      | Auditor Junior 2                   |
| Identificar Áreas de mejora  | Auditor Junior 1                   |
| Revisar documentación previo a la entrega de informe.  | Secretaria                         |
| Elabora documentación (oficios).   | Secretaria                         |
| Verificar la información solicitada por los auditores sea oportuno y verídico.                             | Secretaria                         |

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado Por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

### c) Mapa de Procesos

#### *Identificación de Macro Procesos:*

Proceso Gobernante, son aquellos que se orientan a la gestión del departamento de control interno a través de la formulación de políticas, directrices, procedimientos, acuerdos, resoluciones e instrumentos para el buen desempeño de actividades del departamento.

- Auditor Jefe

Proceso Clave, son los que permiten generar el producto o servicio que se entregan al cliente aportan valor al cliente.

- Auditor Junior 1
- Auditor Junior 2

Proceso de Apoyo, son aquellos que apoyan a los procesos operativos, abarcan las actividades necesarias para el correcto funcionamiento.

- Secretaria

#### Clientes Internos

- Consejo Municipal
- Alcaldesa
- Secretaria General
- Departamento Gestión financiera
- Departamento Obras Públicas
- Departamento Desarrollo Humano
- Departamento Desarrollo Económico
- Departamento de Servicios Públicos

#### Clientes Externos

- La sociedad, comunidades etc.

#### 4.7.4 Manual de Actividades

##### 1.- Ficha del proceso. Revisar del POA Presupuesto Operativo Anual.

Tabla 16: Ficha del proceso

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>CÓDIGO:</b>              | PLAN-GAD- ORELLANA- 01   |
| <b>NOMBRE:</b>              | Revisar del POA Presupuesto Operativo Anual.   |
| <b>OBJETIVO:</b>            | Conocer cómo se está llevando a cabo la organización de la institución y en caso de existir falencias corregirlas para marchar de una forma correcta |
| <b>JUSTIFICATIVO LEGAL:</b> | Estatuto y reglamento del GAD Municipal Francisco de Orellana  |
| <b>RESPONSABLE:</b>         | Alcaldesa  |
| <b>ENTRADAS.</b>            | Oficio para la realización de una auditoría del POA  |
| <b>SALIDAS:</b>             | POA (Plan Operativo Anual)   |
| <b>RECURSOS:</b>            | Humano: Consejo Municipal, Secretaria, Secretaria C.I. - Jefe Auditor, Auditor Junior 1  |
| <b>INSUMOS:</b>             | Energía eléctrica<br>Insumos de oficina  |
| <b>INDICADORES:</b>         | Revisión del POA Presupuesto Operativo Anual.  |

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado Por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilibingua

**Proceso:** Revisar del POA Presupuesto Operativo Anual.

Consejo Municipal - Secretaria – Secretaria C.I. - Jefe Auditor – Auditor Junior 1

#### **Actividades:**

Actividad 1: Solicitar una auditoría del (POA) Presupuesto Operativo Anual. (Consejo Municipal)

Actividad 2: Realizar el oficio para ejecutar la auditoría del POA. (Secretaria)

Actividad 3: Firma del Oficio. (Consejo Municipal)

Actividad 4: Enviar el oficio. (Secretaria)

Actividad 5: Recibe oficio. (Secretaria C.I.)

Actividad 6: Envía el oficio. (Secretaria C.I.)

Actividad 7: Recibe el oficio. (Jefe Auditor)

Actividad 8: Decisión ¿Es factible la auditoría del POA? SI – NO

Actividad 9: Orden para realizar el POA. (Jefe Auditor)

Actividad 10: Ejecución de la Auditoría (Auditor Junior 1)

Actividad 11: Realización del P.T. (Auditor Junior 1)

Actividad 12: Solicitar información a cada departamento del GAD. . (Auditor Junior 1)

Actividad 13: Analizar y revisar la información. . (Auditor Junior 1)

Actividad 14: Realizar Informe de la Auditoría. (Auditor Junior 1)

Actividad 15: Envía Informe. (Auditor Junior 1)

Actividad 16: Recibe y revisa el informe. (Jefe Auditor)

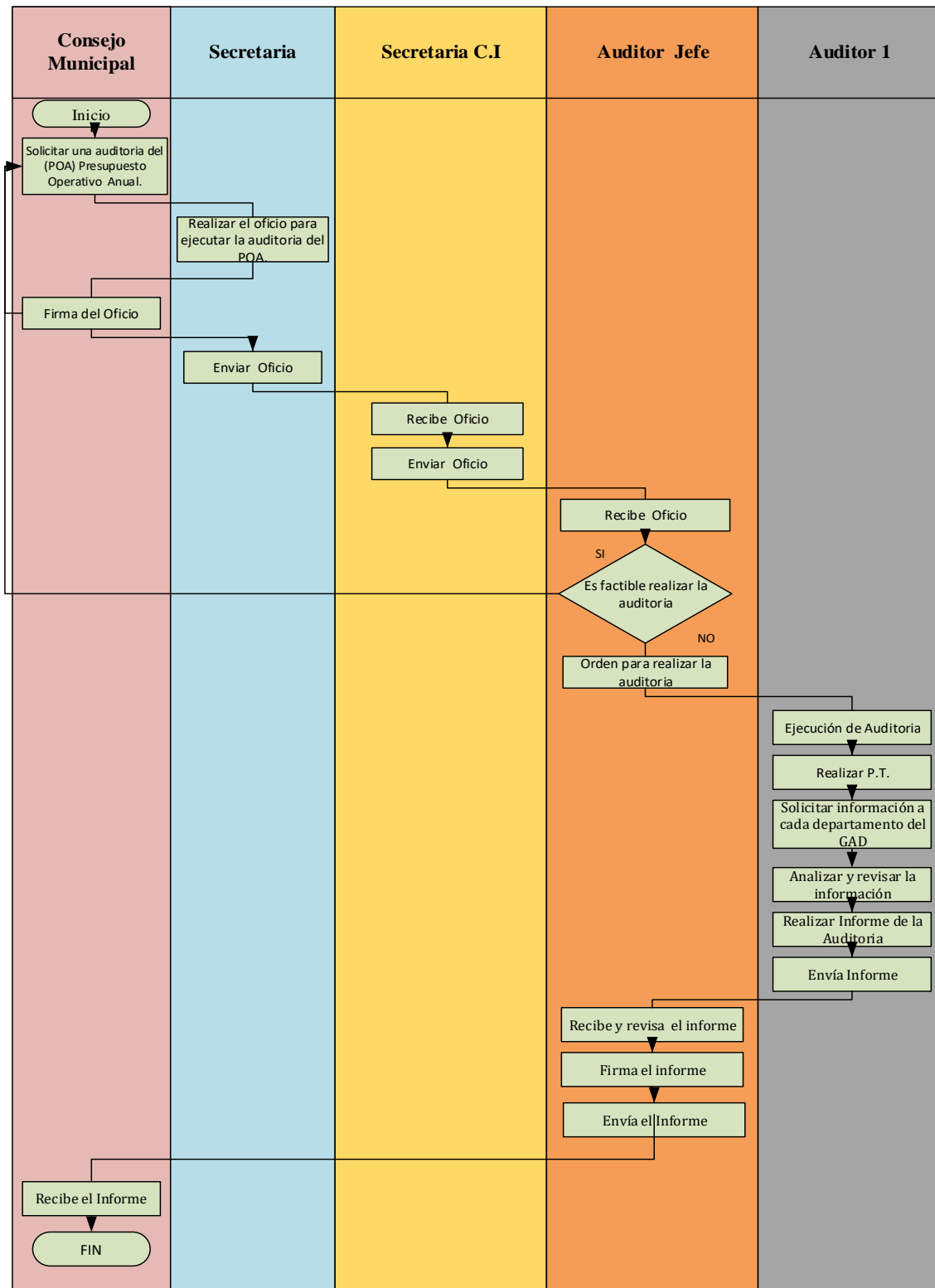
Actividad 17: Firma el informe. (Jefe Auditor)

Actividad 18: Envía Informe. (Jefe Auditor)

Actividad 19: Recibe informe. . (Consejo Municipal)

**Proceso:** Revisión del POA Presupuesto Operativo Anual.

Figura 18: Proceso Revisión del POA



**Fuente:** Departamento de Control Interno

**Realizado Por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

## Indicador 1.

Tabla 17: Indicador 1.

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>CÓDIGO:</b>                 | ADMI-02-GAD  |
| <b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>   | Revisar del POA Presupuesto Operativo Anual.   |
| <b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b> | Conocer si se está cumpliendo el presupuesto operativo anual como está establecido           |
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>     | Presupuesto Operativo Anual.   |
| <b>TIPO DE INDICADOR:</b>      | $\frac{N^{\circ} \text{ Informes entregados}}{N^{\circ} \text{ Informes solicitados}} * 100$ |
| <b>NIVEL DE IMPORTANCIA:</b>   | Alta   |
| <b>FRECUENCIA:</b>             | Anualmente   |
| <b>PERIODO:</b>                | Cada año   |
| <b>AUDITOR RESPONSABLE:</b>    | Auditor Jefe, Auditor junior 1   |

**Fuente:** Departamento de Control Interno

**Realizado Por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

## 2.- Ficha del proceso

Tabla 18: Ficha del proceso

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>CÓDIGO:</b>              | PLAN-GAD- ORELLANA- 02  |
| <b>NOMBRE:</b>              | Chequear la Asignación de Recursos para Obras Publicas  |
| <b>OBJETIVO:</b>            | Verificar si el presupuesto designado para obras publicas está siendo utilizado correctamente |
| <b>JUSTIFICATIVO LEGAL:</b> | Estatuto y reglamento del GAD Municipal Francisco de Orellana                                 |
| <b>RESPONSABLE:</b>         | Alcaldesa   |
| <b>ENTRADAS.</b>            | Oficio para realizar auditoría de obras publicas  |
| <b>SALIDAS:</b>             | Informe de Auditoría de obras publicas  |
| <b>RECURSOS:</b>            | Humanos: Alcaldesa, Secretaria C.I., Jefe Auditor, Auditor Junior 2, Departa. Financiero      |
| <b>INSUMOS:</b>             | Energía eléctrica, Insumos de oficina   |
| <b>INDICADORES:</b>         | Asignación de recursos  |

**Fuente:** Departamento de Control Interno

**Realizado Por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

**Proceso:** Chequear la Asignación de Recursos para Obras Publicas

Alcaldesa - Secretaria C.I. - Jefe Auditor – Auditor Junior 2 – Departa. Financiero

**Actividades:**

Actividad 1: Pedir Autorización para auditar los recursos asignados a obras públicas.  
(Jefe Auditor)

Actividad 2: Realizar el oficio. (Secretaria C.I.)

Actividad 3: Enviar el oficio. (Secretaria C.I.)

Actividad 4: Recibir oficio y firmar. (Jefe Auditor)

Actividad 5: Enviar oficio firmado. (Secretaria C.I.)

Actividad 6: Recibe Oficio. (Alcaldesa)

Actividad 7: Envía la Orden al Departamento Financiero. (Alcaldesa)

Actividad 8: Prepara Documentación. (Departa. Financiero)

Actividad 9: Informa que la Documentación esta lista. . (Departa. Financiero)

Actividad 10: Ordena la Agenda para la fecha de reunión del Jefe Financiero, Jefe Auditor y Auditor Junior 2. (Secretaria C.I.)

Actividad 11: Preparan P.T. (Jefe Auditor, Auditor Junior 2)

Actividad 12: Reunión para la Auditoría. (Departa. Financiero.)

Actividad 13: Analizan Estados Financieros, Proyecciones Financieras, obras realizadas, obras por realizar. (Departa. C.I.)

Actividad 14: Realiza el Informe. (Auditor Junior 2)

Actividad 15: Informe Positivo SI- NO

Actividad 16: Envía Informe. (Auditor Junior 2)



Actividad 17: Recibe Informe y firma. (Jefe Auditor)

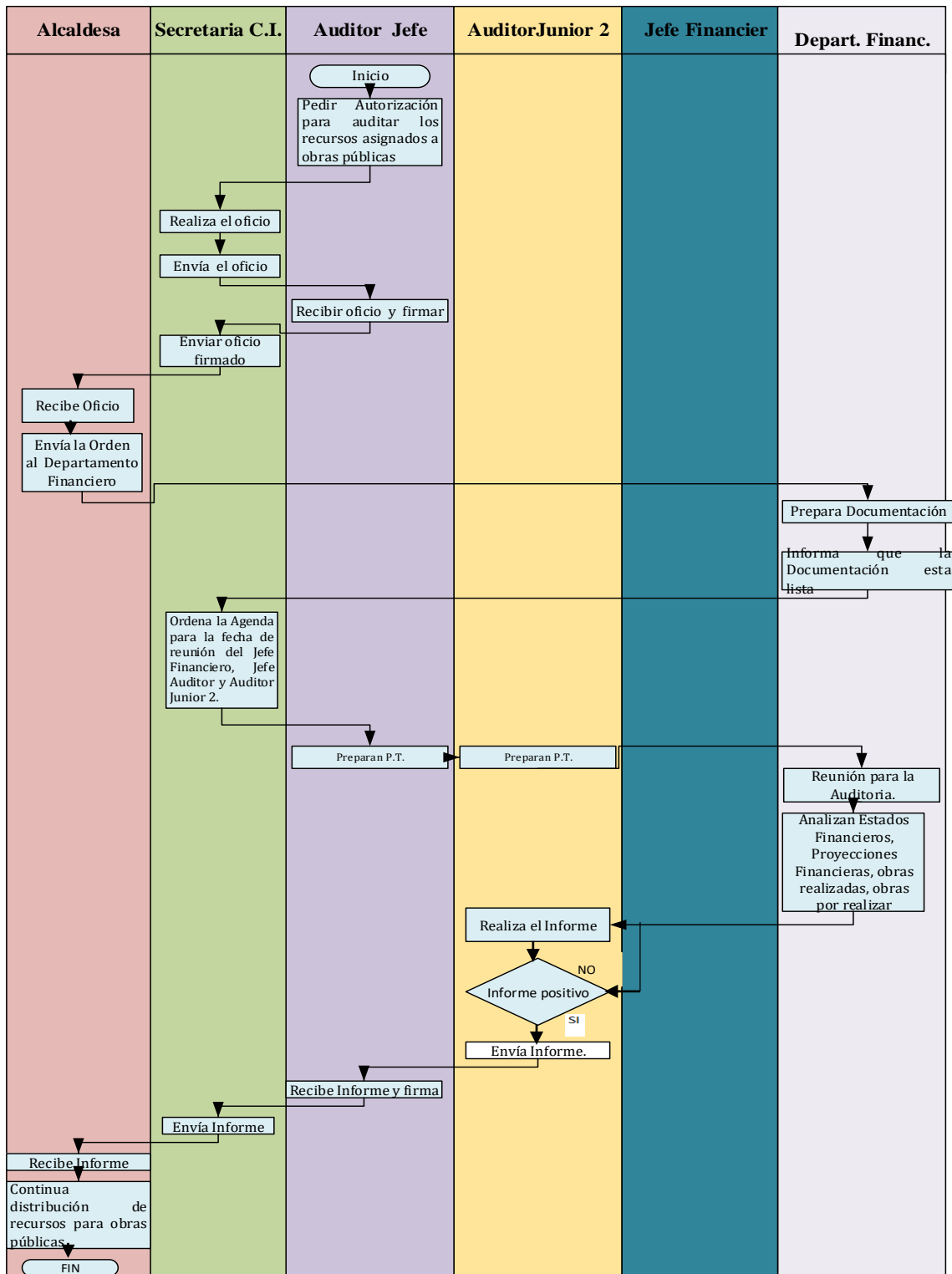
Actividad 18: Envía Informe. (Secretaria C.I.)

Actividad 19: Recibe Informe. (Alcaldesa)

Actividad 20: Continúa distribución de recursos para obras públicas.

**Proceso:** Chequear la Asignación de Recursos para Obras Publicas

Figura 19: Proceso - Asignación de Recursos para Obras Publicas



Fuente: Departamento de Control Interno

Realizado por: Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chiliquina

## Indicador 2.

Tabla 19: Indicador 2.

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>CÓDIGO:</b>                 | <b>ADMI-02-GAD</b>   |
| <b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>   | Chequear la Asignación de Recursos para Obras Publicas                                     |
| <b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b> | Conocer cómo se manejan los recursos que se destinan a esta actividad y ver si son reales  |
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>     | Asignación de Recursos   |
| <b>TIPO DE INDICADOR:</b>      | $\frac{N^{\circ} \text{ Oficioc entregados}}{N^{\circ} \text{ Oficios solicitados}} * 100$ |
| <b>NIVEL DE IMPORTANCIA:</b>   | Alta   |
| <b>FRECUENCIA:</b>             | Trimestralmente  |
| <b>PERIODO:</b>                | 4 veces al año   |
| <b>AUDITOR RESPONSABLE:</b>    | Auditor en jefe, Auditor junior 2  |

**Fuente:** Departamento de Control Interno

**Realizado Por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

## 3.- Ficha del proceso. Controlar el cumplimiento de las Actividades departamentales

Tabla 20: Ficha del proceso

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>CÓDIGO:</b>              | <b>PLAN-GAD- ORELLANA- 03</b>  |
| <b>NOMBRE:</b>              | Controlar el cumplimiento de las Actividades departamentales                                       |
| <b>OBJETIVO:</b>            | Poner en orden las actividades que le corresponden a cada departamento y verificar su cumplimiento |
| <b>JUSTIFICATIVO LEGAL:</b> | Estatuto y reglamento del GAD Municipal Francisco de Orellana                                      |
| <b>RESPONSABLE:</b>         | Alcaldesa  |
| <b>ENTRADAS.</b>            | Oficio para información departamental  |
| <b>SALIDAS:</b>             | Informe de cumplimiento de actividades departamentales   |
| <b>RECURSOS:</b>            | Humano: Alcaldesa, Secretaria , Secretaria C.I., Jefe Auditor, Auditor Junior 1                    |
| <b>INSUMOS:</b>             | Energía eléctrica<br>Insumos de oficina  |
| <b>INDICADORES:</b>         | Cumplimiento de actividades departamentales  |

**Fuente:** Departamento de Control Interno

**Realizado Por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

**Proceso:** Controlar el cumplimiento de las Actividades departamentales

Alcaldesa – Secretaria - Secretaria C.I. - Jefe Auditor – Auditor Junior 1

**Actividades:**

Actividad 1: Realizar petición para obtener información de las actividades departamentales (Jefe Auditor)

Actividad 2: Realizar el oficio. (Secretaria C.I.)

Actividad 3: Enviar el oficio. (Secretaria C.I.)

Actividad 4: Recibir oficio. (Alcaldesa)

Actividad 5: Es factible realizar el control SI- NO

Actividad 5: Firmar autorización. (Alcaldesa)

Actividad 6: Enviar Autorización. (Secretaria)

Actividad 7: Recibir Autorización. (Jefe Auditor)

Actividad 8: Preparar P.T. (Auditor Junior 1)

Actividad 9:Dirigirse a los departamentos y solicitar la información necesaria (Auditor Junior 1)

Actividad 10: Analizar y verificar la información. (Auditor Junior 1)

Actividad 11: Realizar el informe. (Auditor Junior 1)

Actividad 12: Se cumplen las actividades SI- NO

Actividad 13: Recibir informe. (Jefe Auditor)

Actividad 14: Firmar y enviar. (Jefe Auditor)

Actividad 15: Recibir informe (Secretaria)

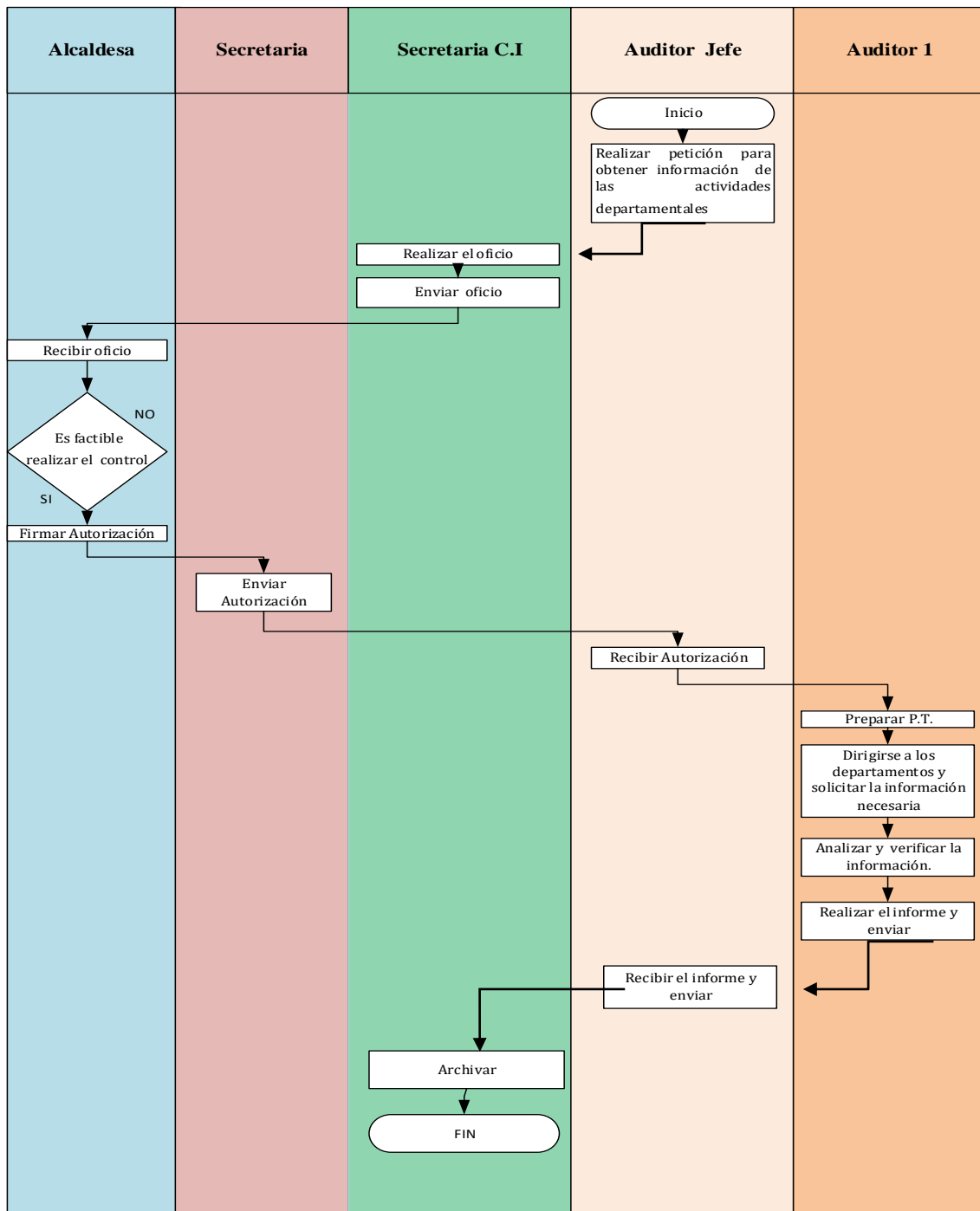
Actividad 16: Enviar informe. (Secretaria)

Actividad 17: Recibir Informe. (Alcaldesa)

Actividad 18: Archivar (Secretaria)

**Proceso:** Controlar el cumplimiento de las Actividades Departamentales

Figura 20: Proceso - Controlar el cumplimiento de las Actividades Departamentales



Fuente: Departamento de Control Interno

Realizado por: Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

### Indicador 3.

Tabla 21: Indicador 3

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>CÓDIGO:</b>                 | <b>ADMI-03-GAD</b>   |
| <b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>   | Controlar el cumplimiento de las Actividades Departamentales                                 |
| <b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b> | Conocer cómo está llevando a cabo las actividades, si la información entregada es veraz.     |
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>     | Cumplimiento de actividades  |
| <b>TIPO DE INDICADOR:</b>      | $\frac{N^{\circ} \text{ Informes entregados}}{N^{\circ} \text{ Informes solicitados}} * 100$ |
| <b>NIVEL DE IMPORTANCIA:</b>   | Alta   |
| <b>FRECUENCIA:</b>             | Semestralmente   |
| <b>PERIODO:</b>                | 2 veces al año   |
| <b>AUDITOR RESPONSABLE:</b>    | Auditor en jefe  |

**Fuente:** Departamento de Control Interno

**Realizado por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

**4.- Ficha del proceso.** Chequear que el pago de Remuneraciones se realice de una manera oportuna.

Tabla 22: Ficha del proceso

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>CÓDIGO:</b>              | <b>PLAN-GAD- ORELLANA- 04</b>   |
| <b>NOMBRE:</b>              | Chequear que el pago de Remuneraciones se realice de una manera oportuna. |
| <b>OBJETIVO:</b>            | Verificar el pago correcto que se le hace a cada uno de los trabajadores  |
| <b>JUSTIFICATIVO LEGAL:</b> | Estatuto GAD Municipal  |
| <b>RESPONSABLE:</b>         | Alcaldesa   |
| <b>ENTRADAS.</b>            | Oficio para nomina  |
| <b>SALIDAS:</b>             | Pago de Nómina Correcta   |
| <b>RECURSOS:</b>            | Humano: Alcaldesa, Secretaria C.I., Jefe Audito, Auditor Junior 1         |
| <b>INSUMOS:</b>             | Energía eléctrica<br>Insumos de oficina                                   |
| <b>INDICADORES:</b>         | Pago de Remuneraciones  |

**Fuente:** Departamento de Control Interno

**Realizado por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

**Proceso:** Chequear que el pago de Remuneraciones se realice de una manera oportuna.

Alcaldesa - Secretaria C.I. - Jefe Auditor – Auditor Junior 1 - RR.HH.

**Actividades:**

Actividad 1: Realizar solicitud para obtener el informe de nómina de los Colaboradores del GAD Municipal (Jefe Auditor)

Actividad 2: Realizar la solicitud. (Secretaria C.I.)

Actividad 3: Enviar la solicitud. (Secretaria C.I.)

Actividad 4: Recibe solicitud. (Alcaldesa)

Actividad 4: Resulta pertinente el control de Nomina SI- NO

Actividad 5: Envía autorización para obtener la información (Alcaldesa)

Actividad 5: Recibe autorización para entregar pago de nómina (RR.HH)

Actividad 6: Enviar pago nominal mensual. (RR.HH)

Actividad 7: Recibir pago nominal mensual. (Jefe Auditor)

Actividad 8: Preparar P.T. (Auditor Junior 1)

Actividad 9: Analiza la información, verifica el pago correcto y horas extras de cada colaborador (Auditor Junior 1)

Actividad 10: Realiza Informe (Auditor Junior 1)

Actividad 11: Envía informe. (Auditor Junior 1)

Actividad 12: Recibe Informe (Jefe Auditor)



Actividad 13: Analiza Informe. (Jefe Auditor)

Actividad 14: los pagos se realizan de manera correcta SI – NO

Actividad 15: Enviar Informe (Secretaria C.I.)

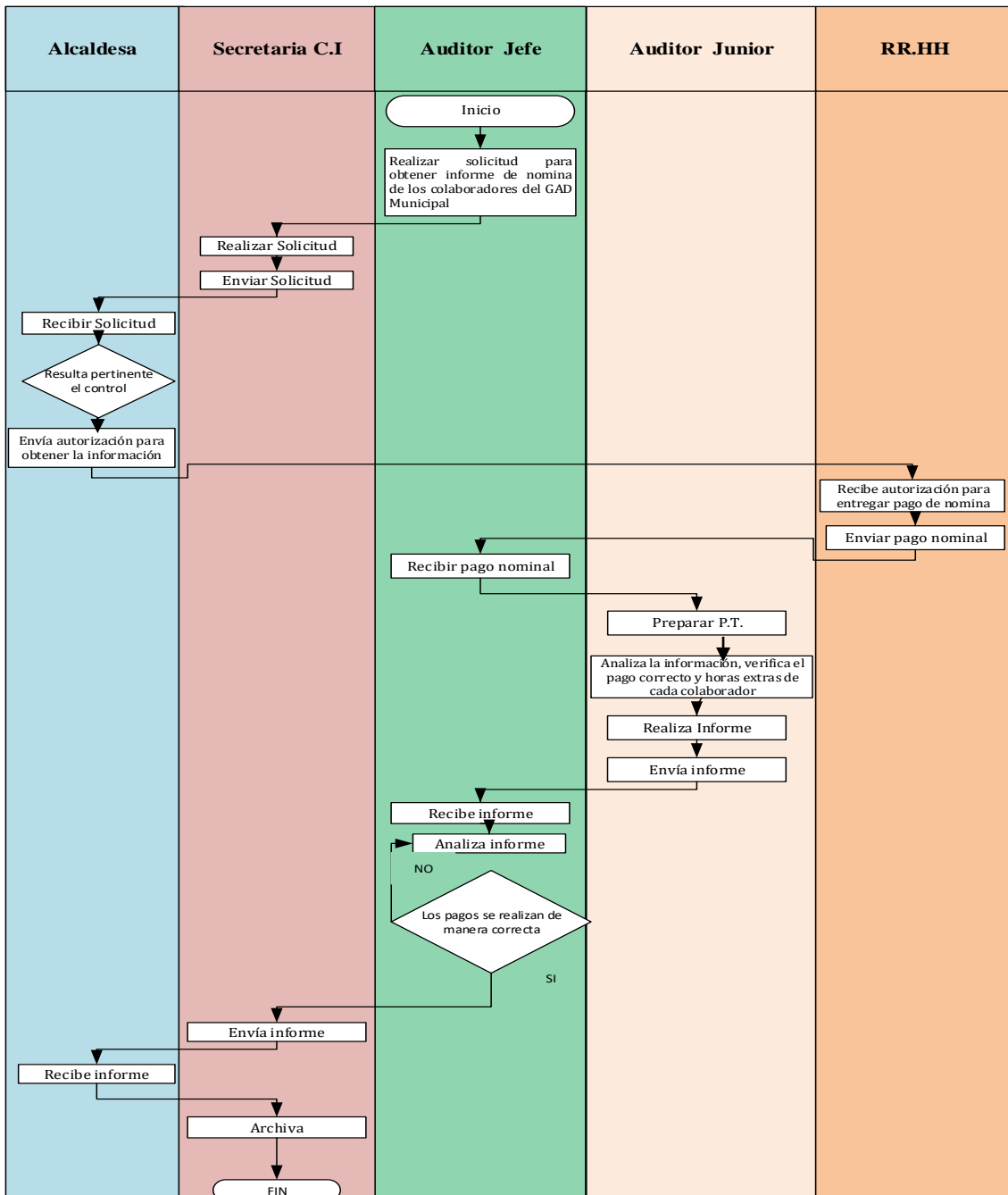
Actividad 16: Archivar

Actividad 17: Recibir Informe. (Alcaldesa)

Actividad 18: Archivar (Secretaria)

**Proceso:** Chequear que el pago de Remuneraciones se realice de una manera oportuna.

Figura 21: Proceso - Chequear que el pago de Remuneraciones



Fuente: Departamento de Control Interno

Realizado por: Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

#### Indicador 4.

Tabla 23: Indicador 4

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>CÓDIGO:</b>                 | <b>ADMI-04-GAD</b>   |
| <b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>   | Chequear que el pago de Remuneraciones se realice de una manera oportuna.                      |
| <b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b> | Verificar que exista conformidad entre los servidores públicos de acuerdo a sus remuneraciones |
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>     | Pago de remuneraciones   |
| <b>TIPO DE INDICADOR:</b>      | $\frac{N^{\circ} \text{ Informes entregados}}{N^{\circ} \text{ Informes solicitados}} * 100$   |
| <b>NIVEL DE IMPORTANCIA:</b>   | Alta   |
| <b>FRECUENCIA:</b>             | Trimestralmente  |
| <b>PERIODO:</b>                | 4 veces al año   |
| <b>AUDITOR RESPONSABLE:</b>    | Auditor en jefe  |

Fuente: Departamento de Control Interno

Realizado por: Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

5.- **Ficha del proceso.** Verificar el cumplimiento adecuado de los procedimientos en las operaciones contables

Tabla 24: Ficha del proceso

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>CÓDIGO:</b>              | <b>PLAN-GAD- ORELLANA- 05</b>  |
| <b>NOMBRE:</b>              | Verificar el cumplimiento adecuado de los procedimientos en las operaciones contables              |
| <b>OBJETIVO:</b>            | Mejorar el manejo de los recursos, obtener información clara.                                      |
| <b>JUSTIFICATIVO LEGAL:</b> | Estatuto y reglamento del GAD Municipal Francisco de Orellana.                                     |
| <b>RESPONSABLE:</b>         | Consejo Municipal, Alcaldesa   |
| <b>ENTRADAS:</b>            | Oficio para solicitar estados financieros  |
| <b>SALIDAS:</b>             | Informe de los estados financieros   |
| <b>RECURSOS:</b>            | Humano: Consejo Municipal -Alcaldesa - Secretaria -Jefe Auditor-Auditor Junior 2 – Dep. Financiero |
| <b>INSUMOS:</b>             | Energía eléctrica<br>Insumos de oficina  |
| <b>INDICADORES:</b>         | Verificar el cumplimiento adecuado de los procedimientos en las operaciones contables              |

Fuente: Departamento de Control Interno

Realizado por: Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

**Proceso:** Verificar el cumplimiento adecuado de los procedimientos en las operaciones contables

Consejo Municipal -Alcaldesa -Secretaria -Jefe Auditor-Auditor Junior 2 – Dep. Financiero

**Actividades:**

Actividad 1: Solicitar una auditoría para la revisión de las operaciones contables (Consejo Municipal)

Actividad 2: Realizar el oficio. (Secretaria.)

Actividad 3: Firmar oficio. (Alcaldesa.)

Actividad 4: Enviar oficio (Secretaria)

Actividad 5: Recibir oficio. (Auditor Jefe, Auditor Junior)

Actividad 6: Solicitar Autorización para disponer de estados financieros. (Auditor Jefe)

Actividad 7: Autorización Aprobada. (Alcaldesa)

Actividad 8: Enviar Autorización (Secretaria)

Actividad 9: Recibir Autorización. (Departa. Financiero).

Actividad 9: Preparar estados Financieros e información necesaria para la auditoría. (Departa. Financiero).

Actividad 10: Entregar Documentación. (Departa. Financiero).

Actividad 11: Recibir Documentación. (Auditor Jefe).

Actividad 12: Preparar P.T. (Auditor JR. 2).

Actividad 13: Realiza el Informe. (Auditor Junior 2)

Actividad 14: Verificar Informe. (Auditor Jefe)

Actividad 15: Informe Correcto. SI - NO

Actividad 16: Firmar y enviar. (Jefe Auditor)

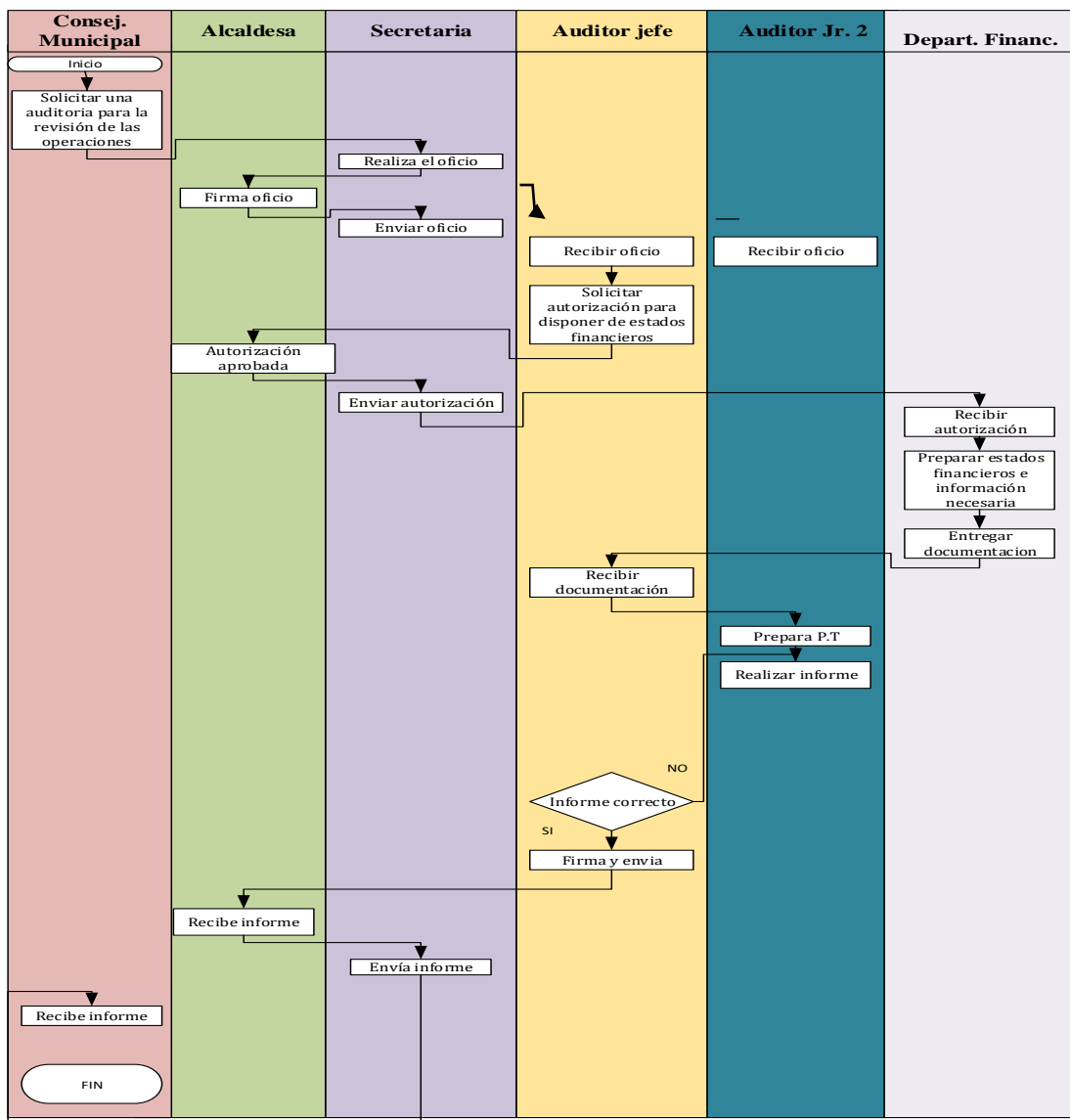
Actividad 17: Recibir Informe (Alcaldesa.)

Actividad 18: Enviar Informe. (Secretaria)

Actividad 19: Recibir Informe (Consejo Municipal)

**Proceso:** Verificar el cumplimiento adecuado de los procedimientos en las operaciones contables

Figura 22. Proceso - Verificar el cumplimiento adecuado de los procedimientos



**Fuente:** Departamento de Control Interno

**Realizado por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chiliquina.

**Indicador 5.**

Tabla 25: Indicador 5

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>CÓDIGO:</b>                 | <b>ADMI-05-GAD</b>   |
| <b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>   | Verificar el cumplimiento adecuado de los procedimientos en las operaciones contables      |
| <b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b> | Obtener información veraz el manejo de los recursos  |
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>     |  |
| <b>TIPO DE INDICADOR:</b>      | $\frac{N^{\circ} \text{ oficios entregados}}{N^{\circ} \text{ Oficios Solicitados}} * 100$ |
| <b>NIVEL DE IMPORTANCIA:</b>   | Alta   |
| <b>FRECUENCIA:</b>             | Trimestralmente  |
| <b>PERIODO:</b>                | 4 veces al año   |
| <b>AUDITOR RESPONSABLE:</b>    | Auditor en jefe, Auditor junior 2  |

Fuente: Departamento de Control Interno

Realizado por: Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

**6.- Ficha del proceso.** Programa la ejecución de los trabajos de auditoría que le han sido asignados

Tabla 26: Ficha del proceso

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>CÓDIGO:</b>              | <b>PLAN-GAD- ORELLANA- 06</b>   |
| <b>NOMBRE:</b>              | Programa la ejecución de los trabajos de auditoría que le han sido asignados    |
| <b>OBJETIVO:</b>            | Realizar un Cronograma de actividades y mantener el orden.                      |
| <b>JUSTIFICATIVO LEGAL:</b> | Estatuto y reglamento del GAD Municipal Francisco de Orellana                   |
| <b>RESPONSABLE:</b>         | Auditor Jefe  |
| <b>ENTRADAS.</b>            | Manual de Actividades   |
| <b>SALIDAS:</b>             | Cronograma de Actividades   |
| <b>RECURSOS:</b>            | Humano: Alcaldesa, Auditor jefe ,Secretaria, Auditor Junior 1, Auditor Junior 2 |
| <b>INSUMOS:</b>             | Energía eléctrica<br>Insumos de oficina   |
| <b>INDICADORES:</b>         | Programa la ejecución de los trabajos de auditoría que le han sido asignados    |

Fuente: Departamento de Control Interno

Realizado por: Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

**Proceso:** Programa la ejecución de los trabajos de auditoría que le han sido asignados

Alcaldesa - Auditor jefe – Secretaria – Auditor Junior 1 – Auditor Junior 2

**Actividades:**

Actividad 1: Revisa el Manual de cada una de las actividades a realizar. (Auditor jefe)

Actividad 2: Envía el manual. (Auditor jefe)

Actividad 4: Recibe el manual. (Auditor Jr. 1, Auditor Jr. 2)

Actividad 5: Acomoda la agenda para una reunión. (Secretaria)

Actividad 7: Envía fecha y hora de reunión. (Secretaria)

Actividad 8: Reunión. . (Auditor Jr. 1, Auditor Jr. 2)

Actividad 9: Analizan el manual conjuntamente. (Auditor Jr. 1, Auditor Jr. 2)

Actividad 10: Responsabilidades asignadas correctamente SI - NO

Actividad 11:) Realiza Cronograma de las actividades. (Auditor jefe)

Actividad 13: Firma y envía Cronograma. (Auditor jefe)

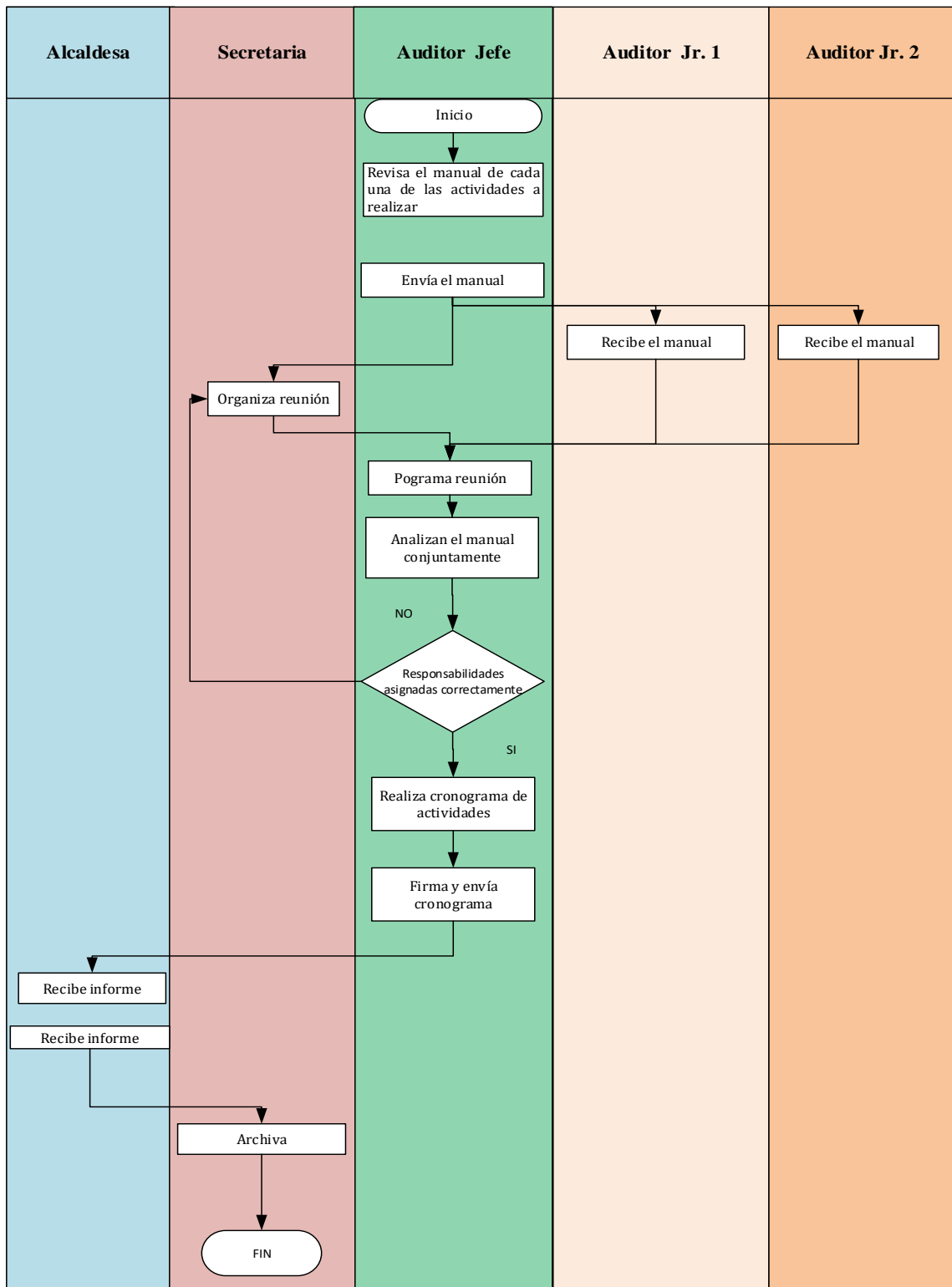
Actividad 14: Recibe Cronograma de actividades. (Alcaldesa).

Actividad 15: Firma recibido. (Alcaldesa).

Actividad 16: Archiva. (Secretaria)

**Proceso:** Programa la ejecución de los trabajos de auditoría que le han sido asignados.

Figura 23: Proceso - Programa la ejecución de los trabajos de auditoría



**Fuente:** Departamento de Control Interno

**Realizado por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua



## Indicador 6.

Tabla 27: Indicador 6

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>CÓDIGO:</b>                 | <b>ADMI-06-GAD</b>   |
| <b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>   | Programa la ejecución de los trabajos de auditoría que le han sido asignados.      |
| <b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b> | Realizar de manera más ordenada cada una de las actividades                        |
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>     | Programa la ejecución de los trabajos de auditoría que le han sido asignados.      |
| <b>TIPO DE INDICADOR:</b>      | $\frac{N^{\circ} \text{ Manual enviado}}{N^{\circ} \text{ Manual recibido}} * 100$ |
| <b>NIVEL DE IMPORTANCIA:</b>   | Alta   |
| <b>FRECUENCIA:</b>             | Anualmente   |
| <b>PERIODO:</b>                | 1 vez al año   |
| <b>AUDITOR RESPONSABLE:</b>    | Auditor en jefe  |

Fuente: Departamento de Control Interno

Realizado por: Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

7. -**Ficha del proceso.** Discute los informes de auditoría con su superior inmediato y realiza ajustes o modificaciones necesarias

Tabla 28: Ficha del proceso

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>CÓDIGO:</b>              | <b>PLAN-GAD- ORELLANA- 07</b>   |
| <b>NOMBRE:</b>              | Discute los informes de auditoría con su superior inmediato y realiza ajustes o modificaciones necesarias |
| <b>OBJETIVO:</b>            | Informar la situación de cada auditoría y buscar el mejoramiento.   |
| <b>JUSTIFICATIVO LEGAL:</b> | Estatuto y reglamento del GAD Municipal Francisco de Orellana   |
| <b>RESPONSABLE:</b>         | Auditor Jefe  |
| <b>ENTRADAS.</b>            | Solicitud de reunión  |
| <b>SALIDAS:</b>             | Informe de revisión de documentos   |
| <b>RECURSOS:</b>            | Humano: Alcaldesa - Secretaria – Auditor Jefe – Secretaria C.I.   |
| <b>INSUMOS:</b>             | Energía eléctrica<br>Insumos de oficina   |
| <b>INDICADORES:</b>         | Planes de Seguimiento   |

Fuente: Departamento de Control Interno

Realizado por: Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

**Proceso:** Discute los informes de auditoría con su superior inmediato y realiza ajustes o modificaciones necesarias

Alcaldesa - Secretaria – Auditor Jefe – Secretaria C.I.

**Actividades:**

Actividad 1: Solicita una reunión para discutir los informes de Auditoría. (Auditor jefe)

Actividad 2: Programa Reunión. (Secretaria)

Actividad 4: Envía Notificación. (Secretaria)

Actividad 5: Recibe Notificación. (Alcaldesa).

Actividad 7: Es necesario revisar Informes SI - NO

Actividad 8: Informa fecha de reunión. (Alcaldesa).

Actividad 9: Prepara el escrito y envía. (Secretaria)

Actividad 10: Recibe Respuesta. (Secretaria C.I)

Actividad 11:) Informa. (Auditor jefe)

Actividad 13: Prepara P.T. (Auditor jefe)

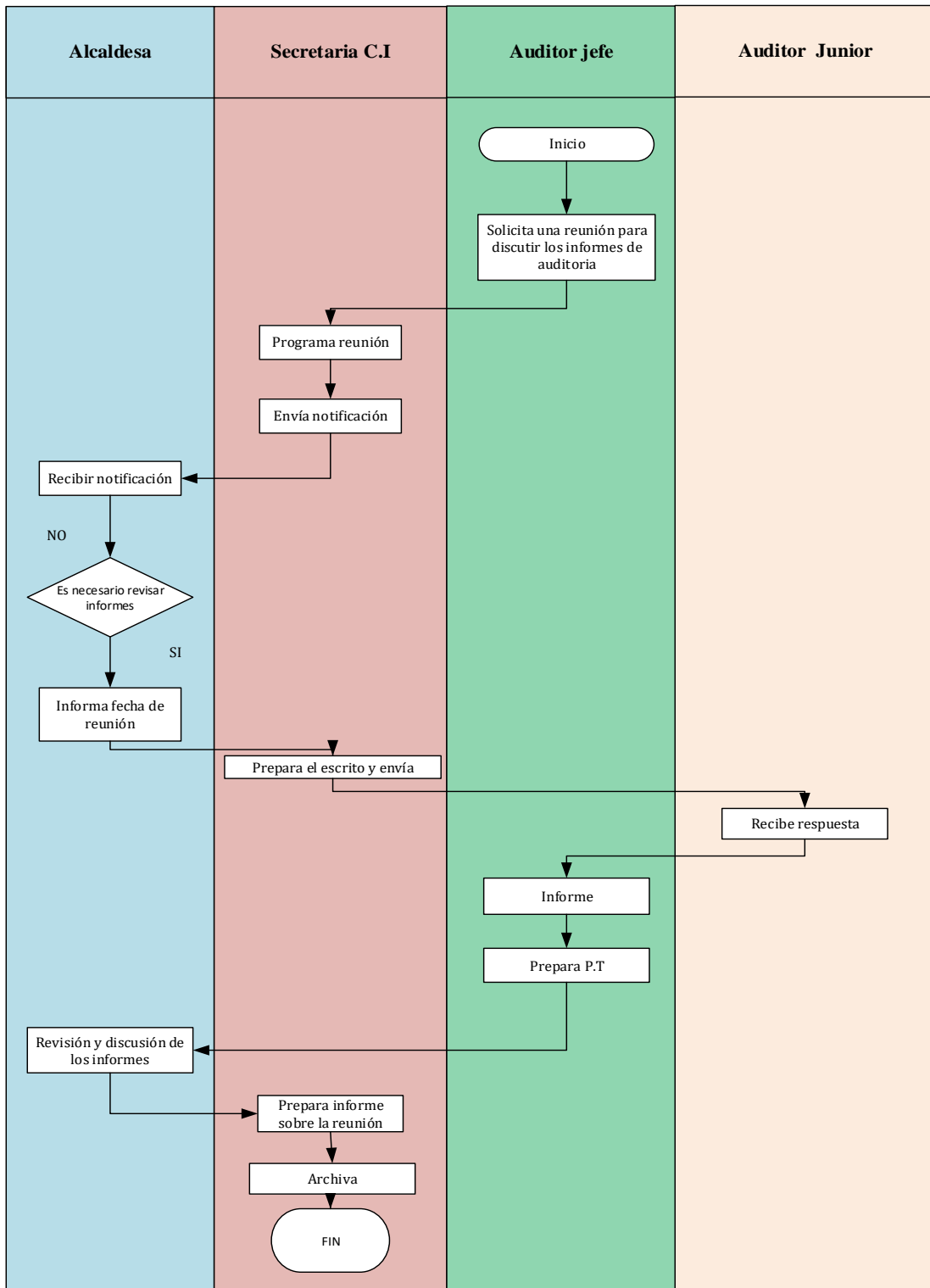
Actividad 14: Revisión y discusión de los informes (Alcaldesa).

Actividad 15: Prepara Informe sobre la reunión. (Secretaria)

Actividad 16: Archiva. (Secretaria)

**Proceso:** Discute los informes de auditoría con su superior inmediato y realiza ajustes o modificaciones necesarias

Figura 24: Proceso - Discute los informes de auditoría con su superior inmediato



**Fuente:** Departamento de Control Interno

**Realizado por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chiliquina

## Indicador 7.

Tabla 29: Indicador 7

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>CÓDIGO:</b>                 | <b>ADMI-07-GAD</b>  |
| <b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>   | Discute los informes de auditoría con su superior inmediato y realiza ajustes o modificaciones necesarias |
| <b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b> |   |
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>     | Revisión de Informes Auditados  |
| <b>TIPO DE INDICADOR:</b>      | $\frac{N^{\circ} \text{ Informes entregados}}{N^{\circ} \text{ Informes solicitados}} * 100$              |
| <b>NIVEL DE IMPORTANCIA:</b>   | Alta  |
| <b>FRECUENCIA:</b>             | Trimestralmente   |
| <b>PERIODO:</b>                | 3 veces al año  |
| <b>AUDITOR RESPONSABLE:</b>    | Auditor en jefe   |

Fuente: Departamento de Control Interno

Realizado por: Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

**8.- Ficha del proceso.** Elabora y presenta informes periódicos de las actividades realizadas

Tabla 30: Ficha del proceso

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>CÓDIGO:</b>              | <b>PLAN-GAD- ORELLANA- 08</b>   |
| <b>NOMBRE:</b>              | Elabora y presenta informes periódicos de las actividades realizadas                                  |
| <b>OBJETIVO:</b>            | Mantener Informada a las Autoridades de las actividades que se están realizando de manera ordenada    |
| <b>JUSTIFICATIVO LEGAL:</b> | Estatuto y reglamento del GAD Municipal Francisco de Orellana   |
| <b>RESPONSABLE:</b>         | Auditor Jefe  |
| <b>ENTRADAS:</b>            | Elaboración de informes   |
| <b>SALIDAS:</b>             | Entrega de informes   |
| <b>RECURSOS:</b>            | Humano: Alcaldesa - Secretaria – Auditor Jefe – Secretaria C.I. – Auditor Junior 1 – Auditor Junior 2 |
| <b>INSUMOS:</b>             | Energía eléctrica<br>Insumos de oficina   |
| <b>INDICADORES:</b>         | Presentación de Informes periódicos   |

Fuente: Departamento de Control Interno

Realizado por: Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

**Proceso:** Elabora y presenta informes periódicos de las actividades realizadas

Alcaldesa - Secretaria – Auditor Jefe – Secretaria C.I. – Auditor Junior 1 – Auditor Junior 2

**Actividades:**

Actividad 1: Revisar el Cronograma de actividades. (Auditor jefe)

Actividad 2: Pedir Informes de las actividades que se realizaron. . (Auditor jefe)

Actividad 4: Informar sobre la petición (Secretaria)

Actividad 5: Preparación de Informes (Auditor Junior 1)

Actividad 7: Enviar Informe correspondiente. (Auditor Junior 1)

Actividad 8: Recibir informes y enviar. (Secretaria C.I)

Actividad 9: Recibir Informes. (Auditor jefe)

Actividad 10: Analizar y revisar informes. (Auditor jefe).

Actividad 11:) Pedir Informes. (Auditor jefe)

Actividad 13: Informar sobre la petición (Secretaria)

Actividad 14: Preparación de Informes (Auditor Junior 2)

Actividad 15: Enviar Informe correspondiente. (Auditor Junior 2)

Actividad 16: Recibir informes y enviar. (Secretaria C.I)

Actividad 17: Recibir Informes. (Auditor jefe)

Actividad 18: Informes favorables SI- NO

Actividad 19: Firmar Informes y hacer las recomendaciones pertinentes (Auditor jefe).

Actividad 20: Enviar Informes. (Secretaria C.I)

Actividad 21: Recibir Informes. (Secretaria)

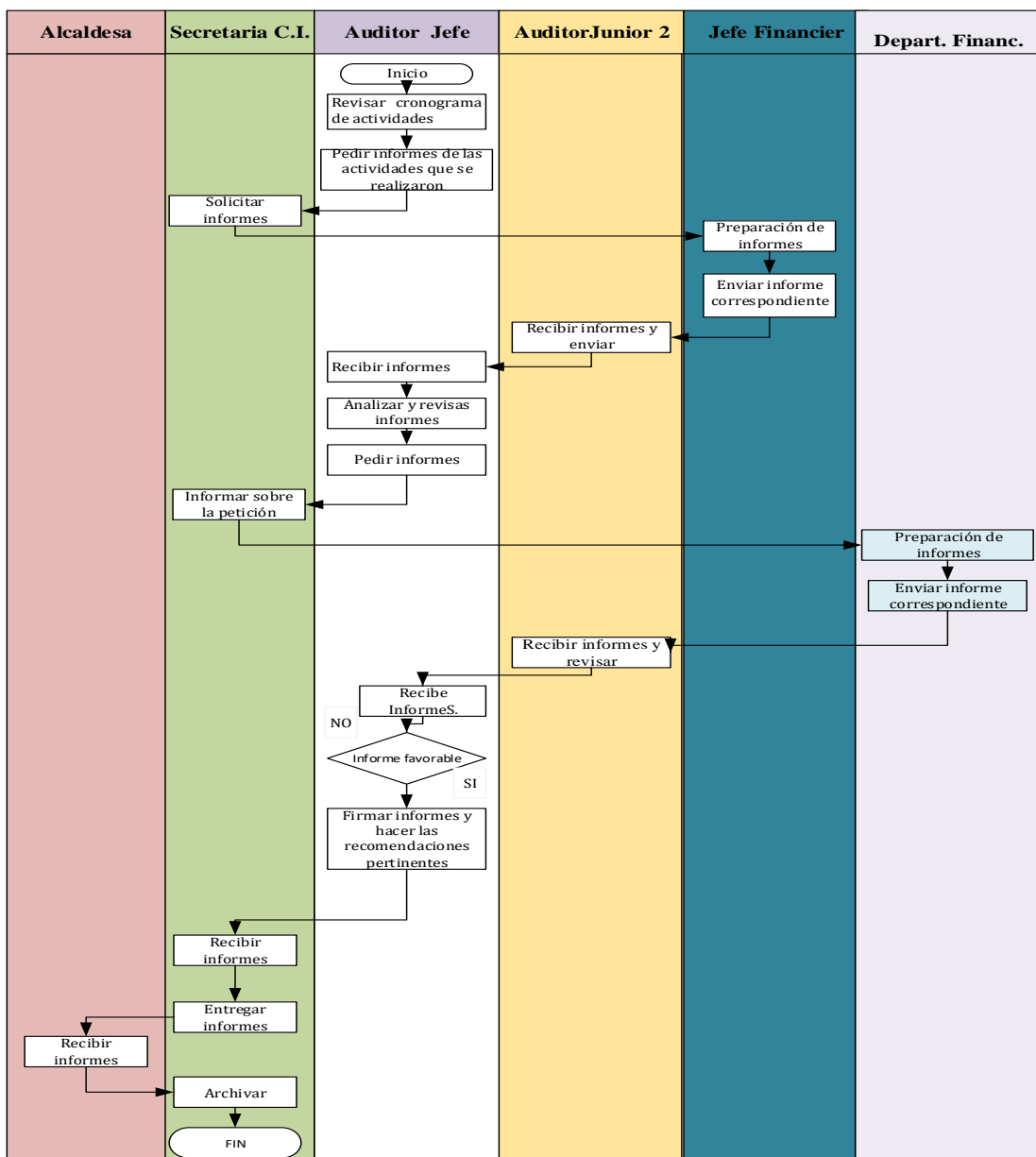
Actividad 22: Entregar Informes. (Secretaria)

Actividad 23: Recibir Informes. (Alcaldesa)

Actividad 24: Archivar. (Secretaria)

**Proceso:** Elabora y presenta informes periódicos de las actividades realizadas

Figura 25: Proceso - Elabora y presenta informes periódicos de las actividades



**Fuente:** Departamento de Control Interno

**Realizado por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

## Indicador 8.

Tabla 31: Indicador 8

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>CÓDIGO:</b>                 | ADMI-08-GAD  |
| <b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>   | Elabora y presenta informes periódicos de las actividades realizadas                         |
| <b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b> | Facilitar el procedimiento de las actividades  |
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>     | Presentación de informes   |
| <b>TIPO DE INDICADOR:</b>      | $\frac{N^{\circ} \text{ Informes entregados}}{N^{\circ} \text{ Informes solicitados}} * 100$ |
| <b>NIVEL DE IMPORTANCIA:</b>   | Alta   |
| <b>FRECUENCIA:</b>             | Bimensual  |
| <b>PERIODO:</b>                | 6 veces al año   |
| <b>AUDITOR RESPONSABLE:</b>    | Auditor en jefe  |

Fuente: Departamento de Control Interno

Realizado por: Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

## 9.- Ficha del proceso. Identificar Áreas de mejora

Tabla 32: Ficha del proceso

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>CÓDIGO:</b>              | <b>PLAN-GAD- ORELLANA- 09</b>   |
| <b>NOMBRE:</b>              | <b>Identificar Áreas de mejora</b>  |
| <b>OBJETIVO:</b>            | Distinguir datos e información relevante de todos los departamentos de la organización para llegar a conclusiones validas, y proponer oportunidades de mejora |
| <b>JUSTIFICATIVO LEGAL:</b> | Estatuto y reglamento del GAD Municipal Francisco de Orellana   |
| <b>RESPONSABLE:</b>         | Auditor Jefe  |
| <b>ENTRADAS.</b>            | Realización de oficio para obtener información  |
| <b>SALIDAS:</b>             | Información relevante y veras   |
| <b>RECURSOS:</b>            | Humano: Alcaldesa - Secretaria – Auditor Jefe – Secretaria C.I. – Auditor Junior 1  |
| <b>INSUMOS:</b>             | Energía eléctrica<br>Insumos de oficina   |
| <b>INDICADORES:</b>         | Áreas de Mejora   |

Fuente: Departamento de Control Interno

Realizado por: Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

**Proceso: Identificar Áreas de mejora**

Alcaldesa - Secretaria – Auditor Jefe – Secretaria C.I. – Auditor Junior 1

**Actividades:**

Actividad 1: Solicitar Autorización para acceder a la información de cada departamento de la institución. (Auditor Jefe)

Actividad 2: Realizar oficio. (Secretaria C.I)

Actividad 4: Enviar Oficio. (Secretaria C.I)

Actividad 5: Recibir Oficio y firmar. (Auditor Jefe)

Actividad 7: Enviar Oficio. (Secretaria C.I)

Actividad 8: Recibir Oficio y entregar. (Secretaria)

Actividad 9: Recibir Oficio. (Alcaldesa)

Actividad 10: Firmar Oficio. (Alcaldesa)

Actividad 11:) Dar la orden por escrito a cada uno de los departamentos del GAD para presentar información necesaria para la auditoría. (Alcaldesa)

Actividad 13: Informar que pueden disponer de la Información. (Secretaria)

Actividad 14: Orden Recibida. (Auditor Jefe)

Actividad 15: Asistir cada uno de los departamentos para realizar la observación pertinente y verificación de la misma.

Actividad 16: Documentación completa SI – NO

Actividad 15: Preparar P.T. (Auditor Junior. 1)

Actividad 17: Realizar Informe. (Auditor Junior 1)



Actividad 18: Enviar informe. (Auditor Junior 1)

Actividad 19: Recibir Informe (Auditor jefe).

Actividad 20: Revisar informe. (Auditor jefe).

Actividad 21: Solicitar reunión para dialogar sobre las áreas de mejora. (Auditor jefe).

Actividad 21: Realizar solicitud de reunión (Secretario C.I.)

Actividad 21: Enviar Solicitud. (Secretario C.I.)

Actividad 21: Recibir Solicitud. (Secretaria).

Actividad 21: Adecuar la Agenda y fijar fecha. (Secretaria).

Actividad 21: Informar fecha de reunión (Secretaria).

Actividad 21: Aprobar.( Alcaldesa)

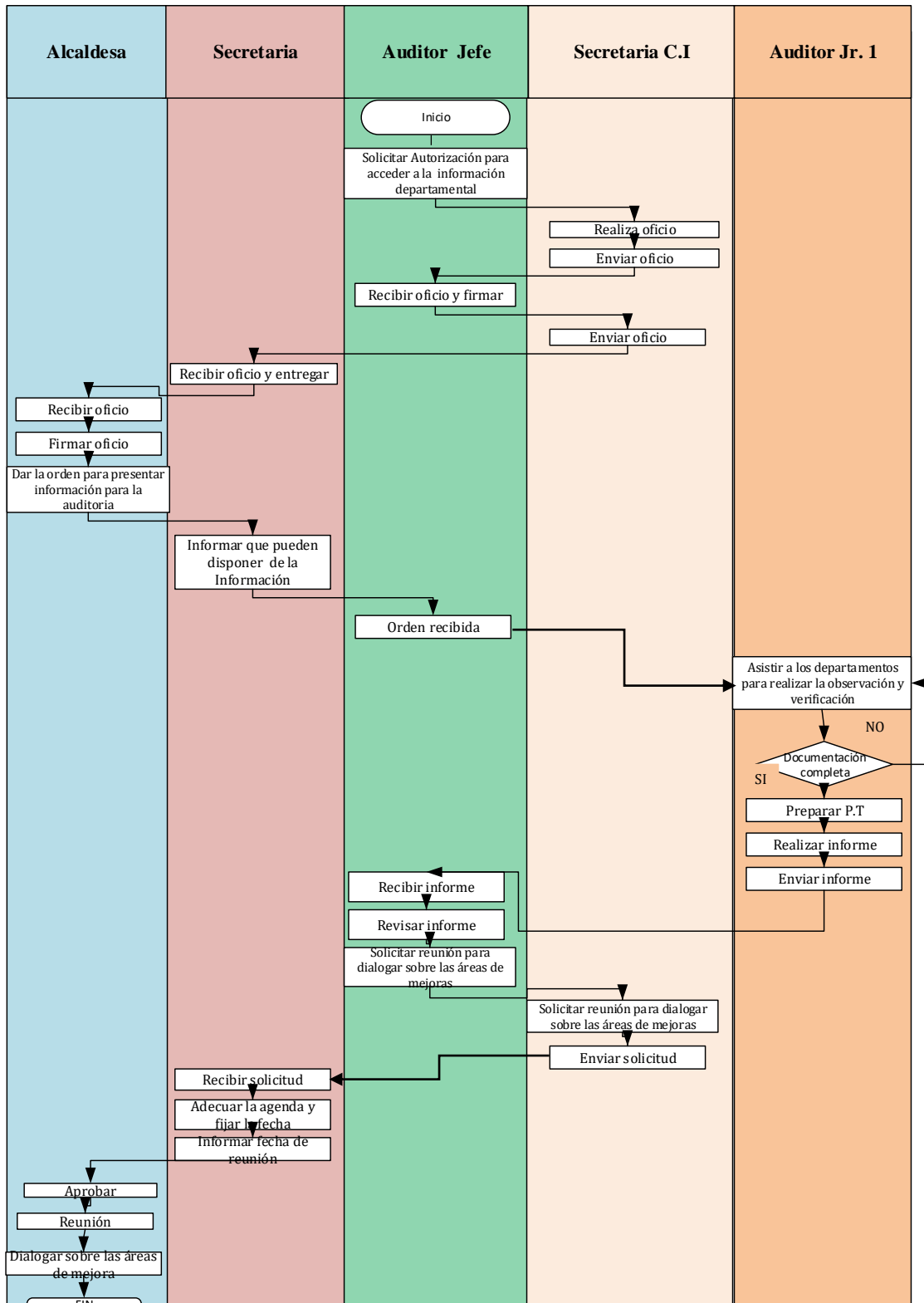
Actividad 21: Reunión. (Alcaldesa, Jefe Auditor)

Actividad 21: Dialogar sobre las áreas de mejora. (Alcaldesa, Jefe Auditor)

Actividad 21: Tomar en cuenta las observaciones. (Alcaldesa)

**Proceso:** Identificar Áreas de mejora

Figura 26: Proceso - Identificar Áreas de mejora



**Fuente:** Departamento de Control Interno

**Realizado por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chiliqinga

## Indicador 9.

Tabla 33: Indicador 9

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>CÓDIGO:</b>                 | <b>ADMI-09-GAD</b>   |
| <b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>   | Identificar Áreas de mejora  |
| <b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b> | Identificar mediante graficas las actividades a realizar para identificar la mejora          |
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>     | Áreas de mejora  |
| <b>TIPO DE INDICADOR:</b>      | $\frac{N^{\circ} \text{ Informes entregados}}{N^{\circ} \text{ Informes solicitados}} * 100$ |
| <b>NIVEL DE IMPORTANCIA:</b>   | Alta   |
| <b>FRECUENCIA:</b>             | Trimestralmente  |
| <b>PERIODO:</b>                | 3 veces al año   |
| <b>AUDITOR RESPONSABLE:</b>    | Auditor en jefe  |

Fuente: Departamento de Control Interno

Realizado por: Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilinguina

## ACTIVIDADES DE APOYO

10.- **Ficha de Proceso.** Revisar documentación previa a la entrega de informes.

Tabla 34: Ficha de Proceso

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>CÓDIGO:</b>              | PLAN-GAD- ORELLANA- 10  |
| <b>NOMBRE:</b>              | Revisar documentación previa a la entrega de informes.  |
| <b>OBJETIVO:</b>            | Conocer la revisión de documentación.   |
| <b>JUSTIFICATIVO LEGAL:</b> | Estatuto y reglamento del GAD Municipal Francisco de Orellana                                 |
| <b>RESPONSABLE:</b>         | Secretaria del Departamento del Control Interno   |
| <b>ENTRADAS.</b>            | Documentación   |
| <b>SALIDAS:</b>             | Documentación revisada  |
| <b>RECURSOS:</b>            | Humanos: Secretaria del Departamento del Control Interno, Jefe Auditor, Secretaria, Alcaldesa |
| <b>INSUMOS:</b>             | Energía eléctrica<br>Insumos de oficina<br>Equipo de Computación                              |
| <b>INDICADORES:</b>         | Cumplimiento de la revisión del documento   |

Fuente: Departamento de Control Interno

Realizado por: Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilinguina

**Proceso:** Revisar documentación previo a la entrega de informe.

Secretaria del C.I, Jefe Auditor, Secretaria, Alcaldesa

### **Actividades**

Actividad 1 Recibir documentación. (Secretaria del Departamento del Control Interno).

Actividad 2 Revisar que el documento esté en orden y firmado (Secretaria del Control Interno).

Actividad 3 Entrega de documentación (Secretaria del Control Interno).

Actividad 4 Recibe documentación (Jefe Auditor).

Actividad 5 Revisa el documento (Jefe Auditor).

Actividad 6 Documento en orden. SI- No

Actividad 7 Enviar documento (Jefe Auditor).

Actividad 8 Recibe documento (Secretaria del Departamento del Control Interno).

Actividad 9 Saca copias para respaldo (Secretaria del Departamento del Control Interno).

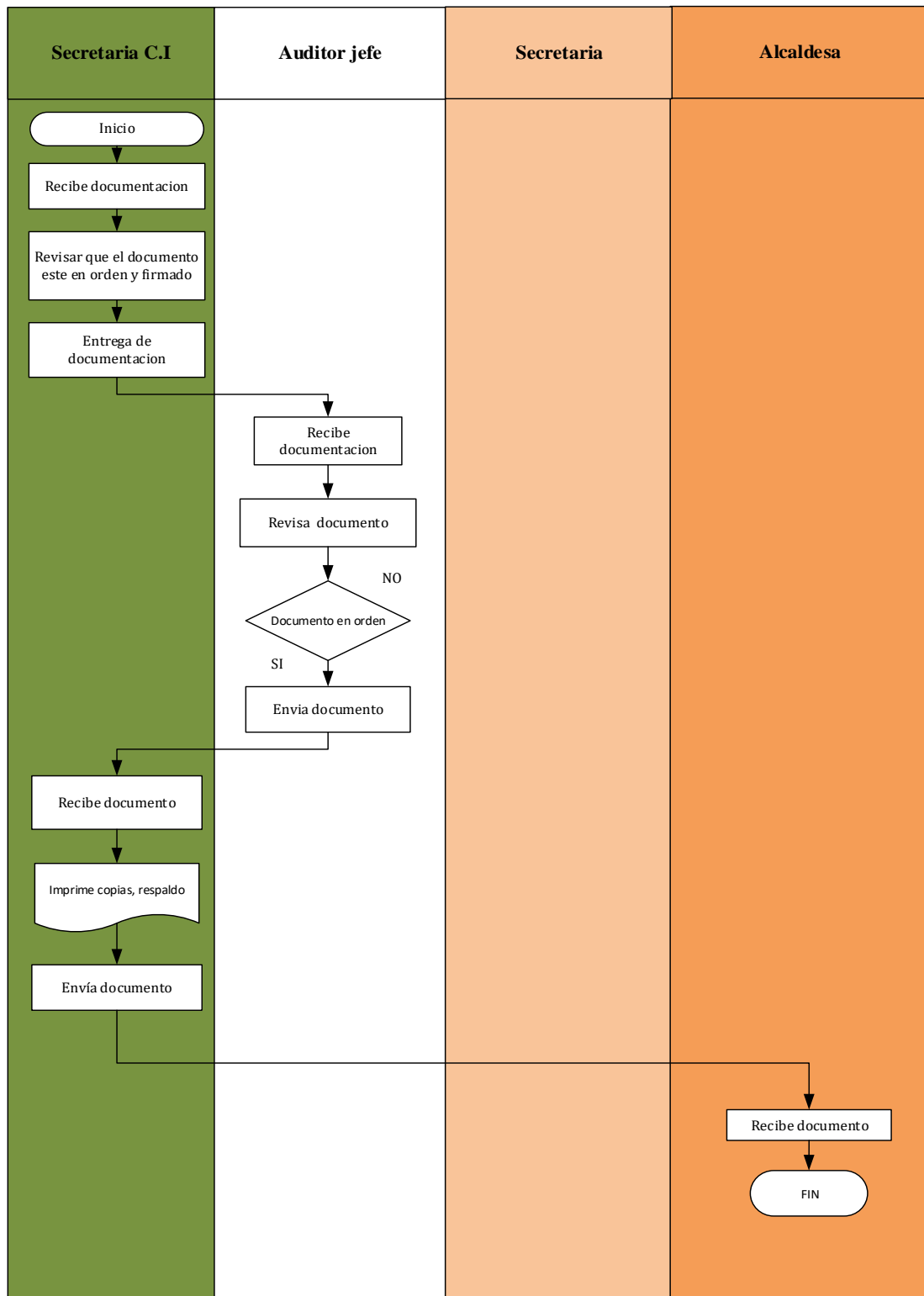
Actividad 10 Envía documento (Secretaria del Departamento del Control Interno).

Actividad 11 Recibe documento (Secretaria).

Actividad 12 Recibe y revisa el documento (Alcaldesa).

**Proceso:** Revisar documentación previo a la entrega de informe.

Figura 27: Proceso - Revisar documentación previo a la entrega de informe.



**Fuente:** Departamento de Control Interno

**Realizado por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

## Indicador 10

Tabla 35: Indicador 10

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>CÓDIGO:</b>                 | <b>ADMI-10-GAD</b>  |
| <b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>   | Revisar documentación previa a la entrega de informes.  |
| <b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b> | Determinar la conformidad de los documentos   |
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>     | Revisar documentación   |
| <b>TIPO DE INDICADOR:</b>      | Indicador cuantitativo:<br>$\frac{\text{N}^\circ \text{de documentos entregados}}{\text{N}^\circ \text{de documentos solicitados}} * 100$ |
| <b>NIVEL DE IMPORTANCIA:</b>   | Alto  |
| <b>FRECUENCIA:</b>             | Semanalmente  |
| <b>PERIODO:</b>                | 3 Veces a la semana   |
| <b>AUDITOR RESPONSABLE:</b>    | Auditor en jefe   |

**Fuente:** Departamento de Control Interno

**Realizado por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

## 11.- Ficha de Proceso. Elabora documentación (oficios).

Tabla 36: Ficha de Proceso

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>CÓDIGO:</b>              | <b>PLAN-GAD- ORELLANA- 11</b>   |
| <b>NOMBRE:</b>              | Elabora documentación (oficios).  |
| <b>OBJETIVO:</b>            | Informar, expresar necesidades de las actividades realizadas.                                 |
| <b>JUSTIFICATIVO LEGAL:</b> | Estatuto y reglamento del GAD Municipal Francisco de Orellana                                 |
| <b>RESPONSABLE:</b>         | Secretaria del Departamento del Control Interno   |
| <b>ENTRADAS:</b>            | Documentación   |
| <b>SALIDAS:</b>             | Documentación revisada  |
| <b>RECURSOS:</b>            | Humanos: Secretaria del Departamento del Control Interno, Jefe Auditor, Secretaria, Alcaldesa |
| <b>INSUMOS:</b>             | Energía eléctrica<br>Insumos de oficina<br>Equipo de Computación                              |
| <b>INDICADORES:</b>         | Cumplimiento de la elaboración del documento  |

**Fuente:** Departamento de Control Interno

**Realizado por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

Proceso: Elabora documentación (oficios).

Secretaria del Departamento del Control Interno, Jefe Auditor.

Actividades

Actividad 1 Recibir orden para realizar oficio (Secretaria del Departamento del Control Interno).

Actividad 2 Elaborar el oficio (Secretaria del Control Interno).

Actividad 3 Imprimir dos copias (Secretaria del Control Interno).

Actividad 4 Enviar el oficio (Secretaria del Control Interno).

Actividad 5 Recibir el oficio (Jefe Auditor).

Actividad 6 Revisar el oficio (Jefe Auditor).

Actividad 7 Oficio bien elaborado SI- No

Actividad 8 Firmar el oficio (Jefe Auditor).

Actividad 9 Enviar oficio (Jefe Auditor).

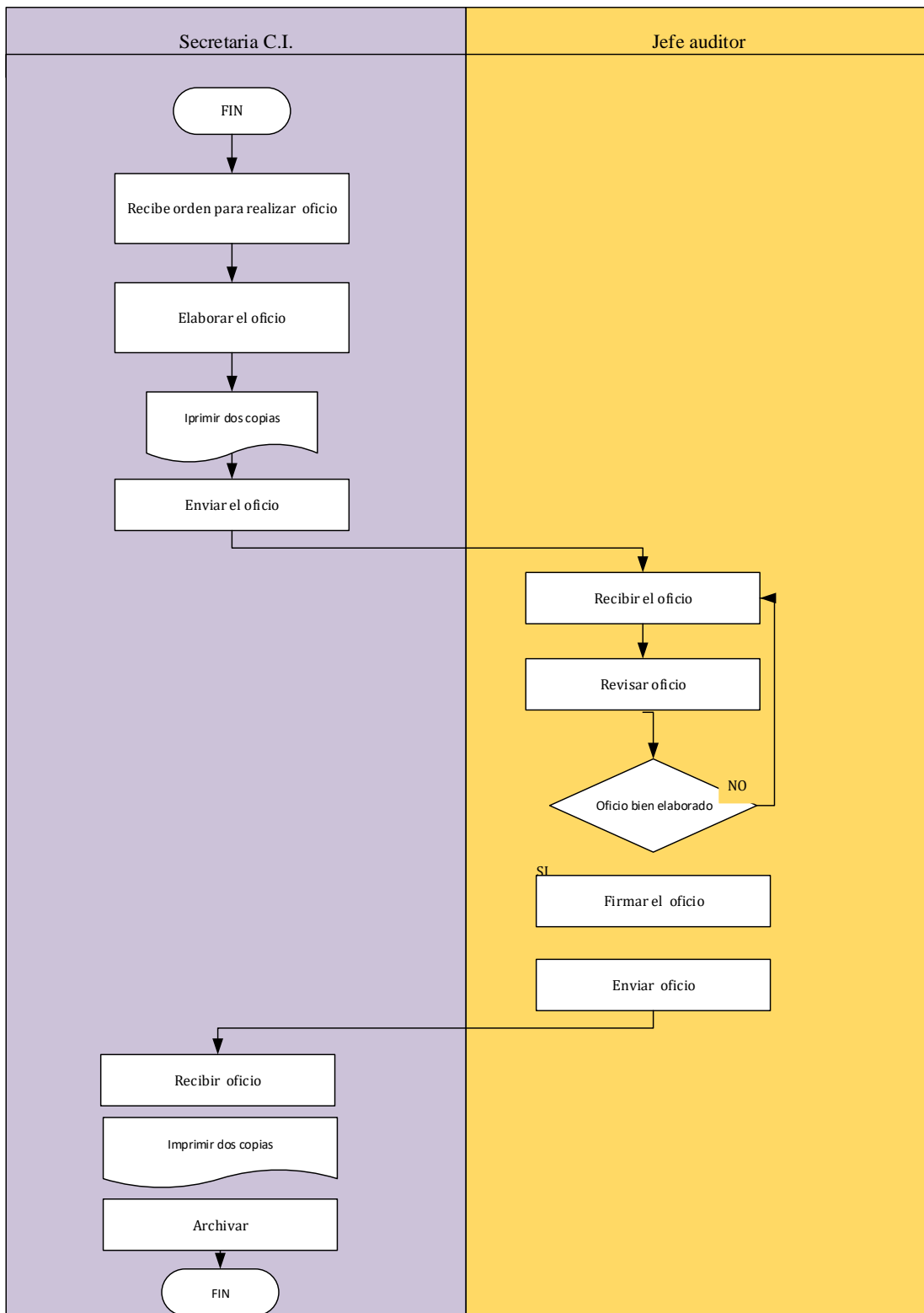
Actividad 10 Recibir oficio (Secretaria del Departamento del Control Interno).

Actividad 11 Imprimir 2 copias (Secretaria del Departamento del Control Interno).

Actividad 12 Archivar oficios

**Proceso:** Elabora documentación (oficios).

Figura 28: Proceso - Elabora documentación (oficios).



**Fuente:** Departamento de Control Interno

**Realizado por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilibingua



## Ficha de Indicador 11

Tabla 37: Indicador 11

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>CÓDIGO:</b>                 | ADMI-11-GAD   |
| <b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>   | Elabora documentación (oficios).  |
| <b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b> | Permite manifestar los motivos, razones necesidades que se tienen alrededor de un asunto determinado.                             |
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>     | Elaboración de documentos   |
| <b>TIPO DE INDICADOR:</b>      | Indicador cuantitativo:<br>$\frac{\text{N}^\circ \text{de oficio entregados}}{\text{N}^\circ \text{de oficio solicitados}} * 100$ |
| <b>NIVEL DE IMPORTANCIA:</b>   | Alto  |
| <b>FRECUENCIA:</b>             | Semanalmente  |
| <b>PERIODO:</b>                | 3 Veces a la semana   |
| <b>AUDITOR RESPONSABLE:</b>    | Auditor en jefe   |

**Fuente:** Departamento de Control Interno

**Realizado por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilibingua

**12.- Ficha de Proceso.** Verificar la información solicitada por los auditores sea oportuno y verídico.

Tabla 38: Ficha de Proceso

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>CÓDIGO:</b>              | <b>PLAN-GAD- ORELLANA- 12</b>   |
| <b>NOMBRE:</b>              | Verificar la información solicitada por los auditores sea oportuno y verídico.                |
| <b>OBJETIVO:</b>            | Disponer de la Información real de la institución   |
| <b>JUSTIFICATIVO LEGAL:</b> | Estatuto y reglamento del GAD Municipal Francisco de Orellana                                 |
| <b>RESPONSABLE:</b>         | Secretaria del Departamento del Control Interno   |
| <b>ENTRADAS.</b>            | Documentación   |
| <b>SALIDAS:</b>             | Documentación revisada  |
| <b>RECURSOS:</b>            | Humanos: Secretaria del Departamento del Control Interno, Jefe Auditor, Secretaria, Alcaldesa |
| <b>INSUMOS:</b>             | Energía eléctrica<br>Insumos de oficina<br>Equipo de Computación                              |
| <b>INDICADORES:</b>         | Cumplimiento de la revisión del documento   |

**Fuente:** Departamento de Control Interno

**Realizado por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilibingua

Proceso: Verificar la información solicitada por los auditores sea oportuna y verídica.

Secretaria del Departamento del Control Interno, Jefe Auditor, Auditor Junior.

Actividades

Actividad 1 Solicitar documentación (Auditor Jr).

Actividad 2 Recibir orden (Secretaria del Control Interno).

Actividad 3 Buscar la documentación (Secretaria del Control Interno).

Actividad 4 Enviar documentación (Secretaria del Control Interno).

Actividad 5 Recibir Información (Jefe Auditor).

Actividad 6 Revisar la documentación (Jefe Auditor).

Actividad 7 Documentación correcta SI- No

Actividad 8 Delega auditoría (Jefe Auditor).

Actividad 9 Realiza Auditoría (Auditor Jr).

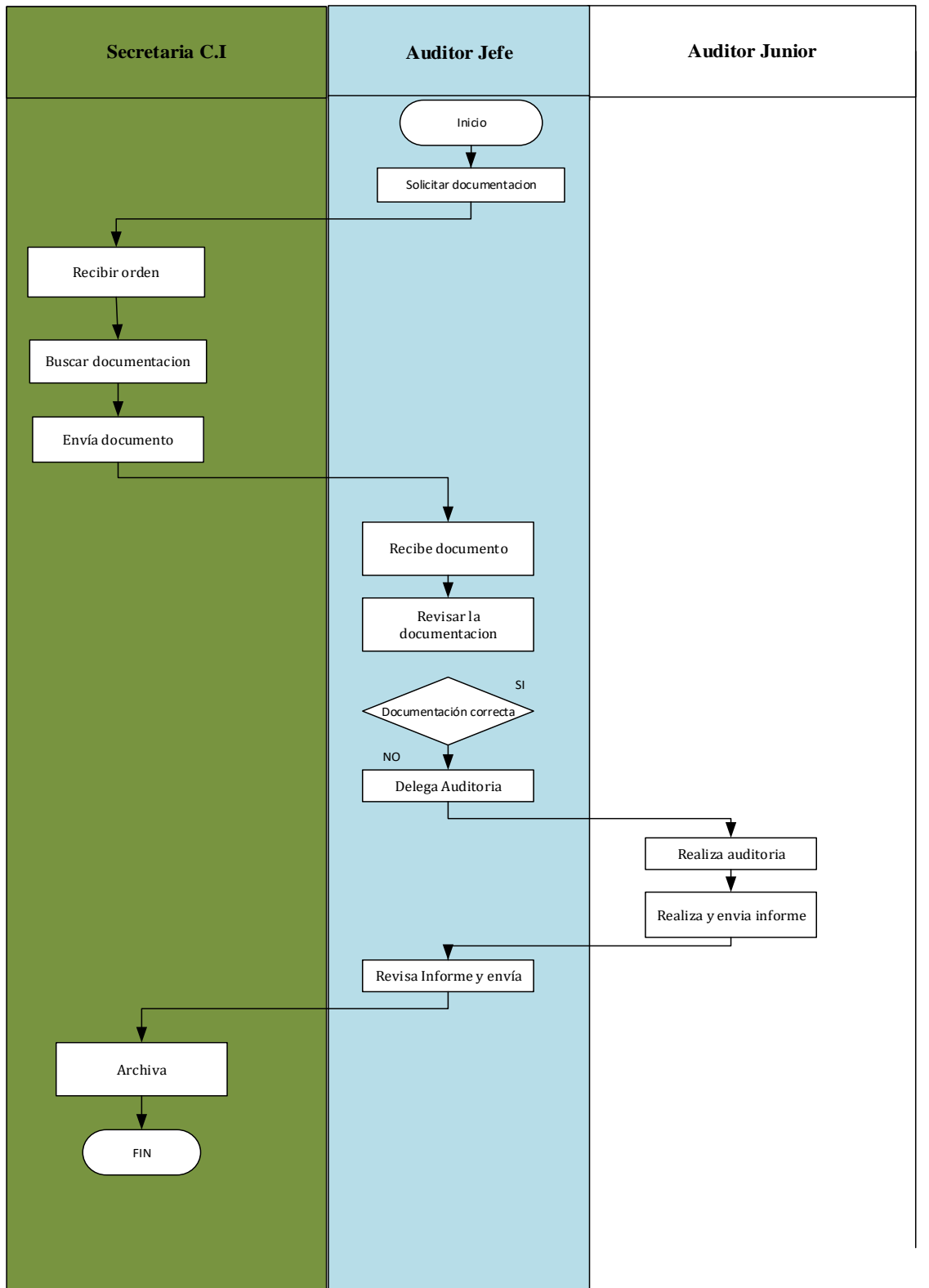
Actividad 10 Realiza y envía informe (Auditor Jr).

Actividad 11 Revisa Informe (Jefe Auditor).

Actividad 12 Archivar.

**Proceso:** Verificar la información solicitada por los auditores sea oportuna y verídica.

Figura 29: Proceso - Verificar la información solicitada por los auditores



**Fuente:** Departamento de Control Interno

**Realizado por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilinguina

## Ficha de Indicador 12

Tabla 39: Ficha de Indicador 12

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>CÓDIGO:</b>                 | ADMI-12-GAD   |
| <b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>   | Verificar la información solicitada por los auditores sea oportuna y verídica.  |
| <b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b> | Disponer de la Información real de la institución   |
| <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>     | Revisar documentación   |
| <b>TIPO DE INDICADOR:</b>      | Indicador cuantitativo:<br>$\frac{\text{N}^\circ \text{de oficio entregados}}{\text{N}^\circ \text{de oficio solicitados}} * 100$ |
| <b>NIVEL DE IMPORTANCIA:</b>   | Alto  |
| <b>FRECUENCIA:</b>             | Semanalmente  |
| <b>PERIODO:</b>                | 3 Veces a la semana   |
| <b>AUDITOR RESPONSABLE:</b>    | Auditor en jefe   |

**Fuente:** Departamento de Control Interno

**Realizado por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

### 4.8 PRESUPUESTO DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO

Para determinar el presupuesto necesario para la creación de una Unidad de Control Interno del GAD Municipal Francisco de Orellana con enfoque a un modelo de gestión por procesos, el cual permitirá conocer la situación real de sus procesos así como determinar la importancia de tener una planificación que sea capaz de asegurar que los controles se cumplan y darle a los directivos y funcionarios una herramienta para el mejoramiento de su gestión, y por ende y promover la definición de parámetros, pautas e indicadores de eficiencia y productividad para evaluar la gestión interna, mediante el planteamiento de recomendaciones y medidas correctivas.

Para un normal funcionamiento de la Unidad de Control Interno, se consideró la remuneración del personal y los precios del equipo y mobiliario vigentes a la fecha en el mercado, y se detalla a continuación:

#### 4.8.1 Equipos mobiliarios

Tabla 40: Equipos Mobiliarios

| CONCEPTO              | CANTIDAD | VALOR UNITARIO | VALOR TOTAL     |
|-----------------------|----------|----------------|-----------------|
| Computadora           | 2,00     | 760,00         | 1.520,00        |
| Impresora             | 1,00     | 120,00         | 120,00          |
| Escritorio            | 3,00     | 40,00          | 120,00          |
| Silla para escritorio | 3,00     | 65,00          | 195,00          |
| Sillas                | 3,00     | 25,00          | 75,00           |
| Archivador            | 1,00     | 150,00         | 150,00          |
| Teléfono              | 1,00     | 70,00          | 70,00           |
| <b>TOTAL</b>          |          |                | <b>2.250,00</b> |

Fuente: Presupuesto de la Unidad de Control Interno

Realizado por: Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

#### 4.8.2 Útiles de oficina

Tabla 41: Útiles de oficina

| CONCEPTO                  | CANTIDAD | VALOR UNITARIO | VALOR TOTAL   |
|---------------------------|----------|----------------|---------------|
| Resmas de Hojas           | 3,00     | 4,00           | 12,00         |
| Carpetas Colgantes (caja) | 1,00     | 12,00          | 12,00         |
| Carpetas Normales (caja)  | 40,00    | 0,15           | 6,00          |
| Esferos (cajas)           | 2,00     | 15,00          | 30,00         |
| Lápices (cajas)           | 2,00     | 13,00          | 26,00         |
| Bicolor (cajas)           | 1,00     | 25,00          | 25,00         |
| Borradores                | 5,00     | 0,30           | 1,50          |
| Corrector líquido         | 5,00     | 1,25           | 6,25          |
| Grapadora                 | 1,00     | 4,90           | 4,90          |
| Perforadora               | 1,00     | 7,00           | 7,00          |
| <b>TOTAL</b>              |          |                | <b>130,65</b> |

Fuente: Presupuesto de la Unidad de Control Interno

Realizado por: Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

### 4.8.3 Remuneraciones

Tabla 42: Remuneraciones

| <b>PERSONAL</b>      | <b>CANTIDAD</b> | <b>VALOR UNITARIO</b> | <b>VALOR TOTAL</b> |
|----------------------|-----------------|-----------------------|--------------------|
| Auditor Interno Jefe | 1,00            | 700,00                | 700,00             |
| Auditor Junior 1     | 1,00            | 400,00                | 400,00             |
| Auditor Junior 2     | 1,00            | 400,00                | 400,00             |
| Secretaria           | 1,00            | 375,00                | 375,00             |
| <b>TOTAL</b>         |                 |                       | <b>1.875,00</b>    |

**Fuente:** Presupuesto de la Unidad de Control Interno

**Realizado por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

Tabla 43: Talento humano de la unidad de control interno

| N            | CARGOS               | CANTIDAD | INGRESOS           |                   | TOTAL INGRESOS  | EGRESOS              |               | TOTAL EGRESOS   | LIQUIDO A RECIBIR |
|--------------|----------------------|----------|--------------------|-------------------|-----------------|----------------------|---------------|-----------------|-------------------|
|              |                      |          | SALARIO INDIVIDUAL | SALARIO UNIFICADO |                 | APORTE PERSONAL IESS |               |                 |                   |
| 1            | Auditor Interno Jefe | 1,00     | 700,00             | 700,00            | 700,00          | 66,15                | 66,15         | 633,85          |                   |
| 2            | Auditor Junior 1     | 1,00     | 400,00             | 400,00            | 400,00          | 37,80                | 37,80         | 362,20          |                   |
| 3            | Auditor Junior 2     | 1,00     | 400,00             | 400,00            | 400,00          | 37,80                | 37,80         | 362,20          |                   |
| 4            | Secretaria           | 1,00     | 375,00             | 375,00            | 375,00          | 35,44                | 35,44         | 339,56          |                   |
| <b>TOTAL</b> |                      |          | <b>1.875,00</b>    | <b>1.875,00</b>   | <b>1.875,00</b> | <b>177,19</b>        | <b>177,19</b> | <b>1.697,81</b> |                   |

**Fuente:** Presupuesto de la Unidad de Control Interno

**Realizado por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

Tabla 44: Beneficios sociales del talento humano de la unidad de control interno

| N            | PERSONAL             | TOTAL INGRESOS  | TIH SUELDO    | TIV SUELDO    | VACACIONES   | FONDOS DE RESERVA | TOTAL         | APORTE PATRONAL 11,15% | TOTAL BENEFICIOS SOCIALES |
|--------------|----------------------|-----------------|---------------|---------------|--------------|-------------------|---------------|------------------------|---------------------------|
| 1            | Auditor Interno Jefe | 700,00          | 58,33         | 31,25         | 23,33        | 58,31             | 171,23        | 78,05                  | 249,28                    |
| 2            | Auditor Junior 1     | 400,00          | 33,33         | 31,25         | 13,33        | 33,32             | 111,24        | 44,60                  | 155,84                    |
| 3            | Auditor Junior 2     | 400,00          | 33,33         | 31,25         | 13,33        | 33,32             | 111,24        | 44,60                  | 155,84                    |
| 4            | Secretaria           | 375,00          | 31,25         | 31,25         | 12,50        | 31,24             | 106,24        | 41,81                  | 148,05                    |
| <b>TOTAL</b> |                      | <b>1.875,00</b> | <b>156,25</b> | <b>125,00</b> | <b>62,50</b> | <b>156,19</b>     | <b>499,94</b> | <b>209,06</b>          | <b>709,00</b>             |

**Fuente:** Presupuesto de la Unidad de Control Interno

**Realizado por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

Como se detalla anteriormente, se ha considerado cuatro personas para que inicien las labores en la Unidad de Control Interno: un Auditor Interno Jefe, 2 Auditor Junior y una Secretaria, y como se puede observar en la tabla precedente, la nómina del personal de auditoría interna ascenderá a USD \$ 1.875,00 mensuales, es decir USD \$ 22,500 anuales y por concepto de Beneficios Sociales del personal de Auditoría USD \$ 709,00 anuales.

Tabla 45: Presupuesto total

| N.           | CONCEPTO            | VALOR TOTAL     |
|--------------|---------------------|-----------------|
| 1            | EQUIPOS MOBILIARIOS | 2.250,00        |
| 2            | ÚTILES DE OFICINA   | 130,65          |
| 3            | REMUNERACIONES      | 1.875,00        |
| <b>TOTAL</b> |                     | <b>4.255,65</b> |

**Fuente:** Presupuesto de la Unidad de Control Interno

**Realizado por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

#### 4.9 DISEÑO DE REGISTROS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO

##### 4.9.1 Registro acta de revisión por la dirección

Tabla 46: Registro acta de revisión por la dirección


|   |  |    |   |
|---|--|----|---|
|  | <b>REGISTRO</b>                          |    | <b>Versión:01</b>                               |
|   | <b>ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b> |    | <b>Fecha:</b>                                   |
| <b>Hora:</b> .....<br><b>Lugar:</b> .....<br><b>Participantes:</b> .....            |  |    |   |
|   | Revisión                                 |    | Resultados(decisiones/Acciones<br>Observaciones |
| Tema  | Si                                       | No | Propuestas)                                     |
|   |  |    |   |
|   |  |    |   |
|   |  |    |   |
|   |  |    |   |

**Fuente:** Propuesta de creación de la Unidad de Control Interno GAD Municipal Francisco de Orellana.

**Realizado por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

#### 4.9.2 Registro de acciones correctivas, preventiva y de mejora

Tabla 47: Registro de acciones correctivas, preventiva y de mejora

|  |  |  |  |  |                |             |                        |
|--|--|--|--|--|----------------|-------------|------------------------|
|   |  | <b>REGISTRO</b>  |  |  |                | Versión:01  |                        |
| <b>RG02-ACPM</b>   |  | <b>ACCIONES CORRECTIVAS,<br/>PREVENTIVA Y DE MEJORA.</b> |  |  |                | Fecha:      |                        |
| <p>Convenciones:</p> <p><b>N.C:</b> No Conformidad.</p> <p><b>A.C:</b> Acción Correctiva.</p> <p><b>A.P:</b> Acción Preventiva.</p> <p><b>A.M:</b> Acción de Mejora.</p> |  |  |  |  |                |             |                        |
| Fecha  |  | Proceso impactado  |  |  | Tipo de acción |             |                        |
|  |  |  |  |  | <b>A.C_</b>    | <b>A.P_</b> | <b>A:M_</b> <b>N.C</b> |
| Descripción de la no conformidad o propuesta de mejora   |  |  |  |  |                |             |                        |
|  |  |  |  |  |                |             |                        |
| Tratamiento o corrección   |  |  |  |  |                |             |                        |
|  |  |  |  |  |                |             |                        |
| Posibles Causas  |  |  |  |  |                | Causa Raíz  |                        |
| Personas   |  |  |  |  |                |             |                        |
| Equipos  |  |  |  |  |                |             |                        |
| Métodos  |  |  |  |  |                |             |                        |
| Materiales   |  |  |  |  |                |             |                        |
| Observaciones:   |  |  |  |  |                |             |                        |
|  |  |  |  |  |                |             |                        |

**Fuente:** Propuesta de creación de la Unidad de Control Interno GAD Municipal Francisco de Orellana.

**Realizado por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilibinga








#### 4.9.5 Registro informe de no conformidades

Tabla 50: Registro informe de no conformidades


|   |  |                                    |                 |                       |  |
|---|--|------------------------------------|-----------------|-----------------------|--|
|  |  | <b>REGISTRO</b>                    |                 | <b>Versión:01</b>     |  |
| <b>RG05-INC</b>   |  | <b>INFORME DE NO CONFORMIDADES</b> |                 | <b>Fecha:</b>         |  |
| Nombre del proceso:   |  | Proyecto:                          | Sección o área: |                       |  |
| <b>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</b>   |  |                                    |                 |                       |  |
|   |  |                                    |                 |                       |  |
| <b>CAUSAS</b> (Análisis de las causas que han provocado la no conformidad)        |  |                                    |                 |                       |  |
|   |  |                                    |                 | Plazo de realización. |  |
| <b>ACCIÓN CORRECTIVA</b> (Acción para eliminar las causas)                        |  |                                    |                 |                       |  |
|   |  |                                    |                 |                       |  |
| <b>ACCIÓN PREVENTIVA</b> (Acción para eliminar las causas potenciales)            |  |                                    |                 |                       |  |
| Observaciones:  |  |                                    |                 |                       |  |
|   |  |                                    |                 |                       |  |
| <b>PLAZO DE IMPLANTACIÓN:</b>   |  |                                    |                 |                       |  |
|   |  |                                    |                 |                       |  |
| <b>CIERRE DEL INFORME :</b>   |  |                                    |                 |                       |  |
|   |  |                                    |                 |                       |  |
| Responsable:  |  |                                    |                 | Firma                 |  |
|   |  |                                    |                 |                       |  |

**Fuente:** Propuesta de creación de la Unidad de Control Interno GAD Municipal Francisco de Orellana.

**Realizado por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

#### 4.9.6 Registro de auditoría interna

Tabla 51: Registro de auditoría interna


|              |  | <b>REGISTRO</b>   |          |   | <b>Versión:01</b>  |               |
|---|--|---|----------|---|--------------------|---------------|
| <b>RG06-AI</b>  |  | <b>AUDITORÍA INTERNA</b>  |          |   | <b>Fecha:</b>      |               |
| <b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>  |  |   |          |   |                    |               |
| FECHA   | HORA   | PROCESO   | AUDITADO | AUDITOR   | ELEMENTO A AUDITAR |               |
|   |  |   |          |   | REQUISITO          | PROCEDIMIENTO |
|   |  |   |          |   |                    |               |
|   |  |   |          |   |                    |               |
|   |  |   |          |   |                    |               |
|   |  |   |          |   |                    |               |
|   |  |   |          |   |                    |               |
| <b>LISTA DE VERIFICACIÓN</b>  |  |   |          |   |                    |               |
| REFERENCIA  | REQUISITO  | CONFORME / NO CONFORME  |          | OBSERVACIONES   |                    |               |
| (Nota: capítulo de la normativa, ley o procedimiento y capítulo que corresponde el requisito) | (Nota: colocar descripción del requisito cuyo cumplimiento será verificado.) | (Nota: Seleccionar una de las dos opciones de acuerdo a la verificación realizada.) |          | (Nota: colocar observaciones del auditor respecto a lo verificado.) |                    |               |
|   |  |   |          |   |                    |               |
|   |  |   |          |   |                    |               |
|   |  |   |          |   |                    |               |
|   |  |   |          |   |                    |               |
|   |  |   |          |   |                    |               |
|   |  |   |          |   |                    |               |
|   |  |   |          |   |                    |               |
|   |  |   |          |   |                    |               |
| <b>Observaciones:</b>   |  |   |          |   |                    |               |

**Fuente:** Propuesta de creación de la Unidad de Control Interno GAD Municipal Francisco de Orellana.

**Realizado por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilibingua

#### 4.9.7 Registro de informe de auditoría interna

Tabla 52: Registro de informe de auditoría interna


|   |  |                                     |                                 |                   |       |
|---|--|-------------------------------------|---------------------------------|-------------------|-------|
|  |  | <b>REGISTRO</b>                     |                                 | <b>Versión:01</b> |       |
| <b>RG07-IAI</b>   |  | <b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b> |                                 | <b>Fecha:</b>     |       |
|   |  |                                     | Nombres                         |                   | Firma |
| Auditoría número:   |  | Auditor:::                          |                                 |                   |       |
| Tipo de auditoría:  |  | Audidores:                          |                                 | .....             | ..... |
| Dpto. Auditado:   |  |                                     |                                 |                   |       |
| Proceso auditado:   |  |                                     |                                 | .....             | ..... |
| Objetivo:   |  |                                     |                                 |                   |       |
| Alcance:  |  |                                     |                                 |                   |       |
| Personal Contactado   |  | Nombres                             |                                 | Firma             |       |
|   |  |                                     |                                 |                   |       |
|   |  |                                     |                                 |                   |       |
| Resumen de no conformidades mayores   |  |                                     |                                 |                   |       |
| No conformidades  |  |                                     | Acciones correctivas planteadas |                   |       |
|   |  |                                     |                                 |                   |       |
| Resumen de no conformidades menores   |  |                                     |                                 |                   |       |
|   |  |                                     |                                 |                   |       |
| Observaciones:  |  |                                     |                                 |                   |       |
|   |  |                                     |                                 |                   |       |
| Comunicado a: Auditor Interno Jefe  |  |                                     |                                 |                   |       |
| Nombre:   |  | Firma                               |                                 | Fecha             |       |
|   |  |                                     |                                 |                   |       |
| Representante del GAD: Alcalde  |  |                                     |                                 |                   |       |
| Nombre:   |  | Firma                               |                                 | Fecha             |       |
|   |  |                                     |                                 |                   |       |

**Fuente:** Propuesta de creación de la Unidad de Control Interno GAD Municipal Francisco de Orellana.

**Realizado por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

#### 4.9.8 Registro de evaluación de proveedores

Tabla 53. Registro de evaluación de proveedores


|  |  |                   |    |
|--|--|-------------------|----|
|  <p>Gobierno Autónomo<br/>Descentralizado Municipal<br/>Francisco de Orellana</p> | <b>REGISTRO</b>                          | <b>Versión:01</b> |    |
| <b>RG08-EP</b>   | <b>EVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>         | <b>Fecha:</b>     |    |
| PROVEEDOR : _____ EVALUADO POR: _____<br>PRODUCTOS SUMINISTRADOS: _____<br>CUMPLE  |  |                   |    |
|  |  | SI                | NO |
| <b>MARCA DEL PRODUCTO</b>  | Reconocido internacionalmente            |                   |    |
|  | Reconocido a nivel Nacional              |                   |    |
|  | Reconocido a nivel local.                |                   |    |
| <b>TIEMPO DE ENTREGA</b>   | Inmediato                                |                   |    |
|  | Tres días semanal                        |                   |    |
|  | Quincenal                                |                   |    |
| <b>GARANTÍA</b>  | Anual                                    |                   |    |
|  | Semestral                                |                   |    |
|  | Trimestral                               |                   |    |
|  | Mensual                                  |                   |    |
| <b>TECNOLOGÍA</b>  | Aceptable                                |                   |    |
|  | Buena                                    |                   |    |
|  | Regular                                  |                   |    |
| <b>PRECIOS</b>   | El más barato del mercado                |                   |    |
|  | Precio similar a la competencia          |                   |    |
|  | Precio más caro hasta en un 3%           |                   |    |
|  | Precio más caro hasta en un 5%           |                   |    |
| <b>MUESTRAS</b>  | Cumplen satisfactoriamente lo esperado   |                   |    |
|  | Sirven para nuestro propósito            |                   |    |
|  | Eventualmente pueden servir              |                   |    |
| <b>PLAZO DE PAGO</b>   | Se adapta a nuestras condiciones de pago |                   |    |
|  | Exigen pagos en 30 días                  |                   |    |
|  | Exigen pagos en 15 días                  |                   |    |
| <b>PERSONAL</b>  | Calificado                               |                   |    |
|  | Apto para el trabajo                     |                   |    |
|  | Poco calificado                          |                   |    |
| <b>CAPACIDAD DE CUMPLIMIENTO</b>   | No hay problema con la cantidad          |                   |    |
|  | Entregas parciales                       |                   |    |
|  | Compras limitadas                        |                   |    |
| <b>Observaciones:</b>  |  |                   |    |

**Fuente:** Propuesta de creación de la Unidad de Control Interno GAD Municipal Francisco de Orellana.

**Realizado por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilibingga

#### 4.9.9 Registro de elementos de entrada

Tabla 54: Registro de elementos de entrada


|  |   |  |                   |
|--|---|--|-------------------|
|  <p>Gobierno Autónomo<br/>Descentralizado Municipal<br/>Francisco de Orellana</p> | <b>REGISTRO</b>   |  | <b>Versión:01</b> |
| <b>RG09 -EE</b>  | <b>ELEMENTOS DE ENTRADA</b>                               |  | <b>Fecha:</b>     |
| PROVEEDOR : _____ EVALUADO POR: _____  |   |  |                   |
| PRODUCTOS SUMINISTRADOS: _____   |   |  |                   |
| <p>Elementos de entrada</p> <p><input type="checkbox"/> -----</p> <p><input type="checkbox"/> -----</p>  |   |  |                   |
| <p><b>REVISIÓN</b></p> <p>Se cumplió con lo solicitado:</p> <p><input type="checkbox"/> -----</p>  |   |  |                   |
| <b>FIRMA:</b><br><br>-----   | <b>RESPONSABLE DE LA REVISIÓN :</b><br><br>-----<br>----- | <b>OBSERVACIONES :</b><br><br>-----<br>----- |                   |
| <b>Observaciones:</b><br><br>  |   |  |                   |

**Fuente:** Propuesta de creación de la Unidad de Control Interno GAD Municipal Francisco de Orellana.

**Realizado por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

#### 4.9.10 Registro control de proceso

Tabla 55: Registro control de proceso

|   |         |  |  |                             |       |
|---|---------|--|--|-----------------------------|-------|
|  |         | <b>REGISTRO</b>                          |  | Versión:01                  |       |
| <b>RG10-CP</b>  |         | <b>CONTROL DE PROCESO</b>                |  | Fecha:                      |       |
| NOMBRE DEL PROCESO:.....<br>RESPONSABLE DEL PROCESO:.....<br>REV:.....            |         |  |  |                             |       |
| HORA  |         | OBSERVACIONES                            |  | N° DE ACTIVIDADES CUMPLIDAS |       |
| EMPIEZA   | TERMINA | <b>MOTIVO DE INCIDENCIA</b>              |  | BUENAS                      | MALAS |
|   |         | .....                                    |  |                             |       |
|   |         | .....                                    |  |                             |       |
|   |         | .....                                    |  |                             |       |
|   |         | .....                                    |  |                             |       |
|   |         | .....                                    |  |                             |       |
|   |         | .....                                    |  |                             |       |
|   |         | .....                                    |  |                             |       |
|   |         | <b>TOTAL DE ACTIVIDADES NO CONFORMES</b> |  |                             |       |
|   |         | .....                                    |  |                             |       |
|   |         | .....                                    |  |                             |       |
| <b>Observaciones:</b>   |         |  |  |                             |       |

**Fuente:** Propuesta de creación de la Unidad de Control Interno GAD Municipal Francisco de Orellana.  
**Realizado por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilibinga



#### 4.9.11 Registros de selección y formación personal


|   |                 |                                       |
|---|-----------------|---------------------------------------|
|  | <b>REGISTRO</b> | <b>Versión:01</b>                     |
|   | <b>RG11-SFP</b> | <b>SELECCIÓN Y FORMACIÓN PERSONAL</b> |

Tabla 56: Ficha descripción puesto de trabajo

| <b>FICHA DESCRIPCIÓN PUESTO DE TRABAJO</b> |              |           |
|--|--------------|-----------|
| Puesto de Trabajo                          |              |           |
| Denominación del puesto.                   |              |           |
| Departamento.                              |              |           |
| Depende de.                                |              |           |
| De él depende.                             |              |           |
| Funciones                                  |              |           |
| .....                                      |              |           |
| .....                                      |              |           |
| Requisitos                                 |              |           |
| Titulación.                                |              |           |
| .....                                      |              |           |
| Conocimientos.                             |              |           |
| .....                                      |              |           |
| Experiencia.                               |              |           |
| .....                                      |              |           |
| Cualidades personales.                     |              |           |
| .....                                      |              |           |
| Elaborado por                              | Revisado por | Aprobado  |
| Fecha:                                     | Fecha:       | por:..... |
| <b>Observaciones:</b>                      |              |           |
|  |              |           |

**Fuente:** Propuesta de creación de la Unidad de Control Interno GAD Municipal Francisco de Orellana.

**Realizado por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

Tabla 57: Ficha de datos personales

| <b>FICHA DE DATOS PERSONALES</b>   |             |                       |        |       |
|--|-------------|-----------------------|--------|-------|
| <b>DATOS PERSONALES</b>  |             |                       |        |       |
| Nombre completo:   |             |                       |        |       |
| Dirección domicilio:   |             |                       | CI:    |       |
| Fecha y lugar nacimiento:  |             |                       | Tel:   |       |
| Personas de contacto:  |             |                       | Móvil: |       |
| <b>CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA PREVIAS AL INGRESO</b>                      |             |                       |        |       |
| Estudios realizados:   |             |                       |        |       |
|  |             |                       |        |       |
|  |             |                       |        |       |
| Experiencia profesional previa:  |             |                       |        |       |
|  |             |                       |        |       |
|  |             |                       |        |       |
| Cursos de formación y capacitación previos:                                |             |                       |        |       |
|  |             |                       |        |       |
|  |             |                       |        |       |
| IDIOMAS  | Español     | Ingles                | Otro   |       |
| Hablado  |             |                       |        |       |
| Leído  |             |                       |        |       |
| Escrito  |             |                       |        |       |
| APORTA CURRÍCULUM VÍTAE:   |             | Licencia de conducir: |        |       |
| <b>FORMACIÓN REALIZADA EN EL G.A.D GAD MUNICIPAL FRANCISCO DE ORELLANA</b> |             |                       |        |       |
| Curso  | Int. / Ext. | Año                   | Lugar  | Horas |
|  |             |                       |        |       |
|  |             |                       |        |       |
|  |             |                       |        |       |
|  |             |                       |        |       |
|  |             |                       |        |       |
|  |             |                       |        |       |
|  |             |                       |        |       |
|  |             |                       |        |       |
|  |             |                       |        |       |
|  |             |                       |        |       |
| <b>Observaciones:</b>  |             |                       |        |       |

**Fuente:** Propuesta de creación de la Unidad de Control Interno GAD Municipal Francisco de Orellana.

**Realizado por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua





Tabla 60: Encuesta de satisfacción del personal

| <b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL</b>  |   |          |          |          |          |          |
|---|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| Por favor, puntúe del 1 al 5 (1= muy deficiente, 5= excelente) los siguientes aspectos: |   |          |          |          |          |          |
|   | <b>PREGUNTAS</b>  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 1   | Valore el ambiente de trabajo   |          |          |          |          |          |
| 2   | ¿Se le explican con detalle las tareas a realizar?  |          |          |          |          |          |
| 3   | Valore la formación diaria que recibe   |          |          |          |          |          |
| 4   | ¿El sueldo es adecuado al trabajo que realiza?  |          |          |          |          |          |
| 5   | ¿Es adecuado el equipo de trabajo que se le proporciona?                                    |          |          |          |          |          |
| 6   | ¿Son adecuadas las protecciones de las equipos y maquinarias?                               |          |          |          |          |          |
| 7   | Las herramientas que dispone para su trabajo, ¿son suficientes y adecuadas?                 |          |          |          |          |          |
| 8   | ¿Se siente motivado por la actividad que realiza en el GAD Municipal Francisco de Orellana? |          |          |          |          |          |
| <b>PROPUESTAS PARA MEJORAR</b>  |   |          |          |          |          |          |
| <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>                                     |   |          |          |          |          |          |
| <p>.....</p> <p style="text-align: center;"><b>FECHA REALIZACIÓN ENCUESTA:</b></p>      |   |          |          |          |          |          |

**Fuente:** Propuesta de creación de la Unidad de Control Interno GAD Municipal Francisco de Orellana.

**Realizado por:** Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma Maricela Quishpe Chilingua

## CONCLUSIONES

- De acuerdo al objetivo general la presente investigación se realizó un diagnóstico situacional que permitió ver cuál es el entorno de la institución, en qué condiciones se encuentra y de qué manera se puede tomar decisiones para el mejoramiento de la de los departamentos del GAD Municipal determinando en la investigación, que esta institución se encuentra en buenas condiciones y con mucha aceptación., a pesar que debe mejorar y fortalecer el control interno.
- No existe comunicación adecuada entre los departamentos del GAD Municipal, el ambiente laboral en el que se desempeñan cada uno de los empleados, debe mejorar para que exista mayor efectividad en las actividades.
- Dentro del proceso se recolecto la información en la cual se revelan algunas debilidades como es la gestión por procesos, por lo que no cuenta con un orden en las actividades departamentales.
- No han planteado estrategias claves que permita un control más efectivo en cada uno de los departamentos del GAD.

## RECOMENDACIONES

- La Institución a pesar de encontrarse en buenas condiciones para lograr su excelencia, aún le falta mejorar y fortalecer un control en cada área, tomando en cuenta los aspectos más relevantes como son los valores corporativos.
- Fortalecer la comunicación interna y externa entre el personal de la institución comenzando por el nivel directivo del GAD, con el único fin de que se imparta a los clientes externos la información necesaria que satisfaga sus necesidades.
- Se recomienda implementar el Modelo de Gestión por Procesos en el GAD Municipal Francisco de Orellana para de esta manera contribuir en la toma de decisiones de los directivos y lograr cumplir las metas y objetivos trazados.
- Implementar un control interno de cada actividad que realiza cada uno de los departamentos del GAD Municipal Francisco de Orellana para que se trabaje de manera correcta y eficaz, dando así un resultado positivo para lograr alcanzar las metas trazadas.

## BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, R. (2012). Metodología de la investigación: Operacionalización de Variables. Medellín. McGraw-Hill.
- Antil, J, M. (1992). Método de la Ruta Crítica. México, Editorial Limusa.
- Aguirre J. (2006). Auditoría y Control Interno. Cultural.
- Boxwell, M y Robert J. (2005). Benchmarking: para competir con ventaja. Madrid: Mc Graw Hill.
- Blanco, Y. (2012). Auditoría Integral: normas y procedimientos. 2ª ed., Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Franklin, & Gómez G. (2002). "Organización Y Métodos. México: Pearson Educación.
- Castro, E. (2011). Administración y Dirección. Madrid: Mc Graw - Hill Interamericana de España, S.A.
- Cook & Winkle. (2001). Auditoría. 3ª ed., Bogotá: McGraw Gill.
- Chase, R. & Aquilano, N. (1995). Dirección y administración de la producción y de las operaciones. 6ª. ed. Barcelona: McGraw Gill..
- Chiavenato, I. (1997). Introducción a la Teoría General de la Administración. 4ª ed., Bogotá: McGraw Gill.
- Dávalos, A. N. (2003). Diccionario de Contabilidad, Finanzas, Auditoría, Administración y Afines, Quito: Abaco.
- Estupiñan, R. (2006). Control interno y fraudes: con base en los ciclos transaccionales. 2ª ed., Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Franklin, E. (2013). "Auditoría Administrativa. Gestión estratégica del cambio". 2ª ed., México: Pearson Educación.



- Gutiérrez Pulido, H. (2009). Control Estadístico de Calidad y Seis Sigma. México: McGraw-Hill.
- Hillier, F., & Lieberman, G. (2007). Introducción a la Investigación de Operaciones. México: Mc. Graw-Hill.
- Kisnerman, M. (2008). Sistema de Gestión de Calidad. Los ocho principios de la Calidad. Referencia norma ISO 9001:2008. Buenos Aires: Pakman.
- Kotler, P. (2008). Fundamentos de Marketing. México: Editorial Prentice Hall.
- Lozano, N. (2000). Auditoría Interna Su enfoque Operacional Administrativo y Relaciones Humanas, México: Ecasa.
- Montes, F. J., & Fuentes, M. d. (2005). Gestión de la Calidad Empresarial. Madrid: Pirámide.
- Norma Internacional ISO 9001. (2008). Sistema de gestión de la calidad. Ginebra: Suiza: Secretaría Central de ISO.
- Norma Internacional ISO 9004. (2009). Directrices para la mejora del desempeño. Ginebra, Suiza: Secretaría Central de ISO.
- Norma Internacional ISO 9000. (2005). Sistemas de gestión de calidad fundamentos Vocabulario; Ginebra: Suiza: Secretaría Central de ISO.
- Pérez, M. (2012). El Sistema de Control de Gestión. Conceptos básicos para su diseño. Cuba: Universidad de Holguín.
- Prokopenko, J. (1989). La Gestion de la Productividad. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo .
- Silva , D. (2014). Teoría de Indicadores de Gestión y su Aplicación. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Terry, G & Franklin, S. (2003). Principios de la Administración, México: Continental
- Whittington. P. (1995). Principios de Auditoría. 14ª ed., México: Mc Graw Hill.

Velásquez, M. (2012). Auditoría financiera II. Evaluación de control interno. Guía didáctica. Loja: Ediloja.

Zúñiga Sáenz, R. (2005). Operaciones: concepto, sistema, estrategia y simulación. Bogotá: Revista Latinoamericana de Administración, núm. 34,.

## **LINKOGRAFÍA**

Abril, V. (2010). Técnicas e Instrumentos de la Investigación. Recuperado el 20 de junio de 2016, de:

<http://vhabril.wikispaces.com/file/view/T%C3%A9cnicas+e+Instrumentos+de+Investigaci%C3%B3n++Abril+PhD.pdf>

Huerta, M. (2011). , La hipótesis en la investigación. Recuperado el 03 de Junio de 2016, de: <http://www.monografias.com/trabajos57/hipotesis-investigacion/hipotesis-investigacion.shtml>

Contraloría General del Estado. (2008). Manual de Auditoría de Gestión, Recuperado el 10 de Junio del 2016 de: <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/manual%20de%20auditoría%20de%20gestión.pdf>

# ANEXOS

## ANEXOS

### Anexo 1: Encuesta aplicada a los departamentos Administrativos del GAD Municipal Francisco de Orellana

#### FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ESCUELA DE INGENIERÍA DE MARKETING CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL

**Objetivo:** Determinar el nivel de técnicas aplicadas en los procedimientos de control interno en las operaciones administrativas y operacionales del GAD Municipal Francisco de Orellana.

INFORMACIÒN

**Nombre:**.....

**Cargo:**.....

#### CUESTIONARIO

1) ¿Ud. Ha recibido capacitación en técnicas y procedimientos de control interno en relación a la administración de las operaciones departamentales, por parte de las autoridades del GAD Municipal Francisco de Orellana?.

SI

NO

Especifique.....

.....

2) ¿Según su apreciación, las actividades a Ud. asignadas corresponden a las descritas en el organigrama funcional del GAD Municipal Francisco de Orellana?.

Corresponden en su totalidad

Corresponden parcialmente

No corresponden

**3) ¿De acuerdo a su criterio la comunicación departamental al interior del GAD Municipal Francisco de Orellana es:**

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Regular

**4) ¿Cree Ud. Que existiría la debida aceptación por parte de las máximas autoridades del GAD Municipal para la creación de la unidad de Control Interno?**

SI  NO

Especifique.....  
.....

**5) ¿En qué nivel determinaría Ud. se cumple con lo propuesto en el plan estratégico – operacional institucional del GAD Municipal Francisco de Orellana?.**

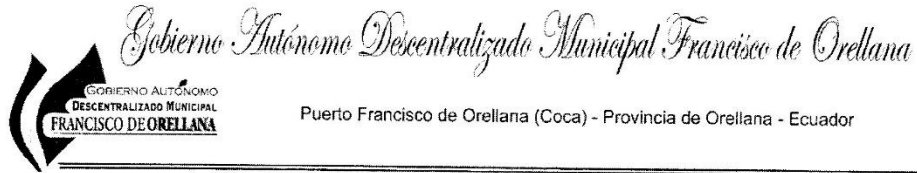
- |              |                          |             |                          |
|--------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| De 75 a 100% | <input type="checkbox"/> | De 51 a 75% | <input type="checkbox"/> |
| De 26 a 50%  | <input type="checkbox"/> | De 1 a 25%  | <input type="checkbox"/> |

**6) ¿Considera que se realizan exámenes de control interno a las actividades que realizan los distintos departamentos que conforman el GAD Municipal Francisco de Orellana?.**

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

*¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!*

## Anexo 2: Autorización para el levantamiento de la información



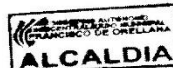
OFICIO Nro. 116 GADMFO-DGTH-PC- 2016  
FRANCISCO DE ORELLANA, 20 DE SEPTIEMBRE DEL 2016

PRESENTE

En la presente se notifica la autorización a las señoritas Ana Fabiola Guamán Cabrera con C.I. 060422305-7, Wilma Maricela Quishpe Chilingua CON C.I. 2200035083 ; las cuales cuentan con la autorización para el levantamiento de la información que creyeran necesaria en los diferentes departamentos del GAD Municipal Francisco de Orellana, ya que las antes mencionadas se encuentran realizando su trabajo de titulación con el Tema referente a nuestra institución.

Las Señoritas antes mencionadas podrán tener acceso a la información previo a la autorización de la Secretaria General de la Institución.

Abg. Anita Carolina Rivas Párraga  
ALCALDESA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
MUNICIPAL FRANCISCO DE ORELLANA



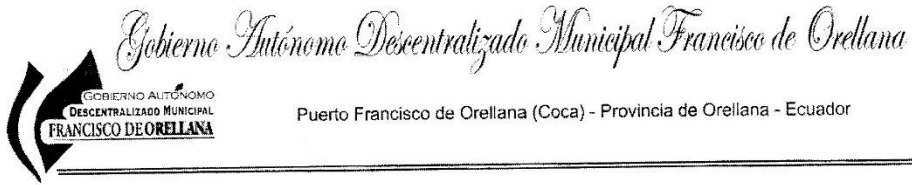
SECRETARIA GENERAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL FRANCISCO DE ORELLANA.

Lo certifico. -

Abg. Hernán Tumbaco Arias  
SECRETARIO GENERAL



### Anexo 3: Autorización para la validación de los procesos de gestión



OFICIO Nro. 323 GADMFO-DGTH-PC- 2016  
FRANCISCO DE ORELLANA, 16 DE MARZO 2016

#### ACUERDO

Mediante la presente se establece que las señoritas Ana Fabiola Guamán Cabrera, con C.I. 060422305-7 Wilma Maricela Quishpe Chilingua con C.I. 2200035083; cuentan con la autorización debida para la validación de los procesos de gestión que se realizan al interior del GAD Municipal Francisco de Orellana con cada uno de los responsables de los departamentos que componen la institución.

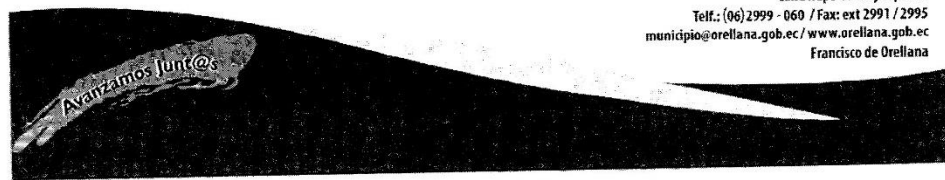
Las Señoritas antes mencionadas podrán tener acceso a la información previo a la autorización de la Secretaria General de la Institución.

  
Abg. Anita Carolina Rivas Párraga  
ALCALDESA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
MUNICIPAL FRANCISCO DE ORELLANA

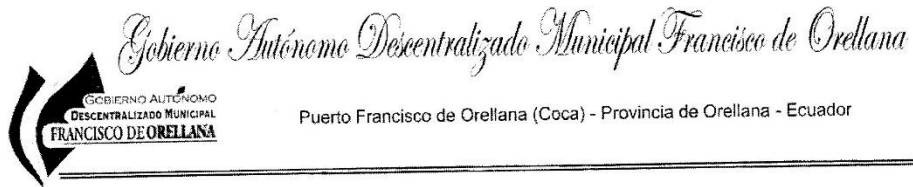
  
ALCALDIA

SECRETARIA GENERAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL FRANCISCO DE ORELLANA.

*Recibido 16/03/2016  
D.M. - 08:02a*



## Anexo 4: Autorización para la validación de los procesos de gestión individual



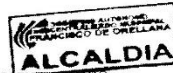
OFICIO Nro. 058 GADMFO-DGTH-PC- 2016  
FRANCISCO DE ORELLANA, 16 DE MARZO 2016

### ACUERDO

Mediante la presente se establece que las señoritas Ana Fabiola Guamán Cabrera, Wilma con C.I. 060422305-7 Maricela Quishpe Chilingua con C.I. 2200035083; cuentan con la autorización debida para la validación de los procesos de gestión que se realizan al interior del GAD Municipal Francisco de Orellana con cada uno de los responsables de los departamentos que componen la institución.

Las Señoritas antes mencionadas podrán tener acceso a la información previo a la autorización de la Secretaria General de la Institución.

Abg. Anita Carolina Rivas Párraga  
ALCALDESA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
MUNICIPAL FRANCISCO DE ORELLANA



SECRETARIA GENERAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL FRANCISCO DE ORELLANA.

*Recibido 16-03/2016  
02:24:15.*

