



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DEL
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN RIOBAMBA,
PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019.**

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

AUTOR:

BRYAN REMIGIO AGUALONGO SILVA

Riobamba-Ecuador

2021



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DEL
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN RIOBAMBA,
PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019.**

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

AUTORA: BRYAN REMIGIO AGUALONGO SILVA

DIRECTORA: Ing. DIANA EVELYN VARGAS ULLOA

Riobamba-Ecuador

2021

©2021, Bryan Remigio Agualongo Silva

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, BRYAN REMIGIO AGUALONGO SILVA, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos. Los textos constantes en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 18 de noviembre del 2021



Bryan Remigio Agualongo Silva

C.C: 0202493912

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación; Tipo: Proyecto de Investigación “**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019**”, realizado por el señor. **BRYAN REMIGIO AGUALONGO SILVA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Hítalo Bolívar Veloz Segovia PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2021-11-18
Ing. Diana Evelyn Vargas Ulloa DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN		2021-11-18
Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez MIEMBRO TRIBUNAL		2021-11-18

DEDICATORIA

A mi padre Luis, a mi madre Teresa y a mi hermano Fabián por el apoyo incondicional que me han otorgado a lo largo de mi carrera universitaria y por ayudarme a cumplir mis metas.

Bryan

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a DIOS por que en sus manos puse mi destino.

Agradezco a mis padres y a mi hermano.

Agradezco al Municipio de Riobamba, en especial al departamento de cartera vencida.

A todos los docentes que a lo largo de mi vida universitaria me impartieron su conocimiento.

Agradezco a mis Tutores, Ing. Diana Evelyn Vargas Ulloa y al Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez.

Finalmente agradezco a la Escuela Superior Politécnica De Chimborazo porque en sus aulas forje amistades, experiencias y conocimientos que me servirán a lo largo de mi vida.

Bryan

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. MARCO REFERENCIAL.....	13
1.1. Marco teórico	13
1.1.1. Definición de auditoría	13
1.1.1.1. Objetivos de la auditoría	13
1.1.2. Clasificación de la auditoría.....	13
1.1.3. Auditoría de gestión	14
1.1.3.1. Importancia de la auditoría de gestión	15
1.1.3.2. Objetivos de la auditoría de gestión.....	15
1.1.3.3. Alcance de la auditoría de gestión	16
1.1.3.4. Beneficios de la auditoría de gestión.....	17
1.1.4. Normas que rigen la actividad de auditoría	18
1.1.5. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS).....	19
1.1.6. Fases de la auditoría.....	20
1.1.7. Componentes del COSO III.....	21
1.1.8. Control Interno	24
1.1.8.1. Objetivos del control interno	24
1.1.8.2. Importancia del control interno.....	25
1.1.9. Indicadores de gestión	26
1.1.9.1. Para que sirven los indicadores de gestión	26
1.1.10. Las 7 “E” de auditoría	26
1.1.11. Riesgos de auditoría.....	27
1.1.12. Papeles de trabajo	28
1.1.12.1. Importancia de los papeles de trabajo	28

1.1.12.2.	<i>Características de los papeles de trabajo</i>	29
1.1.12.3.	<i>Archivo de los papeles de trabajo</i>	30
1.1.13.	Indicadores de gestión	30
1.2.	Marco conceptual	30
1.2.1.	<i>Definición de auditoría</i>	30
1.2.2.	<i>Auditoría de gestión</i>	31
1.2.3.	<i>Eficiencia</i>	31
1.2.4.	<i>Eficacia</i>	31
1.2.5.	<i>FODA</i>	32
1.2.6.	<i>Control interno</i>	32
1.2.7.	<i>Recursos públicos</i>	32
1.2.8.	<i>Objetivos</i>	32
1.3.	Idea a defender	33

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	34
2.1.	Enfoque investigativo	34
2.1.1.	<i>Enfoque cualitativo</i>	34
2.1.2.	<i>Exploratorio</i>	34
2.1.3.	<i>Descriptivo</i>	34
2.2.	Métodos de investigación	35
2.2.1.	<i>Método inductivo</i>	35
2.2.2.	<i>Método deductivo</i>	35
2.3.	Tipo de investigación	36
2.3.1.	<i>Documental</i>	36
2.3.2.	<i>De campo</i>	36
2.4.	Técnicas de investigación	37
2.4.1.	<i>Encuesta</i>	37
2.4.2.	<i>Entrevista</i>	37
2.4.3.	<i>Observación directa</i>	37

CAPÍTULO III

3.	MARCO PROPOSITIVO	38
3.1.	Resultados	38

3.1.1.	<i>Encuesta</i>	38
3.2.	Titulo	47
3.3.	Introducción	47
3.4.	Contenido de la propuesta	48
3.4.1.	<i>Archivo permanente</i>	50
3.4.2.	<i>Archivo corriente</i>	61
3.4.2.1	<i>Fase I: Planeación</i>	64
3.4.2.2	<i>Fase II: Ejecución</i>	107
3.4.2.3	<i>Fase III: Comunicación de resultados</i>	148
	CONCLUSIONES	161
	RECOMENDACIONES	162
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Principales modelos de control interno.....	25
Tabla 1-3:	Misión y visión	38
Tabla 2-3:	Conocimiento de la estructura organizacional	39
Tabla 3-3:	Metas de recaudación.....	40
Tabla 4-3:	Implementación de procesos.....	41
Tabla 5-3:	Cuentan con los insumos necesarios.....	42
Tabla 6-3:	Cumplen con las metas estipuladas.....	43
Tabla 7-3:	Reciben una inducción adecuada	44
Tabla 8-3:	Proporcionan los insumos necesarios	45
Tabla 9-3:	El personal cumple con sus funciones	46
Tabla 10-3:	Simbología de flujogramas	56
Tabla 11:	Escala de calificación.....	83
Tabla 12-3:	Ponderación de resultados.....	84
Tabla 13-3:	NC y NR del entorno de control	89
Tabla 14-3:	NC y NR de evaluación de riesgo.....	92
Tabla 15-3:	NC y NR de actividades de control.....	95
Tabla 16-3:	NC y NR de información y comunicación.....	98
Tabla 17-3:	NC y NR de supervisión o monitoreo.....	101
Tabla 18-3:	Resumen de respuestas por componentes	103
Tabla 19:	Resumen de nivel de riesgo y confianza por componente	103
Tabla 20-3:	Nivel de riesgo y confianza global.....	104

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1: Componentes Coso III	21
---	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-1:	Características de los papeles de trabajo	29
Gráfico 1-3:	Misión y visión.....	38
Gráfico 2-3:	Conocimiento de la estructura organizacional	39
Gráfico 3-3:	Metas de recaudación	40
Gráfico 4-3:	Implementación de procesos	41
Gráfico 5-3:	Cuentan con los insumos necesarios	42
Gráfico 6-3:	Cumple con las metas estipuladas	43
Gráfico 7-3:	Reciben una inducción adecuada.....	44
Gráfico 8-3:	Proporcionan los insumos necesarios.....	45
Gráfico 9-3:	El personal cumple con sus funciones.....	46
Gráfico 10-3:	Entorno de trabajo	90
Gráfico 11-3:	Evaluación de riesgo	93
Gráfico 12-3:	Actividades de control.....	96
Gráfico 13-3:	Información y comunicación.....	99
Gráfico 14-3:	Supervisión y comunicación	102

ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A:** OFICIO AL DEPARTAMENTO DE TT.HH DEL GAD MUNICIPAL DE RIOBAMA
- ANEXO B:** CARTA DE AUSPICIO DEL GAD MUNICIPAL DE RIOBAMBA
- ANEXO C:** MODELO DE ENCUESTA APLICADA
- ANEXO D:** MODELO DE CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
- ANEXO E:** VISITA PRELIMINAR AL DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
- ANEXO F:** INTEGRANTES DEL DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
- ANEXO G:** NORMAS DE CONTROL INTERNO DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO
- ANEXO H:** MANUAL DE FUNCIONES DE LOS TRABAJADORES DEL GAD MUNICIPAL RIOBAMBA

RESUMEN

El presente trabajo de titulación se enfocó en determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos públicos. Por lo cual se realizó las encuestas a los empleados del Departamento de Cartera Vencida que permitió obtener información necesaria para el desarrollo del trabajo investigativo; además, se realizó un FODA donde el GAD del Cantón Riobamba cuenta con una tasa de morosidad del 0,06% que si bien no representa un porcentaje alto tiene repercusiones en el cumplimiento de los objetivos, por la carencia de estrategias y políticas, esto ha generado un incremento de morosidad, por lo que se propone la aplicación de la metodología del sistema COSO III al Jefe del departamento de tal manera que se pueda medir los niveles de eficiencia, eficacia y economía en cada uno de los procesos del departamento. En conclusión el departamento de cartera vencida dispone de un 50% de falencias ya que no cuenta con un control para los objetivos establecidos, no se cuenta con planes de mitigación de riesgos que permitan disminuir el impacto en el cumplimiento de los objetivos y no cuentan con indicadores de gestión; el otro 50% de falencias corresponde a otros departamentos que de manera directa influyen de una manera negativa en el cumplimiento de las actividades y objetivos establecidos del departamento. Se recomienda tomar en cuenta todos los parámetros y normativas vigentes que se sustenten en una base legal; para ser aplicado la auditoria en los diferentes departamentos que conforman el GAD Municipal del Cantón Riobamba y de esta forma se puedan corregir a tiempo las diferentes falencias de tal manera que se desempeñen de una forma eficaz y eficiente y así se cumplan los objetivos previstos mediante capacitaciones constantes y el reclutamiento de personal adecuado a cargo del departamento de talento humano.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <EVALUACIÓN>, <AUDITORÍA DE GESTIÓN>, < RIESGO CREDITICIO >, <ANÁLISIS>, <EFICIENCIA>, <EFICACIA >, <EFECTIVIDAD>.



[Firma manuscrita]

03-05-2022

0798-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The present titling work focused on determining the levels of efficiency, effectiveness and economy in the use of public resources. For this reason, the surveys were carried out on the employees of the Overdue Portfolio Department that showed the necessary information for the development of the investigative work; In addition, a SWOT was carried out where the GAD of the Riobamba Canton has a delinquency rate of 0.06%, which, although it does not represent a high percentage, has repercussions on the fulfillment of the objectives, due to the lack of strategies and policies, this has generated an increase in delinquency, for which the application of the methodology of the COSO III system to the Head of the department is proposed in such a way that the levels of efficiency, effectiveness and economy in each of the department's processes can be measured. In conclusion, the past due portfolio department has 50% of shortcomings since it does not have a control for the established objectives, it does not have risk mitigation plans that reduce the impact on the fulfillment of the objectives and they do not have indicators. management; the other 50% of shortcomings correspond to other departments that directly influence in a negative way the fulfillment of the activities and objectives established by the department. It is recommended to take into account all current parameters and regulations that are based on a legal basis; to be applied the audit in the different departments that make up the Municipal GAD of the Riobamba Canton and in this way the different shortcomings can be corrected in time in such a way that they perform in an effective and efficient way and thus the planned objectives are met through training and the recruitment of adequate personnel in charge of the human talent department.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <ASSESSMENT>, <MANAGEMENT AUDIT>, <CREDIT RISK>, <ANALYSIS>, <EFFICIENCY>, <EFFECTIVENESS>, <EFFECTIVENESS>.



Lic. Viviana Yanez Msc

020156141-1

INTRODUCCIÓN

Planteamiento del problema

Según Garzón, (2017), mediante un análisis sectorial, manifiesta que:

La Federación Latinoamericana de Bancos, informa que la cartera de créditos en América Latina registró un crecimiento de solo 5% anual durante la primera parte de 2017.

En su Informe Trimestral Económico Bancario Regional No. 7, FELABAN indica que nueve de los países de la región presentaron un comportamiento de la cartera crediticia por debajo de la media.

En ese escenario se ubica Perú, que ha registrado una reducción del crédito, afectado por una baja demanda agregada. El impulso se ha dado por el lado de los créditos en dólares de corto plazo, principalmente de empresas, que han aprovechado la coyuntura de reducción de la tasa de cambio nominal.

En Colombia, por su parte, el crédito empresarial se ha contraído de manera importante, debido al bajo crecimiento de la economía, el aumento de impuestos al consumo y la baja demanda. No obstante, el crédito hipotecario y en menor medida el microcrédito ha mostrado un mejor dinamismo.

Esta situación es más crítica en Uruguay, en donde pese a la recuperación de la economía y a una reducción considerable del índice de inflación, el crédito ha estado decreciendo. Esto se atribuye a una baja demanda y a una reducción de la confianza del consumidor, a lo que se suma un complicado mercado laboral.

El caso de Brasil también es preocupante, pues se registra una baja demanda de crédito y los bancos han tenido que realizar más renegociaciones para frenar el crecimiento de la mora y evitar pérdidas. No obstante, se espera un cambio gracias a la política monetaria expansiva con la reducción de la tasa de interés SELIC.

Argentina, por el contrario, muestra un comportamiento del crédito real positivo. “El cambio de postura económica pro mercado, el levantamiento de las restricciones cambiarias, la renegociación de la deuda externa, la recuperación gradual de la economía, y unas metas de

inflación de mediano plazo apoyadas por la política monetaria han sido algunos factores que permiten este hecho”.

La Federación Latinoamericana de Bancos indica que, si bien la cartera vencida ha seguido creciendo, lo hace a un menor ritmo. Es así, que mientras en septiembre de 2016 creció a niveles del 14% anual, en junio de 2017 llegó a solo 3,7%.

“En ese sentido, el crecimiento del cubrimiento de cartera aún se mantiene en niveles que pueden denominarse como aceptables y suficientes para atender eventualidades externas de naturaleza negativa. En el contexto de mediano plazo, la tendencia del cubrimiento es menor, pero durante el último año el indicador de cubrimiento se mantiene en el 171%. Las cifras de provisiones agregadas muestran que entre junio 2017 y el mismo mes de 2016 han aumentado 10%.

El indicador de cartera se ubicó en 2,36% en promedio en la región y según FELABAN, el número aún está lejos de encender las alarmas sobre la situación de la banca.

Según la Superintendencia de Bancos, (2018), nos da a conocer que:

Analizando la morosidad de los segmentos que integran la Cartera Bruta (Comercial, Consumo, Vivienda y Microempresa), desde el primer trimestre del año 2010 hasta el cuarto trimestre del 2017, se observa que las carteras que en promedio tienen las tasas de morosidad más altas son: La Cartera de Consumo (5.65%) y la de Microempresa (5.33%).

Por esta razón es necesario monitorear el comportamiento de la morosidad y determinar los elementos que inciden en su crecimiento. Por lo tanto, en el presente estudio, se examinará el comportamiento de la morosidad de la Cartera Bruta de Consumo.

Según Paredes Loza & Córdor Pumisacho, (2017), nos da a conocer el porcentaje de morosidad provincial y cantonal:

El destino geográfico hace referencia al lugar (provincia, cantón) donde se concedió el crédito y no necesariamente donde están siendo empleados los recursos. A junio de 2017, existen dos provincias en las que se otorga principalmente el crédito, la provincia de Pichincha con 37,43% y Guayas con 31,66%, esto debido a que la mayor parte de instituciones financieras cuenta con su matriz en estas provincias, así como el mayor número de sucursales; les sigue la provincia de Azuay con 5,47%, Manabí 5,31%, El Oro 2,67%, y Tungurahua 2,41%, el resto de provincias cuenta con una participación en la cartera menor al 2%, siendo las provincias de Pastaza y Galápagos en las que existe menos concesión de créditos: 0,21% y 0,11% respectivamente.

En cuanto a la contribución a la morosidad por provincia a junio de 2017, se observa que Pichincha, Guayas, Azuay y Manabí sumados representan 2,80 puntos porcentuales del índice total de morosidad, es decir, el 74,34% es su peso frente al indicador total (que asciende a 3,8%). Las provincias que presentan a junio de 2017 mayor morosidad fueron en su orden: Galápagos (19,03%), Orellana (9,14%), Santa Elena (8,36%), Esmeraldas (8,36%), Carchi (7,46%), Sucumbíos (6,75%), Napo (6,70%) y Pastaza (6,55%). Los demás sectores tienen morosidades inferiores al 6%.

Por tanto, se evidencia que las provincias que registran mayores indicadores de mora corresponden al Oriente del país, esto podría estar justificado por la drástica reducción en los precios del petróleo, principal fuente de ingresos de esta región, que se han mantenido por varios meses a la baja, sin dejar de mencionar de la sierra del país, al Carchi, a Loja y a Imbabura, que registraron morosidades de 7,46%, 5,47% y 5,04%, respectivamente, presumiblemente por la reducción en sus ventas ya que al ser unas provincias fronterizas, mayoritariamente comerciantes se vieron afectadas por las compras nacionales que se trasladaron fuera del país.

Si se toma en cuenta, la dinámica de concesión de crédito por cantón se observa que, a junio de 2017, Quito y Guayaquil concentraron aproximadamente el 73,16% de la cartera total, le siguió Cuenca con un porcentaje mucho menor 5,58% y Manta con 2,33%, los demás cantones participan cada uno con porcentajes que no alcanzan el 2% de los créditos totales.

Para el análisis de la contribución a la morosidad por cantón, se han tomado los 13 cantones principales a los que dirigen el crédito los bancos privados. En cuanto a la morosidad, a junio de 2017 el cantón con la mayor morosidad es Huamboya con el 100%, Chinchipe con el 51,8%, seguido de El Pan (45,3%), Penipe (39,1%), Palandra (30,4%), Junín (28,7%), La Concordia (27,1%), Sozoranga (24,8%), Chaguarpamba (24,6%), Santa Clara (23,1%) y Puerto López (21,1%), con cifras superiores al 20%. Con morosidades entre 10 y 19% se encuentran 19 cantones.

Hay 54 cantones con morosidad entre el 5 y el 10%. Entre el 3 y el 5% de morosidad se registraron 176 cantones y menores al 3% de morosidad, 74 cantones.

Tomando en cuenta los análisis macro, meso y micro podemos darnos cuenta de los diferentes índices de morosidad existentes en nuestro entorno, para finalmente fijarnos en la problemática del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba.

A través de un diagnóstico situacional del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba y tomando en cuenta los datos antes mencionados podemos darnos cuenta de que el Cantón Riobamba cuenta con una tasa de morosidad del 0,06% que si bien no representa un porcentaje alto en comparación al resto de cantones tiene un porcentaje que tiene repercusiones en el cumplimiento de los objetivos previstos por el GAD Municipal de Riobamba, por lo cual se pudo determinar que el departamento de cartera vencida del GAD Municipal de Riobamba, evidencia una serie de problemas que le impiden cumplir con el desarrollo de sus actividades diarias, a saber:

- El departamento de cartera vencida no cumple con los montos mensuales establecidos de recaudación, lo que impide una mayor recaudación de recursos mismo que serán destinados para la elaboración de diferentes proyectos del GAD Municipal del cantón Riobamba.
- El personal del departamento de cartera vencida no cuenta con un empoderamiento en su puesto de trabajo, mismo que se ve reflejado en el trabajo diario que realizan al final del día.
- No se realiza un adecuado seguimiento a las personas que se encuentran adeudando valores al GAD Municipal del Cantón Riobamba por lo que se dificulta la pronta recuperación de los valores correspondientes.
- Las personas que adeudan valores al GAD Municipal del Cantón Riobamba a pesar de ser notificadas en repetidas ocasiones se resisten a cancelar los valores correspondientes, por lo que se procede al respectivo juicio de coactiva contra las personas involucradas, lo cual dificulta la pronta recuperación de los valores.
- No existe una depuración adecuada del Sistema Integral de Información Multi-Finalitario (SIIM), ya que existen personas que se encuentran fallecidas y aun así siguen acumulando valores a cancelar en el sistema del GAD Municipal del Cantón Riobamba
- Inconsistencia en la información personal brindada por parte de los usuarios hacia los funcionarios del GAD lo cual dificulta ubicarlos para la entrega de las notificaciones y así tengan conocimiento de los valores adeudados al GAD Municipal del Cantón Riobamba.

Por lo anterior, se considera necesario e indispensable la realización de una auditoría de gestión, que permita determinar las diferentes falencias en los procesos del departamento de cartera vencida, por las cuales no se realiza una adecuada recaudación de los montos esperados; mediante los resultados de esta auditoría se espera que sus autoridades puedan mejorar la toma de decisiones y prevenir y corregir deficiencias, de tal forma que los procesos sean más eficientes y eficaces y así llegar al cumplimiento de los objetivos establecidos por el departamento.

Formulación del problema

¿De qué manera la auditoría de gestión a los procesos del departamento de cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, incidirá en el mejoramiento de los niveles de eficiencia y eficacia en la gestión administrativa, para el cumplimiento de los objetivos institucionales?

Sistematización del problema

¿El departamento de cartera vencida incumple con los montos mensuales establecidos de recaudación?

¿Existe un inadecuado seguimiento a las personas que se encuentran adeudando valores al GAD Municipal del Cantón Riobamba?

¿Los usuarios a pesar de ser notificadas en repetidas ocasiones se resisten a cancelar los valores adeudados?

¿No existe una depuración adecuada del Sistema Integral de Información Multi-Finalitario (SIIM)?

Delimitación del problema

El presente trabajo de investigación se delimitará de la siguiente forma:

- **Delimitación del contenido**

Objetivo de estudio: Auditoría de gestión a los procesos al departamento de cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Riobamba

Campo: Gestión y cumplimiento

Área: Departamento de cartera vencida

- **Delimitación Espacial**

Provincia: Chimborazo

Cantón: Riobamba

Parroquia: Maldonado

Calles: 5 de junio y Primera Constituyente

- **Delimitación Temporal**

Auditoría de gestión a los procesos al departamento de cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba, se desarrollará con información histórica del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019.

Justificación teórica

La presente investigación se justifica su emprendimiento desde la perspectiva teórica, ya que se buscará aprovechar todo el referencial teórico existente sobre auditoría y muy específicamente sobre auditoría de gestión, de tal manera que se pueda acoplar a las necesidades del departamento de cartera vencida del GAD municipal de Riobamba, contenida en libros, leyes, reglamentos, artículos científicos, investigaciones, sitios web, actualizados y especializados, a fin de fundamentar de forma adecuada la presente investigación.

Justificación metodológica

Desde la parte metodológica, la presente investigación se justifica su realización ya que se buscará aprovechar la mayor cantidad de métodos, técnicas y herramientas de investigación existentes, a fin de poder recabar información pertinente, suficiente, relevante y consistente, de tal forma que los resultados de la investigación sean lo más reales posibles para poder llevar a cabo la auditoría de gestión al departamento de cartera vencida del GAD municipal del Cantón Riobamba.

Justificación práctica

El presente trabajo de investigación se justifica su inicio desde la parte práctica, ya que se ejecutará una auditoría de gestión a los procesos del departamento de cartera vencida del GAD municipal del Cantón Riobamba, período 2019, mediante las distintas etapas del proceso de auditoría, es decir partiendo de una adecuada planificación, pasando por una correcta ejecución, hasta llega a la determinación de resultados con la emisión del informe en base a los principales hallazgos y sus respectivas conclusiones y recomendaciones, documento éste último que bien puede convertirse en una importante herramienta de gestión para que los personeros del GAD puedan mejorar la toma de decisiones en la prevención y corrección de deficiencias y de esta forma alcanzar de mejor manera los grandes objetivos institucionales.

Objetivo general

- Ejecutar la auditoría de gestión al departamento de cartera vencida del GAD Municipal del Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, tendiente a la determinación de los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos públicos y en el logro de los objetivos institucionales.

Objetivos específicos

- Estructurar el marco teórico conceptual mediante la recopilación de información secundaria obtenida de diferentes fuentes bibliográficas, científicas y linkografías que nos permita la adecuada fundamentación del presente trabajo de titulación
- Establecer el marco metodológico mediante el uso métodos, técnicas y herramientas de investigación que nos permitan la recopilación de información, de tal manera que sus resultados sean lo más reales, eficaces y eficientes posibles.
- Realizar una evaluación a la gestión del departamento de cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba, aplicando una serie de indicadores de gestión, tendiente al mejoramiento de la recuperación de cartera vencida

Antecedentes de investigación

Como antecedentes investigativos se tomará en consideración trabajos de titulación realizados por los estudiantes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Institución: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba

Autor: José Ángel Damián Chicaiza

Año de publicación: 2019

Tema Investigado: EXAMEN ESPECIAL A LA CUENTA CARTERA VENCIDA DE LOS PREDIOS URBANOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODOS 2016 – 2017.

Conclusión: En la evaluación del control interno se pudo detectar varios problemas por lo que se determina la ausencia de un adecuado control interno en torno a las actividades que desempeña varios de los funcionarios, no se ha depurados los listados de la cartera vencida en especial el de

la cartera vencida, además la cartera no cuenta con infraestructura propia lo que dificulta un adecuado desempeño de sus funciones y la prestación de servicios a los usuarios.

Institución: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural De Licto

Autor: Elvis Geovany Garcés Chafía

Año de publicación: 2017

Tema Investigado: AUDITORÍA DE GESTIÓN AL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE LICTO, DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2015

Conclusión: La Auditoría de Gestión se aplica mediante el diseño de sus fases y facilita la determinación del grado de eficiencia, eficacia, en el manejo de recursos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Licto.

Institución: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guamote

Autor: María Ana Roldan Daquilema

Año de publicación: 2016

Tema Investigado: “AUDITORÍA DE GESTIÓN AL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN GUAMOTE EN LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE DESARROLLO LOCAL PERÍODO COMPRENDIDO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014”

Conclusión: El GAD Municipal del Cantón Guamote no cuenta con indicadores de gestión el mismo que permitiría evaluar si se está utilizando de manera eficiente y eficaz los recursos económicos recibidos por el Gobierno Central y el cumplimiento de lo planificado plasmado en el POA.

Antecedentes históricos

Según el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, (2014), nos da a conocer que:

El Primer Cabildo de Riobamba se reunió el 17 de agosto de 1534 y sesionó por primera vez un cabildo municipal en lo que posteriormente sería llamado Ecuador. Después del terremoto de 1797, se funda la actual ciudad de Riobamba en la llanura de San Miguel de Tapi, siendo electo como el Primer Alcalde, Don José Antonio Lizarzaburu.

El 19 de agosto de 1534 se reúne el primer cabildo del Ecuador, en el que se realiza el primer empadronamiento, dando como resultado la presencia de 68 vecinos de la ciudad, luego el mismo cabildo se reunirá por segunda vez el 28 de agosto del mismo año.

En los siglos XIX y primeras décadas del XX el Municipio de Riobamba fue copartícipe de los abatañes y transformaciones que sufrió la República y fue entidad protagónica de los acontecimientos más relevantes del Ecuador Colonial y Republicano.

Riobamba con el Municipio como orientador y guía de las acciones, tuvo una actitud protagónica del primer orden. La provincia de Chimborazo fue el altavoz como micrófono instalado en los andes ecuatorianos para receptor y consolidar las grandes transformaciones.

Las dos primeras décadas del siglo XX significaron para el Municipio de Riobamba dos etapas en que la filosofía liberal encontró terreno abonado para fecundas realizaciones.

El Cabildo Riobambeño en forma decidida y con el prestigio y la presencia política de sus personeros colocaron a Riobamba en el tercer sitial de las ciudades ecuatorianas superada únicamente por la capital y nuestro puerto principal Guayaquil. En los albores de la Colonia fue la segunda ciudad.

En el orden material con el apoyo irrestricto y del municipio es la ciudad construyó la primera ciudadela como se llama en nuestro país a los barrios residenciales de las familias de alto poder económico. Las ciudadelas Bella Vista, Villa María, las primeras y más claramente las únicas en el país fueron las residencias vacacionales de las más poderosas familias guayaquileños.

Estas barriadas fueron construidas con los adelantos propios de la época en ciudades europeas; una elegante avenida de doble vía con conexiones eléctricas subterráneas y cuando recién disponía nuestra ciudad de fluido eléctrico; dos arcos monumentales que aún imponen su elegancia y su presencia histórica en la ciudadela Bella Vista.

El comercio entre Guayaquil y Riobamba, merced a la conexión con el ferrocarril, adquirió una gran altura. Familias del viejo mundo instalaron sus almacenes elegantes en nuestra ciudad los apellidos Bumacher, Rephani, Dahik, Torme, Bucarán, Mucarsel, Eljur, Mazur, Escalpel, etc. Elevaron el nivel comercial con el apoyo del Municipio en colaboración con el gobierno representado por el ejecutivo provincial y el comandante de la Zona Militar porque Riobamba fue la plaza fuerte más importante de todo el Ecuador, la ciudad se levantaba extraordinariamente, la

Sociedad Bancaria de Chimborazo se prueba fehaciente de la gran empujada de nuestra urbe; en el campo económico y de las instituciones crediticias.

Todo esto merced al apoyo de los personeros del Municipio. Fueron los Ilustres Munícipes de las cuatro primeras décadas los que elevaron a esta urbe a su privilegiado sitio.

La presencia del I. Municipio no tiene parangón. Fue la primera y la única ciudad del Ecuador que disponía de un estadio cerrado y con una elegante tribuna que fue dinamitada a comienzo de la década del año 1980. Una de las primeras federaciones deportivas en el Ecuador comenzó a funcionar a comienzos de este siglo en amplios salones que la municipalidad entregó a los dirigentes deportivos de Riobamba equipados. Como primer alcalde fue designado el Sr. Gonzalo Dávalos Valdivieso, quien realiza una labor de la más y encomiástica, sustituido por el señor Alcides López.

En el año de 1951 después de una contienda electoral entre el candidato Daniel León Borja frente al Dr. Edelberto Bonilla, el triunfo le favorece al Dr. Daniel León Borja quién cuenta con el apoyo del gobierno central, el Sr. Galo Plaza que demostró afecto a la ciudad y luego al Sr. Dr. José Mana Velasco Ibarra que dio su aporte ejemplarizador sirviendo a la ciudad.

Transcurrida esta etapa ocupa la alcaldía el Sr. Fausto Cordovéz Chiriboga a quien lo sustituye el Dr. Humberto Gallegos. En el año de 1961 ocupa la alcaldía el Sr. Ing. Bolívar Chiriboga gestor de la obra del canal de riego, a quien le sucede el Ing. Abraham Romero el que termina sus funciones defenestrado por la nefasta dictadura que derrocó al Dr. Carlos Julio Arosemena Monroy. La dictadura de Román Castro y sus tres conmlitones designa alcalde al Dr. Arnaldo Merino, a este le sustituye el Dr. Augusto Alzamora, luego de estas dos administraciones tenemos la presencia en la silla alcaldicia de otro insigne riobambeño el Dr. Juan Vacacela Gallegos.

Retoma al país el régimen constitucional y es electo alcalde el Dr. Raúl Zapater quien deja su cargo y le sustituye el Dr. Gilberto Marino y luego ocupa el Sr. Gonzalo Brito quién realizó una obra material. En 1971 se produce el derrocamiento del Dr. José Mana Velasco Ibarra por el triunvirato militar encabezado por el General Guillermo Rodríguez Lara, dictadura que realiza una obra cumbre en beneficio de la ciudad de Riobamba.

La Junta Militar designo como alcalde al Dr. Fernando Guerrero verdadero ejecutor de las grandes obras realizadas en la década del 70 en beneficio de Riobamba con sus obras fundamentales las más grandes realizadas desde la inolvidable administración del Ing. Bolívar Chiriboga.

En los aledaños del final de la primera media década del siglo XX se inicia en Riobamba la nueva estructura municipal alcaldía y analizar ligeramente las etapas de Ilustres varones que pasaron por el sillón alcaldicio dejando huellas de su impecable trayectoria. En la actualidad se encuentra en funciones de alcalde de Riobamba el Dr. Ángel Yáñez Cabrera a partir del 5 de enero del 2005 y actualmente continúa ejerciendo sus funciones hasta agosto del 2009 en donde se posesionarán las nuevas autoridades elegidas por la ciudadanía de Riobamba.

Misión Institucional

Según Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, (2014), manifiesta que:

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba es una persona jurídica de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera que formula y ejecuta los planes de desarrollo y ordenamiento territorial, cuya finalidad es promover el desarrollo económico y sustentable del territorio; aplicando políticas ambientales, fortaleciendo los consejos de seguridad y protección integral, patrocinando la cultura, artes, actividades deportivas y recreativas a través de alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas que permitan articular esfuerzos y optimizar recursos; bajo los principios de transparencia, respeto, solidaridad, equidad y trabajo en equipo.

Visión Institucional

Según Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, (2014), manifiesta que:

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, fortalecido, líder, eficiente y eficaz que promueva el ordenamiento territorial y la seguridad ciudadana, desarrollo económico, ambiental y social, mejorando la calidad de vida de la población a través de la dotación de servicios básicos, infraestructura, vialidad, generación de empleo, respetando la cultura y el ambiente, con un sistema democrático de participación ciudadana que propicie la integración de la comunidad con su Gobierno Municipal.

Valores Institucionales

Según Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, (2014), manifiesta que:

- **Responsabilidad:** La Ilustre Municipalidad de Riobamba cuenta con personal altamente responsable para cumplir con las tareas a ellos asignados en beneficio de la ciudadanía en

general. El alcalde es el representante legal de la municipalidad y responsable de la administración municipal junto con el procurador síndico la representará judicial y extrajudicialmente.

- **Liderazgo:** La institución tiene la capacidad de influir en sus colaboradores para mejorar los servicios que otorga a la ciudadanía.
- **Iniciativa y Creatividad:** La municipalidad de Riobamba emprende nuevos proyectos necesarios y urgentes para satisfacer las necesidades inmediatas de la ciudadanía.
- **Puntualidad:** El personal que labora en la Ilustre Municipalidad de Riobamba cumple con el horario de trabajo establecido.
- **Eficiencia y Eficacia:** Es una institución que procura cumplir con todos sus objetivos planteados priorizando la optimización de los recursos con los que cuenta.
- **Honradez y Transparencia:** Todas las actividades que desarrolla la ilustre municipalidad de Riobamba son de conocimiento público y se desarrollan
- **Perseverancia:** En caso de existir problemas en la consecución de un objetivo la institución otorga los recursos necesarios hasta que se lleguen a cumplir con dichos objetivos.
- **Objetividad:** Atender con eficiencia, eficacia y economía las necesidades de la ciudadanía para contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de sus habitantes.
- **Trabajo en Equipo:** Los trabajos que se realiza en la municipalidad de Riobamba son coordinados por cada uno de los departamentos y ejecutados en grupos de trabajo.
- **Ética Profesional:** La municipalidad de Riobamba cumple y hace cumplir las leyes, reglamentos y ordenanzas a los funcionarios, empleados y trabajadores.
- **Respeto:** Dentro de la municipalidad de Riobamba se expresa respeto en los diferentes niveles jerárquicos.

CAPÍTULO I

1. MARCO REFERENCIAL

1.1. Marco teórico

1.1.1. Definición de auditoría

Según Sotelo Asef, J. (2018, p.97) nos da a conocer que:

La auditoría tiene un papel fundamental en el correcto funcionamiento de las organizaciones y se aplica desde los inicios de las teorías administrativas, es una herramienta que permite dar cumplimiento a las metas que la alta dirección se ha propuesto alcanzar. (p.97)

Para Zambrano & Armada, (2017) manifiesta que:

La auditoría inicia desde el momento en que los recursos financieros y productivos son asignados a personas en las cuales se deposita la confianza para su correcto funcionamiento, permitiendo detectar irregularidades e inconsistencias en el manejo de recursos, y determinar si las personas encargadas de informar estas anomalías lo están haciendo con la debida responsabilidad. (p.387)

1.1.1.1. *Objetivos de la auditoría*

Según Uriarte, J. (2019) manifiesta que: “Toda auditoría tiene como finalidad brindar credibilidad y asistir a la empresa frente a los cambios en cuanto a la legislación vigente de tal modo que esta se encuentre en regla”.

1.1.2. Clasificación de la auditoría

También Uriarte, J. (2019) manifiesta que los tipos de auditorías son:

POR SU RELACIÓN

Auditorías internas. - Son efectuadas por los mismos miembros de la empresa.

Auditorías externas. - Quienes realizan las auditorías son personas que no pertenecen a la empresa que se desea auditar.

QUE SE AUDITA

Auditoría legal. - Se presenta documentación concerniente a las obligaciones impositivas que tenga una empresa o entidad.

Auditoría de certificación. - Sirve para evaluar el sistema de prevención de riesgos laborales de las empresas. Este tipo de auditorías son voluntarias mientras que las primeras son de carácter obligatorio.

SEGÚN SU ALCANCE

Alcance parcial. - Cuando se debe auditar solo una parte de la empresa.

Alcance global o total. - Cuando la totalidad de la empresa debe ser auditada.

SEGÚN SU OBJETO DE ESTUDIO

Auditoría de sistemas o especiales. - en este grupo encontramos otro tipo de auditorías dirigidas a evaluar otro tipo de factores no económicos, como es el caso de la auditoría de software, entre otros muchos.

Auditoría forense. - se realizan en las investigaciones criminales con el objetivo de esclarecer los hechos ocurridos.

Auditoría financiera. - también denominada auditoría contable. Se encarga de examinar y revisar los estados financieros y la preparación de informes de acuerdo con normas contables establecidas.

Auditoría ambiental. - se analizan todas las actividades de la empresa para controlar e intentar reducir al máximo el impacto que poseen el medioambiente.

1.1.3. Auditoría de gestión

Según (Escobar Rivera, Moreno Pino, & Cuevas Rodríguez, (2016) nos aclara que:

Para que una empresa sea eficiente y eficaz debe implementar un sistema de gestión que le permita diseñar mecanismos de control e involucrar a todas las áreas de la organización y así brindar un

mejor servicio, detectando deficiencias para mejorar los procesos y procedimientos adaptando todas las herramientas de control en una actual y moderna administración de recursos. (p.1)

Según Medina Acosta, (2010), define a la auditoría de gestión como:

El examen sistemático y profesional realizado generalmente por un auditor interno a la gestión operativa y administrativa, cuyo propósito es evaluar y medir el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos por la empresa, con la ayuda de índices, así como emitir un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones. (p.2)

1.1.3.1. *Importancia de la auditoría de gestión*

Para (Carrión, Mendoza Vincas, & Vera Álava, (2017) nos aclara que:

No se puede olvidar la importancia de mantener un sistema de auditoría de gestión interna en las organizaciones ya que su principal objetivo es brindar a todos los miembros de la organización información y asesoramiento que les permita tomar decisiones oportunas para el mejoramiento de las actividades y esto conlleva a mejorar los costos y sus ingresos. (p.908)

Según Bravo Avalos & López Salazar (2018) indica que:

La auditoría de gestión es importante por varias razones entre ellas, porque es aplicable a todas las operaciones que se realizan en la organización, gracias al examen exhaustivo que realiza este tipo de auditoría permite comprobar la veracidad, exactitud y autenticidad de las operaciones desarrolladas por la organización, es de gran utilidad para los administradores porque posibilita el incremento de la eficacia, la efectividad y la economía en el uso de recursos, intentando mejorar las operaciones y actividades que cumple la organización especialmente en las áreas críticas (p.1)

1.1.3.2. *Objetivos de la auditoría de gestión*

De acuerdo con Calero Mendoza & Burgos Burggos, (2016).

La auditoría de gestión se centra en puntos específicos para dar respuestas oportunas y permitir cumplirlos por medio de la alta dirección, estos puntos son: detectar herramientas eficaces realizando gestiones que ayuden al crecimiento de la empresa, dar soluciones que fortalezca a la organización para obtener rentabilidad y sobre todo verificar que tan comprometidos se

encuentran los colaboradores para el desempeño y cumplimiento de las actividades encomendadas. (p.2)

1.1.3.3. Alcance de la auditoría de gestión

Según Garrido Díaz, (2008), menciona acerca del alcance de la auditoría de gestión que “En la auditoría de gestión y resultados, el desarrollo concreto de un programa de trabajo depende de las circunstancias particulares de cada entidad”

Según Blanco Luna, (2012), nos aclara que:

En la auditoría de gestión, el desarrollo concreto de un programa de trabajo depende de las circunstancias particulares de cada entidad. Sin embargo, se señalan a continuación los enfoques que se le pueden dar al trabajo, dentro de un plan general, en las áreas principales que conforman la entidad:

Auditoría de gestión global del ente:

- Evaluación de la posición competitiva
- Evaluación de la estructura organizativa
- Balance social
- Evaluación del proceso de la dirección estratégica
- Evaluación de los cuadros directivos.

Auditoría de Gestión del sistema comercial:

- Análisis de la estrategia comercial
- Oferta de bienes y servicios
- Sistema de distribución física
- Política de precios
- Función publicitaria
- Función de ventas
- Promoción de ventas

Auditoría de gestión del sistema financiero

- Capital de trabajo

- Inversiones
- Financiamiento a largo plazo
- Planeación financiera

Área internacional Auditoría de gestión del sistema de producción:

- Diseño del sistema
- Programación de la producción
- Control de calidad
- Almacén e inventarios
- Productividad técnica y económica
- Diseño y desarrollo de productos

Auditoría de gestión de los recursos humanos

- Productividad
- Clima laboral
- Políticas de promoción e incentivos
- Políticas de selección y formación
- Diseño de tareas y puestos de trabajo

Auditoría de gestión de sistema administrativo

- Análisis de proyectos y programas
- Auditoría de la función de procesamiento de datos
- Auditoría de procedimientos administrativos y formas de control interno en las áreas funcionales. (pp. 41-42)

1.1.3.4. *Beneficios de la auditoría de gestión*

Según Armas García, (2008), nos da a conocer los beneficios de la auditoría de gestión:

- Permite identificar las áreas problemáticas, las causas relacionadas y las soluciones para mejorar.

- Localizar las oportunidades para eliminar desperdicios e ineficiencias, lo que es significativo en las auditorías de gestión, sin embargo, hay que tener cuidado con las reducciones de costos a corto plazo que causan problemas a largo plazo.
- Identificar los criterios para medir el logro de metas y objetivos de la organización.
- Habilitar un canal adicional de la comunicación entre los niveles de operación y la alta gerencia.
- Generalmente el personal que trabaja en operaciones es más consciente de los problemas y las causas que el personal de la gerencia, por lo que una de las ventajas de la auditoría de gestión es la capacidad de los auditores de transmitir preocupaciones operacionales a la gerencia.
- Emitir una evaluación independiente y objetiva de las operaciones. (pp. 9-10)

1.1.4. Normas que rigen la actividad de auditoría

Según Armas García, (2008), nos aclara las normas que rigen una auditoría:

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, tanto las que se establecen por los organismos globales, a nivel internacional, como las que se establecen a nivel de los respectivos países, por sus entidades fiscalizadoras superiores, en sentido general, se estructuran y consisten en:

a) NORMAS GENERALES

Están referidas a la ética y a la capacidad profesional del personal, a la independencia de la organización de auditoría y de sus trabajadores, al debido cuidado profesional con que debe practicarse la auditoría y prepararse los informes respectivos, y a la aplicación de controles de calidad.

b) NORMAS DE EJECUCIÓN DEL TRABAJO

Estas normas tienen el objetivo de establecer los criterios o pautas generales que constituyen las reglas que el auditor debe seguir en la ejecución de la auditoría. Las Normas de Ejecución constituyen el marco de referencia para ejecutar y dirigir las auditorías. Están relacionadas con las Normas Generales y con las de preparación de informes, pues los resultados que se obtienen cuando se aplican las Normas de Ejecución, son la fuente principal del contenido del informe de auditoría.

c) NORMAS DE ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES

Estas normas tienen como objetivo establecer criterios o pautas acerca de la información que rinden los auditores y deben cubrir aspectos relacionados con:

- Comunicar los resultados de la auditoría a los dirigentes o funcionarios de los niveles de dirección que correspondan.
- Reducir el riesgo de que los resultados sean mal interpretados.
- Poner los resultados a disposición de las entidades o personas facultadas para su conocimiento y efectos pertinentes.
- Facilitar el seguimiento para determinar si se han adoptado las medidas correctivas apropiadas. (Pág. 10-11)

1.1.5. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)

Según Mendivil Escalante, (2000), se refiere a las NAGAS como: “Las normas de auditoría son los requisitos mínimos de calidad relativos a la personalidad del auditor, el trabajo que desempeña y a la información que rinde como resultado de este trabajo”. (Pág. 23)

Según Wittington & Pany, (2001), afirma que:

Si todos tienen una buena preparación técnica y si realizan las auditorías con habilidad, meticulosidad y juicio profesional, aumentará el prestigio de los contadores y el público dará mayor importancia a la opinión que los auditores incorporan a los estados financieros.

Normas Generales o Personales

1. **Entrenamiento y Capacidad Profesional.** - La auditoría la realizará una persona o personas que tengan una formación técnica adecuada y competencia como auditores.
2. **Independencia.** - En todos los asuntos concernientes a ella, el auditor o auditores mantendrán su independencia de actitud mental.
3. **Cuidado y Esmero Profesional.** - Debe ejercerse el debido cuidado profesional al planear y efectuar la auditoría y al preparar el informe.

Normas de Ejecución del Trabajo

1. El trabajo se planeará adecuadamente y los asistentes –si lo hay- deben ser supervisados rigurosamente.
2. Se obtendrá un conocimiento suficiente del control interno, a fin de planear la auditoría y determinar la naturaleza, el alcance y la extensión de otro procedimiento de la auditoría.
3. Se obtendrá evidencia suficiente y competente mediante la inspección, la observación y la confirmación, con el fin de tener una base razonable para emitir una opinión respecto a los estados financieros auditados.

Normas de Información

1. El informe indica si los estados financieros están presentados conforme a los principios de contabilidad generalmente aceptados.
2. El informe especificará las circunstancias en que los principios no se observaron consistentemente en el periodo actual respecto al periodo anterior.
3. Las revelaciones informativas de los estados financieros se considerarán razonablemente adecuadas salvo que se especifique lo contrario en el informe.
4. El informe contendrá una expresión de opinión referente a los estados financieros tomados en su conjunto o una aclaración de que no se puede expresar una opinión. En este último caso, se indicarán los motivos. En los casos en que el nombre del auditor se relacione con los estados financieros, el informe incluirá una indicación clara del tipo de su trabajo y del grado de responsabilidad que va a asumir. (Págs. 28-29)

1.1.6. Fases de la auditoría

Según la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, (2003), manifiesta que:

De conformidad con la normativa de auditoría vigente, el proceso de la auditoría comprende las fases de: planificación, ejecución del trabajo y comunicación de resultados.

- **PLANIFICACIÓN**

La planificación de la auditoría comprende el desarrollo de una estrategia global para su administración, al igual que el establecimiento de un enfoque apropiado sobre la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría que deben aplicarse. El planeamiento

también permitirá que el equipo de auditoría pueda hacer uso apropiado del potencial humano disponible. (p. 1)

- **EJECUCION DEL TRABAJO**

La fase de ejecución del trabajo se concreta con la aplicación de los programas elaborados en la planificación específica y el cumplimiento de los estándares definidos en el plan de la auditoría. (p. 1)

- **COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

En esta fase se procede a la elaboración del informe, en donde el equipo de auditoría comunica a los funcionarios de la entidad auditada los resultados obtenidos durante todo el proceso de ejecución de la auditoría. (p.1)

1.1.7. Componentes del COSO III



Figura 1-1. Componentes Coso III
Fuente: González Martínez (2013)

Según González Martínez (2013), menciona que los componentes del Control Interno emitidos por el COSO III, son los siguientes:

a) Entorno de Control

Es el ambiente donde se desarrollan todas las actividades organizacionales bajo la gestión de la administración. El entorno de control es influenciado por factores tanto internos como externos, tales como la historia de la entidad, los valores, el mercado, y el ambiente competitivo y

regulatorio. Comprende las normas, procesos y estructuras que constituyen la base para desarrollar el control interno de la organización. Este componente crea la disciplina que apoya la evaluación del riesgo para el cumplimiento de los objetivos de la entidad, el rendimiento de las actividades de control, uso de la información y sistemas de comunicación, y conducción de actividades de supervisión. Para lograr un entorno de control apropiado deben tenerse en cuenta aspectos como la estructura organizacional, la división del trabajo y asignación de responsabilidades, el estilo de gerencia y el compromiso.

b) Evaluación de riesgos

Este componente identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la organización. Toda organización debe hacer frente a una serie de riesgos de origen tanto interno como externo, que deben ser evaluados. Estos riesgos afectan a las entidades en diferentes sentidos, como en su habilidad para competir con éxito, mantener una posición financiera fuerte y una imagen pública positiva. Por ende, se entiende por riesgo cualquier causa probable de que no se cumplan los objetivos de la organización. De esta manera, la organización debe prever, conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta, para establecer mecanismos que los identifiquen, analicen y disminuyan. Este es un proceso dinámico e iterativo que constituye la base para determinar cómo se gestionaran los riesgos.

c) Actividades de control

En el diseño organizacional deben establecerse las políticas y procedimientos que ayuden a que las normas de la organización se ejecuten con una seguridad razonable para enfrentar de forma eficaz los riesgos. Las actividades de control se definen como las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de los objetivos. Según su naturaleza pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas. Las actividades de control conforman una parte fundamental de los elementos de control interno. Estas actividades están orientadas a minimizar los riesgos que dificultan la realización de los objetivos generales de la organización. Cada control que se realice debe estar de acuerdo con el riesgo que previene, teniendo en cuenta que demasiados controles son tan peligrosos como lo es tomar riesgos excesivos. Estos controles permiten:

- Prevenir la ocurrencia de riesgos innecesarios.
- Minimizar el impacto de las consecuencias de los mismos.
- Restablecer el sistema en el menor tiempo posible

d) Información y comunicación

El personal debe no solo captar una información sino también intercambiarla para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones. Por lo tanto, este componente hace referencia a la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización identifican, capturan e intercambian información.

La información es necesaria para que la entidad lleve a cabo las responsabilidades de control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos. La gestión de la empresa y el progreso hacia los objetivos establecidos implican que la información es necesaria en todos los niveles de la empresa. En este sentido, la información financiera no se utiliza solo para los estados financieros, sino también en la toma de decisiones.

e) Supervisión del sistema de control - Monitoreo

Todo el proceso ha de ser monitoreado con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo; así mismo, el Sistema de Control Interno debe ser flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias. Las actividades de monitoreo y supervisión deben evaluar si los componentes y principios están presentes y funcionando en la entidad. Es importante determinar, supervisar y medir la calidad del desempeño de la estructura de control interno, teniendo en cuenta:

Las actividades de monitoreo durante el curso ordinario de las operaciones de la entidad.

- Evaluaciones separadas.
- Condiciones reportables.
- Papel asumido por cada miembro de la organización en los niveles de control.

Es importante establecer procedimientos que aseguren que cualquier deficiencia detectada que pueda afectar al Sistema de Control Interno sea informada oportunamente para tomar las decisiones pertinentes. Los sistemas de control interno cambian constantemente, debido a que los

procedimientos que eran eficaces en un momento dado, pueden perder su eficacia por diferentes motivos, como la incorporación de nuevos empleados, restricciones de recursos, entre otros.

1.1.8. Control Interno

Por otro lado, Ferreti (2015, p. 4) asevera que el control interno es el “conjunto de elementos, normas y procedimientos a lograr, a través de una efectiva planeación, ejecución y control, el ejercicio eficiente de la gestión, para el logro de los fines de la organización”.

Según la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, (2003), en su artículo 8 manifiesta que:

El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución, que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos y se alcancen los objetivos institucionales. Constituyen elementos del control interno: el entorno de control; la organización; la idoneidad del personal; el cumplimiento de los objetivos institucionales; los riesgos institucionales en el logro de tales objetivos institucionales y las medidas adoptadas para afrontarlos; el sistema de información; el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas; y, la corrección oportuna de las deficiencias de control.

1.1.8.1. Objetivos del control interno

Según Contraloría General de la República de Perú, (2014), nos da a conocer que:

Entre sus objetivos, el Control Interno busca:

- a) Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.
- b) Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.
- c) Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones.
- d) Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- e) Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.
- f) Promover el cumplimiento por parte de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado.
- g) Promover que se genere valor público a los bienes y servicios destinados a la ciudadanía

1.1.8.2. Importancia del control interno

Según Contraloría General de la República de Perú, (2014), nos da a conocer que:

El Control Interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad. Su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos. A continuación, se presentan los principales beneficios.

- a) La cultura de control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento.
- b) El Control Interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, subprocesos y actividades en donde se implemente.
- c) El Control Interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción.
- d) El Control Interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.
- e) El Control Interno facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias.

Tabla 1-1: Principales modelos de control interno

MODELO	PAÍS DE ORIGEN	PROPÓSITO	ASPECTOS IMPORTANTES
COSO Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission	Estados Unidos	Apoyar a la dirección para un mejor control de la organización.	Incluye la identificación de riesgos internos y externos o los asociados al cambio.
			Resalta la importancia de la planificación y la supervisión.
			Plantea pirámide de componentes de control interrelacionados.
CoCo Criteria of Control Board	Canadá	Ayuda a las organizaciones a perfeccionar el proceso de toma de decisiones a través de una mejor comprensión del control, del riesgo y de la dirección.	Se sustenta en la teoría general de sistemas y de la contingencia
			Resalta la importancia de la definición y adopción de normas y políticas.
			Plantea que la planeación estratégica proporciona sentido a la dirección.
			Define 20 criterios para diseño, desarrollo y modificación del control.
ACC Australian Control Criteria	Australia	Ayuda a las organizaciones a perfeccionar el proceso de toma de decisiones, dándole importancia a los trabajadores y a otros grupos de interés en el cumplimiento de los objetivos.	Resalta la importancia del autocontrol y confianza mutua
			Hace énfasis en los conocimientos y habilidades para el desarrollo de una actividad.
			Incluye un modelo de gestión de riesgos.

Cadbury	Reino Unido	Adopta una comprensión de control más amplia. Brinda mayores especificaciones en la definición de su enfoque sobre el sistema de control.	Se soporta en el sistema COSO, exceptuando lo referente a sistemas de información, lo cual se incorpora en otros elementos.
---------	-------------	---	---

Fuente: Contraloría General de la República de Perú

Realizado por: Agualongo, B, 2020.

1.1.9. Indicadores de gestión

De acuerdo con Roncancio, G. (2018), manifiesta que “Un indicador de gestión o indicador de desempeño (KPI, por sus siglas en inglés) es una forma de medir si una organización, unidad, proyecto o persona está logrando sus metas y objetivos estratégicos”

1.1.9.1. *Para que sirven los indicadores de gestión*

Según Roncancio, G. (2018), aclara que:

Existen múltiples usos y beneficios que el uso de indicadores de gestión puede aportar a una organización, sin embargo, los 4 que consideramos más significativos son los siguientes:

1. Los indicadores de gestión fortalecen la motivación del equipo de trabajo.
2. Los indicadores de gestión dan soporte e influyen en los objetivos estratégicos.
3. Los indicadores de gestión fomentan el crecimiento personal.
4. Los indicadores de gestión son críticos para la gestión del desempeño.

1.1.10. Las 7 “E” de auditoría

Economía

Raffino, M. (2020), nos da a conocer que:

La Economía es una ciencia social cuyo ámbito de interés lo constituyen los modos en que una sociedad se organiza a sí misma para satisfacer sus necesidades materiales e inmateriales de consumo, a través de un ciclo de producción, distribución e intercambio de bienes que idealmente se perpetúa en el tiempo.

Duran, A, (2012), nos manifiesta que:

- **Eficiencia**

Administración adecuada de recursos para brindar más servicios a menores costos.

- **Eficacia**

Cumplimiento de metas y objetivos, cuyo resultado le genera satisfacción a usuario.

- **Economía**

Aplicación de normas y requisitos básicos que detengan el impacto ambiental.

- **Equidad**

Distribución justa de recursos.

- **Ética**

Relacionada con ciertos valores: moral, disciplina y un sistema de conducta.

- **Efectividad**

Cumplimiento de objetivos propuestos.

1.1.11. Riesgos de auditoría

Ferrari, A. (2018) indica que los tipos de riesgo son:

Riesgo Inherente

Un riesgo inherente ocurre cuando una afirmación financiera inherente a una transacción cuenta, saldo o revelación, pueda ser susceptible de un error material antes de considerar cualquier control interno o externo relacionado.

Riesgo de control

Un riesgo de control se presenta cuando uno o más errores podrían no ser prevenidos, detectados y corregidos de manera oportuna por el sistema de control interno de la organización.

Riesgo de detección

El riesgo de detección se presenta cuando los procedimientos llevados a cabo por el auditor con miras a reducir el riesgo de auditoría a niveles aceptables no detecten la declaración de errores materiales en la información auditada de forma individual o cuando se agregue con otras declaraciones equivocadas.

1.1.12. Papeles de trabajo

Para González, M & Aldana, V. (2017) afirma que los papeles de trabajo:

Comprenden la totalidad de documentos que son preparados o recibidos por el auditor, durante el desarrollo de una auditoría para su sustento, de manera que, en conjunto, constituyen un compendio de la información utilizada y de las pruebas efectuadas en la ejecución de su trabajo, acompañado de las conclusiones que ha debido tomar para llegar a formarse su opinión profesional. (pp.101-142)

1.1.12.1. Importancia de los papeles de trabajo

Según Amador Sotomayor, (2008), manifiesta la importancia de los papeles de trabajo:

- Ayudan al auditor en la realización de su trabajo, siendo su principal instrumento.
 - Evidencian que se han seguido las normas de auditoría generalmente aceptadas.
 - Especifican los procedimientos y pruebas efectuadas, y su alcance.
 - Relacionan o ligan los registros de la entidad o empresa con el informe del auditor.
 - Constituyen la evidencia para sustentar el informe de auditoría, sus conclusiones y recomendaciones.
 - Son la prueba de la responsabilidad asumida por el auditor en el proceso de la investigación.
- (p.99)

1.1.12.2. Características de los papeles de trabajo

Según Amador Sotomayor, (2008), las características de los papeles de trabajo son:

En la auditoría los papeles de trabajo revisten características muy específicas según el tema sujeto a revisión, pero en general son: claridad, limpieza, precisión y referencia.

A continuación, se glosa en forma general cada una de ellas:

- **Caridad.** - Esta característica facilita en primera instancia la lectura de los papeles de trabajo y como aspecto de fondo, su análisis e interpretación.
- **Limpieza.** - Por su trascendencia, es recomendable que los papeles de trabajo no presten información con alteraciones que dificulten su interpretación.
- **Precisión.** - La información debe describir con certeza y de la forma más exacta el hecho en cuestión.
- **Referencia.** - Los papeles de trabajo deben indicar la fuente de información, es decir, deben aludir a un documento o suceso de la organización. (p.98)

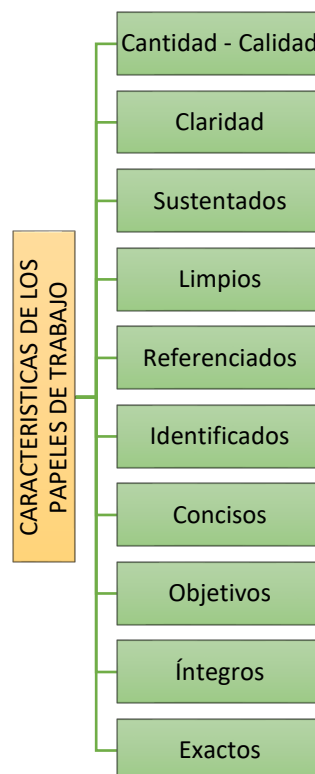


Gráfico 1-1. Características de los papeles de trabajo

Fuente: Amador Sotomayor, (2008)

Realizado por: Agualongo, Bryan, 2020

1.1.12.3. *Archivo de los papeles de trabajo*

Según Medina Acosta, (2010), nos habla sobre los papeles de trabajo:

La custodia de los papeles de trabajo varía de acuerdo con las circunstancias y criterio del auditor puesto que son de su propiedad y respaldo de su trabajo. Generalmente los papeles de trabajo son organizados por los auditores en dos tipos de archivos:

- a) **Archivo Corriente.** - Se elabora para examinar cada período de auditoría a realizar, constituyéndose en evidencia del trabajo desarrollado por el auditor, mostrando todas sus fases y sirviendo como respaldo para presentar el informe respectivo. (...)
- b) **Archivo Permanente.** - Contiene información de varios períodos de auditoría y son de utilidad en exámenes posteriores, representado con un sumo interés para el administrador de la aplicación y fuentes de amplia consulta relacionada con cada sistema o aplicación en particular. (p.44)

1.1.13. **Indicadores de gestión**

Según la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, (2003), manifiesta que:

Establecer un conjunto de criterios de orden técnico y alternativas válidas que pueden ser aplicados para establecer los indicadores de gestión que corresponden ser incorporados durante los procesos de planificación, evaluación y control de los proyectos, actividades y procesos a cargo de las entidades y organismos del Sector Público.

1.2. **Marco conceptual**

1.2.1. **Definición de auditoría**

Según los autores Tapia Iturriaga, Guevara Rojas & Castillo Prieto, (2016), definen a la Auditoría como: “La revisión sistemática de una actividad o de una operación para evaluar el cumplimiento de las reglas o criterios objetivos a que aquellas deben someterse” (p.16).

Según Arens et al., (2007), nos manifiesta que: “Auditoría es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente” (p.4).

1.2.2. Auditoría de gestión

Según Armas García, (2008, p.7), da a conocer que:

Es la revisión sistemática de las actividades de una organización o de un segmento de ella en relación con objetivos específicos. Tal revisión tiene tres propósitos esenciales: estimar el funcionamiento, identificar oportunidades de perfeccionamiento y desarrollar recomendaciones de mejoras o fomentar acciones [...].

Según Blanco Luna (2012, p.41) nos da a conocer que “La auditoría de gestión incluye el examen que realizaremos a la sociedad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por la compañía”.

1.2.3. Eficiencia

Según Varo, (1994, p.41) nos aclara que:

La eficiencia es la expresión que mide la capacidad de la actuación de un sistema o sujeto económico de lograr el cumplimiento de un objetivo minimizando el empleo de recursos; es la actuación económica en sentido estricto y supone hacer bien las cosas.

Según Chiavenato, (2000, p.3) se refiere a la eficiencia como aquella “Enfocada hacia la búsqueda de la mejor manera de hacer o ejecutar las tareas (métodos), con el fin de que los recursos se utilicen del modo más racional posible”.

1.2.4. Eficacia

Según Chiavenato, (2000, p.3) da a conocer que la eficacia es “El logro de los objetivos previstos es competencia de la eficacia. Logro de los objetivos mediante los recursos disponibles. Logro de los objetivos y vuelve la atención a los aspectos externos de la organización”.

De acuerdo con lo que De Oliveira Da Silva, (2002, p.20) aclara la eficacia “está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado”

1.2.5. FODA

Según Thompson, Gamble, Peteraf, y Strickland , (2012, p.23) establecen que “el análisis FODA estima el efecto que una estrategia tiene para lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación externa, esto es, las oportunidades y amenazas”.

Según Glagovsky, (2001), nos manifiesta que:

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

1.2.6. Control Interno

De acuerdo con lo que manifiesta De Prado, (2018), “El Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable [...]”.

De acuerdo con la Norma Internacional de Auditoría, (2013), nos manifiesta que: “El control interno se refiere a los procesos, políticas, y procedimientos diseñados por la Dirección para asegurarse de obtener información financiera fiable y de preparar los estados financieros de acuerdo con el marco de referencia de contabilidad aplicable”.

1.2.7. Recursos públicos

De acuerdo con la Contraloría General del Estado, (2003, p.1), en el artículo 2 nos aclara que:

Recursos Públicos son, todos los bienes, fondos, títulos, acciones, participaciones, activos, rentas, utilidades, excedentes, subvenciones y todos los derechos que pertenecen al Estado y a sus instituciones, sea cual fuere la fuente de la que procedan, inclusive los provenientes de préstamos, donaciones y entregas [...].

1.2.8. Objetivos

Según Arias, (1998, p.37), nos da a conocer que “Los objetivos de investigación son metas que se traza el investigador en relación con los aspectos que desea indagar y conocer. Estos expresan un resultado o producto de labor investigativa”.

Según Tamayo, (2012, p.141), aclara que:

Los objetivos en una investigación son los enunciados claro y preciso de los propósitos por los cuales se lleva la investigación, de manera que, el objetivo del investigador es llegar a tomar decisiones y a desarrollar una teoría que le permita garantizar y resolver en la misma forma, problemas semejantes en el futuro.

1.3. Idea a defender

Con la realización de la auditoría de gestión a los procesos del Departamento de Cartera Vencida del gobierno autónomo descentralizado del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, se determinará los niveles de eficiencia, eficacia en el uso de los recursos públicos y en el logro de los objetivos institucionales.

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque investigativo

2.1.1. Enfoque cualitativo

Según Martínez, (2013), nos manifiesta que:

Un enfoque cualitativo de la investigación permite alcanzar un análisis sistemático de información más subjetiva. A partir de ideas y opiniones sobre un determinado asunto, se abre el análisis no estadístico de los datos, que luego son interpretados de una forma subjetiva pero lógica y fundamentada.

Tomando en cuenta la definición antes mencionada podemos decir que se deberá conocer y analizar las posibles causas para así dar solución a las problemáticas existentes mediante el contacto y dialogo directo con todo el personal del Departamento de Cartera Vencida.

2.1.2. Exploratorio

Según Castellero Mimenza, (2017), nos da a conocer que:

Este tipo de investigación se centra en analizar e investigar aspectos concretos de la realidad que aún no han sido analizados en profundidad. Básicamente se trata de una exploración o primer acercamiento que permite que investigaciones posteriores puedan dirigirse a un análisis de la temática tratada.

Basándonos en la definición anterior se procederá con un diagnostico situacional al Departamento de Cartera Vencida para su posterior análisis e investigación de los problemas potenciales que afecten el cumplimiento de los objetivos planteados por dicho departamento.

2.1.3. Descriptivo

Según Castellero Mimenza, (2017), nos expresa que “Describe fenómenos sociales o clínicos en una circunstancia temporal y geográfica determinada. Su finalidad es describir y/o estimar parámetros. Se describen frecuencias y/o promedios; y se estiman parámetros con intervalos de confianza”.

La investigación será de carácter descriptivo ya que se procederá a la agrupación de datos y descripción de los procesos que se lleva a cabo dentro del Departamento de Cartera Vencida para así determinar que parte del proceso genera la problemática existente.

2.2. Métodos de investigación

2.2.1. Método inductivo

Según Pereda, (1987), nos aclara que:

El Método inductivo, cuando se emplea como instrumento de trabajo, es un procedimiento en el que, comenzando por los datos, se acaba llegando a la teoría. Por tanto, se asciende de lo particular a lo general. La secuencia metodológica propuesta por los inductivistas es la siguiente:

1. Observación y registro de los hechos.
2. Análisis de lo observado.
3. Establecimiento de definiciones claras de cada concepto obtenido.
4. Clasificación de la información obtenida.
5. Formulación de los enunciados universales inferidos del proceso de investigación que se ha realizado. (p.21)

Tomando en cuenta que este método parte de datos específicos hacia lo general, se lo aplicará en la investigación mediante el análisis exhaustivo de las posibles causas que generen la problemática, para así dar a conocer las posibles soluciones y cumplir con los objetivos previstos del Departamento de Cartera Vencida.

2.2.2. Método deductivo

Según Pereda, (1987), nos ilustra manifestando que:

Dos objetivos fundamentales de la ciencia son: dar respuestas válidas a preguntas significativas, así como realizar predicciones. Las explicaciones científicas deben cumplir dos requisitos sistemáticos: el de relevancia y el de contrastabilidad:

- A) La relevancia explicativa hace referencia a que debe referirse a hechos que sean significativos para el asunto que se considere. Por tanto, una explicación no será científica, si alude a hechos irrelevantes respecto de la cuestión a dilucidar.

B) Las explicaciones se exige que puedan ser contrastadas empíricamente, y, por tanto, que exista la posibilidad de confirmarlas o refutarlas. (p.22)

Tomando en cuenta que este método parte de datos generales hacia lo específico, se lo aplicará en la investigación mediante la recopilación de datos y evidencias documental de dicho Departamento, adicionalmente se obtendrá información de fuentes secundarias ya sean libros, revistas científicas, artículos, sitios web, etc. para así tener un ambiente más claro del problema a resolver.

2.3. Tipo de investigación

2.3.1. Documental

Según Baena Paz, (2017), nos manifiesta que “La investigación documental es una técnica que consiste en la selección y compilación de información a través de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, bibliotecas, bibliotecas de periódicos, centros de documentación e información”. (p.54)

Este tipo de investigación se la llevará a cabo cuando se recopile información secundaria obtenida de libros, artículos científicos, revistas, web gracias, etc. necesarias para tener una base teórica que nos sirva de sustento de nuestro trabajo de investigación.

2.3.2. De campo

Según Cajal, (2019), nos aclara que “La investigación de campo o trabajo de campo es la recopilación de información fuera de un laboratorio o lugar de trabajo. Es decir, los datos que se necesitan para hacer la investigación se toman en ambientes reales no controlado”.

Esta técnica se aplicará mediante encuestas y entrevistas al personal del Departamento de Cartera Vencida para así tener un amplio conocimiento de los problemas suscitados que impiden el cumplimiento de los objetivos institucionales.

2.4. Técnicas de investigación

2.4.1. Encuesta

Según Casas Anguita, (2013), nos menciona que “La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz”.

Se aplicará la técnica de la encuesta en la investigación puesto que se pretende obtener una mayor cantidad y claridad de información, con una serie de preguntas cerradas aplicadas a los empleados del Departamento de Cartera Vencida, mismas que se procederán a analizar estadísticamente.

2.4.2. Entrevista

Según Amador, (2009), nos ilustra diciendo que “Una entrevista de investigación es aquella conversación cara a cara que se da entre el investigador (entrevistador) y el sujeto de estudio (entrevistado)”.

Esta técnica se la aplicará mediante un conversatorio directo con los empleados del Departamento de Cartera Vencida, para abarcar una mayor cantidad de información ya que ellos saben cuáles son las inconsistencias más comunes dentro del mismo.

2.4.3. Observación directa

Según Holmes, (2017), nos manifiesta que

La observación directa es un método de recolección de datos que consiste en observar al objeto de estudio dentro de una situación particular. Esto se hace sin intervenir ni alterar el ambiente en el que el objeto se desenvuelve. De lo contrario, los datos obtenidos no serían válidos.

La técnica se la aplicara mediante la observación por parte del auditor quien determinara los puntos críticos dentro del Departamento de Cartera Vencida tomando en cuenta su independencia y profesionalismo al momento de dar un veredicto oficial.

CAPÍTULO III

3. MARCO PROPOSITIVO

3.1. Resultados

De acuerdo con la encuesta aplicada al personal del Departamento de Cartera Vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba, con la finalidad de identificar los niveles de eficiencia y eficacia en los procesos de cobranza que lleva a cabo el departamento de cartera vencida se obtuvo la siguiente información.

3.1.1. Encuesta

1. ¿Conoce usted la misión y visión del municipio?

Tabla 2-3: Misión y visión

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	89%
NO	1	11%
	9	100%

Fuente: Encuesta

Realizado por: Agualongo, B, 2020.

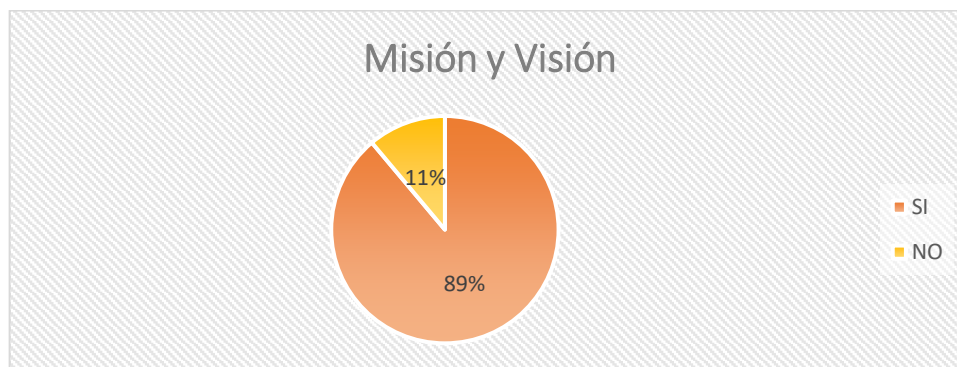


Gráfico 2-3. Misión y visión

Realizado por: Agualongo, B, 2020.

Análisis e interpretación:

Tomando en cuenta la encuesta aplicada al departamento de cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba podemos notar que el 89% del personal que labora en este departamento tiene conocimiento de la misión y visión; mientras que el 11% del personal lo desconoce, por lo que podemos decir que gran parte del personal tiene claro cuál es el propósito, meta u objetivo de la entidad en la que laboran.

2. ¿Usted tiene conocimiento de la estructura organizacional del municipio misma que facilitar una adecuada comunicación?

Tabla 3-3: Conocimiento de la estructura organizacional

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	100%
NO	0	0%
	9	100%

Fuente: Encuesta

Realizado por: Agualongo, B, 2020.

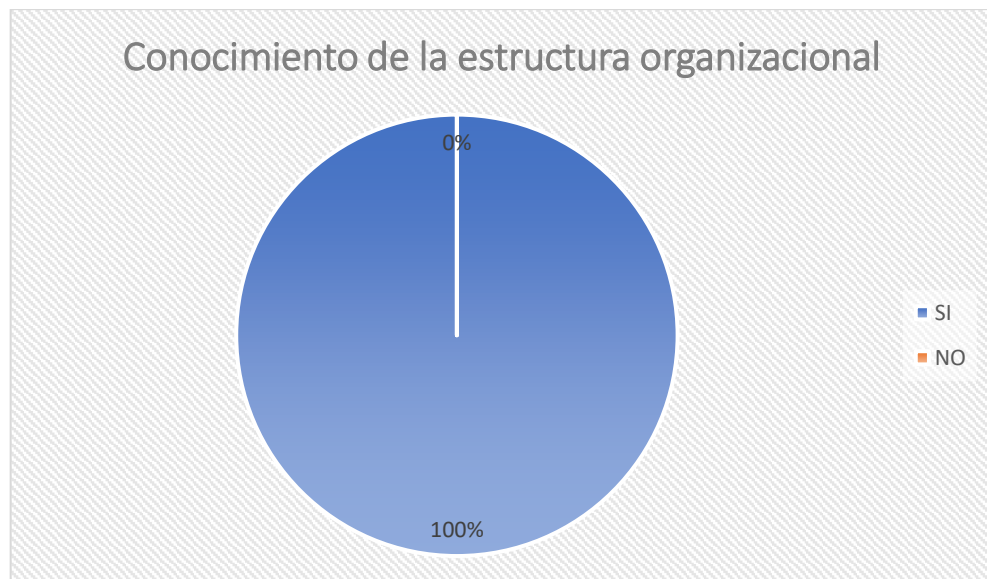


Gráfico 3-3. Conocimiento de la estructura organizacional

Realizado por: Agualongo, B, 2020.

Análisis e interpretación:

Mediante la aplicación de esta encuesta planteada podemos denotar que el 100% de los empleados que laboran en el departamento de cartera vencida tienen conocimiento de la estructura organizacional de la entidad lo cual facilita una adecuada comunicación con las autoridades competentes.

3. ¿El departamento de cartera vencida tiene fijadas metas de recaudación?

Tabla 4-3: Metas de recaudación

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	100%
NO	0	0%
	9	100%

Fuente: Encuesta

Realizado por: Agualongo, B, 2020.



Gráfico 4-3. Metas de recaudación

Realizado por: Agualongo, B, 2020.

Análisis e interpretación:

Tomando en cuenta la encuesta antes aplicada podemos darnos cuenta de que el 100% del personal que labora en el departamento de cartera vencida tiene muy claro las metas de recaudación; por lo que asumimos que los mismo se esfuerzan día a día para cumplir las metas estipuladas en un tiempo determinado.

4. ¿El departamento de cartera vencida tiene implementado procesos en su área?

Tabla 5-3: Implementación de procesos

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	89%
NO	1	11%
	9	100%

Fuente: Encuesta

Realizado por: Agualongo, B, 2020.

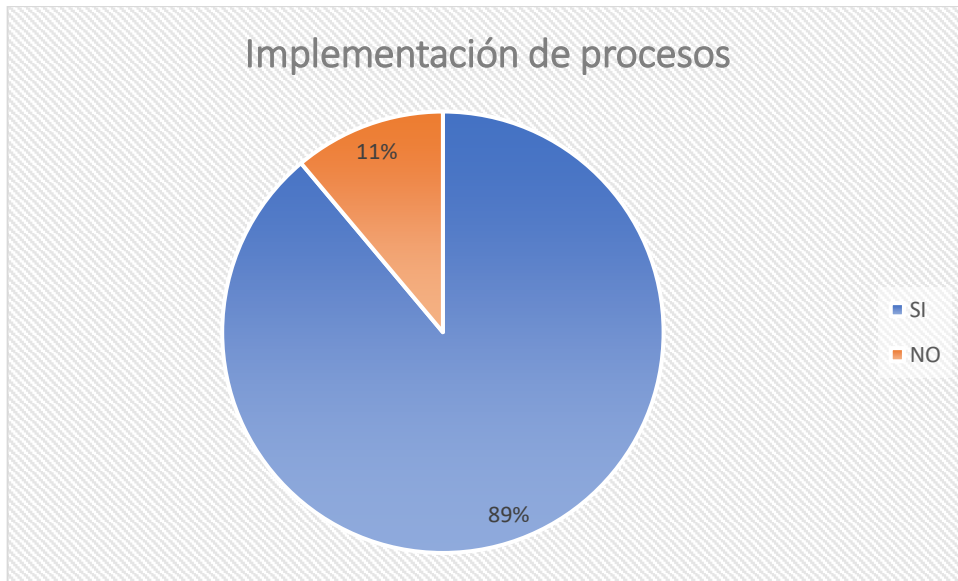


Gráfico 5-3. Implementación de procesos

Realizado por: Agualongo, B, 2020.

Análisis e interpretación:

Analizando la encuesta aplicada al departamento de cartera vencida se pudo denotar que el 89% del personal manifiesta que, si existen implementados procesos en esta área, mientras que el 11% del personal manifiesta de que no existen, por lo cual llegamos a la conclusión de que si están implementados procesos en esta área y que deberían ser puesta en conocimiento de todos los empleados.

5. ¿El departamento cuenta con los insumos necesarios para llevar a cabo sus actividades diarias?

Tabla 6-3: Cuentan con los insumos necesarios

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	78%
NO	2	22%
	9	100%

Fuente: Encuesta

Realizado por: Agualongo, B, 2020.

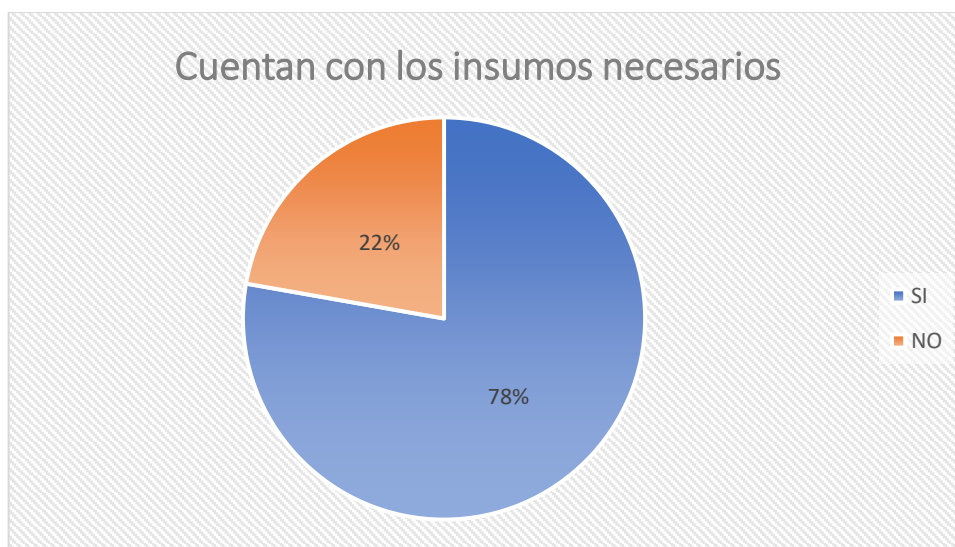


Gráfico 6-3. Cuentan con los insumos necesarios

Realizado por: Agualongo, B, 2020.

Análisis e interpretación:

Basándonos en los resultados arrojados por la encuesta podemos decir que el 22% del personal manifiesta que no cuentan con insumos necesarios; mientras que el 78% del personal que labora en el departamento de cartera vencida manifiesta que si cuentan con insumos necesarios para desempeñar sus actividades cotidianas; por lo que podemos concluir que el departamento si cuenta con los insumos necesarios para desempeñar sus actividades con normalidad.

6. ¿Considera usted que se cumplen las metas estipulas por el departamento?

Tabla 7-3: Cumplen con las metas estipuladas

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	78%
NO	2	22%
	9	100%

Fuente: Encuesta

Realizado por: Agualongo, B, 2020.

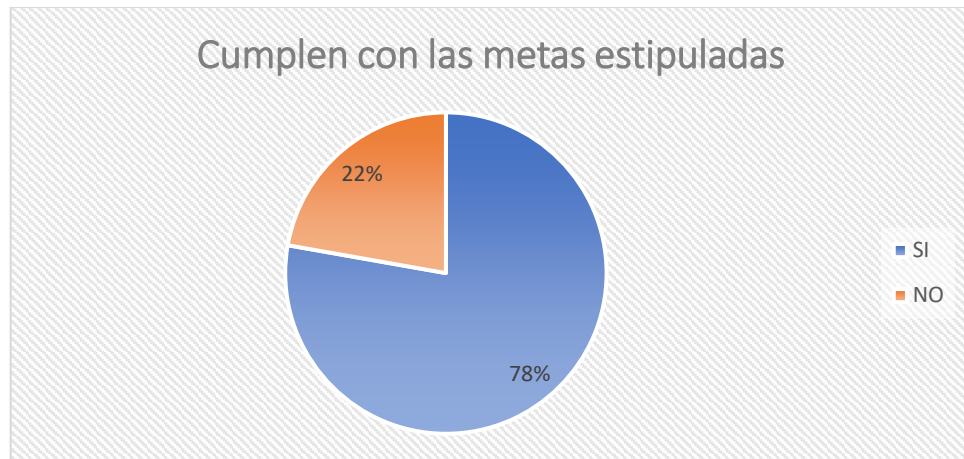


Gráfico 7-3. Cumple con las metas estipuladas

Realizado por: Agualongo, B, 2020.

Análisis e interpretación:

Basándonos en los resultados que arrojó la encuesta podemos decir con respecto al cumplimiento de metas que el 78% de los empleados consideran que cumplen con las metas estipuladas por dicho departamento, mientras que el 22% de los empleados no lo cumplen, es decir que las metas de recaudación estipuladas por el departamento de cartera vencida no se cumplen en su totalidad.

7. ¿El nuevo personal de trabajo recibe una adecuada inducción en su área de trabajo?

Tabla 8-3: Reciben una inducción adecuada

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	89%
NO	1	11%
	9	100%

Fuente: Encuesta

Realizado por: Agualongo, B, 2020.

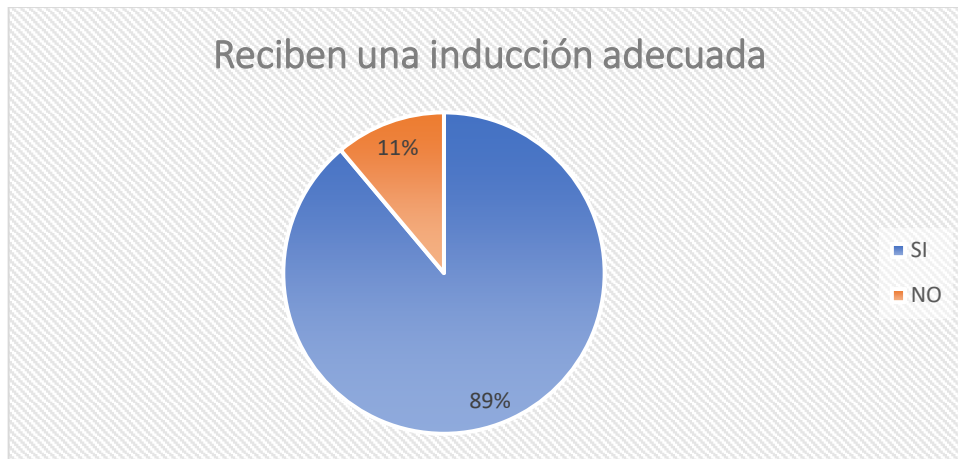


Gráfico 8-3. Reciben una inducción adecuada

Realizado por: Agualongo, B, 2020.

Análisis e interpretación:

Tomando en cuenta la encuesta aplicada al departamento de cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba notamos que el 89% del personal que labora en esta área ha recibido una inducción adecuada, mientras que el 11% del personal no lo recibió, por lo que podemos decir que gran parte del personal que labora en este departamento tienen conocimiento de los deberes y obligaciones que deben desempeñar en su área de trabajo.

8. ¿El municipio proporciona de los insumos necesarios al departamento de cartera vencida para que desempeñen sus actividades con normalidad?

Tabla 9-3: Proporcionan los insumos necesarios

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	33%
NO	6	67%
	9	100%

Fuente: Encuesta

Realizado por: Agualongo, B, 2020.

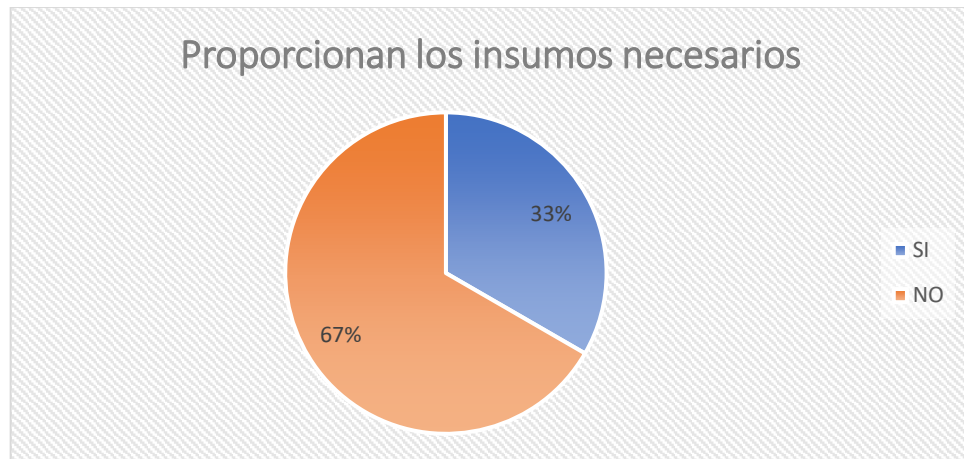


Gráfico 9-3. Proporcionan los insumos necesarios

Realizado por: Agualongo, B, 2020.

Análisis e interpretación

Tomando en cuenta los datos arrojados por la encuesta podemos darnos cuenta de que el 33% de los empleados manifiesta que, si se les proporciona los insumos necesarios, mientras que el 67% manifiesta que no los proporciona lo que nos lleva a concluir que el municipio no proporciona adecuadamente los insumos necesarios para que se pueda desempeñar las actividades con normalidad y así cumplir con las metas de recaudación estipuladas por tal departamento.

9. ¿El personal del departamento de cartera vencida cumple con cada una de las funciones asignada?

Tabla 10-3: El personal cumple con sus funciones

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	67%
NO	3	33%
	9	100%

Fuente: Encuesta

Realizado por: Agualongo, B, 2020.

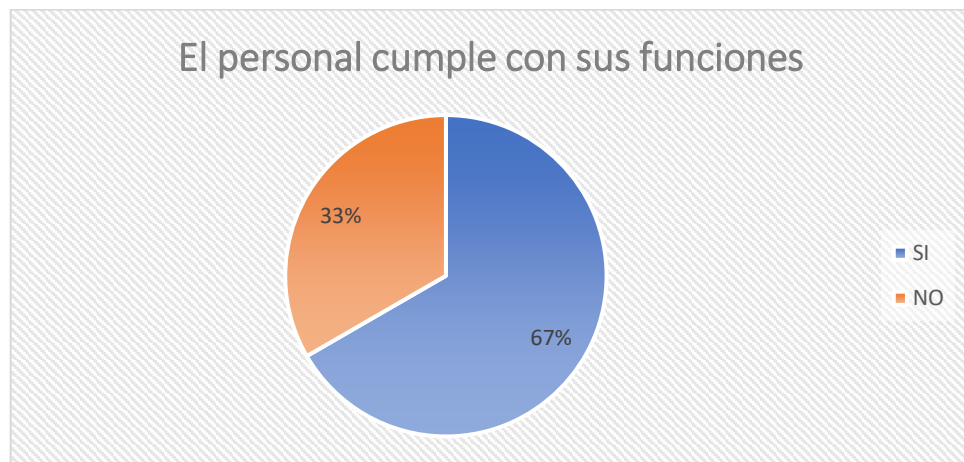


Gráfico 10-3. El personal cumple con sus funciones
Realizado por: Agualongo, B, 2020.

Análisis e interpretación:

Basándonos en los resultados de la encuesta aplicada podemos notar que el 67% de los empleados consideran que cumplen totalmente con las funciones asignadas, mientras que el 33% de los empleados no las cumple; esto influirá directamente en el cumplimiento de las metas establecidas por dicho departamento el cual se verán reflejado al final de cada periodo.

3.2. Título

Auditoría de gestión a los procesos del departamento de cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019.

3.3. Introducción

A través de un diagnóstico situacional del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba y tomando en cuenta los datos antes mencionados podemos darnos cuenta de que el Cantón Riobamba cuenta con una tasa de morosidad del 0,06% que si bien no representa un porcentaje alto en comparación al resto de cantones tiene un porcentaje que tiene repercusiones en el cumplimiento de los objetivos previstos por el GAD Municipal de Riobamba.

La propuesta acerca de la auditoría de gestión a los procesos del departamento de cartera vencida, parte en busca de la eficiencia, eficacia, economía en los procesos del departamento la misma que se compone de la siguiente manera:

FASE I: Conocimiento Preliminar, el mismo que se desarrollara mediante la aplicación de la metodología respectiva, ya que se desarrolla en base a la implementación del sistema COSO III al Jefe del departamento de cartera vencida del GAD Municipal de Riobamba de tal manera que se establezca un conocimiento previo sobre el proceso de recuperación de cartera.

FASE II: Ejecución, en esta fase se evalúa el proceso de recuperación de cartera de tal manera que se pueda medir los niveles de eficiencia, eficacia y economía en cada uno de los procesos de determinado departamento.

FASE III: Una vez analizado el proceso actual y ejecutado la evaluación y propuesta de mejora respectiva, se realiza el informe pertinente con las conclusiones y recomendaciones precisas, las mismas que sirvan como referencia para poder contribuir en el incremento de la eficiencia, eficacia, economía y ética en el proceso de recuperación de cartera vencida.

Objetivo general:

Ejecutar una auditoría de gestión al departamento de cartera vencida del GAD Municipal del Cantón Riobamba, período 2019, tendiente a la determinación de los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos públicos y en el logro de los objetivos institucionales.

Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de confianza del sistema de control interno a través de los componentes del COSO III.
- Evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía en los procesos del departamento de cartera vencida.
- Formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procesos del departamento.

3.4. Contenido de la propuesta

FASE I	Análisis los procesos del departamento de cartera vencida del GAD Municipal de Riobamba
FASE II	Determinación de puntos críticos en los procesos para la recuperación de cartera vencida
	Evaluación de los procesos de recuperación de cartera mediante la aplicación del cuestionario de control interno
	Identificación de los niveles de eficiencia, eficacia y economía cumplidos en el periodo mediante una matriz de control
FASE III	Informe final



<u>EQUIPO DE TRABAJO</u>	
<u>CARGOS</u>	<u>NOMBRES Y APELLIDOS</u>
AUDITOR JUNIOR:	SR. BRYAN REMIGIO AGUALONGO SILVA

Archivo permanente



Gobierno Autónomo
Descentralizado Municipal

RIOBAMBA

ARCHIVO PERMANENTE

3.4.1. Archivo permanente

ENTIDAD:	GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO:	DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
DIRECCIÓN:	5 DE JULIO Y GUAYAQUIL
NATURALEZA DEL TRABAJO:	AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO:	01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ÍNDICE DE ARCHIVO PERMANENTE
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

IAP
1/1

Índice de archivo permanente

ÍNDICE	DESCRIPCIÓN
IAP	Índice del archivo permanente
IGGAD	Información general del GAD Municipal del Cantón Riobamba
SBF	Simbología de flujogramas
HMC	Hoja de marcas
HRF	Hoja de referencias


Elaborado


B.R.A.S


Fecha:

21/10/2020

por:

	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA AUDITORÍA DE GESTIÓN RESEÑA HISTÓRICA PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>RH 3/3</p>		
<p>Reseña Histórica</p> <p>La dictadura de Román Castro y sus tres conmlitones designa alcalde al Dr. Arnaldo Merino, a este le sustituye el Dr. Augusto Alzamora, luego de estas dos administraciones tenemos la presencia en la silla alcaldicia de otro insigne riobambeño el Dr. Juan Vacacela Gallegos.</p> <p>Retoma al país el régimen constitucional y es electo alcalde el Dr. Raúl Zapater quien deja su cargo y le sustituye el Dr. Gilberto Marino y luego ocupa el Sr. Gonzalo Brito quién realizó una obra material. En 1971 se produce el derrocamiento del Dr. José Mana Velasco Ibarra por el triunvirato militar encabezado por el General Guillermo Rodríguez Lara, dictadura que realiza una obra cumbre en beneficio de la ciudad de Riobamba.</p> <p>La Junta Militar designo como alcalde al Dr. Fernando Guerrero Guerrero verdadero ejecutor de las grandes obras realizadas en la década del 70 en beneficio de Riobamba con sus obras fundamentales las más grandes realizadas desde la inolvidable administración del Ing. Bolívar Chiriboga. En los aledaños del final de la primera media década del siglo XX se inicia en Riobamba la nueva estructura municipal alcaldicia y analizar ligeramente las etapas de Ilustres varones que pasaron por el sillón alcaldicio dejando huellas de su impecable trayectoria. En la actualidad se encuentra en funciones de alcalde de Riobamba el Dr. Ángel Yáñez Cabrera a partir del 5 de enero del 2005 y actualmente continúa ejerciendo sus funciones hasta agosto del 2009 en donde se posesionarán las nuevas autoridades elegidas por la ciudadanía de Riobamba.</p>				
	<p>Elaborado por:</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>Fecha:</p>	<p>21/10/2020</p>

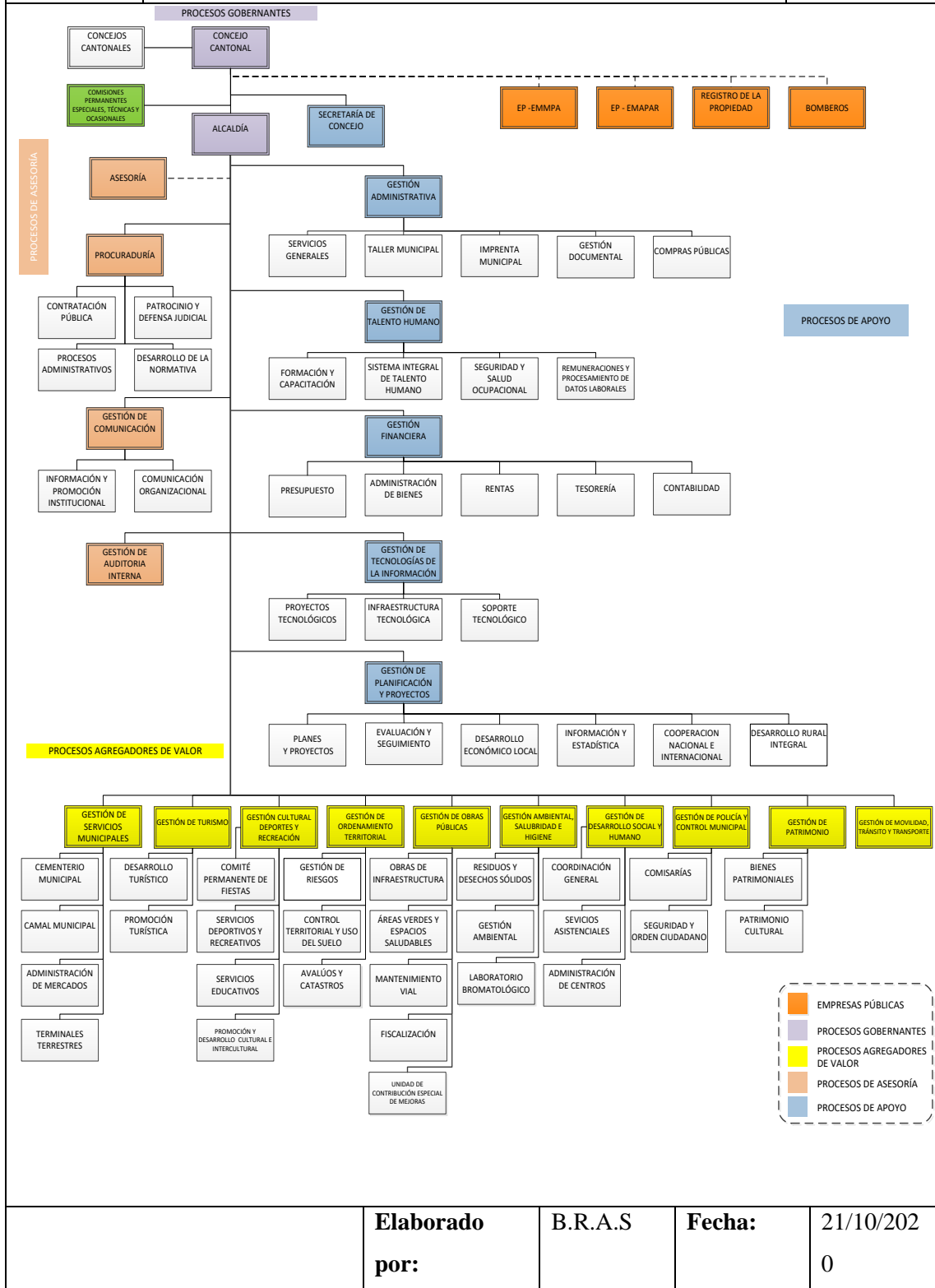
	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA AUDITORÍA DE GESTIÓN MISIÓN Y VISIÓN PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>MV 1/1</p>
<p>MISIÓN</p> <p>El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba es una persona jurídica de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera que formula y ejecuta los planes de desarrollo y ordenamiento territorial, cuya finalidad es promover el desarrollo económico y sustentable del territorio; aplicando políticas ambientales, fortaleciendo los consejos de seguridad y protección integral, patrocinando la cultura, artes, actividades deportivas y recreativas a través de alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas que permitan articular esfuerzos y optimizar recursos; bajo los principios de transparencia, respeto, solidaridad, equidad y trabajo en equipo.</p> <p>VISIÓN</p> <p>Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, fortalecido, líder, eficiente y eficaz que promueva el ordenamiento territorial y la seguridad ciudadana, desarrollo económico, ambiental y social, mejorando la calidad de vida de la población a través de la dotación de servicios básicos, infraestructura, vialidad, generación de empleo, respetando la cultura y el ambiente, con un sistema democrático de participación ciudadana que propicie la integración de la comunidad con su Gobierno Municipal.</p>		
<p>Elaborado por: B.R.A.S</p>		<p>Fecha: 2</p>

	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA AUDITORÍA DE GESTIÓN VALORES CORPORATIVOS PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>VC 1/1</p>		
<p>VALORES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad: La ilustre municipalidad de Riobamba cuenta con personal altamente responsable para cumplir con las tareas a ellos asignados en beneficio de la ciudadanía en general. • Liderazgo: La institución tiene la capacidad de influir en sus colaboradores para mejorar los servicios que otorga a la ciudadanía. • Iniciativa y Creatividad: La municipalidad de Riobamba emprende nuevos proyectos necesarios y urgentes para satisfacer las necesidades inmediatas de la ciudadanía. • Puntualidad: El personal que labora en la ilustre municipalidad de Riobamba cumple con el horario de trabajo establecido. • Eficiencia y Eficacia: Es una institución que procura cumplir con todos sus objetivos planteados priorizando la optimización de los recursos con los que cuenta. • Honradez y Transparencia: Todas las actividades que desarrolla la ilustre municipalidad de Riobamba son de conocimiento público y se desarrollan • Perseverancia: En caso de existir problemas en la consecución de un objetivo la institución otorga los recursos necesarios hasta que se lleguen a cumplir con dichos objetivos. • Objetividad: Atender con eficiencia, eficacia y economía las necesidades de la ciudadanía para contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de sus habitantes. • Trabajo en Equipo: Los trabajos que se realiza en la municipalidad de Riobamba son coordinados por cada uno de los departamentos y ejecutados en grupos de trabajo. 				
	<p>Elaborado por:</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>Fecha:</p>	<p>21/10/2020</p>



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

OE
1/1














GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
SIMBOLOGÍA DE FLUJOGRAMAS
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

SF
1/1

Simbología de flujogramas

Tabla 11-3: Simbología de flujogramas

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Inicio y fin
	Actividad
	Documento
	Procedimiento de verificación o decisión
	Conector de página
	Conector
	Secuencia de procedimientos
	Retorno o siguiente instrucción en los procesos de decisión
	Punto crítico

Fuente: (Franklin, 2009, p.301)

Realizado por: Agualongo, Bryan, 2020

Elaborado
por:

B.R.A.S

Fecha:

21/10/2020



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ÍNDICE DE MARCAS
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

IM
1/1

SIGNIFICADO	MARCAS
Verificado	V
Debilidad	D
Sumatoria	Σ
Hallazgo	H
Anexo	X

Elaborado
por:

B.R.A.S

Fecha:

21/10/2020




GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019


IPT
1/1

Índice de papeles de trabajo

NOMBRE DE LA CÉDULA	TIPO DE PAPEL DE TRABAJO	ÍNDICE ALFA-NUMÉRICO
Índice de Papeles de Trabajo	Descriptiva	IPT
Índice de Marcas	Descriptiva	IM
Programa de Auditoría	Descriptiva	PGA
Propuesta de Auditoría	Descriptiva	PPA
Carta de Aceptación	Descriptiva	CA
Carta de Compromiso	Descriptiva	CC
Contrato	Descriptiva	CT
Orden de Trabajo	Descriptiva	OT
Notificación de Inicio de Auditoría	Descriptiva	NIA
Solicitud de Información	Descriptiva	SI
Visita preliminar	Descriptiva	VP
Matriz FODA	Descriptiva	MFD
Memorando de Planificación	Descriptiva	MP

	Elaborado por:	B.R.A.S	Fecha:	21/10/2020
--	-----------------------	---------	---------------	------------

	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA AUDITORÍA DE GESTIÓN ÍNDICE DE ARCHIVO CORRIENTE PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>IAC 1/2</p>
FASE I: PLANIFICACIÓN		
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR		
Reseña histórica del GAD Municipal del Cantón Riobamba	RH	
Programa de planificación preliminar	PGA	
Propuesta de auditoría	PA	
Carta de compromiso	CC	
Carta de aceptación de servicios	AS	
Contrato de auditoría	CA	
Orden de trabajo	OT	
Notificación de inicio de auditoría	NIA	
Solicitud de información necesaria	SIN	
Visita preliminar	VP	
Análisis de matriz FODA	AFODA	
Memorándum de planificación	MP	
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA		
Programa de planificación específica	PGE	
Parámetros de calificación	PC	
Estructura del control interno	ECI	
Evaluación del control interno	EVCI	
Resumen de riesgo y confianza	RRC	
Informe del control interno	ICI	
FASE II: EJECUCIÓN		
Programa de auditoría	PGA	
Matriz de riesgo	MR	
Hoja de hallazgos	HH	
Hoja de indicadores	HI	
	<p>Elaborado por:</p>	<p>B.R.A.S Fecha: 21/10/2020</p>

	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA AUDITORÍA DE GESTIÓN ÍNDICE DE ARCHIVO CORRIENTE PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>			<p>IAC 2/2</p>
Informe de Control Interno	ICI			
Hoja de procesos	HP			
Hoja de flujogramas	FG			
FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS				
Programa de auditoría	PGA			
Notificación de cierre de trabajo	NCT			
Carta de presentación	CP			
Convocatoria para lectura del infirme	CLIF			
Informe Final	IF			
Acta de informe final	ACF			
	<p>Elaborado por:</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>Fecha:</p>	<p>21/10/2020</p>

Archivo corriente




Gobierno Autónomo
Descentralizado Municipal


RIOBAMBA

ARCHIVO CORRIENTE

3.4.2. Archivo corriente

ENTIDAD:	GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO:	DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
DIRECCIÓN:	5 DE JULIO Y GUAYAQUIL
NATURALEZA DEL TRABAJO:	AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO:	01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA AUDITORÍA DE GESTIÓN ÍNDICE DE ARCHIVO CORRIENTE PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>IAC 1/2</p>		
FASE I: PLANIFICACIÓN				
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR				
Reseña histórica del GAD Municipal del Cantón Riobamba	RH			
Programa de planificación preliminar	PGA			
Propuesta de auditoría	PA			
Carta de compromiso	CC			
Carta de aceptación de servicios	AS			
Contrato de auditoría	CA			
Orden de trabajo	OT			
Notificación de inicio de auditoría	NIA			
Solicitud de información necesaria	SIN			
Visita preliminar	VP			
Análisis de matriz FODA	AFODA			
Memorándum de planificación	MP			
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA				
Programa de planificación específica	PGE			
Parámetros de calificación	PC			
Estructura del control interno	ECI			
Evaluación del control interno	EVCI			
Resumen de riesgo y confianza	RRC			
Informe del control interno	ICI			
FASE II: EJECUCIÓN				
Programa de auditoría	PGA			
Matriz de riesgo	MR			
Hoja de hallazgos	HH			
Hoja de indicadores	HI			
	Elaborado por:	B.R.A.S	Fecha:	21/10/2020

	<p style="text-align: center;">GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA AUDITORÍA DE GESTIÓN ÍNDICE DE ARCHIVO CORRIENTE PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>		<p style="text-align: center;">IAC 2/2</p>
Informe de Control Interno	ICI		
Hoja de procesos	HP		
Hoja de flujogramas	FG		
FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS			
Programa de auditoría	PGA		
Notificación de cierre de trabajo	NCT		
Carta de presentación	CP		
Convocatoria para lectura del infirme	CLIF		
Informe Final	IF		
Acta de informe final	ACF		
	Elaborado por:	B.R.A.S	Fecha: 21/10/2020



Gobierno Autónomo
Descentralizado Municipal

RIOBAMBA

FASE I: PLANIFICACIÓN



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PROGRAMA DE AUDITORÍA
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

PGA
1/1

PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

OBJETIVO GENERAL:

Examinar las áreas críticas o cuellos de botella del departamento de cartera vencida mediante la visita preliminar aplicada.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Obtener un conocimiento global del departamento a auditar, tales como procesos, actividades, estructura, de tal manera que se pueda tener un panorama más amplio de las áreas más críticas.
- Recopilar la mayor cantidad de información mediante una encuesta aplicada al personal del departamento de cartera vencida.
- Realizar el memorándum de planificación tomando en cuenta los aspectos más relevantes que aporten a la auditoría de gestión.

N.	PROCEDIMIENTOS	REF	ELABORADO POR	FECHA
1	Elabore el programa de auditoría	PGA	B.R.A.S	22/10/2020
2	Elabore la propuesta de auditoría	PA	B.R.A.S	23/10/2020
3	Elaboré carta de compromiso	CC	B.R.A.S	26/10/2020
4	Recibí carta de aceptación de servicios	AS	B.R.A.S	27/10/2020
5	Entregué contrato de auditoría	CA	B.R.A.S	28/10/2020
6	Recibí orden de trabajo	OT	B.R.A.S	29/10/2020
7	Notificación de inicio de auditoría	NIA	B.R.A.S	30/10/2020
8	Solicité información necesaria	SIN	B.R.A.S	04/11/2020
9	Asistí a la Visita Preliminar	VP	B.R.A.S	05/11/2020
10	Realicé un análisis FODA	AFODA	B.R.A.S	06/11/2020
10	Ejecuté el Memorándum de planificación	MP	B.R.A.S	06/11/2020

Elaborado por:	B.R.A.S	Fecha:	22/10/2020
-----------------------	---------	---------------	------------



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PROPUESTA DE AUDITORÍA
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

PA
1/2

Riobamba, 23 de octubre del 2020

Abogada.

Vanessa Andreina Álvarez Romero

COORDINADORA DEL SISTEMA INTEGRAL DE COBRANZAS

Presente. -

De mi consideración.

Nos complace presentar la siguiente propuesta de auditoría de gestión en el cual se evaluará el periodo correspondiente desde 01 de enero al 31 diciembre del 2019. Esta propuesta de auditoría está encaminada a dar a conocer a la entidad una referencia de nuestra firma auditora, además de la metodología que se aplicara a la entidad auditada.

Información de la Firma Auditora

Misión

Generar valor a nuestros clientes, colaboradores y socios, brindando servicio de auditoría con estándares internacionales

Visión

Ser una de las principales cuatro firmas de auditoría en el Ecuador

Valores Corporativos

Respeto, Integridad, Responsabilidad, Compromiso, Servicio Excepcional

Equipo de Auditoría


NOMBRE	CARGO
Sr. Bryan Agualongo	Auditor Junior


**Elaborado
por:**


B.R.A.S


Fecha:


23/10/2020


	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA</p> <p>DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>PROPUESTA DE AUDITORÍA</p> <p>PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>PA</p> <p>2/2</p>		
<p>Metodología de Trabajo</p> <p>Objetivo</p> <p>Ejecutar una auditoría de gestión al departamento de cartera vencida del GAD Municipal del Cantón Riobamba, período 2019, tendiente a la determinación de los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos públicos y en el logro de los objetivos institucionales.</p> <p>Alcance</p> <p>La auditoría de gestión a los procesos al departamento de cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019</p> <p>Plazo</p> <p>La auditoría de gestión se aplicará en un plazo de 45 días laborables</p> <p>Productos a entregar</p> <p>Informe final de auditoría</p>				
	<p>Elaborado</p> <p>por:</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>Fecha:</p>	<p>23/10/2020</p>


	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA AUDITORÍA DE GESTIÓN CARTA DE COMPROMISO PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>CC 1/1</p>		
<p style="text-align: right;">Riobamba, 26 de octubre del</p> <p>2020</p> <p>Abogada Vanessa Andreina Álvarez Romero COORDINADORA DEL DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA</p> <p>Presente. –</p> <p>De mi consideración:</p> <p>Reciba un atento y cordial saludo, la finalidad de esta carta es comunicar nuestro compromiso como equipo de auditoría, para ejecutar la evaluación del control interno con el propósito de determinar el nivel de eficiencia y eficacia con el que se desarrollan las actividades de la empresa.</p> <p>La auditoría de gestión se efectuará conforme a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, ésta será previamente planificada, para su posterior ejecución y comunicación de resultados; para la elaboración del presente trabajo de auditoría se espera la total colaboración de los servidores que forman parte del área auditada, con el fin de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinación de los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos públicos y en el logro de los objetivos institucionales. <p>Por la atención a la presente, anticipo mis sinceros agradecimientos.</p> <p>Atentamente,</p> <hr style="width: 30%; margin-left: 0;"/> <p>Sr. Bryan Remigio Agualongo Silva AUDITOR JUNIOR</p>				
	<p>Elaborado por:</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>Fecha:</p>	<p>26/10/2020</p>

	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA AUDITORÍA DE GESTIÓN CARTA DE ACEPTACIÓN DE SERVICIOS PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>AS 1/1</p>		
<p>Riobamba, 27 de octubre del 2020</p> <p>Señor Bryan Agualongo Auditor Junior</p> <p>Presente. –</p> <p>Reciba un cordial y atento saludo de quienes formamos parte del departamento de cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba.</p> <p>El motivo de la presente es aceptar su oferta sobre la prestación de servicios correspondiente a la “Auditoría de gestión a los procesos del departamento de cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019”, para determinar el nivel de eficiencia y eficacia con el que se desarrollan las actividades en tal departamento. Consideramos que su instrucción en este campo permitirá hacer un trabajo competente, que sin duda es de gran interés para nuestros integrantes ya que nos permitirán resolver varias falencias trascendentes, mediante recomendaciones constructivas.</p> <p>De antemano agradecemos su favorable acogida.</p> <p>Atentamente,</p> <p>_____ Abg. Vanessa Andreina Álvarez Romero COORDINADORA DEL SISTEMA INTEGRAL DE COBRANZAS</p>				
	<p>Elaborado por:</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>Fecha:</p>	<p>27/10/2020</p>

	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA AUDITORÍA DE GESTIÓN CONTRATO DE AUDITORÍA PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>CA 1/2</p>		
<p>I CONTRATANTES</p> <p>El presente contrato es celebrado por el departamento de cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado den Cantón Riobamba; representada legalmente por la Abg. Vanessa Andreina Álvarez Romero, Coordinadora del Departamento de Cartera Vencida y por otra parte el Sr. Bryan Remigio Aigualongo Silva, como Auditor Junior.</p> <p>II OBJETO DEL CONTRATO</p> <p>El objeto del contrato es establecer los términos y condiciones sobre los cuales la firma de auditoría prestará sus servicios, para la elaboración de la auditoría de gestión que se enfocará a determinar el nivel de eficiencia y eficacia con el que se desarrollan las actividades en la empresa.</p> <p>III DURACIÓN</p> <p>El auditor proporcionará al cliente el cronograma de actividades en el tiempo que ambas partes convengan. El presente contrato comenzará a regir desde el 21 de octubre del 2020 hasta su fecha de entrega que de acuerdo con lo acordado es el 24 de diciembre del 2020.</p> <p>IV CONFIDENCIALIDAD</p> <p>Absolutamente todos los datos, documentos, cifras e información perteneciente a la empresa que no sean de carácter público para terceras personas, serán considerados como confidenciales y deberán mantenerse bajo estricta reserva por todo el equipo de auditoría.</p>				
	<p>Elaborado por:</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>Fecha:</p>	<p>28/10/2020</p>

	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA AUDITORÍA DE GESTIÓN CONTRATO DE AUDITORÍA PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>CA 2/2</p>		
<p>V</p> <p>RESPONSABILIDAD DEL AUDITOR</p> <p>El auditor actuará bajo las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y es responsable de mantener una posición independiente ante cualquier circunstancia, ya que su opinión será imparcial y no podrá influenciarse por nadie. Notificar por escrito sobre las circunstancias que impliquen la entrega tardía o temprana del trabajo acordado en el contrato, así como los hechos que justifiquen el impedimento de su cumplimiento.</p> <p>Además, deberá elaborar un informe final con todas las observaciones detectadas incluyendo sus recomendaciones con el propósito de que ayuden a la máxima autoridad a tomar decisiones adecuadas.</p> <p>La firma de auditoria no se responsabiliza por perjuicios originados por malas interpretaciones o incumplimiento intencional por parte de las personas involucradas en el proceso de ejecución de la auditoría de gestión.</p> <p>VI</p> <p>COOPERACIÓN</p> <p>El departamento de cartera vencida se compromete a colaborar entregando la información real y oportuna solicitada en la visita preliminar ya que esta es vital para la ejecución y emisión de mejores resultados de la auditoría de gestión.</p> <p>Riobamba, 28 de octubre del 2020.</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;"> <p>_____</p> <p>Abg. Vanessa Andreina Álvarez Romero</p> <p>COORDINADORA DEL SISTEMA INTEGRAL DE COBRANZAS</p> </td> <td style="width: 50%; border: none;"> <p>_____</p> <p>Sr. Bryan Remigio Agualongo Silva</p> <p>AUDITOR JUNIOR</p> </td> </tr> </table>			<p>_____</p> <p>Abg. Vanessa Andreina Álvarez Romero</p> <p>COORDINADORA DEL SISTEMA INTEGRAL DE COBRANZAS</p>	<p>_____</p> <p>Sr. Bryan Remigio Agualongo Silva</p> <p>AUDITOR JUNIOR</p>
<p>_____</p> <p>Abg. Vanessa Andreina Álvarez Romero</p> <p>COORDINADORA DEL SISTEMA INTEGRAL DE COBRANZAS</p>	<p>_____</p> <p>Sr. Bryan Remigio Agualongo Silva</p> <p>AUDITOR JUNIOR</p>			
	<p>Elaborado por:</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>Fecha:</p>	<p>28/10/2020</p>

	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA AUDITORÍA DE GESTIÓN ORDEN DE TRABAJO PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>OT 1/1</p>		
<p>Oficio N. 001</p> <p>Sección: AUDITORÍA DE GESTIÓN Asunto: ORDEN DE TRABAJO N. 001 Fecha: Riobamba, 29 de octubre del 2020</p> <p>Señor Bryan Remigio Agualongo S Presente. –</p> <p>De mi consideración:</p> <p>De conformidad al acuerdo llegado entre la representante legal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba y el auditor junior”, dispongo a ustedes la realización de la auditoría de gestión a los procesos al departamento de cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, a fin de cumplir con el siguiente objetivo general:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar la auditoría de gestión al departamento de cartera vencida del GAD Municipal del Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, tendiente a la determinación de los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos públicos y en el logro de los objetivos institucionales. <p>El tiempo estimado para la ejecución del trabajo es de 45 días laborables que incluye la elaboración del borrador del informe, el Ing. Bryan Remigio Agualongo Silva, actuará en calidad de Auditor Junior</p> <p>Atentamente,</p> <p>_____ Sr. Bryan Remigio Agualongo Silva AUDITOR JUNIOR</p>				
	<p>Elaborado por:</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>Fecha:</p>	<p>29/10/2020</p>

	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA AUDITORÍA DE GESTIÓN NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>NIA 1/1</p>		
<p>Riobamba, 30 de octubre del 2020</p> <p>Abogada Vanessa Andreina Álvarez Romero COORDINADORA DEL DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA Presente. –</p> <p>De mi consideración:</p> <p>Me dirijo a usted para confirmar el inicio de la auditoría de gestión a los procesos al departamento de cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, que como es de su conocimiento el auditor junior Bryan Agualongo Silva, es el encargado de ejecutarlo.</p> <p>La presente auditoría de gestión se realizará bajo las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, las cuales exigen una conducta íntegra por parte del equipo de auditoría y garantizan que el resultado final, es decir el informe, exprese una opinión relevante para el departamento, de igual manera se ejecutará de conformidad a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.</p> <p>Los resultados se expresarán en el informe final mediante conclusiones y recomendaciones dirigidas a las personas involucradas y que deberán ser aplicadas inmediatamente para asegurar un mejor desempeño y evitar la persistencia de errores de carácter significativo.</p> <p>Por la atención a la presente, anticipo mis sinceros agradecimientos.</p> <p>Atentamente,</p> <hr style="width: 30%; margin-left: 0;"/> <p>Sr. Bryan Remigio Agualongo Silva AUDITOR JUNIOR</p>				
	<p>Elaborado por:</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>Fecha:</p>	<p>30/10/2020</p>



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

RI
1/1

Riobamba, 04 de noviembre del 2020

Abogada

Vanessa Andreina Álvarez Romero

COORDINADORA DEL DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA

Presente. –

De mi consideración:

Junto con un cordial saludo me dirijo a usted en respuesta a la aceptación de nuestro servicio referente a “Auditoría de gestión a los procesos del departamento de cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019”, motivo por el cual solicito muy respetuosamente, proveernos de información requerida por parte del equipo de auditoría.

Por la favorable atención le agradezco.

Atentamente,

Sr. Bryan Remigio Agualongo Silva


AUDITOR JUNIOR

Elaborado
por:

B.R.A.S

Fecha:

04/11/2020

	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA</p> <p>DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>VISITA PRELIMINAR</p> <p>PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>VP</p> <p>1/1</p>		
<p>El día 05 de noviembre se realizó una visita previa al departamento de cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba ubicado en las calles Guayaquil y Tarqui, donde brindan sus servicios y atienden a sus clientes. La apertura total de la encargada de tal departamento y los integrantes de la misma fue fundamental para la ejecución del trabajo de auditoría, una vez recibida toda la información solicitada. Debido a que no se han realizado auditorías de gestión anteriormente es de vital información conocer los hallazgos encontrados que permitan desarrollar sus actividades con eficiencia y eficacia.</p> <p>La visita fue conducida por la Abg. Vanessa Andreina Álvarez Romero, encargada del DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA, donde trabajadores que laboran en tal departamento, han identificado que en los últimos meses se han reiterado varios problemas que aquejan su desempeño óptimo, entre los cuales se destacan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El departamento de cartera vencida no cumple con los montos mensuales establecidos de recaudación, lo que impide una mayor recaudación de recursos mismo que serán destinados para la elaboración de diferentes proyectos del GAD Municipal del Cantón Riobamba. 2. El personal del departamento de cartera vencida no cuenta con un empoderamiento en su puesto de trabajo, mismo que se ve reflejado en el trabajo diario que realizan al final del día. 3. No se realizar un adecuado seguimiento a las personas que se encuentran adeudando valores al GAD Municipal del Cantón Riobamba por lo que se dificulta la pronta recuperación de los valores correspondientes. 4. Las personas que adeudan valores al GAD Municipal del Cantón Riobamba a pesar de ser notificadas en repetidas ocasiones se resisten a cancelar los valores correspondientes, por lo que se procede al respectivo juicio de coactiva contra las personas involucradas, lo cual dificulta la pronta recuperación de los valores. 5. No existe una depuración adecuada del Sistema Integral de Información Multi-Finalitario (SIIM), ya que existen personas que se encuentran fallecidas y aun así siguen acumulando valores a cancelar en el sistema del GAD Municipal del Cantón Riobamba <p>Inconsistencia en la información personal brindada por parte de los usuarios hacia los funcionarios del GAD lo cual dificulta ubicarlos para la entrega de las notificaciones y así tengan conocimiento de los valores adeudados al GAD Municipal del Cantón Riobamba.</p>				
	Elaborado por:	B.R.A.S	Fecha:	05/11/2020



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
 DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
ANÁLISIS FODA
 PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

AFODA
 $\frac{1}{2}$

ANÁLISIS INTERNO

Alcance: Debilidades y Fortalezas

Debilidades: Conocer las habilidades que no posee el departamento de cartera vencida o verificar aquellos factores internos que influyen negativamente en el cumplimiento de los objetivos previstos.

Fortalezas: Conocer todos los aspectos positivos que inciden en el cumplimiento de los objetivos del departamento de cartera vencida.

AMBIENTE INTERNO

Fortalezas

- Espacio físico adecuado para el desarrollo de las actividades
- Personal técnico con experiencia en cada área
- Ambiente laboral adecuado
- Procesos del área bien establecido
- Políticas laborales establecidas adecuadamente

Debilidades

- Personal poco empoderado con su trabajo
- Objetivos no definidos claramente
- Incumplimiento de los objetivos establecidos
- No se cuenta con los insumos necesarios para desempeñar las actividades
- No cuenta con suficientes indicadores que permitan evaluar la gestión financiera y administrativa.
- Normativa interna no socializada

Elaborado
por:

B.R.A.S

Fecha:

06//11/2020



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
 DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
ANÁLISIS FODA
 PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

AFODA
2/2

ANÁLISIS EXTERNO

Alcance: Oportunidades y Amenazas

Oportunidades: Conocer los factores externos favorables que pueden ser explotados para construir ventajas competitivas.

Amenazas: Comprende aquellas situaciones que pueden vulnerar la supervivencia del departamento de cartera vencida y se constituyen en una obstrucción en el cumplimiento de las metas establecidas.

AMBIENTE EXTERNO

Oportunidades

- Suficiente asignación de presupuesto
- Puestos de trabajos idóneos para el personal
- Normativa común

Amenazas


- Presencia de una crisis política y económica
- Inestabilidad de funcionarios contratados
- Cambios externos de leyes y normativas
- Falta de compromiso por parte de deudores externos


Elaborado
por:

B.R.A.S

Fecha:

06//11/2020

	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA AUDITORÍA DE GESTIÓN MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>MP 1/4</p>		
<p>Para: Abg. Vanessa Andreina Álvarez Romero COORDINADORA DEL DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA</p> <p>De: Sr. Bryan Agualongo Auditor Junior</p> <p>Asunto: Auditoría de gestión a los procesos al departamento de cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba, provincia De Chimborazo, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019.</p> <p>Fecha: 06 de noviembre del 2020</p> <p>Motivo de la auditoría La auditoría de gestión al departamento de cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba”, se efectuó de conformidad a la orden de trabajo 001 del 29 de octubre del 2020.</p> <p>Objetivos de la auditoría Objetivo General</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar la auditoría de gestión al departamento de cartera vencida del GAD Municipal del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, tendiente a la determinación de los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos públicos y en el logro de los objetivos institucionales. 				
	<p>Elaborado por:</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>Fecha:</p>	<p>06//11/2020</p>

	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA</p> <p>DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN</p> <p>PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>MP</p> <p>2/4</p>		
<p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de confianza del sistema de control interno a través de los componentes del COSO III. • Evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía en los procesos del departamento de cartera vencida. • Formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procesos del departamento. <p>Alcance de la auditoría de gestión</p> <p>Auditoría de gestión a los procesos al departamento de cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba, provincia De Chimborazo, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019.</p> <p>Metodología a utilizar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de cuestionarios de control interno. • Elaboración de pruebas tanto sustantivas como de cumplimiento. • Identificación y documentación de procedimientos, funciones y actividades. • Entrevistas. <p>Información general</p> <p>El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba es una persona jurídica de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera que formula y ejecuta los planes de desarrollo y ordenamiento territorial, cuya misión es promover el desarrollo económico y sustentable del territorio; aplicando políticas ambientales, fortaleciendo los consejos de seguridad y protección integral, patrocinando la cultura, artes, actividades deportivas y recreativas a través de alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas que permitan articular esfuerzos y optimizar recursos; bajo los principios de transparencia, respeto, solidaridad, equidad y trabajo en equipo.</p>				
	<p>Elaborado por:</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>Fecha:</p>	<p>06//11/2020</p>



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

MP
3/4

Requerimiento de la información

BASE LEGAL DE CARÁCTER GENERAL

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
- Reglamento de la Contraloría General del Estado
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública

REGLAMENTACIÓN INTERNA

- Estatutos
- Estructura
- Normas de Control Interno

Fechas de intervención

Inicio del trabajo de Campo	21/10/2020
Finalización del trabajo de campo	18/12/2020
Elaboración de borrador del informe	21/12/2020
Emisión del informe	23/12/2020

Días presupuestados

45 días laborables

	Elaborado por:	B.R.A.S	Fecha:	06//11/2020
--	---------------------------------	---------	---------------	-------------



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

MP
4/4

RECURSOS NECESARIOS PARA LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Recursos humanos

N.	NOMBRE	CARGO	DÍAS
1	Sr. Bryan Agualongo	Auditor Junior	45

Recursos materiales

CANT.	DESCRIPCIÓN	C. UNITARIA	TOTAL
1	Resma de papel	\$ 4,50	\$ 4,50
2	Esferos	\$ 0,50	\$ 1,00
1	Portaminas	\$1,30	\$1,30
1	Carpeta	\$ 1,00	\$ 1,00
1	Flash Memory	\$ 8,00	\$ 8,00

Total de recursos materiales: \$ 15,80

Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR			X	X								
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA					X							
EJECUCIÓN						X	X	X	X	X		
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS											X	
SEGUIMIENTO												X

Elaborado por:

B.R.A.S

Fecha:

06//11/2020



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
 DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
PROGRAMA DE AUDITORÍA
 PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

PGA
1/1

PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Objetivo General:

Evaluar las actividades del departamento de cartera vencida mediante la evaluación de control interno, para redactar las recomendaciones más adecuadas.

Objetivos Específicos:

- Aplicar los componentes correspondientes al COSO III, mediante el cual se identificarán las respectivas falencias.
- Elaborar el informe de control interno de tal manera que se facilite el reconocimiento de los hallazgos encontrados.

N.	PROCEDIMIENTOS	REF	ELABORADO POR	FECHA
1	Elaboré el programa de planificación específica	PGA	B.R.A.S	09/11/2020
2	Parámetros de calificación	PC	B.R.A.S	10/11/2020
3	Estructura del COSO III	ECIII	B.R.A.S	11/11/2020
4	Evaluación del control interno	EVCI	B.R.A.S	12/11/2020
5	Resumen de nivel de riesgo y confianza	RRC	B.R.A.S	13/11/2020
6	Elabore el informe del control interno	ICI	B.R.A.S	14/11/2020

	Elaborado por:	B.R.A.S	Fecha:	09/11/2020
--	-----------------------	---------	---------------	------------



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

PC
1/2

PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN

Para conocer y cuantificar el nivel de riesgo y el nivel de confianza del cuestionario de control interno se procederá a la aplicación de las siguientes formulas:

FÓRMULAS:

Nivel de confianza

$$NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

Nivel de riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

Donde:

NC: Nivel de confianza

NR: Nivel de riesgo

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

NIVELES DE CALIFICACIÓN PARA LOS CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

Los niveles de calificación usados en los cuestionarios de control interno tienen base en el Manual General de Auditoría Gubernamental y se presentaran a continuación:

Tabla 12: Escala de calificación

Escala	Calificación
1	Baja
2	Media
3	Alta

Fuente: (Contraloría General del Estado, 2003, p.80)

Realizado por: Agualongo, Bryan, 2020

Elaborado por:

B.R.A.S

Fecha:

10/11/2020



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

PC
2/2

PONDERACIÓN DE RESULTADOS:

La ponderación que se utiliza para los niveles de riesgo y confianza viene representada en valores porcentuales como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 13-3: Ponderación de resultados

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Medio	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Medio	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: (Navarrete, 2009, p.103)


Realizado por: Agualongo, Bryan, 2020

Elaborado
por:

B.R.A.S

Fecha:

10//11/2020

	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA AUDITORÍA DE GESTIÓN ESTRUCRURA DE CONTROL INTERNO PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>ECI 1/1</p>		
<p>ESTRUCRURA DE CONTROL INTERNO</p> <p>El control interno es un proceso que debe ser ejecutado por el directorio, la gerencia y el personal, es decir, por toda la compañía. Está diseñado principalmente para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos operacionales de reporte y de cumplimiento de la entidad.</p> <p>El control interno es un proceso efectuado por el directorio, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos dentro de las siguientes categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficacia y eficiencia de las operaciones • Fiabilidad de la información financiera • Cumplimiento de las leyes y normas aplicables <p>Componentes</p> <p>El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Entorno de control b) Evolución de riesgos c) Actividades de control d) Información y comunicación e) Monitoreo 				
	<p>Elaborado por:</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>Fecha:</p>	<p>11/11/2020</p>



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

EVCI
1/17

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Departamento: Cartera vencida

Componentes: Entorno de control

N.	CUESTIONARIO	SI	NO	PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN
<u>Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.</u>						
1	¿Existe un código de ética escrito y aprobado por el GAD Municipal?	V		10	10	
2	¿El departamento de talento humano evalúa el cumplimiento del código de ética?	V		10	10	
3	¿Los empleados del departamento de cartera vencida tienen conocimiento del código de ética?	V		10	9	
4	¿El departamento de cartera vencida se maneja bajo los principios establecidos en el código de ética?		X	10	5	Los empleados no se realizan sus actividades basados en el código de ética.
<u>Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión.</u>						
5	¿Existe algún responsable de supervisar las actividades de los empleados del GAD?		X	10	4	
6	¿Se supervisa las actividades que desempeñan los empleados?		X	10	4	No existe una adecuada supervisión al personal D1
<u>Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad.</u>						
7	¿El GAD cuenta con un organigrama estructural que permita reconocer los diferentes departamentos?	V		10	10	
8	¿El departamento de cartera vencida tiene definidas procedimientos y responsabilidades para los empleados?	V		10	10	
9	¿El departamento de cartera vencida realiza sus actividades de acuerdo al manual de funciones?		X	10	4	El GAD Municipal cuenta con manual de funciones y procedimientos, pero no es de conocimiento completo por parte de los empleados. D2

Elaborado por: B.R.A.S

Fecha: 12/11/2020



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
 DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
 PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

EVCI
2/17

10	¿El departamento de cartera vencida asigna responsabilidades de acuerdo con el manual de funciones?	V		10	10	
Principio 4: Demuestra compromiso para con la competencia						
11	¿La GAD Municipal cuenta con un manual de procesos y procedimientos para la selección del personal	V		10	10	
12	¿El proceso de reclutamiento del personal, es transparentes y se realizan de acuerdo con lo establecido legalmente?		X	10	5	No se encuentra bien definido el proceso de reclutamiento D3
13	¿El personal tiene conocimiento del manual establecidos por el GAD Municipal?	V		10	8	
14	¿El personal del departamento recibe capacitaciones continuas para desempeñar sus funciones de una forma idónea?		X	10	5	No existe un programa de capacitación continua para el personal D4
15	¿El GAD cuenta con el respectivo manual de funciones que determine las actividades y responsabilidades del personal?	V		10	4	El GAD cuenta con un manual de funciones, pero no es aplicado correctamente por los empleados
16	¿El personal tiene conocimiento del manual establecidos por el GAD Municipal?	V		10	7	
17	¿El departamento establece medidas para que el personal cumpla con todas sus funciones asignadas?	V		10	7	

	Elaborado por:	B.R.A.S	Fecha:	12/11/2020
--	-----------------------	---------	---------------	------------



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

EVCI
3/17

Principio 5: Hacer cumplir la responsabilidad.

18	¿El departamento de cartera vencida es evaluado constantemente para verificar el desempeño del personal?	V		10	10	
19	¿El personal encargado del departamento se preocupa por el cumplimiento de procesos y actividades?	V		10	8	
20	¿Existe reuniones periódicas con el fin de verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos previamente?		X	10	5	No existen verificaciones continuas de cumplimiento de objetivos. D5
21	¿Todo el personal del departamento participa en el cumplimiento de los objetivos establecidos?	V		10	5	
TOTAL				210	150	

Elaborado
por:

B.R.A.S

Fecha:

12/11/2020



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

EVCI
4/17

Datos para NC y NR:

RESPUESTAS	VALORES
Ponderación Total (PT)	210
Calificación Total (CT)	150

Cálculo del nivel de confianza (NC):

$$NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$NC = \frac{150}{210} * 100$$

$$NC = 71,43\%$$

Cálculo del nivel de riesgo (NR):

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 68,00\%$$

$$NR = 28,57\%$$

Resultados:

Tabla 14-3: NC y NR del entorno de control

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Medio	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Medio	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: NC y NR del entorno de control

Realizado: Agualongo, Bryan, 2020

	Elaborado por:	B.R.A.S	Fecha:	09/11/2020
--	-------------------	---------	--------	------------



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

EVCI
5/17



Gráfico 11-3: Entorno de trabajo
Realizado por: Agualongo, Bryan, 2020

Análisis e interpretación:

Tomando en cuenta el cuestionario de control interno aplicado al departamento de cartera vencida, se determinó que el componente entorno de control posee un nivel de confianza medio de 71,43% debido a que el departamento cuenta y socializa el código de ética, cuenta con un organigrama estructural y cuenta con manuales de procesos, procedimientos, etc.; mientras que el porcentaje de riesgo es medio con 28,57% causado por que no existe una adecuada supervisión al personal, no se aplica de una forma correcta el manual de funciones, y no existen verificaciones continuas de cumplimiento de objetivos.

	Elaborado por:	B.R.A.S	Fecha:	12/11/2020
--	---------------------------------	---------	---------------	------------



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

EVCI
6/17

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Departamento: Cartera vencida
Componentes: Evaluación del riesgo

N.	CUESTIONARIO	SI	NO	PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN
Principio 6: Especifica objetivos relevantes						
1	¿El departamento cumple con las metas establecidas?	V		10	5	
2	¿Se realizan autoevaluaciones al departamento para medir su desempeño?	V		10	5	
Principio 7: Identifica y analiza los riesgos.						
3	¿El departamento posee un plan para la mitigación de riesgos?	V		10	5	
4	¿Se ha realizado una valoración física al departamento de Cartera Vencida?	V		10	5	
Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude.						
5	¿Se identifican riesgos externos que puedan afectar las actividades del departamento?		X	10	8	Desconocimiento de riesgos que puedan afectar el desempeño de los integrantes del departamento
	¿El departamento evalúa el comportamiento del personal para descartar actos fraudulentos?		X	10	7	
Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes.						
7	¿La escala de valoración al riesgo se realiza usando el juicio profesional y la experiencia?	V		10	5	
8	¿Para dar respuesta al riesgo se consideran los parámetros de tolerancia y su relación beneficio costo?	V		10	5	
Σ TOTAL				80	47	

Elaborado
por:

B.R.A.S

Fecha:

12/11/2020



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
 DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
 PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

EVCI
7/17

Datos para NC y NR:

RESPUESTAS	VALORES
Ponderación Total (PT)	80
Calificación Total (CT)	47

Cálculo del nivel de confianza (NC):

$$NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$NC = \frac{47}{80} * 100$$

$$NC = 58,75\%$$

Cálculo del nivel de riesgo (NR):

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 58,75\%$$

$$NR = 41,25\%$$

Resultados:

Tabla 15-3: NC y NR de evaluación de riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Medio	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Medio	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: NC y NR de evaluación de riesgos

Realizado: Agualongo, Bryan, 2020

Elaborado
 por:

B.R.A.S

Fecha:

12/11/2020



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
 DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
 PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

EVCI
8/17



Gráfico 12-3: Evaluación de riesgo
 Realizado por: Agualongo, Bryan, 2020

Análisis e interpretación:

Tomando en cuenta los resultados arrojados por el cuestionario de control interno, se determinó que el componente evaluación de riesgos, posee un nivel de confianza medio del 58,75% ya que cumple con las metas establecidas, se realizan autoevaluaciones al departamento y poseen un plan para la mitigación de riesgos; mientras que el nivel de riesgo es alto con un 41,25% debido al desconocimiento de riesgos que puedan afectar el desempeño de los integrantes del departamento.

	Elaborado por:	B.R.A.S	Fecha:	12/11/2020
--	---------------------------------	---------	---------------	------------



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

EVCI
9/17

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Departamento: Cartera vencida

Componentes: Actividades de control

N.	CUESTIONARIO	SI	NO	PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN
Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control.						
1	¿Los puestos de trabajo son definidos de acuerdo con principio de separación de funciones?	V		10	5	
2	¿El departamento cuenta con flujogramas que detalle los procesos que realizan?	V		10	5	
3	¿El GAD Municipal socializa la misión y visión a todos los empleados?	V		10	5	La misión y visión no se encuentran en lugares visibles
Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología.						
4	¿Existe un departamento informático que regule los procesos relacionados con sus actividades?	V		10	9	
5	¿El sistema SIIM que maneja la municipalidad cuenta con datos actualizados?		X	10	5	El sistema SIIM no es actualizado de manera constante D6
Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos.						
6	¿Se da cumplimiento a la normativa emitida por el GAD Municipal?	V		10	5	
7	¿Se mide la eficacia y eficiencia a los procesos del departamento?	V		10	5	
Principio 13: Usa información relevante						
8	¿Se ha realizado procesos de mejora continua en el departamento?	V		10	9	
9	¿Se supervisa los procesos que se realizan en el departamento de Cartera Vencida?	V		10	4	
Σ TOTAL				90	52	

Elaborado por:

B.R.A.S

Fecha:

12/11/2020



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

EVCI
10/17

Datos para NC y NR:

RESPUESTAS	VALORES
Ponderación Total (PT)	90
Calificación Total (CT)	52

Cálculo del nivel de confianza (NC):

$$NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$NC = \frac{52}{90} * 100$$

$$NC = 57,78\%$$

Cálculo del nivel de riesgo (NR):

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 52,50\%$$

$$NR = 42,22\%$$

Resultados:

Tabla 16-3: NC y NR de actividades de control

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Medio	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Medio	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: NC y NR de actividades de control

Realizado: Agualongo, Bryan, 2020

	Elaborado	B.R.A.S	Fecha:	12/11/2020
	por:			



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

EVCI
11/17

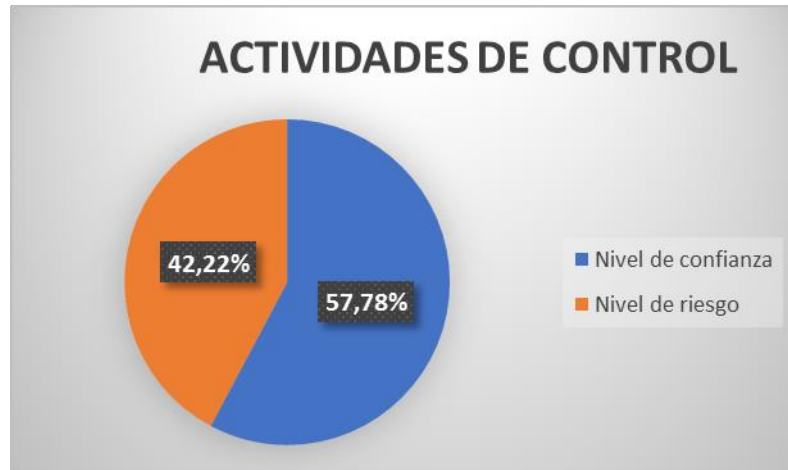


Gráfico 13-3: Actividades de control
Realizado por: Agualongo, Bryan, 2020

Análisis e interpretación:

Una vez realizado la evaluación de control interno al componente actividades de control podemos determinar que el nivel de confianza es medio con un 57,78% ya que se cuenta con flujogramas que detalle los procesos, se da cumplimiento a la normativa, se realiza procesos de mejora continua, Se supervisa los procesos; mientras que el nivel de riesgo es alto con un 42,22% por que el principal problema es que el sistema SIIM que maneja la municipalidad no cuenta con una actualización y depuración de datos adecuada.

	Elaborado por:	B.R.A.S	Fecha:	12/11/2020
--	---------------------------------	---------	---------------	------------



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

EVCI
12/17

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Departamento: Cartera vencida

Componentes: Información y comunicación

N.	CUESTIONARIO	SI	NO	PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN
<u>Principio 14: Comunica internamente</u>						
1	¿El departamento tiene establecido canales de comunicación?	V		10	7	
2	¿Existe una buena comunicación entre todos los niveles del GAD Municipal?	V		10	9	
3	¿El departamento tiene establecidos mecanismos para la recepción de sugerencias por parte del personal?	V		10	6	
<u>Principio 15: Comunica externamente</u>						
4	¿El departamento cuenta con un sistema que permita llegar al cliente de una manera adecuada?	V		10	9	
5	¿El personal poseen una buena comunicación con el cliente?	V		10	9	
Σ TOTAL				50	40	

Elaborado
por:

B.R.A.S

Fecha:

12/11/2020



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

EVC
13/17

Datos para NC y NR:

RESPUESTAS	VALORES
Ponderación Total (PT)	50
Calificación Total (CT)	40

Cálculo del nivel de confianza (NC):

$$NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$NC = \frac{40}{50} * 100$$

$$NC = 80,00\%$$

Cálculo del nivel de riesgo (NR):

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 80,00\%$$

$$NR = 20,00\%$$

Resultados:

Tabla 17-3: NC y NR de información y comunicación

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Medio	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Medio	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: NC y NR de información y comunicación

Realizado: Agualongo, Bryan, 2020

	Elaborado	B.R.A.S	Fecha:	12/11/2020
	por:			



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

EVCI
14/17



Gráfico 14-3: Información y comunicación
Realizado por: Agualongo, Bryan, 2020

Análisis e interpretación:

Basándonos en los resultados obtenidos por la evaluación del control interno podemos denotar que el nivel de confianza alto con un 80,00% ya que el personal posee una buena comunicación dentro del departamento, existe una buena comunicación entre todos los niveles del GAD Municipal y el departamento tiene establecidos mecanismos para la recepción de sugerencias por parte del personal; mientras que el nivel de riesgo es bajo con un 20,00% ya que el departamento cuenta con información clara, precisa y actualizada que permita desempeñar las actividades de los funcionarios con normalidad.

Elaborado
por:

B.R.A.S

Fecha:

12/11/2020



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
 DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
 PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

EVCI
15/17

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Departamento: Cartera vencida

Componentes: Supervisión o monitoreo

N.	CUESTIONARIO	SI	NO	PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN
<u>Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes.</u>						
1	¿Existe una persona encargada de emitir informes?	V		10	9	
2	¿Se envían reportes y/o informes diarios, semanales, mensuales?	V		10	9	
<u>Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias.</u>						
3	¿Se realizan seguimientos de los reportes emitidos?	V		10	9	
4	¿Se realiza un plan acorde al informe para mejorar constantemente las actividades?	V		10	9	
Σ TOTAL				40	36	

Elaborado
por:

B.R.A.S

Fecha:

12/11/2020



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

EVCI
16/17

Datos para NC y NR:

RESPUESTAS	VALORES
Ponderación Total (PT)	40
Calificación Total (CT)	36

Cálculo del nivel de confianza (NC):

$$NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$NC = \frac{36}{40} * 100$$

$$NC = 90,00\%$$

Cálculo del nivel de riesgo (NR):

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100\% - 90,00\%$$

$$NR: 10,00\%$$

Resultados:

Tabla 18-3: NC y NR de supervisión o monitoreo

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Medio	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Medio	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: NC y NR de supervisión o monitoreo

Realizado: Agualongo, Bryan, 2020

	Elaborado	B.R.A.S	Fecha:	12/11/2020
	por:			



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

EVCI
17/17

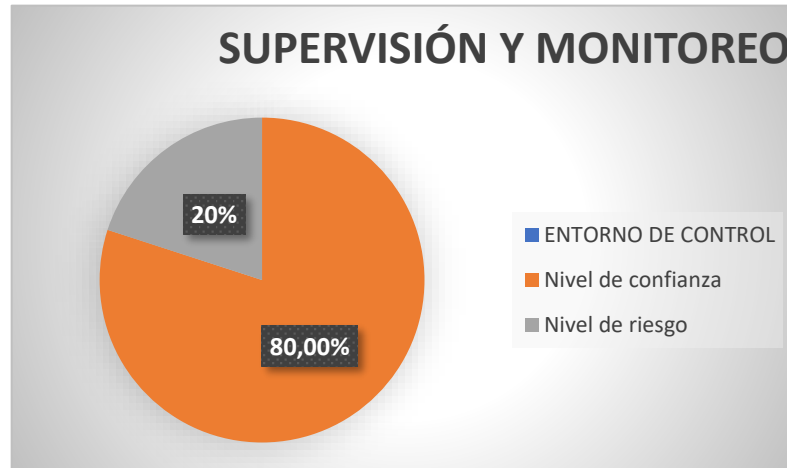



Gráfico 15-3: Supervisión y comunicación
Realizado por: Agualongo, Bryan, 2020

Análisis e interpretación:

Basándonos en los resultados arrojados por la evaluación del control interno podemos manifestar que el componente supervisión y monitoreo posee un nivel de confianza alto del 90,00% ya que existe una persona encargada de emitir informes, Se envían reportes y/o informes diarios, semanales, mensuales, y se realizan seguimientos de los reportes emitidos; mientras que el nivel de riesgo es bajo con un 10,00% por qué no se realizan los seguimientos de una forma adecuada lo cual dificulta el cumplimiento de los objetivos planteados.

	Elaborado por:	B.R.A.S	Fecha:	12/11/2020
--	---------------------------------	---------	---------------	------------

	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA</p> <p>DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>RESUMEN DE RIESGO Y CONFIANZA</p> <p>PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>RRC</p> <p>½</p>
---	--	-----------------------------------

Resumen de respuestas por componentes

Tabla 19-3: Resumen de respuestas por componentes

COMPONENTES	N. DE PREGUNTAS	RESPUESTAS		TOTAL DE RESPUESTAS
		SI	NO	
Entorno de control	21	14	7	21
Evaluación de riesgos	8	6	2	8
Actividades de control	9	8	1	9
Información y comunicación	5	5	0	5
Seguimiento y monitoreo	4	4	0	4
TOTAL	47	37	10	47

Fuente: Cuestionarios de control interno

Realizado por: Aqualongo, Bryan, 2020

Resumen de nivel de riesgo y confianza por componentes

Tabla 20: Resumen de nivel de riesgo y confianza por componente

COMPONENTES	NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO	
	Porcentaje	Nivel	Porcentaje	Nivel
Entorno de control	71,43%	Medio	28,57%	Medio
Evaluación de riesgos	58,75%	Medio	41,25%	Medio
Actividades de control	57,78%	Medio	42,22%	Medio
Información y comunicación	80,00%	Alto	20,00%	Bajo
Seguimiento y monitoreo	90,00%	Alto	10,00%	Bajo
PROMEDIO	71,59%	MEDIO	28,41%	MEDIO

Fuente: Cuestionarios de control interno

Realizado por: Aqualongo, Bryan, 2020

	Elaborado por:	B.R.A.S	Fecha:	13/11/2020
--	-----------------------	---------	---------------	------------



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
RESUMEN DE RIESGO Y CONFIANZA
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

RRC
2/2

Nivel de riesgo y confianza global

Tabla 21-3: Nivel de riesgo y confianza global

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Medio	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Medio	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

Fuente: Cuestionarios de control interno
Realizado por: Agualongo, Bryan, 2020

Análisis e interpretación:


De acuerdo a el cuestionario de control interno realizado se determinó que el nivel de confianza global es medio con un porcentaje del 71,59% en promedio de los 5 componentes pertenecientes al COSO III, siendo los de mayor aporte : actividades de control, información y comunicación, seguimiento y monitoreo; mientras que el nivel de riesgo es medio con un 28,41% debido a los componentes entorno de control y evaluación de riesgos en los cuales se debería tratar de eliminar las diferentes falencias que existen para así subir los índices de eficiencia y eficacia en las distintas actividades del departamento.


Elaborado
por:

B.R.A.S

Fecha:

13/11/2020

	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORME DE CONTROL INTERNO PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>ICI 1/2</p>
<p>Riobamba, 09 de noviembre del 2020</p> <p>Abg. Vanessa Andreina Álvarez Romero</p> <p>COORDINADORA DEL DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA</p> <p>Presente. -</p> <p>De mi consideración:</p> <p>Reciba un cordial saludo de quienes conformamos la firma auditora, se le comunica que como parte del trabajo de auditoría de gestión realizada es evaluar el control interno del departamento de cartera vencida del GAD Municipal del Cantón Riobamba, por lo que se procedió a utilizar los cuestionarios de control interno con la finalidad de identificar el nivel óptimo que se desempeñan las actividades, de las cuales se ha obtenido las siguientes debilidades:</p> <p>1. No existe una adecuada supervisión al personal</p> <p>Recomendación 1: Disponer al Jefe Departamental de talento humano la inmediata elaboración de un programa de supervisión continua para de esta manera mejorar las funciones de los trabajadores del departamento de cartera vencida.</p> <p>2. Inadecuado aplicación de manual de funciones</p> <p>Recomendación 2: Se recomienda al Jefe Departamental de cartera vencida socializar constantemente el manual de funciones al personal del departamento para así obtener mejores resultados.</p> <p>3. Inadecuado proceso de reclutamiento del personal</p> <p>Recomendación 3: Se recomienda al Jefe Departamental de talento humano tomar muy en cuenta el perfil profesional del aspirante con la finalidad de que se acople a su área de trabajo y así obtener mejores resultados.</p>		
	<p>Elaborado por: B.R.A.S</p>	<p>Fecha: 14/11/2020</p>


	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORME DE CONTROL INTERNO PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>ICI 2/2</p>		
<p>4. Inadecuada capacitación al personal</p> <p>Recomendación 4: Disponer al Jefe Departamental de talento humano la inmediata elaboración de un programa de capacitación continua para de esta manera mejorar las funciones de los trabajadores del departamento de cartera vencida.</p> <p>5. Falta de control en cumplimiento de objetivos departamentales</p> <p>Recomendación 5: Se recomienda al Jefe Departamental de cartera vencida realizar una supervisión continua al cumplimiento de los objetivos departamentales mediante el establecimiento de un responsable y un límite de tiempo.</p> <p>6. El Sistema Integral de Información Multi-Finalitario no es actualizado de manera constante</p> <p>Recomendación 6: Se recomienda que el Jefe Departamental de sistemas juntamente con el Jefe Departamental de cartera vencida genera un programa de actualización continua de la base de datos que se encuentra en el Sistema Integral de Información Multi-Finalitario.</p> <hr/> <p>Sr. Bryan Remigio Agualongo Silva AUDITOR JUNIOR</p>				
	<p>Elaborado por:</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>Fecha:</p>	<p>14/11/2020</p>



Gobierno Autónomo
Descentralizado Municipal

RIOBAMBA

FASE II: EJECUCIÓN

	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA AUDITORÍA DE GESTIÓN PROGRAMA DE AUDITORÍA PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>PGA 1/1</p>		
<p>PROGRAMA DE EJECUCIÓN DE AUDITORÍA</p>				
<p>Objetivo general:</p>				
<p>Ejecutar el sistema de control interno al departamento d control interno tendiente a la determinación del nivel de riesgo y confianza del departamento de cartera vencida del GAD Municipal de Riobamba</p>				
<p>Objetivos específicos:</p>				
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar los componentes del control interno mediante la aplicación del COSO III, para así determinar los niveles de riesgo y confianza • Elaborar un informe con las diversas problemáticas encontradas con la aplicación del COSO III para una toma de decisiones adecuada 				
<p>N.</p>	<p>PROCEDIMIENTOS</p>	<p>REF</p>	<p>ELABORADO POR</p>	<p>FECHA</p>
<p>1</p>	<p>Elaboré el programa de auditoría</p>	<p>PGA</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>15/11/2020</p>
<p>2</p>	<p>Análisis matriz FODA</p>	<p>MFODA</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>15/11/2020</p>
<p>3</p>	<p>Elabore la matriz de correlación de Fortalezas y Oportunidades</p>	<p>MCFO</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>16/11/2020</p>
<p>4</p>	<p>Elabore matriz de correlación de Debilidades y Amenazas</p>	<p>MCDA</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>16/11/2020</p>
<p>5</p>	<p>Elabore matriz de prioridades</p>	<p>MPR</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>17/11/2020</p>
<p>6</p>	<p>Diseño de la matriz de perfil estratégico interno</p>	<p>MPEI</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>17/11/2020</p>
<p>7</p>	<p>Diseño de la matriz de perfil estratégico externo</p>	<p>MPEE</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>17/11/2020</p>
<p>8</p>	<p>Elabore hoja de procesos</p>	<p>HP</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>18/11/2020</p>
<p>9</p>	<p>Elabore hoja de flujogramas</p>	<p>HF</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>18/11/2020</p>
<p>10</p>	<p>Elabore cadena de valor</p>	<p>CV</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>18/11/2020</p>
<p>11</p>	<p>Elabore hoja de hallazgos</p>	<p>HH</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>19/08/2020</p>
<p>12</p>	<p>Indicadores de gestión</p>	<p>HII</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>19/08/2020</p>
	<p>Elaborado por:</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>Fecha:</p>	<p>15/11/2020</p>



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
MATRIZ FODA
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

MFODA
1/1

MATRIZ FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F1 Espacio físico adecuado para el desarrollo de las actividades</p> <p>F2 Personal técnico con experiencia en cada área</p> <p>F3 Ambiente laboral adecuado</p> <p>F4 Procesos del área bien establecido</p> <p>F5 Políticas laborales establecidas adecuadamente</p>	<p>D1 No existe una adecuada supervisión al personal</p> <p>D2 Inadecuado aplicación de manual de funciones</p> <p>D3 Inadecuado proceso de reclutamiento del personal</p> <p>D4 Inadecuada capacitación al personal</p> <p>D5 Falta de control en cumplimiento de objetivos departamentales</p> <p>D6 El Sistema Integral de Información Multi-Finalitario no es actualizado de manera constante</p>
OPORTUNIDADES	AMENZAS
<p>O1 Suficiente asignación de presupuesto para el departamento</p> <p>O2 Colaboración por parte de los clientes para la pronta recuperación de cartera</p> <p>O3 Alianzas con entidades gubernamentales que nos permitan el acceso a los datos de clientes</p>	<p>A1 Presencia de una crisis política y económica</p> <p>A2 Inestabilidad de funcionarios contratados</p> <p>A3 Cambios externos de leyes y normativas</p> <p>A4 Falta de compromiso por parte de deudores externos</p>

	Elaborado por:	B.R.A.S	Fecha:	15/11/2020
--	-----------------------	---------	---------------	------------




GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
MATRIZ DE CORRELACIÓN FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

MCFO
1/2

FO		O1	O2	O3	TOTAL	%
		Suficiente asignación de presupuesto para el departamento	Colaboración por parte de los clientes para la pronta recuperación de cartera	Alianzas con entidades gubernamentales que nos permitan el acceso a los datos de clientes		
F1	Espacio físico adecuado para el desarrollo de las actividades	5	1	1	7	24,14%
F2	Personal técnico con experiencia en cada área	1	3	1	5	17,24%
F3	Ambiente laboral adecuado	1	1	1	3	10,34%
F4	Procesos del área bien establecido	1	3	5	9	31,03%
F5	Políticas laborales establecidas adecuadamente	3	1	1	5	17,24%
TOTAL		11	9	9	29	100%
%		37,93%	31,03%	31,04%	100%	

Elaborado por:	B.R.A.S	Fecha:	16/11/2020
-----------------------	---------	---------------	------------

	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA AUDITORÍA DE GESTIÓN MATRIZ DE CORRELACIÓN FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>MCFO 2/2</p>		
<p>PARAMETROS DE CALIFICACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la fortaleza tiene relación directa con la oportunidad=5 • Si la fortaleza tiene mediana relación con la oportunidad=3 • Si la oportunidad no tiene relación con la oportunidad=1 <p>ANÁLISIS:</p> <p>Tomando en cuenta la matriz de correlación de fortalezas y oportunidades del departamento de cartera vencida del GAD Municipal de Riobamba podemos determinar: F4 que los procesos del área se encuentran bien establecidos con un 31,03%; mientras que por otro lado la oportunidad más relevante es O1: Suficiente asignación de presupuesto para el departamento con un 37,93%</p>				
	<p>Elaborado por:</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>Fecha:</p>	<p>16/11/2020</p>




GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
MATRIZ DE CORRELACIÓN DEBILIDADES Y AMENAZAS
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

MCDA
1/2

DA		A1	A2	A3	A4	TOTAL	%
		Presencia de una crisis política y económica	Inestabilidad de funcionarios contratados	Cambios externos de leyes y normativas	Falta de compromiso por parte de deudores externos		
D1	No existe una adecuada supervisión al personal	1	3	1	1	6	12,50%
D2	Inadecuada aplicación de manual de funciones	1	3	1	1	6	12,50%
D3	Inadecuado proceso de reclutamiento del personal	1	5	1	1	8	16,67%
D4	Inadecuada capacitación al personal	1	5	1	1	8	16,67%
D5	No existen verificaciones continuas de cumplimiento de objetivos.	1	3	1	5	10	20,33%
D6	El sistema SIIM no es actualizado de manera constante	1	3	1	5	10	20,33%
TOTAL		6	22	6	14	48	100%
%		12,50%	45,83%	12,50%	29,17%	100%	

Elaborado por:	B.R.A.S	Fecha:	16/11/2020
-----------------------	---------	---------------	------------

	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA AUDITORÍA DE GESTIÓN MATRIZ DE CORRELACIÓN DEBILIDADES Y AMENAZAS PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>MCDA 2/2</p>		
<p>PARAMETROS DE CALIFICACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la fortaleza tiene relación directa con la oportunidad=5 • Si la fortaleza tiene mediana relación con la oportunidad=3 • Si la oportunidad no tiene relación con la oportunidad=1 <p>ANÁLISIS:</p> <p>Tomando en cuenta la matriz de correlación de debilidades y amenazas del departamento de cartera vencida del GAD Municipal de Riobamba podemos determinar: D5 No existen verificaciones continuas de cumplimiento de objetivos con un 20,33% y D6 El sistema SIIM no es actualizado de manera constante con un 20,33%; mientras que por otro lado las amenazas más relevantes son A2 Inestabilidad de funcionarios contratados con un 45,83% y A4 Falta de compromiso por parte de deudores externos con un 29,17%.</p>				
	<p>Elaborado por:</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>Fecha:</p>	<p>16/11/2020</p>



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
 DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
MATRIZ DE PRIORIDADES
 PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

MPR
 1/2

VARIABLES INTERNAS

#	CÓDIGO	FORTALEZAS
3	F3	Ambiente laboral adecuado
5	F2	Personal técnico con experiencia en cada área
5	F5	Políticas laborales establecidas adecuadamente
7	F1	Espacio físico adecuado para el desarrollo de las actividades
9	F4	Procesos del área bien establecido
#	CÓDIGO	OPORTUNIDADES
9	O2	Colaboración por parte de los clientes para la pronta recuperación de cartera
9	O3	Alianzas con entidades gubernamentales que nos permitan el acceso a los datos de clientes
11	O1	Suficiente asignación de presupuesto para el departamento

	Elaborado por:	B.R.A.S	Fecha:	17/11/2020
--	---------------------------------	---------	---------------	------------



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
 DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
MATRIZ DE PRIORIDADES
 PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

MPR
2/2

VARIABLES EXTERNAS

#	CÓDIGO	DEBILIDADES
6	D1	No existe una adecuada supervisión al personal
6	D2	Inadecuada aplicación de manual de funciones
8	D3	Inadecuado proceso de reclutamiento del personal
8	D4	Inadecuada capacitación al personal
10	D5	No existen verificaciones continuas de cumplimiento de objetivos.
10	D6	El sistema SIIM no es actualizado de manera constante
#	CÓDIGO	AMENAZAS
5	A1	Presencia de una crisis política y económica
5	A3	Cambios externos de leyes y normativas
13	A2	Inestabilidad de funcionarios contratados
13	A4	Falta de compromiso por parte de deudores externos

Elaborado
por:

B.R.A.S

Fecha:

17/11/2020




GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

MPEI
 $\frac{1}{2}$

ASPECTOS INTERNOS		CALIFICACIÓN / IMPACTO				
		DEBILIDAD		Equilibrio	FORTALEZAS	
		Gran Debilidad	Debilidad		Fortaleza	Gran Fortaleza
		1	2	3	4	5
F1	Espacio físico adecuado para el desarrollo de las actividades					●
F2	Personal técnico con experiencia en cada área			●		
F3	Ambiente laboral adecuado			●		
F4	Procesos del área bien establecido				●	
F5	Políticas laborales establecidas adecuadamente			●		
D1	No existe una adecuada supervisión al personal		●			
D2	Inadecuada aplicación de manual de funciones	●				
D3	Inadecuado proceso de reclutamiento del personal		●			
D4	Inadecuada capacitación al personal	●				
D5	No existen verificaciones continuas de cumplimiento de objetivos.	●				
D6	El sistema SIIM no es actualizado de manera constante	●				
TOTAL		4	2	3	1	1
PORCENTAJE		36,36%	18,18%	27,27%	9,09%	9,10%

	Elaborado	B.R.A.S	Fecha:	17/11/2020
	por:			

	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA</p> <p>DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO</p> <p>PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>MPEI</p> <p>2/2</p>		
<p>ANÁLISIS:</p> <p>Tomando en cuenta la matriz de perfil estratégico interno del departamento de cartera vencida del GAD Municipal de Riobamba podemos dar a conocer lo siguiente las fortalezas más fuertes del departamento son: F1 Espacio físico adecuado para el desarrollo de las actividades y F4 Procesos del área bien establecido, mientras que, las mayores debilidades son: D2 Inadecuada aplicación de manual de funciones, D4 Inadecuada capacitación al personal, D5 No existen verificaciones continuas de cumplimiento de objetivos, y D6 El sistema SIIM no es actualizado de manera constante.</p>				
	<p>Elaborado por:</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>Fecha:</p>	<p>17/11/2020</p>




GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

MPEE
1/2

ASPECTOS EXTERNO		CALIFICACIÓN / IMPACTO				
		AMENAZA		Equilibrio	OPORTUNIDAD	
		Gran Amenaza	Amenaza		Oportunidad	Gran Oportunidad
		1	2	3	4	5
A1	Presencia de una crisis política y económica		●			
A2	Inestabilidad de funcionarios contratados	●				
A3	Cambios externos de leyes y normativas			●		
A4	Falta de compromiso por parte de deudores externos	●				
O1	Suficiente asignación de presupuesto para el departamento					●
O2	Colaboración por parte de los clientes para la pronta recuperación de cartera					●
O3	Alianzas con entidades gubernamentales que nos permitan el acceso a los datos de clientes			●		
TOTAL		2	1	2	0	2
PORCENTAJE		28,57%	14,29%	28,57%	0%	28,57%

	Elaborado	B.R.A.S	Fecha:	17/11/2020
	por:			

	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA</p> <p>DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO</p> <p>PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>MPEE</p> <p>2/2</p>		
<p>ANÁLISIS:</p> <p>Tomando en cuenta la matriz de perfil estratégico externo del departamento de cartera vencida del GAD Municipal de Riobamba podemos dar a conocer lo siguiente las oportunidades más fuertes del departamento son: O1 Suficiente asignación de presupuesto para el departamento, O2 Colaboración por parte de los clientes para la pronta recuperación de cartera, mientras que, las mayores amenazas son: A2 Inestabilidad de funcionarios contratados, D4 Falta de compromiso por parte de deudores externos</p>				
	<p>Elaborado por:</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>Fecha:</p>	<p>17/11/2020</p>



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
HOJA DE PROCESOS
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

HP
1/5

FLUJO DE EMISIÓN DE NOTIFICACIONES

N.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Entrega de base de datos de personas que adeudan valores	Abg. Vanessa Álvarez Jefe departamental Dpto. Cartera Vencida	30 min
2	Depuración de base de datos	Ing. Cristina Yerovi Notificadora Dpto. Cartera Vencida	4 horas
3	Impresión de notificaciones	Ing. Cristina Yerovi Notificadora Dpto. Cartera Vencida	1 hora
4	Búsqueda de datos adicionales (teléfonos, dirección, RUC)	Ing. Cristina Yerovi Notificadora Dpto. Cartera Vencida	2 hora
5	Entrega y distribución de notificaciones a los diferentes inspectores.	Ing. Cristina Yerovi Notificadora Dpto. Cartera Vencida	30 min

Elaborado
por:

B.R.A.S

Fecha:

18/11/2020



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
HOJA DE PROCESOS
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

HP
2/5

FLUJO DE ENTREGA DE NOTIFICACIONES

N.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Recibe las notificaciones	Sr. Jorge Rivera Notificador Dpto. Cartera vencida	5 min
2	Búsqueda de personas para la entrega de notificaciones	Jorge Rivera Notificador Dpto. Cartera vencida	7 horas
3	Entrega de notificaciones a las personas que adeudan	Jorge Rivera Notificador Dpto. Cartera vencida	10 min
4	Reciben las notificaciones los usuarios	Usuarios	5 min
5	Firma del usuario en la notificación de respaldo	Usuario	5 min
6	Elaboración de informes de notificaciones	Jorge Rivera Notificador Dpto. Cartera vencida	30 min
7	Entrega de informe a responsable	Jorge Rivera Notificador Dpto. Cartera vencida	5 min

Elaborado
por:

B.R.A.S

Fecha:

18/11/2020



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
HOJA DE PROCESOS
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

HP
3/5

FLUJO DE SEGUIMINETO DE NOTIFICACCIONES

N.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Entrega de base de datos de personas que ya han sido notificadas	Ing. Fernanda Paredes Secretaria Dpto. Cartera Vencida	30 min
2	Verificación de estado y entrega de notificaciones	Ing. Fernanda Paredes Secretaria Dpto. Cartera Vencida	6 horas
3	Contacto con las personas vía telefónica para recordarles que adeudan valores	Ing. Fernanda Paredes Secretaria Dpto. Cartera Vencida	30 min
4	Informe de personas que se realiza seguimiento vía telefónica	Ing. Fernanda Paredes Secretaria Dpto. Cartera Vencida	1 hora

	Elaborado por:	B.R.A.S	Fecha:	18/11/2020
--	-----------------------	---------	---------------	------------



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
HOJA DE PROCESOS
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

HP
4/5

FLUJO DE CONVENIOS DE PAGO

N.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Entrega de base de datos de usuarios notificados	Ing. Fernanda Paredes Secretaria Dpto. Cartera Vencida	15 min
2	Contacto con las personas vía telefónica para recordarles que adeudan valores	Ing. Fernanda Paredes Secretaria Dpto. Cartera Vencida	5 horas
3	Acuerdo de una cita personal para explicar y llegar a un convenio de los valores adeudados	Ing. Fernanda Paredes Secretaria Dpto. Cartera Vencida	30 hora
4	El deudor firma un convenio de pago mensual	Ing. Fernanda Paredes Secretaria Dpto. Cartera Vencida	15 min
5	Informe de personas con las que se firmó los convenios de pago	Ing. Fernanda Paredes Secretaria Dpto. Cartera Vencida	1 hora
6	Entrega de informe a responsable	Abg. Vanessa Álvarez Jefe departamental Dpto. Cartera Vencida	1 hora

Elaborado por:

B.R.A.S

Fecha:

18/11/2020



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
HOJA DE PROCESOS
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

HP
5/5

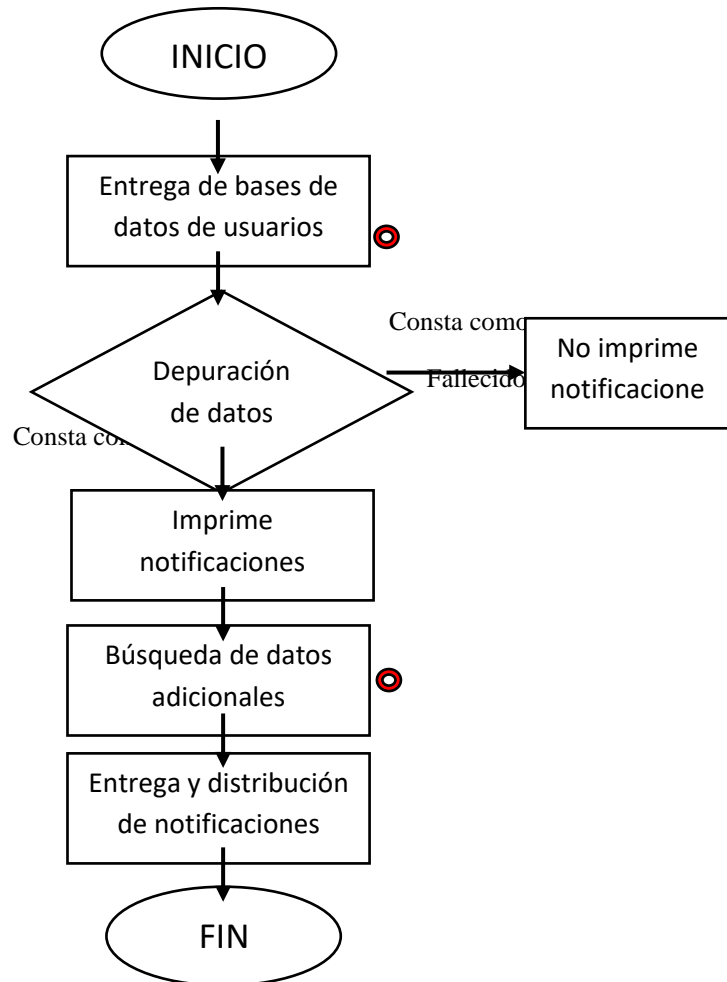
FLUJO DE COBRO DE NOTIFICACIONES

N.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
1	El usuario se acerca a las oficinas de recaudación	Ing. Fernanda Utreras Recaudadora Dpto. Cartera Vencida	1 min
2	Proporciona el número de cédula	Ing. Fernanda Utreras Recaudadora Dpto. Cartera Vencida	1 min
3	Se le verifica que coincida los datos de usuario	Ing. Fernanda Utreras Recaudadora Dpto. Cartera Vencida	1 min
4	Se le informa el valor a cancelar	Ing. Fernanda Utreras Recaudadora Dpto. Cartera Vencida	1 min
5	Se le cobra el valor adeudado	Ing. Fernanda Utreras Recaudadora Dpto. Cartera Vencida	1 min
6	Finalmente se entrega el comprobante de pago	Ing. Fernanda Utreras Recaudadora Dpto. Cartera Vencida	1 min

	Elaborado por:	B.R.A.S	Fecha:	18/11/2020
--	-----------------------	---------	---------------	------------



FLUJOGRAMA DE EMISIÓN DE NOTIFICACIONES (DPTO. CARTERA VENCIDA)



- El Sistema Integral de Información Multi-finalitario (SIIM) no se encuentra actualizado ya que refleja valores de usuarios que constan como fallecidos mediante la depuración realizada.
- Además, no se logra encontrar mayor información al momento de buscar datos adicionales para facilitar el trabajo del inspector

⊙ Punto crítico

	Elaborado por:	B.R.A.S	Fecha:	18/11/2020
--	-----------------------	---------	---------------	------------



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
 DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
HOJA DE FLUJOGRAMAS
 PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

HF
2/5

FLUJOGRAMA DE ENTREGA DE NOTIFICACIONES



- No se localizan a los usuarios por falta de información que permita dar con su paradero.

⊙ Punto crítico

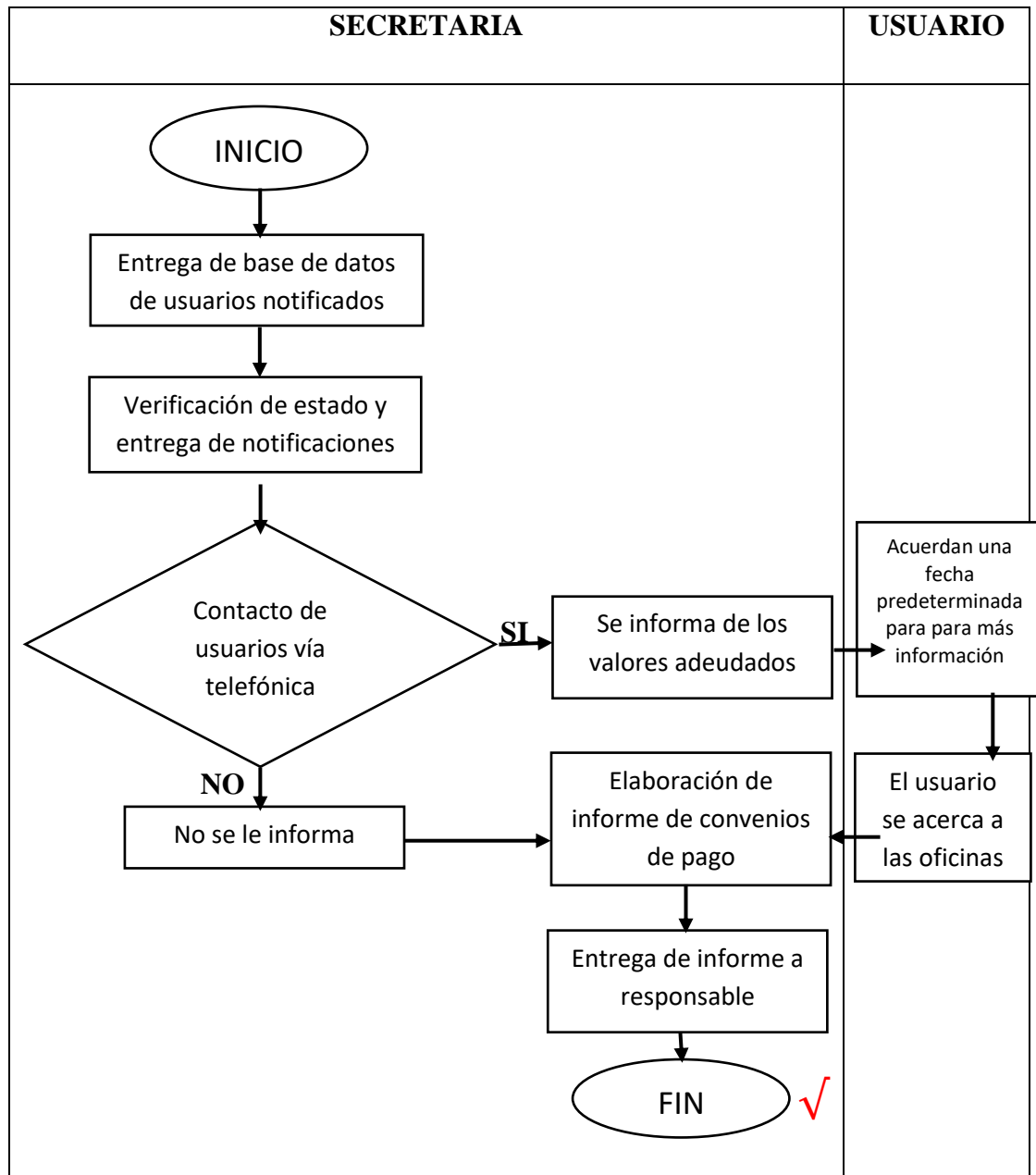
	Elaborado por:	B.R.A.S	Fecha:	18/11/2020
--	-------------------	---------	--------	------------



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
 DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
HOJA DE FLUJOGRAMAS
 PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

HF
3/5

FLUJOGRAMA DE SEGUIMINETO DE NOTIFICACIONES



✓ Sin novedad

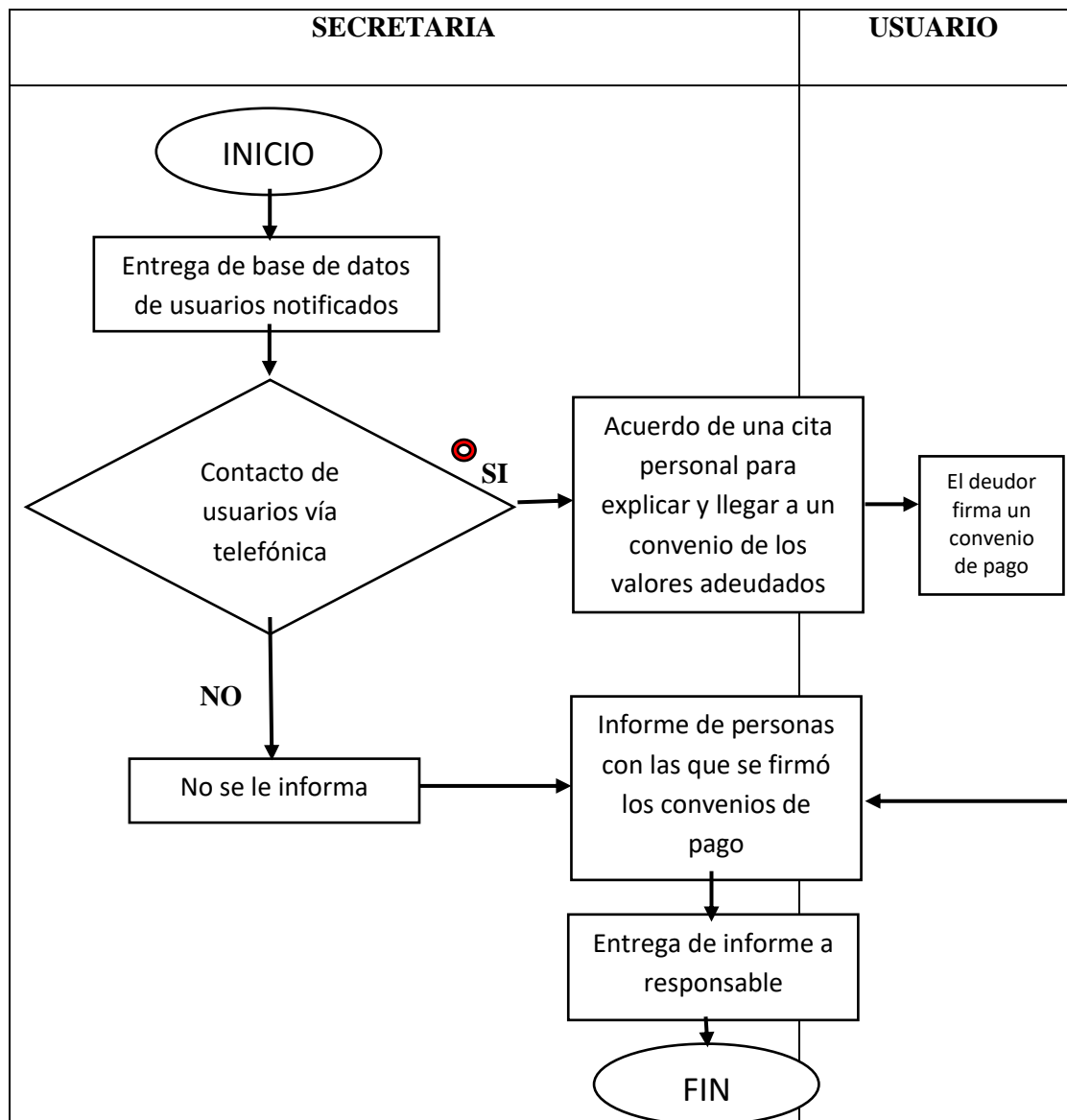
	Elaborado por:	B.R.A.S	Fecha:	18/11/2020
--	-----------------------	---------	---------------	------------



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
 DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
HOJA DE FLUJOGRAMAS
 PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

HF
4/5

FLUJOGRAMA DE CONVENIOS DE PAGO



- Al igual que en procesos anteriores no se cuenta con la información completa que nos permita contactarnos con el cliente

⊙ Punto crítico

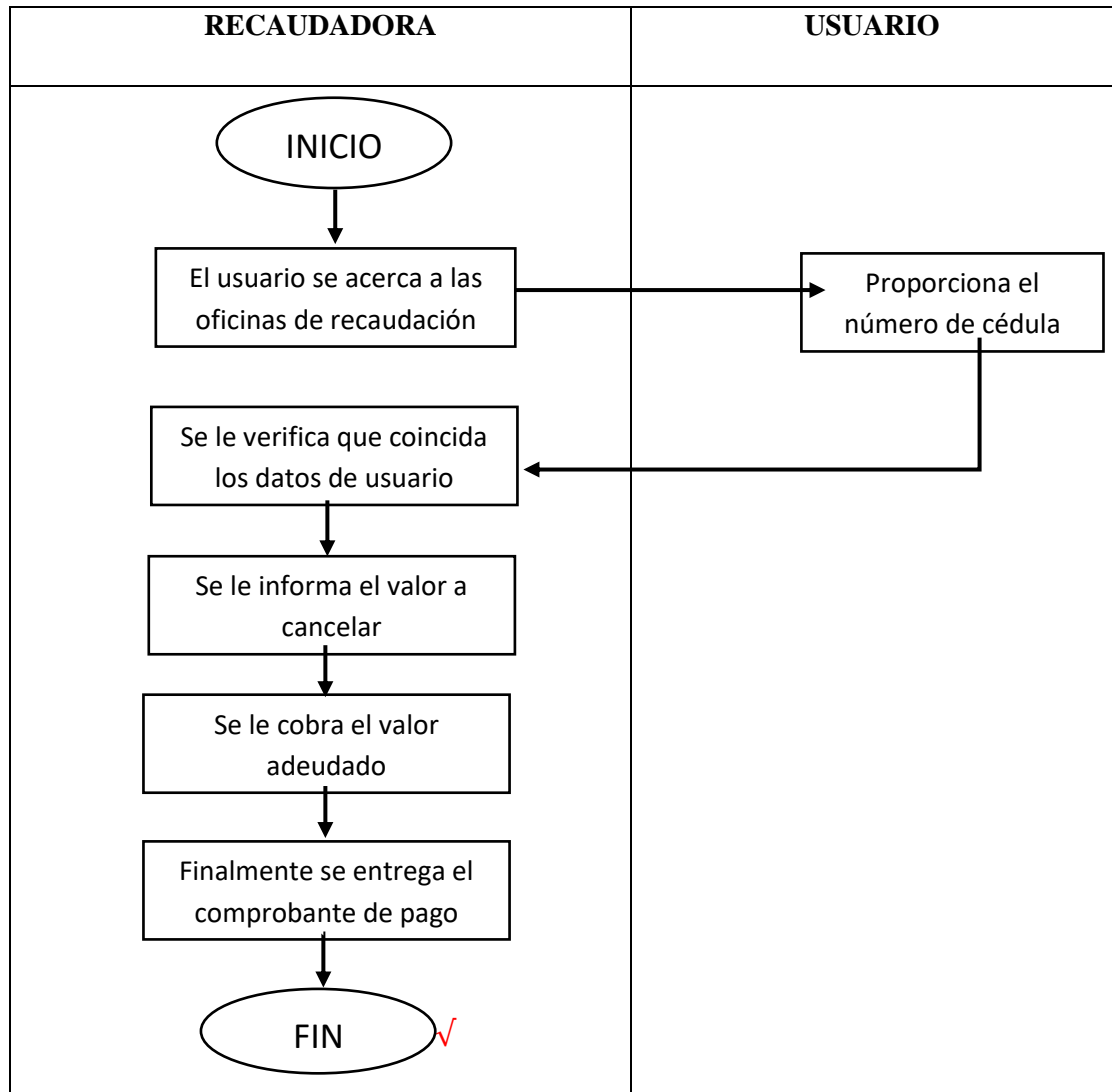
Elaborado por:	B.R.A.S	Fecha:	18/11/2020
-----------------------	---------	---------------	------------



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
 DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
HOJA DE FLUJOGRAMAS
 PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

HF
5/5

FLUJOGRAMA DE COBRO DE NOTIFICACIONES



✓ Sin novedad

	Elaborado por:	B.R.A.S	Fecha:	18/11/2020
--	-----------------------	---------	---------------	------------



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
CADENA DE VALOR
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

CV
1/1

CADENA DE VALOR

- Cantón Riobamba
- Infraestructura de hormigón

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

- Selección del personal
- Pago de remuneraciones
- Asignación de actividades

DISEÑO DE TECNOLOGIAS


- Servicios Informáticos-Tecnológicos eficientes a todas las dependencias que conforma el GADM de Riobamba, siendo apoyo en su gestión.

COMPRAS

- Actividades de recepción de valores adeudados
- Vínculo y comunicación con los clientes

LOGISTICA INTERNA	PRODUCCIÓN	LOGISTICA EXTERNA	MARKETING Y VENTAS	SERVICIOS
<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de toda clase de información de clientes que adeuden a GAD Municipal (catastros, patentes etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Depuración y asignación de notificaciones concerniente a valores pendientes de pago a los inspectores 	<ul style="list-style-type: none"> • Notificación a clientes por parte de los inspectores municipales 	<ul style="list-style-type: none"> • Cobro de valores pendientes de pago al GAD Municipal • Presencia de información en la página del GAD Municipal 	<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza un seguimiento a los clientes que firmaron un convenio de pago

Elaborado por:	B.R.A.S	Fecha:	18/11/2020
-----------------------	---------	---------------	------------

	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA</p> <p>DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>HOJAS DE HALLAZGOS</p> <p>PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>HH</p> <p>1/12</p>		
<p>HALLAZGO 1:</p> <p>Inadecuada supervisión al personal</p> <p>CONDICIÓN:</p> <p>No existe una adecuada supervisión al personal del departamento de cartera vencida</p> <p>CRITERIO:</p> <p>Normas de Control Interno 401-03 Supervisión. Los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones, para asegurar que cumplan con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales, sin perjuicio del seguimiento posterior del control interno.</p> <p>La supervisión de los procesos y operaciones se los realizará constantemente para asegurar que se desarrollen de acuerdo con lo establecido en las políticas, regulaciones y procedimientos en concordancia con el ordenamiento jurídico; comprobar la calidad de sus productos y servicios y el cumplimiento de los objetivos de la institución.</p> <p>CAUSA:</p> <p>El problema radica que no existe un programa de supervisión que permita al personal del departamento de cartera vencida, medir el grado de desempeño de cada uno de los servidores municipales, únicamente se realizan de una forma espontánea, sin ninguna continuidad y sin planificarla.</p>				
	<p>Elaborado por:</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>Fecha:</p>	<p>19/11/2020</p>



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
HOJAS DE HALLAZGOS
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

HH
2/12

EFFECTO:

La falta de un programa de supervisión continua incide en que el servidor municipal del departamento de cartera vencida no se mida el grado de desempeño para desempeñar sus actividades de una mejor forma.

CONCLUSIÓN:


El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba no posee un programa de supervisión continua para los empleados debido a que no se ha dispuesto la elaboración del mismo, lo que da efecto a que a los trabajadores del departamento de cartera vencida no realicen de una manera adecuada su trabajo.


RECOMENDACIÓN:


Al Jefe Departamental de Talento Humano


Disponer la inmediata elaboración de un programa de supervisión continua para de esta manera mejorar las funciones de los trabajadores del departamento de cartera vencida.


	Elaborado	B.R.A.S	Fecha:	19/11/2020
	por:			


	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA</p> <p>DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>HOJAS DE HALLAZGOS</p> <p>PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>HH</p> <p>3/12</p>		
<p>HALLAZGO 2:</p> <p>Inadecuada aplicación de manual de funciones</p> <p>CONDICIÓN:</p> <p>El GAD Municipal de Riobamba cuenta con un manual de funciones, el inconveniente radica en que no se socializar de manera constante para que sea de conocimiento de los mismos.</p> <p>CRITERIO:</p> <p>Normas de control interno 401-01 Separación de funciones y rotación de labores. - La máxima autoridad y los directivos de cada entidad tendrán cuidado al definir las funciones de sus servidoras y servidores y de procurar la rotación de las tareas, de manera que exista independencia, separación de funciones incompatibles y reducción del riesgo de errores o acciones irregulares.</p> <p>Para reducir el riesgo de error, el desperdicio o las actividades incorrectas y el riesgo de no detectar tales problemas, no se asignará a un solo servidor o equipo para que controle o tenga a su cargo todas las etapas claves de un proceso u operación.</p> <p>La separación de funciones se definirá en la estructura orgánica, en los flujogramas y en la descripción de cargos en todas las entidades del sector público.</p>				
	<p>Elaborado por:</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>Fecha:</p>	<p>19/11/2020</p>


	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA</p> <p>DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>HOJAS DE HALLAZGOS</p> <p>PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>HH</p> <p>4/12</p>		
<p>CAUSA:</p> <p>Este problema radica no se realiza una adecuada difusión del manual de funciones y procedimientos a todos los servidores municipales para que tengan un adecuado conocimiento del mismo.</p> <p>EFFECTO:</p> <p>El personal no tiene conocimiento del manual de funciones y procedimientos y no desempeñan sus actividades de una forma idónea afectando el cumplimiento de los objetivos establecidos por el departamento de cartera vencida</p> <p>CONCLUSIÓN:</p> <p>El departamento de talento humano no realiza una adecuada socialización del manual de funciones y procedimientos al personal para que desempeñen sus funciones con normalidad dentro de la institución.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <p>Al Jefe Departamental de Talento Humano</p> <p>Se recomienda socializar el manual de funciones y procedimientos con la finalidad de que se desempeñe de una mejor forma en su área de trabajo y así obtener mejores resultados.</p>				
	<p>Elaborado por:</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>Fecha:</p>	<p>19/11/2020</p>

	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA</p> <p>DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>HOJAS DE HALLAZGOS</p> <p>PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>HH</p> <p>5/12</p>		
<p>HALLAZGO 3:</p> <p>Inadecuado proceso de reclutamiento del personal</p> <p>CONDICIÓN:</p> <p>No se encuentran bien definido el proceso de reclutamiento del personal para los distintos puestos de trabajo</p> <p>CRITERIO:</p> <p>Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. Art. 7.- Marco normativo general. - Para regular el funcionamiento del sistema, la Contraloría General del Estado adaptará, expedirá, aprobará y actualizará, según corresponda: Reglamentos, regulaciones, manuales generales y especializados, guías metodológicas, instructivos y más disposiciones necesarias para la aplicación del sistema y la determinación de responsabilidades.</p> <p>Normas de control interno 407-02 Incorporación de personal. - Las unidades de administración de talento humano seleccionarán al personal, tomando en cuenta los requisitos exigidos en el Manual de Clasificación de Puestos y considerando los impedimentos legales y éticos para su desempeño.</p> <p>Constitución de la República del Ecuador en el artículo 228 determina que el ingreso al servicio público, el ascenso y la promoción en la carrera administrativa se realizarán mediante concurso de méritos y oposición, en la forma que determine la ley, con excepción de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción.</p>				
	<p>Elaborado por:</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>Fecha:</p>	<p>19/11/2020</p>

	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA</p> <p>DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>HOJAS DE HALLAZGOS</p> <p>PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>HH</p> <p>6/12</p>		
<p>CAUSA:</p> <p>Este problema radica en que el departamento de talento humano no realiza un adecuado reclutamiento de personal; es decir; no se toma en cuenta el perfil profesional del aspirante con relación a la actividad que desempeñara dentro de la institución.</p> <p>EFECTO:</p> <p>El personal que se contrata no es el idóneo para desempeñarse dentro del área de trabajo designado y no se desempeñan de la mejor forma las funciones.</p> <p>CONCLUSIÓN:</p> <p>El departamento de talento humano no realiza un adecuado reclutamiento de personal tomando en cuenta el perfil profesional con relación al área de trabajo a desempeñarse lo que dificulta el normal desempeño de las funciones dentro de la institución.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <p>Al Jefe Departamental de Talento Humano</p> <p>Se recomienda al Jefe Departamental de talento humano tomar muy en cuenta el perfil profesional del aspirante con la finalidad de que se acople a su área de trabajo y así obtener mejores resultados.</p>				
	<p>Elaborado por:</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>Fecha:</p>	<p>19/11/2020</p>

	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA</p> <p>DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>HOJAS DE HALLAZGOS</p> <p>PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>HH</p> <p>7/12</p>		
<p>HALLAZGO 4:</p> <p>Inadecuada capacitación al personal</p> <p>CONDICIÓN:</p> <p>No existe una adecuada capacitación al personal del departamento de cartera vencida</p> <p>CRITERIO:</p> <p>Normas de Control Interno 407-06 Capacitación y entrenamiento continuo, en el artículo 53, literal p. Los directivos de la entidad promoverán en forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de las servidoras y servidores en todos los niveles de la entidad, a fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de su trabajo.</p> <p>Constitución de la República del Ecuador en su artículo 234.- El estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el estado.</p> <p>CAUSA:</p> <p>El problema radica que no existe un programa de capacitación que permita el constante y continuo asesoramiento al personal del departamento de cartera vencida, únicamente se realizan de una forma espontánea, sin ninguna continuidad y sin planificarla.</p>				
	<p>Elaborado por:</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>Fecha:</p>	<p>19/11/2020</p>

	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA</p> <p>DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>HOJAS DE HALLAZGOS</p> <p>PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>HH</p> <p>8/12</p>		
<p>EFFECTO:</p> <p>La falta de un programa de capacitación continua que incide en que los trabajadores del departamento de cartera vencida no tengan conocimiento suficiente y necesario para desempeñar sus actividades de una mejor forma.</p> <p>CONCLUSIÓN:</p> <p>El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba no posee un programa de capacitación continua para los empleados debido a que no se ha dispuesto la elaboración del mismo, lo que da efecto a que a los trabajadores del departamento de cartera vencida no realicen de una manera adecuada su trabajo por desactualización y falta de conocimientos.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <p>Al Jefe Departamental de Talento Humano</p> <p>Disponer la inmediata elaboración de un programa de capacitación continua para de esta manera mejorar las funciones de los trabajadores del departamento de cartera vencida.</p>				
	<p>Elaborado por:</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>Fecha:</p>	<p>19/11/2020</p>

	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA</p> <p>DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>HOJAS DE HALLAZGOS</p> <p>PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>HH</p> <p>9/12</p>		
<p>HALLAZGO 5:</p> <p>Falta de control en cumplimiento de objetivos departamentales</p> <p>CONDICIÓN:</p> <p>No existen verificaciones continuas de cumplimiento de objetivos del departamento de cartera vencida</p> <p>CRITERIO:</p> <p>Normas de Control Interno en su sección 400 Actividades de control; 401-03 Supervisión menciona “La supervisión de los procesos y operaciones se los realizará constantemente para asegurar que se desarrollen de acuerdo con lo establecido en las políticas, regulaciones y procedimientos en concordancia con el ordenamiento jurídico; comprobar la calidad de sus productos y servicios y el cumplimiento de los objetivos de la institución”</p> <p>CAUSA:</p> <p>El Jefe Departamental ha realizado un descuido en la supervisión de los objetivos ya que si existen tanto responsables como plazos de cumplimiento.</p> <p>EFECTO:</p> <p>El personal del departamento de cartera vencida no desempeña sus actividades con la mentalidad fija en el cumplimiento de los objetivos departamentales.</p>				
	<p>Elaborado por:</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>Fecha:</p>	<p>19/11/2020</p>



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
HOJAS DE HALLAZGOS
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

HH
10/12

CONCLUSIÓN:

El Jefe Departamental no realiza un seguimiento al cumplimiento de los objetivos establecidos por el departamento de cartera vencida.

RECOMENDACIÓN:

Al Jefe Departamento de Cartera Vencida


Se recomienda realizar una supervisión continua al cumplimiento de los objetivos departamentales mediante el establecimiento de un responsable y un límite de tiempo.

Elaborado
por:

B.R.A.S

Fecha:

19/11/2020

	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA</p> <p>DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>HOJAS DE HALLAZGOS</p> <p>PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>HH</p> <p>12/12</p>		
<p>HALLAZGO 6:</p> <p>El Sistema Integral de Información Multi-Finalitario no se encuentra actualizado</p> <p>CONDICIÓN:</p> <p>El Sistema Integral de Información Multi-Finalitario no cumple con el nivel de eficiencia para desempeñar un trabajo óptimo</p> <p>CRITERIO:</p> <p>Normas de Control Interno 410-12 Administración de soporte de tecnología de información. La Unidad de Tecnología de Información definirá, aprobará y difundirá procedimientos de operación que faciliten una adecuada administración del soporte tecnológico y garanticen la seguridad, integridad, confiabilidad y disponibilidad de los recursos y datos, tanto como la oportunidad de los servicios tecnológicos que se ofrecen.</p> <p>CAUSA:</p> <p>Desactualización de la base de datos que consta en el Sistema Integral de Información Multi-Finalitario</p> <p>EFEECTO:</p> <p>No se obtiene información oportuna y confiable con la cual los trabajadores del departamento de cartera vencida puedan realizar sus actividades de forma eficiente</p>				
	<p>Elaborado</p> <p>por:</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>Fecha:</p>	<p>19/11/2020</p>



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
HOJAS DE HALLAZGOS
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

HH
12/12

CONCLUSIÓN:

El Sistema Integral de Información Multi-Finalitario consta de una base de datos desactualizados, ineficiente y poco confiables, adicional se encuentra el incumplimiento de la Normas de Control Interno 410-12 sobre la Administración de soporte de tecnología de información.

RECOMENDACIÓN:

Al Jefe Departamental de Sistemas y del Departamento de Cartera Vencida

El departamento de sistemas conjuntamente con el departamento de cartera vencida genera un programa de actualización continua de la base de datos que se encuentra en el Sistema Integral de Información Multi-Finalitario

	Elaborado por:	B.R.A.S	Fecha:	19/11/2020
--	---------------------------------	---------	---------------	------------



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
 DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
HOJAS DE INDICADORES
 PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

III
1/3

N.	OBJETIVO ESTRATÉGICO	FÓRMULA	TIPO	FRECUENCIA	RESPONSABLE	APLICACIÓN FÓRMULA	ANÁLISIS
1	Elaborar un programa de supervisión de continua	Número de programas realizados en el periodo / Número de programas planificados en el periodo	Eficacia	Trimestral	Director de Talento Humano	$= \frac{1}{4} * 100$ $= 25\%$	Del total de programas que se debe realizar, solamente se cumplió con el 25%, es decir que el programa de supervisión es deficiente.
2	Realizar un programa que permita evaluar el desempeño de los empleados	Número de programas de evaluación aplicados adecuadamente / Número total de evaluación aplicados	Eficacia	Mensual	Director de Talento Humano	$= \frac{10}{30} * 100$ $= 33\%$	Podemos notar que del total de evaluaciones aplicados el 33% del personal contratado no cumplía con las funciones especificadas en el manual

Elaborado por: B.R.A.S Fecha: 19/11/2020



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
 DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
 AUDITORÍA DE GESTIÓN
HOJAS DE INDICADORES
 PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

III
2/3

N.	OBJETIVO ESTRATÉGICO	FÓRMULA	TIPO	FRECUENCIA	RESPONSABLE	APLICACIÓN FÓRMULA	ANÁLISIS
3	Realizar una reestructuración al proceso de reclutamiento de personal	Número de reclutamientos de personal aplicados adecuadamente / Número total de reclutamientos aplicados	Eficacia	Mensual	Director de Talento Humano	$= \frac{10}{30} * 100$ $= 33\%$	Podemos notar que del total de reclutamientos aplicados el 33% del personal contratado no cumplía con el perfil profesional requerido por la institución.
4	Elaborar un programa de capacitación continua al personal	Número de capacitaciones aplicadas / Número total de capacitaciones aplicadas	Eficacia	Mensual	Director de Talento Humano	$\frac{0}{30} * 100$ $= 0\%$	Podemos denotar que no se realizan capacitaciones continuas, únicamente se explica sus funciones al momento de la inducción.

Elaborado por: B.R.A.S **Fecha:** 19/11/2020





GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
HOJAS DE INDICADORES
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

III
3/3

N.	OBJETIVO ESTRATÉGICO	FÓRMULA	TIPO	FRECUENCIA	RESPONSABLE	APLICACIÓN FÓRMULA	ANÁLISIS
5	Supervisar el cumplimiento de los objetivos integrando un responsable y un límite de tiempo.	Número de objetivos cumplidos / Número total de objetivos planificados	Eficacia	Mensual	Jefe del departamento de Cartera Vencida	$= \frac{3}{5} * 100$ $= 60\%$	Del total de objetivos planteados por el departamento al inicio del periodo apenas un 60% se logra cumplirlo de una forma exitosa.
6	Elaborar un programa de actualización continua de la base de datos del sistema SIIM.	Número de actualizaciones realizadas / Número total de actualizaciones	Eficacia	Anual	Departamento de Sistemas	$= \frac{6}{12} * 100$ $= 50\%$	El 50% de los datos existentes se encuentran desactualizados lo que impide realizar un trabajo adecuado.

Elaborado por: B.R.A.S **Fecha:** 17/11/2020

	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORME DE CONTROL INTERNO PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>ICI 1/2</p>		
<p>Riobamba, 19 de enero de 2021</p> <p>Abogada</p> <p>Vanessa Andreina Álvarez Romero</p> <p>COORDINADORA DEL DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA</p> <p>Presente. –</p> <p>Reciba un cordial saludo, a través de la presente nos permitimos comunicarle que como parte de nuestro trabajo de auditoría y en base a la planificación específica, se ha procedido a evaluar la gestión del DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA, mediante la aplicación de cuestionarios especiales, manifestando que los resultados de este sistema son de exclusiva responsabilidad de la administración. Por lo tanto, es necesario informarle las siguientes debilidades:</p> <p>D1: No existe una adecuada supervisión al personal</p> <p>R1: Disponer al Jefe Departamental de talento humano la inmediata elaboración de un programa de supervisión continua para de esta manera mejorar las funciones de los trabajadores del departamento de cartera vencida.</p> <p>D2: Inadecuado aplicación de manual de funciones</p> <p>R2: Se recomienda al Jefe Departamental de talento humano socializar el manual de funciones y procedimientos con la finalidad de que se desempeñe de una mejor forma en su área de trabajo y así obtener mejores resultados.</p>				
	<p>Elaborado por:</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>Fecha:</p>	<p>19/11/2020</p>

	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA</p> <p>DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>INFORME DE CONTROL INTERNO</p> <p>PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>ICI</p> <p>2/2</p>		
<p>D3: Inadecuado proceso de reclutamiento del personal</p> <p>R3: Se recomienda al Jefe Departamental de talento humano tomar muy en cuenta el perfil profesional del aspirante con la finalidad de que se acople a su área de trabajo y así obtener mejores resultados.</p> <p>D4: Inadecuada capacitación al personal</p> <p>R4: Se recomienda al Jefe Departamental de talento humano la inmediata elaboración de un programa de capacitación continua para de esta manera mejorar las funciones de los trabajadores del departamento de cartera vencida.</p> <p>D5: Desconocimiento de resultado de auditorías anteriores</p> <p>R5: Se recomienda al Jefe Departamental de cartera vencida realizar una supervisión continua al cumplimiento de los objetivos departamentales mediante el establecimiento de un responsable y un límite de tiempo.</p> <p>D6: El Sistema Integral de Información Multi-Finalitario no es actualizado de manera constante</p> <p>R6: Se recomienda al departamento de sistemas conjuntamente con el departamento de cartera vencida genera un programa de actualización continua de la base de datos que se encuentra en el Sistema Integral de Información Multi-Finalitario</p>				
	<p>Elaborado por:</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>Fecha:</p>	<p>19/11/2020</p>



Gobierno Autónomo
Descentralizado Municipal

RIOBAMBA

FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PROGRAMA DE AUDITORÍA
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

PGA
1/1


PROGRAMA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS


OBJETIVO GENERAL:


Comunicar a todos los integrantes los resultados obtenidos en la auditoría de gestión aplicado al departamento de cartera vencida del GAD Municipal de Cantón Riobamba, tomando en cuenta los respectivos hallazgos, conclusiones y recomendaciones más relevantes para la institución.


N.	PROCEDIMIENTOS	REF	ELABORADO POR	FECHA
1	Elabore el programa de auditoría	PGA	B.R.A.S	19/11/2020
3	Elabore notificación de cierre de trabajo	NCT	B.R.A.S	20/11/2020
3	Elabore la carta de presentación	CP	B.R.A.S	21/11/2020
4	Elabore convocatoria para lectura de informe	CLI	B.R.A.S	22/11/2020
5	Elabore el informe final	IF	B.R.A.S	23/11/2020
6	Redacte el acta de lectura del informe final	ALIF	B.R.A.S	23/11/2020
7	Elabore plan de acción	PLA	B.R.A.S	23/11/2020

Elaborado por:	B.R.A.S	Fecha:	19/11/2020
-----------------------	---------	---------------	------------

	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA AUDITORÍA DE GESTIÓN NOTIFICACIÓN DE CIERRE DE TRABAJO PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>NCT 1/1</p>		
<p>Guaranda, 20 de noviembre del 2020</p> <p>Abg. Vanessa Álvarez COORDINADORA DEL DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA Presente. -</p> <p>De mi consideración:</p> <p>Mediante la presente expresamos un cordial saludo, a la vez que me permito notificar la terminación del trabajo de auditoría denominado AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019.</p> <p>De acuerdo con lo que se establece en el contrato y en el programa de auditoría, se procederá a la elaboración y socialización del informe de auditoría el cual constará de los diferentes hallazgos encontrados, con las respectivas conclusiones y recomendaciones.</p> <p>Por la atención prestada al presente, nuestros agradecimientos</p> <p>Atentamente,</p> <p>_____</p> <p>Sr. Bryan Remigio Agualongo Silva AUDITOR JUNIOR</p>				
	<p>Elaborado por:</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>Fecha:</p>	<p>20/11/2020</p>

	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA</p> <p>DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>CARTA DE PRESENTACIÓN</p> <p>PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>CP</p> <p>1/1</p>		
<p>Guaranda, 21 de noviembre del 2020</p> <p>Abg. Vanessa Álvarez COORDINADORA DEL DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA Presente. -</p> <p>De mi consideración:</p> <p>Por la atención prestada al presente, nuestros agradecimientos auditoría de gestión a los procesos del departamento de cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019.</p> <p>La auditoría de gestión se desarrolló en concordancia a la base legal emitida por la Contraloría General del Estado la cual manifiesta que: El informe del examen especial, una vez aprobado y publicado por la Contraloría General del Estado en su página web, será reproducido y remitido por los titulares de las Unidades de Auditoría Interna a la máxima autoridad de la entidad auditada, quien será responsable de disponer la aplicación de las medidas correctivas establecidas en las recomendaciones de auditoría mediante un cronograma de implementación; e, informar documentadamente sobre su estado de cumplimiento cuando se realice el seguimiento de las mismas o se solicite información al respecto.</p> <p>En el término de cinco (05) días se remitirá a la Dirección Nacional de Auditorías Internas la constancia de entrega del Informe aprobado a la entidad auditada y se registrará la información correspondiente en los respectivos sistemas informáticos institucionales.</p> <p>Atentamente,</p> <p>_____</p> <p>Sr. Bryan Remigio Agualongo Silva AUDITOR JUNIOR</p>				
	<p>Elaborado por:</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>Fecha:</p>	<p>21/11/2020</p>

	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA AUDITORÍA DE GESTIÓN CONVOCATORIA LECTURA INFORME FINAL PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>CLIF 1/1</p>		
<p>Guaranda, 22 de noviembre del 2020</p> <p>Abg. Vanessa Álvarez COORDINADORA DEL DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA Presente. -</p> <p>De mi consideración:</p> <p>Mediante un cordial y atento saludo, en conformidad con lo establecido en el contrato de auditoría me permito realizar la convocatoria a usted para proceder a la lectura del informe final de la “Auditoría de gestión a los procesos del departamento de cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019” realizado por el equipo de auditoría.</p> <p>Hecho que se llevara a cabo en la sala de reuniones del departamento de cartera vencida del GAD Municipal del Cantón Riobamba, 23 de noviembre del 2020 a las 09H30am. Por lo que se solicita puntualidad y asistencia.</p> <p>Atentamente,</p> <p>_____</p> <p>Sr. Bryan Remigio Agualongo Silva AUDITOR JUNIOR</p>				
	<p>Elaborado por:</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>Fecha:</p>	<p>22/11/2020</p>

	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORME FINAL PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>IF 1/6</p>
---	--	---------------------------------

INFORME FINAL



Gobierno Autónomo
Descentralizado Municipal
RIOBAMBA

ENTIDAD:	GAD Municipal del Cantón Riobamba
DEPARTAMENTO:	Departamento de cartera vencida
DIRECCIÓN:	5 de julio y Guayaquil
NATURALEZA DEL TRABAJO:	Auditoría de gestión
PERIODO:	01 de enero al 31 de diciembre del 2020

Motivo de la auditoría


La auditoría de gestión al departamento de cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba”, se efectuó de conformidad a la orden de trabajo 01 del 29 de octubre del 2020


Objetivos de la auditoría


Objetivo General


- Ejecutar la auditoría de gestión al departamento de cartera vencida del GAD Municipal del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, tendiente a la determinación de los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos públicos y en el logro de los objetivos institucionales.

	Elaborado por:	B.R.A.S	Fecha:	23/11/2020
--	-----------------------	---------	---------------	------------

	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA</p> <p>DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>INFORME FINAL</p> <p>PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>IF</p> <p>2/6</p>
<p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de confianza del sistema de control interno a través de los componentes del COSO III. • Evaluar el nivel de desempeño de las actividades que desarrolla la empresa mediante indicadores de gestión de eficiencia, eficacia y economía. • Formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procedimientos relativos a la administración <p>Alcance de la auditoría de gestión</p> <p>Auditoría de gestión a los procesos al departamento de cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba, Provincia De Chimborazo, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019.</p> <p>Información general</p> <p>El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba es una persona jurídica de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera que formula y ejecuta los planes de desarrollo y ordenamiento territorial, cuya misión es promover el desarrollo económico y sustentable del territorio; aplicando políticas ambientales, fortaleciendo los consejos de seguridad y protección integral, patrocinando la cultura, artes, actividades deportivas y recreativas a través de alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas que permitan articular esfuerzos y optimizar recursos; bajo los principios de transparencia, respeto, solidaridad, equidad y trabajo en equipo.</p> <p>Misión Institucional</p> <p>El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba es una persona jurídica de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera que formula y ejecuta los planes de desarrollo y ordenamiento territorial, cuya finalidad es promover el desarrollo económico y sustentable del territorio; aplicando políticas ambientales, fortaleciendo los consejos de seguridad y protección integral, patrocinando la cultura, artes, actividades deportivas y recreativas a través de alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas que permitan articular esfuerzos y optimizar recursos; bajo los principios de transparencia, respeto, solidaridad, equidad y trabajo en equipo.</p>		
	<p>Elaborado por: B.R.A.S</p>	<p>Fecha: 23/11/2020</p>

	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORME FINAL PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>IF 3/6</p>		
<p>Visión Institucional</p> <p>Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, fortalecido, líder, eficiente y eficaz que promueva el ordenamiento territorial y la seguridad ciudadana, desarrollo económico, ambiental y social, mejorando la calidad de vida de la población a través de la dotación de servicios básicos, infraestructura, vialidad, generación de empleo, respetando la cultura y el ambiente, con un sistema democrático de participación ciudadana que propicie la integración de la comunidad con su Gobierno Municipal.</p> <p>Valores Institucionales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad: La Ilustre Municipalidad de Riobamba cuenta con personal altamente responsable para cumplir con las tareas a ellos asignados en beneficio de la ciudadanía en general. El alcalde es el representante legal de la municipalidad y responsable de la administración municipal junto con el procurador síndico la representará judicial y extrajudicialmente. • Liderazgo: La institución tiene la capacidad de influir en sus colaboradores para mejorar los servicios que otorga a la ciudadanía. • Iniciativa y Creatividad: La municipalidad de Riobamba emprende nuevos proyectos necesarios y urgentes para satisfacer las necesidades inmediatas de la ciudadanía. • Puntualidad: El personal que labora en la Ilustre Municipalidad de Riobamba cumple con el horario de trabajo establecido. • Eficiencia y Eficacia: Es una institución que procura cumplir con todos sus objetivos planteados priorizando la optimización de los recursos con los que cuenta. • Honradez y Transparencia: Todas las actividades que desarrolla la ilustre municipalidad de Riobamba. 				
	<p>Elaborado por:</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>Fecha:</p>	<p>23/11/2020</p>

	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA</p> <p>DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>INFORME FINAL</p> <p>PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>IF</p> <p>4/6</p>		
<p>D1: No existe una adecuada supervisión al personal</p> <p>C1: El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba no posee un programa de supervisión continua para los empleados debido a que no se ha dispuesto la elaboración del mismo, lo que da efecto a que a los trabajadores del departamento de cartera vencida no realicen de una manera adecuada su trabajo.</p> <p>R1: Disponer al Jefe Departamental de talento humano la inmediata elaboración de un programa de supervisión continua para de esta manera mejorar las funciones de los trabajadores del departamento de cartera vencida.</p> <p>D2: Inadecuada aplicación de manual de funciones</p> <p>C2: El departamento de talento humano no realiza una adecuada socialización del manual de funciones y procedimientos al personal para que desempeñen sus funciones con normalidad dentro de la institución.</p> <p>R2: Se recomienda al Jefe Departamental de talento humano socializar el manual de funciones y procedimientos con la finalidad de que se desempeñe de una mejor forma en su área de trabajo y así obtener mejores resultados.</p> <p>D3: Inadecuado proceso de reclutamiento del personal</p> <p>C3: El departamento de talento humano no realiza un adecuado reclutamiento de personal tomando en cuenta el perfil profesional con relación al área de trabajo a desempeñarse lo que dificulta el normal desempeño de las funciones dentro de la institución.</p> <p>R3: Se recomienda al Jefe Departamental de talento humano tomar muy en cuenta el perfil profesional del aspirante con la finalidad de que se acople a su área de trabajo y así obtener mejores resultados.</p>				
	<p>Elaborado por:</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>Fecha:</p>	<p>23/11/2020</p>

	<p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA</p> <p>DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA</p> <p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>INFORME FINAL</p> <p>PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019</p>	<p>IF</p> <p>5/6</p>		
<p>D4: Inadecuada capacitación al personal</p> <p>C4: El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba no posee un programa de capacitación continua para los empleados debido a que no se ha dispuesto la elaboración del mismo, lo que da efecto a que a los trabajadores del departamento de cartera vencida no realicen de una manera adecuada su trabajo por desactualización y falta de conocimientos.</p> <p>R4: Disponer al Jefe Departamental de talento humano la inmediata elaboración de un programa de capacitación continua para de esta manera mejorar las funciones de los trabajadores del departamento de cartera vencida.</p> <p>D5: Falta de control en cumplimiento de objetivos departamentales</p> <p>C5: El Jefe Departamental no realiza un seguimiento al cumplimiento de los objetivos establecidos por el departamento de cartera vencida.</p> <p>R5: Se recomienda al Jefe Departamental de cartera vencida realizar una supervisión continua al cumplimiento de los objetivos departamentales mediante el establecimiento de un responsable y un límite de tiempo.</p> <p>D6: El Sistema Integral de Información Multi-Finalitario no es actualizado de manera constante</p> <p>C6: El Sistema Integral de Información Multi-Finalitario consta de una base de datos desactualizados, ineficiente y poco confiables, adicional se encuentra el incumplimiento de la Normas de Control Interno 410-12 sobre la Administración de soporte de tecnología de información.</p> <p>R6: Se recomienda al Jefe Departamental de sistemas conjuntamente con el Jefe Departamental de cartera vencida genera un programa de actualización continua de la base de datos que se encuentra en el Sistema Integral de Información Multi-Finalitario</p>				
	<p>Elaborado</p> <p>por:</p>	<p>B.R.A.S</p>	<p>Fecha:</p>	<p>23/11/2020</p>



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ACTA DE INFORME FINAL
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

AIF
1/1

ACTA DE INFORME FINAL

En la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo a los 30 días del mes de Enero del 2021, siendo las 08h00, el Sr. Bryan Agualongo representante de la firma auditora declaró instalada la reunión en la sala de juntas de la entidad, contando con la presencia de la Abg. Vanessa Álvarez, Ing. Cristina Yerovi, Ing. Fernanda Utreras, Sr. Jorge Rivera todos integrantes del Departamento de Cartera Vencida; con la finalidad de dejar constancia de la comunicación final de resultados mediante la lectura del informe de auditoría de gestión al departamento de cartera vencida del GAD Municipal del Cantón Riobamba, por el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 2019, de conformidad a la orden de trabajo.

En cumplimiento del inciso final del artículo 90 de la Ley de la Contraloría General del Estado, se convocó a las autoridades e involucrados con el examen, para que asistan a la presente diligencia, misma que se cumplió en los términos previstos por la ley y las normas profesionales sobre la materia.

A efecto, en presencia de los abajo firmantes, se procedió a la lectura del borrador de informe y se analizaron los resultados del examen constantes en los comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Para constancia de lo actuado, las personas asistentes suscriben la presente acta en original y dos copias a las personas que intervienen:

NOMBRES	CARGOS	FIRMA
Abg. Vanessa Álvarez	Jefa departamental	
Ing. Cristina Yerovi	Secretaria	
Ing. Fernanda Utreras	Recaudadora	
Sr. Jorge Rivera	Inspector	

Elaborado por:

B.R.A.S

Fecha:

23/11/2020



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PLAN DE ACCIÓN
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

PLA
1/2

N.	Hallazgo	Recomendación	Actividades para ejecutarse	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Responsable
1	No existe una adecuada supervisión al personal	Disponer al Jefe Departamental de talento humano la inmediata elaboración de un programa de supervisión continua para de esta manera mejorar las funciones de los trabajadores del departamento de cartera vencida.	Elaboración del programa de supervisión con la finalidad de verificar el correcto cumplimiento de las actividades	25/11/2020	30/11/2020	Jefe Departamental de Talento Humano
2	Inadecuada aplicación de manual de funciones	Se recomienda al departamento de talento humano socializar el manual de funciones y procedimientos con la finalidad de que se desempeñe de una mejor forma en su área de trabajo y así obtener mejores resultados.	Realizar una capacitación continua para socializar el manual de funciones a los empleados.	25/11/2020	30/11/2020	Jefe Departamental de Talento Humano
3	Inadecuado proceso de reclutamiento del personal	Se recomienda al Jefe Departamental de talento humano tomar muy en cuenta el perfil profesional del aspirante con la finalidad de que se acople a su área de trabajo y así obtener mejores resultados.	Evaluar constantemente los contratos realizados por el departamento de talento humano para verificar el adecuado proceso	25/11/2020	30/11/2020	Jefe Departamental de Talento Humano

Elaborado por:	B.R.A.S	Fecha:	23/11/2020
-----------------------	---------	---------------	------------



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA
DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PLAN DE ACCIÓN
PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019

PLA
2/2

N.	Hallazgo	Recomendación	Actividades para ejecutarse	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Responsable
4	Inadecuada capacitación al personal	Se recomienda al departamento de talento humano disponer la inmediata elaboración de un programa de capacitación continua para de esta manera mejorar las funciones de los trabajadores del departamento de cartera vencida.	Elaborar un programa de capacitación continua que permita mejorar las actividades que desempeñan los empleados.	25/11/2020	30/11/2020	Jefe Departamental de Talento Humano
5	Falta de control en cumplimiento de objetivos departamentales	Se recomienda al Jefe Departamental de cartera vencida realizar una supervisión continua al cumplimiento de los objetivos departamentales mediante el establecimiento de un responsable y un límite de tiempo.	Realizar una supervisión continua para tomar acciones correctivas necesarias para el cumplimiento de los objetivos planteados.	25/11/2020	30/11/2020	Jefe Departamental de Cartera Vencida
6	El Sistema Integral de Información Multi-Finalitario no es eficiente	Se recomienda al Jefe Departamental de sistemas conjuntamente con el Jefe Departamental de cartera vencida genera un programa de actualización continua de la base de datos que se encuentra en el Sistema Integral de Información Multi-Finalitario.	Elaborar un programa de actualización continua de la base de datos SIIM que posee el GAD Municipal	25/11/2020	30/11/2020	Jefe Departamental de Sistemas

Elaborado por:	B.R.A.S	Fecha:	23/11/2020
-----------------------	---------	---------------	------------

CONCLUSIONES

Concluyo que es importante tener conocimiento teórico amplio sobre el tema, basado en información secundaria obtenida de diferentes fuentes, previo al desarrollo de la auditoria de gestión del departamento de cartera vencida del GAD Municipal del Cantón Riobamba para que de esta forma se pueda desarrollar tomando en cuentas todas las normas, reglamentos y lineamientos necesarios para realizar un trabajo adecuado.

Además, se aplicó diferentes métodos, técnicas y herramientas, como son el método cualitativo, cuantitativo, documental, bibliográfico, encuestas, observación, cuestionarios; mismas que nos permitieron encontrar las diferentes falencias en la auditoria de gestión aplicada al departamento de cartera vencida.

Finalmente se ha verificado que el departamento de cartera vencida dispone de un 50% de falencias ya que no cuenta con un control para los objetivos establecidos, no se cuenta con planes de mitigación de riesgos que permitan disminuir el impacto en el cumplimiento de los objetivos y no cuentan con indicadores de gestión; el otro 50% de falencias corresponde a otros departamentos que de manera directa influyen de una manera negativa en el cumplimiento de las actividades y objetivos establecidos del departamento, como son la falta de capacitaciones constantes y el reclutamiento de personal adecuado a cargo del departamento de talento humano, la desactualización y depuración de datos a cargo del departamento de sistemas, la falta de auditorías y socialización de resultados a cargo del departamento de auditoria, todo esto conlleva a que las actividades del departamento no se realicen de una manera eficaz y eficiente lo cual dificulta el cumplimiento de objetivos y no permite un mejoramiento de la recuperación de cartera vencida.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que antes de desarrollar cualquier trabajo de investigación se proceda a investigar, analizar y comprender una gran cantidad de conocimiento teórico, conceptual y legal para que se pueda sustentar el trabajo realizado; además de que los resultados obtenidos sean eficientes, eficaces y competentes.

También se recomienda aplicar los métodos, técnicas y herramientas de investigación necesarios para obtener información clara, precisa y relevante que permita determinar los problemas existentes en el objeto de estudio, con la finalidad de que se pueda dar solución a los mismos.

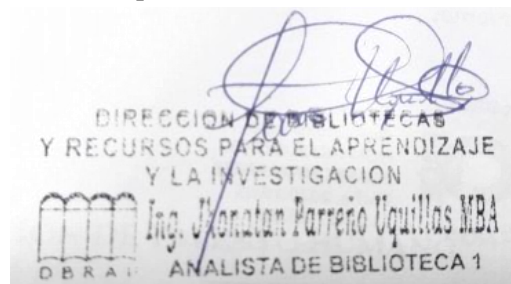
Finalmente se recomienda que la auditoría se la realice tomando en cuenta todos los parámetros y normativas vigentes de tal manera que el fondo y forma se lo realicen de la mejor manera posible y además que estén sustentados en una base legal; adicional el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba debe realizar auditorías de gestión frecuentes a los diferentes departamentos que conforman el Municipio para que de esta forma se puedan corregir a tiempo las diferentes falencias que se presenten con la finalidad de que las actividades se desempeñen de una forma eficaz y eficiente y así se cumplan los objetivos previstos.

BIBLIOGRAFÍA

- Amador , M. (29 de Mayo de 2009). *Metodología de la investigación*. Obtenido de: manuelgalan.blogspot.com
- Amador, A. (2008). *Auditoría Administrativa: Proceso y Aplicación*. México: McGraw-Hill.
- Arias, F. (1998). *Mitos y errores en la elaboración de Tesis y Proyectos de Investigación*. Caracas: Editorial Episteme.
- Auditoría, N. (15 de Octubre de 2013). *Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno*. Obtenido de <http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20315%20p%20def.pdf>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Bravo, M., Bravo, S., & López, J. (2018). *Importancia de la auditoría de gestión en las organizaciones*. Obtenido de: <https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads/Archivos/Articulo/Importancia%20de%20la%20auditoria%20de%20gestion%20en%20las%20organizaciones-En-Revista%20Observatorio%20de%20la%20Econom%C3%ADa%20Latinoamericana-2018.pdf>
- Cajal, A. (2019). *Investigación de campo: características, tipos y etapas*. Obtenido de: <https://www.lifeder.com/investigacion-de-campo/>
- Calero, J. , & Burgos, J. (2016). *La auditoría de gestión como herramienta de análisis de los objetivos empresariales y del grado de economía, eficiencia y eficacia*. Obtenido de: <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/eficacia.html>
- Carrión, H., Mendoza, M., & Vera, C. (2017). *Importancia de la auditoría interna para el perfeccionamiento de los niveles eficiencia y calidad en las empresas*. Obtenido de: <https://dialnett.unirioja.es/descarga/articulo/6325895.pdf>
- Casas, J. (Mayo de 2003). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos*. Obtenido de: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
- Castillero, O. (18 de Septiembre de 2017). *La ciencia, la investigación y el método científico*. Obtenido de: <https://psicologiaymente.com/miscelanea/tipos-de-investigacion>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Colombia: Mc Graw-Hill.
- Contraloría General del Estado (07 de Julio de 2003). *Ley de la Contraloría General del Estado*. Obtenido de: <https://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/MGAG-Cap-V.pdf>
- De la Peña, A. (2003). *Auditoría un enfoque práctico*. Madrid: Paraninfo.

- De Oliveira, R. (2002). *Teorías de la administración*. Brasil: Thomson Editores S.A.
- De Prado, E. (13 de Febrero de 2018). *Control interno y auditoría*. Obtenido de: <https://www.audalianexia.com/blog/auditoria/control-interno-y-auditoria/>
- Durán, P. (2012). *Auditoría de gestión*. Riobamba: E-Copycenter.
- Escobar, D., Moreno, M., & Cuevas, L. (2016). *La calidad de la auditoría en Sistema de Gestión*. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181545579007.pdf>
- Ferrari, A.. (23 de Agosto de 2018). *Tipos de riesgo de auditoría*. Obtenido de: <https://www.cuidatudinero.com/13147773/pasos-para-una-auditoria-externa-eficaz>
- GAD Municipal de Riobamba. (29 de Octubre de 2014). *Municipal de Riobamba*. Obtenido de: <https://www.gadmriobamba.gob.ec/index.php/alcaldia/mision-y-vision#:~:text=El%20Gobierno%20Aut%C3%B3nomo%20Descentralizado%20Municipal,y%20sustentable%20del%20territorio%3B%20aplicando>
- Garrido, S. (08 de Junio de 2008). *Auditoría de gestión*. Obtenido de: <http://agsonmer.blogspot.com/2008/06/alcance-de-la-auditora-de-gestin-y.html>
- Garzón, M. (20 de Noviembre de 2017). *La cartera de créditos en América Latina creció 5% anual en la primera parte de 2017*. Obtenido de: <https://www.bbva.com/es/cartera-credit-os-america-latina-crecio-5-anual-primera-parte-2017/>
- Glagovsky, H. (12 de Noviembre de 2001). *Teoría del análisis FODA*. Obtenido de: <https://www.gestiopolis.com/teoria-del-analisis-foda/>
- González, M., & Aldana, V. (2017). Papeles de trabajo: elemento fundamental en la auditoría. *Revista Internacional Legis de Contabilidad y Auditoría N. 72*, 142.
- Guzmán, J. (2019). *Técnicas de Investigación de Campo. Unidades de Apoyo para el aprendizaje*. Obtenido de: <https://uapa.cuaieed.unam.mx/sites/default/files/minisite/static/0fecdd888-6a3f-4b31-b704-a2d94e3eed72/U000308176506/index.html>
- Hernández, R. (2004). *Metodología de la investigación*. La Habana: Felix Varela.
- Martínez, M. (2013). *Enfoques de la investigación*. Obtenido de: mscomairametodologiadelainvestigacion.blogspot.com
- Paredes, M., & Córdor, J. (Junio de 2017). *Reporte comportamiento crediticio sectorial*. Obtenido de: http://oidprd.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/articulos_financieros/Estudios%20Sectoriales/2017/ES_BP_jun_2017.pdf
- Pereda, S. (1987). *Psicología Experimental, Metodología*. Madrid: Pirámide.
- Perú, C. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Lima: CPC FUAD KHOURY ZARZAR.
- Raffino, M. (18 de Junio de 2020). *Concepto de economía*. Obtenido de: <https://concepto.de/economia/>

- Roncancio, G. (30 de Noviembre de 2018). *Indicadores de gestion o desempeno*. Obtenido de: https://gestion.pensemos.com/que-son-indicadores-de-gestion-o-desempeno-kpi-y-para-que-sirven#definicion_indicadores
- Santillana, J.. (2002). *Auditoría Interna*. México: Thompson.
- Sotelo, J. (2018). *La planeación de la auditoría en un sistema de gestión de calidad tomando como base la norma ISO 19011:2011*. Obtenido de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74672018000100097&script=sci_arttext
- Tamayo, M. (2012). *El proceso de la Investigación científica*. México: Editorial Limusa.
- Tapia, C., Guevara, E., & Castillo, S. (2016). *Fundamentos de auditoría*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Tapia, C., Guevara, E., Castillo, S., Rojas, M., & Salomon, L. (2016). *Fundamentos de Auditoría : Aplicación Práctica de las Normas Internacionales de Auditoría*. México: IMCP.
- Thompson, A., Gamble, J., Peteraf, M., & Strickland, A. (2012). *Administración estratégica*. New York: Mc Graw Hill.
- Trigueros, J. (2012). *Auditoría*. Madrid: Francis Lefebvre.
- Uriarte, J. (05 de Julio de 2019). *Auditoría*. Obtenido de: <https://www.caracteristicas.co/auditoria/>
- Varo, J. (1994). *Gestión estrategica de la calidad en los servicios sanitarios, Un modelo de gestión hospitalaria*. Madrid: Esigrafos, S.A. Getafe.
- Wittington, O., & Pany, K. (2001). *Auditoría un enfoque integral*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Zambrano, M., & Armada, E. (2017). *Desarrollo de la auditoría en relación con el sistema productivo capitalista. Su importancia en las instituciones públicas de educación superior de Ecuador*. Obtenido de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612017000200026



ANEXOS

ANEXO A: OFICIO AL DEPARTAMENTO DE TT.HH DEL GAD MUNICIPAL DE RIOBAMA



ESPOCH

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
Teléfono: 2603591 Ext 195



Riobamba, 05 de octubre del 2020

Abogado.

Jorge Zambrano

DIRECTOR DE TALENTO HUMANO GAD MUNICIPAL DE RIOBAMBA

Presente. -

De mi consideración:

Expreso un atento y cordial saludo a nombre de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la ESPOCH, al mismo tiempo me permito solicitarle se digne en brindar la autorización al Sr. **BRYAN REMIGIO AGUALONGO SILVA** cédula de identidad N° 020249391-2 Código 2626 estudiante de la carrera, a realizar el Trabajo de Titulación en la institución con el siguiente tema: **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS AL DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019.**

Por su gentil atención, le agradezco.

Atentamente,



Firmado digitalmente por
HOMERO EUDORO
SUAREZ NAVARRETE
Fecha: 2020.10.05
11:22:37 -05'00'

Ing. Homero Suárez Navarrete
DIRECTOR CCA.



ANEXO B: CARTA DE AUSPICIO DEL GAD MUNICIPAL DE RIOBAMBA



Municipio de
Riobamba

Dirección de Gestión
de Talento Humano

Riobamba, 07 de octubre de 2020
Oficio N° GADMR-GTH-2020-0410-OF

Ingeniero
Homero Suárez Navarrete
**DIRECTOR DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**
Riobamba - Chimborazo

De mi consideración:

Saludos cordiales, por medio del presente me permito comunicar a usted que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba, a través de la Dirección de Gestión de Talento Humano, **AUTORIZA** al señor BRYAN REMIGIO AGUALONGO SILVA, recabe información estrictamente necesaria, a fin de que pueda desarrollar su Trabajo de Titulación con el Tema: "AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS AL DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2019".

Cabe indicar que el GADM de Riobamba dará las facilidades necesarias para que el estudiante pueda realizar su investigación.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Ab. Jorge Luis Zambrano S.
DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN
DE TALENTO HUMANO

Ab. Jorge Luis Zambrano Segovia
DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO.

JLZ/jcg

+593 32966001
Ext. 1052 - 1053
www.gadmriobamba.com

ANEXO C: MODELO DE ENCUESTA APLICADA



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA



ENCUESTA AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA

Objetivo: Identificar los niveles de eficiencia y eficacia en los procesos de cobranza que lleva a cabo el departamento de cartera vencida.

Instrucciones: El cuestionario contiene nueve preguntas cerradas y de selección múltiple. Por favor lea las preguntas y seleccione la respuesta con una (x), contéstelas de la forma más sincera posible. Sus respuestas son confidenciales y servirán principalmente para fines académicos. Muchas gracias.

CUESTIONARIO:

1. ¿Conoce usted la misión y visión del municipio?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

2. ¿Usted tiene conocimiento de la estructura organizacional del municipio misma que facilitar una adecuada comunicación?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

3. ¿El departamento de cartera vencida tiene fijadas metas de recaudación?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

4. ¿El departamento de cartera vencida tiene implementado procesos en su área?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

5. ¿El departamento cuenta con los insumos necesarios para llevar a cabo sus actividades diarias?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

6. ¿Considera usted que se cumplen las metas estipulas por el departamento?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

7. ¿El nuevo personal de trabajo recibe una adecuada inducción en su área de trabajo?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

8. ¿El municipio proporciona de los insumos necesarios al departamento de cartera vencida para que desempeñen sus actividades con normalidad?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

9. ¿El personal del departamento de cartera vencida cumple con cada una de las funciones asignada?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

ANEXO D: MODELO DE CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**COMPONENTES: AMBIENTE DE CONTROL**

N.	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Existe un código de ética escrito y aprobado por el GAD Municipal?			
2	¿Se socializa a los funcionarios el código de ética para que hagan buen uso de los recursos otorgados ?			
3	¿Se realiza capacitaciones constantes a todo el personal del departamento?			
4	¿El departamento socializa la misión y visión de la entidad?			
5	¿El proceso de reclutamiento del personal, es transparentes y se realizan de acuerdo con lo establecido legalmente?			
6	¿El personal del departamento cumple con los perfiles requeridos para sus cargos?			
7	¿El personal poseen la experiencia y los conocimientos necesarios para desempeñarse con normalidad en sus cargos?			
8	¿Se ha elaborado un manual de funciones que determine las actividades y responsabilidades de cada funcionario?			
9	¿La persona encargada del departamento se preocupa por el cumplimiento de procesos y actividades?			
10	¿Existe reuniones periódicas con el fin de verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos previamente?			
11	¿Se toma en consideración los perfiles profesionales para la delegación de funciones y responsabilidades?			
12	¿El personal tiene conocimiento de los reglamentos establecidos por el GAD Municipal?			
13	¿El departamento establece medidas para que el personal cumpla con todas sus funciones asignadas?			
14	¿Todo el personal del departamento participa en el cumplimiento de los objetivos establecidos?			
15	¿En el departamento de Cartera Vencida existen políticas generales y específicas?			
16	¿El departamento es intervenido por la unidad de auditoría interna del GAD Municipal?			
17	¿Se comunica los informes de auditoría interna a los integrantes del departamento?			
Σ TOTAL				

COMPONENTES: EVALUACIÓN DEL RIESGO

N.	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿El departamento cumple con las metas establecidas?			
2	¿Se realizan autoevaluaciones al departamento para medir su desempeño ?			
3	¿El departamento posee un plan para la mitigación de riesgos?			
4	¿Se ha realizado una valoración física al departamento de Cartera Vencida?			
5	¿Se identifican riesgos externos que puedan afectar las actividades del departamento?			
6	¿El departamento posee indicadores de gestión que permitan medir los niveles de eficiencia y eficacia?			
7	¿La escala de valoración al riesgo se realiza usando el juicio profesional y la experiencia?			
8	¿Para dar respuesta al riesgo se consideran los parámetros de tolerancia y su relación beneficio costo?			
Σ TOTAL				

COMPONENTES: ACTIVIDADES DE CONTROL

N.	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Lo puestos de trabajo son definidos de acuerdo con principio de separación de funciones?			
2	¿El departamento cuenta con flujogramas que detalle los procesos que realizan?			
3	¿Se da cumplimiento a la normativa emitida por el GAD Municipal?			
4	¿Se ha realizado procesos de mejora continua en el departamento?			
5	¿Se supervisa los procesos que se realizan en el departamento de Cartera Vencida?			
6	¿Se mide la eficacia y eficiencia a los procesos del departamento?			
7	¿Existe un departamento informático que regule los procesos relacionados con sus actividades?			
8	¿El sistema SIIM que maneja la municipalidad es eficiente?			
Σ TOTAL				

COMPONENTES: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

N.	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿El departamento cuenta con sistemas de información confiables y seguros?			
2	¿El departamento cuenta con información clara, precisa y actualizada?			
3	¿El personal poseen una buena comunicación dentro del departamento?			
4	¿El departamento tiene establecido canales de comunicación?			
5	¿Existe una buena comunicación entre todos los niveles del GAD Municipal?			
6	¿El departamento tiene establecidos mecanismos para la recepción de sugerencias por parte del personal?			
Σ TOTAL				

COMPONENTES: SUPERVISIÓN O MONITOREO

N.	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Existe una persona encargada de emitir informes?			
2	¿Se envían reportes y/o informes diarios, semanales, mensuales?			
3	¿Se realizan seguimientos de los reportes emitidos?			
4	¿Se realiza un plan acorde al informe para mejorar constantemente las actividades?			
Σ TOTAL				

ANEXO E: VISITA PRELIMINAR AL DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA



ANEXO F: INTEGRANTES DEL DEPARTAMENTO DE CARTERA VENCIDA



ANEXO G: NORMAS DE CONTROL INTERNO DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO



No imprimas este documento a menos que sea absolutamente necesario



NORMAS DE CONTROL INTERNO DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO

Acuerdo de la Contraloría General del Estado 39

Registro Oficial Suplemento 87 de 14-dic.-2009

Última modificación: 16-dic.-2014

Estado: Vigente

CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO

NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS ENTIDADES, ORGANISMOS DEL SECTOR PÚBLICO Y PERSONAS JURÍDICAS DE DERECHO PRIVADO QUE DISPONGAN DE RECURSOS PÚBLICOS

Oficio No. 22784 SGEN

Quito, 2 de diciembre del 2009.

Licenciado

Luis Fernando Badillo Guerrero

DIRECTOR DEL REGISTRO OFICIAL (E)

Ciudad

Señor Director:

Como alcance a mi oficio 21745 SGEN de 17 de noviembre del 2009, solicité a usted se sirva disponer la publicación en el Registro Oficial, del Acuerdo 039-CG de 16 de noviembre del 2009, suscrito por el doctor Carlos Pólit Faggioni, Contralor General del Estado, mediante el cual expide las "Normas de Control Interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos".

En razón de que en el Registro Oficial 078 de 1 de diciembre del 2009 se publicó únicamente el Acuerdo antes indicado y no las Normas de Control Interno, en esta oportunidad le pido que se sirva disponer la publicación de las "Normas de Control Interno para las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos", para cuyo fin, acompaño la versión en medio magnético e impreso del documento en referencia.

Le expreso el sentimiento de mi distinguida consideración.


Atentamente,

Dios, Patria y Libertad

PRESENTACIÓN

La Contraloría General del Estado, frente a los cambios en la legislación ecuatoriana que se han producido a partir de la emisión de la nueva Constitución de la República del Ecuador, reformas a la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y otras disposiciones legales y normativas para los sectores ambiental, eléctrico, administrativo, talento humano, información pública, finanzas públicas, contratación pública, entre otras; y, los avances y mejores prácticas en la administración pública moderna emitidos por las organizaciones internacionales encargadas de su investigación y divulgación, consideró necesario actualizar las Normas de Control Interno, para proveer a las entidades, organismos del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, de un importante marco normativo a través del cual puedan desarrollarse para

ANEXO H: MANUAL DE FUNCIONES DE LOS TRABAJADORES DEL GAD MUNICIPAL RIOBAMBA

 <p>Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal RIOBAMBA</p>	MANUAL DE FUNCIONES DE LOS TRABAJADORES DEL GADM DE RIOBAMBA	Código Proceso Padre: EOP-GADM
	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO: 07H-002-2
		Versión: 1.0
		pág. 1

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA No. 2014-067-SEC.

Ing. Napoleón Cadena Oles
ALCALDE DEL CANTÓN RIOBAMBA



CONSIDERANDO

- Que,** la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 1 establece que el Ecuador es un Estado Constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico; y que la soberanía radica en el pueblo, cuya voluntad es el fundamento de la autoridad, y se ejerce a través de los órganos del poder público y de las formas de participación directa previstas en la Constitución;
- Que,** la Constitución de la República del Ecuador prescribe en su artículo 227 que 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;
- Que,** la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 229 determina que serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.
Las obreras y obreros del sector público estarán sujetos al Código de Trabajo;
La remuneración de las servidoras y servidores públicos será justa y equitativa, con relación a sus funciones, y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia;
- Que,** el artículo 4 inciso segundo de la Ley Orgánica del Servicio Público señala que las trabajadoras y trabajadores del sector público estarán sujetos al Código del Trabajo;
La remuneración de las servidoras y servidores públicos será justa y equitativa, con relación a sus funciones, y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia;
- Que,** de acuerdo a lo determinado en el artículo 84 de la Constitución de la República del Ecuador se deben adecuar, formal y materialmente todas las normas de ésta Municipalidad de acuerdo al nuevo ordenamiento jurídico vigente en nuestro país;

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:
Ing. Fabricio Cabrera Técnico de Procesos	Ab. Jorge Luis Zambrano Director Talento Humano	Ing. Napoleón Cadena O. Alcalde