



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, CPA

TEMA:

**AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON LA
OPTIMIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL REGISTRO
MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL GAD SAN
JACINTO DE BUENA FE. 2012 - 2013**

AUTORA:

EGDA MARÍA LOOR CEVALLOS

DIRECTORA DE TESIS:

CPA. MARGARITA ULLÓN PÉREZ, MCA.

QUEVEDO – ECUADOR

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Egda María Loor Cevallos, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

f. _____
Egda María Loor Cevallos
EGRESADA

CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA DE TESIS

La suscrita, CPA. MARGARITA ULLÓN PÉREZ, MCA, docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la egresada Sra. Egda María Loor Cevallos realizó el proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, de grado titulada “AUDITORIA DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON LA OPTIMIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL G.A.D. SAN JACINTO DE BUENA FE 2012-2013”, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas por el efecto.

CPA. MARGARITA ULLÓN PÉREZ, MCA.

DIRECTORA DE TESIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA

Presentado al Honorable Consejo Académico como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría

Aprobado:

Dra. Badie Cerezo Segovia
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE TESIS

Ing. Enrique Intriago Zamora, MSc
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

Ing. Vanessa Quinaluisa Moran MSc
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

QUEVEDO– ECUADOR

AÑO 2015

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer infinitamente a mis padres José y Egda por su ayuda incondicional en todo momento, guiándome con sus consejos, fortaleciéndome para seguir adelante, en especial a mi hermano José Loor quien ha sido mi pilar fundamental en todo el proceso de vida estudiantil, que con su apoyo e inspiración, me inculco a seguir adelante para el logro de tan ansiada meta , a mis amigas que a diario me alentaban, para no desmayar, a mi familia que de una u otra manera colaboraron y depositaron su confianza en mí , a mi tutora de tesis C.P.A. Margarita Ullón Pérez, que me impartió sus conocimientos.

Con dedicación, respeto y amor

Egda Loor Cevallos.

DEDICATORIA

La culminación de este trabajo investigativo está dedicado a Dios, a mis hijos y esposo, a Dios por permitirme respirar, soñar, disfrutar y sobre todo por darme inteligencia y sabiduría para realizar uno de mis anhelados sueños, a mis hijos por su espera y paciencia que con sus tiernas palabras me inspiraban seguir adelante, a mi esposo por su ayuda en todo momento, alentándome día a día que podía conseguirlo.

Es así que gracias a ellos y a su confianza infinita he podido alcanzar unos de mis mayores logros direccionándome a una meta tan esperada.

Con estima y aprecio.

Egda Loor Cevallos.

DUBLIN CORE ESQUEMA DE CODIFICACIONES			
1	Título	M	“AUDITORIA DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON LA OPTIMIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL G.A.D. SAN JACINTO DE BUENA FE 2012-2013”
2	Creador	M	EGDA MARÍA LOOR CEVALLOS
3	Materia	M	CIENCIAS EMPRESARIALES, CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.
4	Descripción	M	LA PRESENTE INVESTIGACIÓN SE REALIZÓ EN EL CANTÓN BUENA FE, EN EL REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD
5	Editor	M	FCE; CARRERA, ING. EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA; EGDA MARÍA LOOR CEVALLOS
6	Colaborador	O	Ninguno
7	Fecha	M	03/04/2014
8	Tipo	M	Proyecto de Investigación.
9	Formato	R	Doc. MS Word 97;
10	Identificador	M	http://biblioteca.uteg.edu.ec
11	Fuente	O	REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL GAD SAN JACINTO DE BUENA FE
12	Idioma	M	Español
13	Relación	O	Ninguno
14	Cobertura	M	Buena Fe- Los Ríos – Ecuador
15	Derechos	O	Ninguno
16	Audiencia	O	Proyecto de Investigación

ÍNDICE

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	ii
CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA DE TESIS.....	iii
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
DUBLIN CORE ESQUEMA DE CODIFICACIONES	vii
ÍNDICE.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN EJECUTIVO.....	xv
ABSTRACT	xvi
CAPÍTULO I.....	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Introducción	2
1.2. Problematización	4
1.2.1. Planteamiento del problema	4
1.2.1.1. Diagnóstico	4
1.2.1.2. Pronóstico	4
1.2.1.3. Control del pronóstico	5
1.2.2. Formulación del problema.....	5
1.2.3. Sistematización del problema	5
1.3. Justificación	6
1.4. Objetivos	6
1.4.1. General	6
1.4.2. Específicos.....	7

1.5. Hipótesis	7
1.5.1. General	7
1.5.2. Específicas.....	7
1.5.3. Variables	8
1.5.3.1. Independientes	8
1.5.3.2. Dependientes.....	8
CAPÍTULO II.....	9
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	9
2.1. Fundamentación teórica.....	10
2.1.1. Auditoría de Gestión	10
2.1.1.1. Importancia de la auditoria de gestión	10
2.1.2. Fases de la Auditoría	10
2.1.3. El Control Interno	21
2.1.3.1. Objetivos del control interno.....	22
2.1.3.2. Creación de normas y procedimientos internos	23
2.1.3.3. Elementos del control interno.....	23
2.1.3.4. Riesgos de auditoría	24
2.1.3.5. Nivel de confianza en la auditoría	25
2.1.3.6. Métodos de evaluación del control interno.....	26
2.1.3.7. Método descriptivo o narrativo	27
2.1.3.8. De cuestionario	27
2.1.3.9. Método de flujo diagramación	27
2.1.4. Método COSO	29
2.1.4.1. Informe.....	34
2.1.4.2. Seguimiento	34
2.2. Fundamentación conceptual	34
2.2.1. Auditoría.....	34
2.2.2. Gestión.....	35

2.2.3. Auditoría de Gestión	36
2.2.4. Servicios públicos	37
2.2.4.1. Principales caracteres del servicio público.....	38
2.3. Fundamentación legal.....	43
2.3.1. NORMAS DE AUDITORÍA GENERALMENTE ACEPTADAS (NAGA`S)	43
2.3.2. CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO. AUDITORIA GUBERNAMENTAL	46
2.3.4. NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA EL SECTOR PÚBLICO ECUATORIANO.....	47
2.3.5. CÓDIGO ORGÁNICO DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL COOTAD	54
CAPÍTULO III.....	77
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	77
3.1. Materiales y métodos	77
3.2. Tipo de Investigación	78
3.2.1. Investigación de campo	79
3.2.2. Bibliográfica y/o documental	79
3.3. Diseño de la Investigación	79
3.3.1. Creación de la firma auditora ficticia	79
3.3.2. Construcción metodológica del objeto de investigación.....	80
3.3.3. Análisis e interpretación de los resultados	83
3.4. Población y muestra	83
3.4.1. Población	83
3.4.2. Muestra	84
CAPÍTULO IV	86
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	86
4.1. Resultados	87
4.1.1. FASE I: Estudio Preliminar.....	88
4.1.2. FASE II: Planificación	93
4.1.3. FASE III. Ejecución	110
4.1.4. FASE IV. Emisión de Informe de auditoría.....	155
4.2. Aprobación y desaprobación de las Hipótesis	162

4.3. Discusión	164
CAPÍTULO IV	165
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	165
5.1. Conclusiones	166
5.2. Recomendaciones	167
CAPÍTULO VI	168
BIBLIOGRAFÍA	168
6.1. Revisión literaria	169
CAPÍTULO VII	172
ANEXOS.....	172

ÍNDICE DE CUADROS

1. Nivel de confianza y riesgo	26
2. Población del Registro de la Propiedad y Mercantil.....	84
3. Manejo administrativo del Registro de la propiedad y Mercantil	111
4. Sistema de control	112
5. Infraestructura del Registro de la propiedad y Mercantil.....	113
6. Manejo económico del Registro de la propiedad y Mercantil.....	114
7. Control en el aspecto administrativo del Registro de la propiedad y Mercantil.....	115
8. Atención en el trámite	116
9. Atención del personal del Registro de la propiedad y Mercantil.....	117
10. Políticas de la institución respecto al control.....	118
11. Necesidad de una auditoría en el Registro de la propiedad y Mercantil ...	119
12. Beneficios de una auditoría.....	120
13. Sugerencias al Registro de la propiedad y Mercantil	121
14. Conocimiento de funciones.....	122
15. Clima laboral	123
16. Tecnología actual en el Registro de la propiedad y Mercantil.....	124
17. Cumplimiento de tareas	125
18. Sistema de comunicación	126
19. Atención oportuna.....	127
20. Atención oportuna con calidez	128
21. Reclamos por el servicio	129
22. Reclamos más usuales	130
23. Capacitación en atención al cliente.....	131
24. Frecuencia de capacitaciones.....	132

ÍNDICE DE FIGURAS

1. Manejo administrativo del Registro de la propiedad y Mercantil	111
2. Sistema de control	112
3. Infraestructura del Registro de la propiedad y Mercantil	113
4. Manejo económico del Registro de la propiedad y Mercantil	114
5. Control en el aspecto administrativo del Registro de la propiedad y Mercantil	115
6. Atención en el trámite	116
7. Atención del personal del Registro de la propiedad y Mercantil.....	117
8. Políticas de la institución respecto al control.....	118
9. Necesidad de una auditoría en el Registro de la propiedad y Mercantil	119
10. Beneficios de una auditoría.....	120
11. Sugerencias al Registro de la propiedad y Mercantil	121
12. Conocimiento de funciones	122
13. Clima laboral	123
14. Cumplimiento de tareas	125
15. Atención oportuna con calidad.....	127
16. Atención oportuna con calidez	128
17. Reclamos por el servicio	129
18. Reclamos más usuales	130
19. Capacitación en atención al cliente.....	131
20. Frecuencia de capacitaciones.....	132

ÍNDICE DE ANEXOS

1. Formato de control interno para el jefe Registro de la Propiedad y Mercantil del GAD Municipal de San Jacinto de Buena Fe.	173
2. Formato de encuesta para funcionarios del Registro de la Propiedad y Mercantil del GAD Municipal de San Jacinto de Buena Fe.	178
3. Formato de encuesta para usuarios del Registro de la Propiedad y Mercantil del GAD Municipal de San Jacinto de Buena Fe.	180
4. Fotos de la investigación	182
5. Solicitud de permiso para la investigación	187
6. Certificado de aprobación para la investigación.....	188
7. Certificado de culminación de la investigación.....	189

RESUMEN EJECUTIVO

Este trabajo se llevó a cabo en la empresa Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del G.A.D. San Jacinto de Buena Fe, y se emplearon diferentes métodos de investigación para la realización del informe. Se inició con la aplicación de cuestionarios, luego se hicieron observaciones, entrevistas y notas; se recabó información de la sección, y se hizo, un breve pero necesario conocimiento general del departamento que genera información para los servicios. Con el conocimiento obtenido se llegó a la definición del problema el cual es resolver la optimización de los servicios. Ya con la identificación del problema fue necesario consultar la teoría a través de una exhaustiva revisión, para tener conocimiento en cuanto a técnicas de procesos de servicios dentro del departamento y así resolver la situación identificada. En base a la metodología especificada en el Plan de auditoría; tenemos como elemento inicial un diagnóstico preliminar, mismo que permitió obtener un conocimiento general sobre la entidad y sobre los procesos que conforman el sistema auditado. Posteriormente se evaluó el control interno, se calificó el riesgo y se estableció el enfoque de auditoría. En la segunda etapa se aplicó las pruebas de auditoría, mediante el uso de procedimientos establecidos en función de los resultados obtenidos de la evaluación del control interno, obteniendo evidencia suficiente, competente y relevante para respaldar los hallazgos. En la etapa final se da a conocer los comentarios, conclusiones y recomendaciones orientadas a mejorar los servicios del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del GAD de San Jacinto de Buena Fe.

ABSTRACT

This work was carried out in the company Municipal Registry of Property and Commercial GAD San Jacinto Buena Fe, and different research methods for the realization of the report were used. It began with the use of questionnaires, then observations, interviews and notes were made; section information was collected, and made a brief but necessary knowledge of the department that generates information for services. With the knowledge gained was reached defining the problem which is to solve the optimization services. Since the identification of the problem was necessary to consult the theory through a complete overhaul, to have knowledge in techniques of service processes within the department and solve the situation identified. Based on the methodology specified in the audit plan; have as initial preliminary diagnosis which made it possible to obtain a general understanding of the entity and the processes that form the audited system. Subsequently, the internal control was assessed, scored risk and audit approach was established. In the second stage audit tests applied, using procedures based on the results of the evaluation of internal control, obtaining sufficient, competent and relevant evidence to support the findings. In the final stage is provided comments, conclusions and recommendations for improving the services of the Municipal Registry of Property and Commercial GAD San Jacinto Buena Fe.

CAPÍTULO I
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Introducción

Calidad de tener un buen sistema de gestión en las entidades de derecho público, se ha aumentado en los últimos años, esto debido a lo práctico que beneficia al constatar la eficiencia y la productividad al momento de establecerlos. Es bueno destacar, que la importancia de derecho público que aplique controles de auditoría de gestión en sus operaciones, guiará a tener un sistema más ágil, es por eso, la eficacia de tener una planificación que sea competente de verificar que los controles se ejecuten para darle una mejor visión sobre su gestión.

La auditoría de gestión y su relación con la optimización de servicios afianza las fortalezas de la entidad de derecho público frente a la gestión. En es por eso que tiene importancia en el sistema de control interno en cualquier entidad pública, se hace indispensable hacer el levantamiento de prácticas actuales, los cuales son el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios que se requieren para alcanzar y ratificar la eficiencia, efectividad, eficacia y economía en todos los procesos. Las instituciones públicas en todo el proceso de diseñar e implementar el sistema de control interno, tiene que organizar los procedimientos integrales de los cuales son los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de todas las áreas, generando información útil y objetivos que participen en el cumplimiento con la función de la entidad.

La expectativa que aquí adoptamos, es poder afirmar que un departamento que no aplique controles internos adecuados, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones y si no toma decisiones adecuadas para su gestión podría llevar a la crisis operativa, es por ello que debe asumir muchas series de consecuencias las cuales van a perjudicar los resultados de sus actividades.

A continuación se realiza una breve explicación de cada uno de los capítulos:

En el capítulo I se expone la problematización, diagnóstico, pronóstico, control de pronóstico; además la formulación del problema, sistematización del problema, justificación, objetivo general y específicos, así como las hipótesis junto a sus variables dependientes e independientes.

En el capítulo II se realizó un enfoque teórico y técnico acerca de la auditoría propiamente dicha, mediante el estudio y análisis de sus diferentes autores desde el concepto principal, sus aplicaciones en el medio como una herramienta de asesoría, hasta la realización de aplicativos que permitan evaluar actividades organizacionales, tales como son los indicadores de gestión.

En el capítulo III mediante la declaración de las fases de auditoría se exponen teóricamente todos los pasos que un adecuado exámen debe contener, la planeación, la ejecución, el informe y seguimiento son indicados a detalle para luego transformarse en un camino ineludible para el profesional contador.

En el capítulo IV se pone en práctica todo lo estudiado anteriormente y es la etapa en la cual el equipo combina uno a uno los lineamientos y normativas establecidas con su destreza en el campo, para luego emitir su opinión en base a la evidencia que se desprende de sus pruebas aplicadas, es la etapa en la que el auditor espera obtener los resultados deseados, mediante la aplicación y cumplimiento de las fases de la auditoría.

En el capítulo V se da por concluido el trabajo emitiendo sus conclusiones y recomendaciones sobre aquellos puntos que pueden ser mejorados, con el fin de que la empresa pueda profesionalizar sus actividades y optimizar todos sus recursos.

En el capítulo VI, se detalla la bibliografía y linkografía consultada y detallada en el capítulo II, se expone en orden alfabético el orden.

En el capítulo VII, se exponen los anexos respaldados y las fotografías de la investigación.

1.2. Problematización

1.2.1. Planteamiento del problema

La auditoría de gestión para la optimización de los servicios es sumamente primordial para cada una de las actividades que se realizan dentro de la misma, por medio de esta los ejecutivos se valen para la creación de diferentes políticas de financiamiento externo, así como también se pueden encaminar en la solución de problemas en específico que afectan a la empresa pública como lo son las cuentas por pagar y moldea al mismo tiempo las políticas, hacia los clientes obedeciendo de su rotación, puede además ser un punto de enfoque cuando es utilizado como herramienta para la gestión de los servicios.

1.2.1.1. Diagnóstico

La auditoría de gestión para la optimización de los servicios registrados en el presente documento se determina su conceptualización retomando diferentes autores así como también una conclusión acerca de lo recopilado, después se determina los objetivos que persigue la interpretación, separándolos en objetivo general y específicos, se da a conocer así mismo la importancia de comentario de los datos interesante tópico, pues en esta parte se revela la ocupación y posibles márgenes de utilización dentro de una empresa, los métodos de interpretación y diferencia que concluye el tema.

1.2.1.2. Pronóstico

Actualmente las administraciones públicas afrontan retos que garantizan la mejora de su gestión tales como el control de sus sistemas, modernización de sus servicios y la relación con los ciudadanos. En este ámbito las tecnologías de la información y la comunicación juegan un papel fundamental.

1.2.1.3. Control del pronóstico

Para cumplir con los lineamientos marcados por los ejes de acción del gobierno nacional se debe promover el aprovechamiento de estas tecnologías como es la información y la comunicación en la administración pública para mejorar el acceso, costos y calidad de los servicios que presta el Estado al ciudadano. Sus principales acciones deberían estar encaminados a establecer los lineamientos y los tiempos que deben seguir las entidades públicas para ofrecer información, trámites y servicios a través de medios electrónicos, establecer el apoyo que permita implementar de manera adecuada la estrategia de Gobierno y definir el seguimiento y el grado de avance de las entidades públicas con respecto a la implementación de las mejoras en el servicio público.

1.2.2. Formulación del problema

¿En qué forma incide la Auditoria de gestión y su relación con la optimización de los servicios del registro municipal de la Propiedad y Mercantil del G.A.D.M San Jacinto de Buena Fe 2012-2013?

1.2.3. Sistematización del problema

El proyecto abarca todos los componentes importantes de la entidad tales como: servicios y productos que ofrece, controles internos, nivel de capacitación de los empleados y otros aspectos involucrados en el presente estudio, lo cual lleva a plantear las siguientes subpreguntas de investigación:

- ¿En qué condiciones se encuentra la situación actual de los servicios del registro de la propiedad del cantón Buena Fe?

- ¿Cuáles serán los mecanismos ideales para establecer la confianza en el sistema de control interno en la entidad?
- ¿Qué factores intervienen en la eficacia y eficiencia de la optimización de los servicios para el registro de la propiedad del cantón Buena Fe?
- Cómo emitir un informe de auditoría en miras de mejorar la gestión del registro de la propiedad del cantón Buena Fe.

1.3. Justificación

Este trabajo de investigación justifica su eficacia en práctica y funcional en lo que se refiere ámbito local, regional y a nivel nacional, ya que los resultados obtenidos ayudarán para el desarrollo del registro de la propiedad del cantón Buena Fe como para aquellas que se encuentren con los mismos problemas, o en su misma situación debido a que se puede considerar como una solución la realización de una Auditoría de Gestión para que le permita alcanzar sus metas y objetivos planteados, basándose en una rentabilidad estable.

El estudio efectuado entorno a la realización de una Auditoría de Gestión para mejorar los servicios del registro de la propiedad del Cantón Buena Fe tiene como utilidad justificar y permitir el reconocimiento de sus debilidades competitivas, establecer riesgos potenciales a los cuales se opone la administración, buscando conocer, valorar, establecer y corregir falencias, y al mismo tiempo utilizar técnicas o instrumentos de Auditoría de Gestión que contribuyan a la toma de decisiones y adopción de criterios adecuados que se transformarán en oportunidades, las mismas que bien encaminadas lleguen al desarrollo, fortalecimiento y estabilidad.

1.4. Objetivos

1.4.1. General

Ejecutar una Auditoría de Gestión y su relación con la optimización de los servicios del registro municipal de la Propiedad y Mercantil del G.A.D.M San Jacinto de Buena Fe 2012-2013.

1.4.2. Específicos

- ❖ Realizar un diagnóstico de los servicios que presta la institución y el cumplimiento.
- ❖ Medir el nivel de confianza en base al funcionamiento del sistema de Control Interno.
- ❖ Analizar los procesos de eficacia y eficiencia en la gestión de servicios de la institución.
- ❖ Emitir un Informe de Auditoría con las respectivas recomendaciones a los Administradores de la entidad.

1.5. Hipótesis

1.5.1. General

La gestión que se involucran en la actividad registral bajo examen opera de manera eficiente y efectiva.

1.5.2. Específicas

- El Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del G.A.D.M San Jacinto de Buena cumple con los servicios establecidos.
- El sistema de control interno de los procesos presenta riesgos.
- La gestión del registro municipal de la Propiedad y Mercantil del G.A.D.M San Jacinto de Buena es eficaz y eficiente en sus procesos.

- El informe de Auditor Independiente ayudará a la toma de decisiones a los Administradores del registro municipal de la propiedad y mercantil del G.A.D.M San Jacinto de Buena.

1.5.3. Variables

1.5.3.1. Independientes

- Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del GAD
- Sistema de control interno
- Gestión de registro Municipal
- Informe de Auditor Independiente

1.5.3.2. Dependientes

- Servicios establecidos
- Riesgos
- Eficacia y eficiencia
- Riesgos

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Fundamentación teórica

2.1.1. Auditoría de Gestión

(García, 2013). “La Auditoría de Gestión es definida como un examen sistemático y evaluación profesional independientes de las actividades realizadas en la entidad programas, proyectos u operación con el fin de determinar su grado de eficiencia, eficacia, economía, equidad, calidad e impacto y por medio de las recomendaciones que al efecto se formulen, promover la correcta administración de los recursos.”

2.1.1.1. Importancia de la auditoría de gestión

(Correa, 2010). La auditoría de gestión es importante ya que se encarga de revelar a los interesados información acerca de donde se están utilizando los recursos adecuadamente, así como en qué empresas se están siguiendo prácticas administrativas generalmente aceptadas; plantea, además, instrucciones generales de acción para el mejoramiento.

2.1.2. Fases de la Auditoría

2.1.2.1. Planeación

(Hurtado, 2005). En esta fase se establecen las relaciones entre auditores y la entidad, para determinar alcance y objetivos. Se hace un bosquejo de la situación de la entidad, acerca de su organización, sistema contable, controles internos, estrategias y demás elementos que le permitan al auditor elaborar el programa de auditoría que se llevará a efecto.

Elementos Principales de esta Fase:

1. Conocimiento y Comprensión de la Entidad
2. Objetivos y Alcance de la auditoría
3. Análisis Preliminar del Control Interno
4. Análisis de los Riesgos y la Materialidad
5. Planeación Específica de la auditoría
6. Elaboración de programas de Auditoría

Conocimiento y Comprensión de la Entidad a auditar.

(Hurtado, 2005). Previo a la elaboración del plan de auditoría, se debe investigar todo lo relacionado con la entidad a auditar, para poder elaborar el plan en forma objetiva. Este análisis debe contemplar: su naturaleza operativa, su estructura organizacional, giro del negocio, capital, estatutos de constitución, disposiciones legales que la rigen, sistema contable que utiliza, volumen de sus ventas, y todo aquello que sirva para comprender exactamente cómo funciona la empresa.

(Hurtado, 2005). Para el logro del conocimiento y comprensión de la entidad se deben establecer diferentes mecanismos o técnicas que el auditor deberá dominar y estas son entre otras:

- a. Visitas al lugar
- b. Entrevistas y encuestas
- c. Análisis comparativos de Estados Financieros
- d. Análisis FODA (Fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas)
- e. Análisis Causa-Efecto o Espina de Pescado
- f. Árbol de Objetivos.- Desdoblamiento de Complejidad
- g. Árbol de problemas, etc.

Objetivos y Alcance de la auditoria.

(Hurtado, 2005). Los objetivos indican el propósito por lo que es contratada la firma de auditoría, qué se persigue con el examen, para qué y por qué. Si es con el objetivo de informar a la gerencia sobre el estado real de la empresa, o si es por cumplimiento de los estatutos que mandan efectuar auditorías anualmente, en todo caso, siempre se cumple con el objetivo de informar a los socios, a la gerencia y resto de interesados sobre la situación encontrada para que sirvan de base para la toma de decisiones.

(Hurtado, 2005). El alcance tiene que ver por un lado, con la extensión del examen, es decir, si se van a examinar todos los estados financieros en su totalidad, o solo uno de ellos, o una parte de uno de ellos, o más específicamente solo un grupo de cuentas (Activos Fijos, por ejemplo) o solo una cuenta (cuentas x cobrar, o el efectivo, etc.)

(Hurtado, 2005). Por otro lado el alcance también puede estar referido al período a examinar: puede ser de un año, de un mes, de una semana, y podría ser hasta de varios años.

Análisis Preliminar del Control Interno

(Hurtado, 2005). Este análisis reviste de vital importancia en esta etapa, porque de su resultado se comprenderá la naturaleza y extensión del plan de auditoría y la valoración y oportunidad de los procedimientos a utilizarse durante el examen.

Análisis de los Riesgos y la Materialidad.

(Hurtado, 2005). El Riesgo en auditoria representa la posibilidad de que el auditor exprese una opinión errada en su informe debido a que los estados financieros o la información suministrada a él estén afectados por una distorsión material o normativa y pueden ser tres tipos de riesgo: Inherente, de Control y de Detección”.

(Hurtado, 2005). La Materialidad es el error monetario máximo que puede existir en el saldo de una cuenta sin dar lugar a que los estados financieros estén sustancialmente deformados. A la materialidad también se le conoce como Importancia Relativa.”

Planeación Específica de la Auditoria.

(Hurtado, 2005). Para cada auditoria que se va a practicar, se debe elaborar un plan. Esto lo contemplan las Normas para la ejecución. Este plan debe ser técnico y administrativo. El plan administrativo debe contemplar todo lo referente a cálculos monetarios a cobrar, personal que conformarán los equipos de auditoria, horas hombres, etc.

Elaboración de Programa de Auditoria

(Hurtado, 2005). Cada miembro del equipo de auditoría debe tener en sus manos el programa detallado de los objetivos y procedimientos de auditoría objeto de su examen.

(Hurtado, 2005). Ejemplo: si un auditor va a examinar el efectivo y otro va a examinar las cuentas x cobrar, cada uno debe tener los objetivos que se persiguen con el examen y los procedimientos que se corresponden para el logro de esos objetivos planteados. Es decir, que debe haber un programa de auditoría para la auditoría del efectivo y un programa de auditoría para la auditoría de cuentas x cobrar, y así sucesivamente. De esto se deduce que un programa de auditoria debe contener dos aspectos fundamentales: Objetivos de la auditoria y Procedimientos a aplicar durante el examen de auditoria.

2.1.2.2. Estudio y evaluación del control interno

(Hurtado, 2005). En esta fase se realizan diferentes tipos de pruebas y análisis a los procesos para determinar su razonabilidad. Se detectan los errores, si los hay, se evalúan los resultados de las pruebas y se identifican los hallazgos. Se

elaboran las conclusiones y recomendaciones y se las comunican a las autoridades de la entidad auditada.

(Hurtado, 2005). Aunque las tres fases son importantes, esta fase viene a ser el centro de lo que es el trabajo de auditoria, donde se realizan todas las pruebas y se utilizan todas las técnicas o procedimientos para encontrar las evidencias de auditoria que sustentarán el informe de auditoría.

2.1.2.2.1. Elementos del control interno

(Maldonado, 2009). Son técnicas o procedimientos que utiliza el auditor para la obtención de evidencia comprobatoria. Las pruebas se dividen en tres tipos:

Pruebas de Control

Están relacionadas con el grado de efectividad del control interno imperante.

Pruebas Analíticas

Las pruebas analíticas se utilizan haciendo comparaciones entre dos o más estados financieros o haciendo un análisis de las razones financieras.

Pruebas Sustantivas

Son las que se aplican a cada cuenta particular en busca de evidencias comprobatorias. Por ejemplo, caja chica, circulación de saldos de los clientes, etc.

2.1.2.2.2. Evaluación del sistema de control interno

(Maldonado, 2009). Basado en los resultados de las pruebas de control, el auditor debería evaluar si el control interno pudiera estar diseñado y operando según se observa en la evaluación preliminar de riesgo de control.

Para evaluar el sistema de control interno se puede usar:

Descripción narrativa

(Meigs, 2009). “Es la narración o descripción detallada, en forma de relato, de las características de una organización, referente a las secuencias relevadas provenientes de las explicaciones de la empresa, como funciones, normas, procedimientos, operaciones, archivos, custodia de bienes, etc.”.

La función se puede realizar por tres formas o procedimientos distintos: encuestas, entrevistas y cuestionario de control interno.

Listas de verificación y chequeo

(Maldonado, 2009). Es un detallar de las actividades que se realiza en un proceso o para la planeación de una auditoría

Por supuesto, el checklist será tan grande y complejo o tan sencillo y mínimo como sea la necesidad de delegar las actividades de planeación del checklist.

Diagramas de Flujo

(Meigs, 2009). El flujograma es la representación gráfica del sentido, curso, flujo o recorrido de una masa de información o de la organización, mediante la utilización de símbolos convencionales que ocurren en forma oral o escrita en el quehacer diario del ente. Tiene tres elementos básicos:

Se trata de un diagrama o representación gráfica;

Representa el fluir de información ya sea de tipo verbal o escrito;

Se refiere siempre a un proceso de tipo administrativo u operación específica. Este método tiene su origen y sus antecedentes se remontan a los gráficos utilizados por los ingenieros como, por ejemplo: los diagramas de proceso de la operación de mano derecha.

Los flujogramas tienen dos grandes partes componentes:

Simbología: es el estudio de los símbolos o el conjunto de éstos. Un símbolo, por otra parte, es la representación sensorial de una idea que guarda un vínculo convencional y arbitrario con su objeto.

Diagramación: la forma de realizar, dibujar o graficar depende de los siguientes causas a tener en cuenta:

Uno de los problemas que tiene este método es que no tiene uniformidad en cuanto a su interpretación simbólica.

Evidencia de auditoría de gestión

(Rodriguez, 2013). Se llama evidencia de auditoría a " Cualquier información que utiliza el auditor para determinar si la información cuantitativa o cualitativa que se está auditando, se presenta de acuerdo al criterio establecido".

La Evidencia para que tenga valor de prueba, debe ser Suficiente, Competente y Pertinente.

Tipos de Evidencias:

1. Evidencia Física: muestra de materiales, mapas, fotos.
2. Evidencia Documental: cheques, facturas, contratos, etc.
3. Evidencia Testimonial: obtenida de personas que trabajan en el negocio o que tienen relación con el mismo.

4. Evidencia Analítica: datos comparativos, cálculos, etc.

Técnicas para la Recopilación de Evidencias

1.- Estudio General

2.- Análisis

a) Análisis de saldos

b) Análisis de movimientos

3.- Inspección

4.- Confirmación

5.- Investigación

6.- Declaración

7.- Certificación

8.- Observación

9.- Calculo

2.1.2.2.3. Análisis de áreas críticas

(Maldonado, 2009). El análisis de áreas críticas no es más que la revisión exhaustiva a los procesos que durante la evolución del control interno fueron relevantes y requieren sean más analizados, para lo cual se debe seguir los siguientes pasos:

- Tomar una muestra del universo de la población a través de cualquier técnica de muestreo
- Aplicar pruebas de control y procedimientos analíticos
- Elaborar el cuadro de Hallazgos

Hallazgo de auditoría

(Niño, 2011). Se considera que los hallazgos en auditoria son las diferencias significativas encontradas en el trabajo de auditoria con relación a lo normado o a lo presentado por la gerencia.

El hallazgo debe cumplir con los siguientes atributos:

Condición: la realidad encontrada

Criterio: cómo debe ser (la norma, la ley, el reglamento, lo que debe ser)

Causa: qué originó la diferencia encontrada.

Efecto: qué efectos puede ocasionar la diferencia encontrada.

Al plasmar el hallazgo el auditor primeramente indicará el título del hallazgo, luego los atributos, a continuación indicarán la opinión de las personas auditadas sobre el hallazgo encontrado, posteriormente indicarán su conclusión sobre el hallazgo y finalmente hará las recomendaciones pertinentes. Es conveniente que los hallazgos sean presentados en hojas individuales.

Solamente las diferencias significativas encontradas se pueden considerar como hallazgos (generalmente determinadas por la Materialidad), aunque en el sector público se deben dar a conocer todas las diferencias, aun no siendo significativas.

2.1.2.3. Comunicación de resultados

(Dspace.ups.edu.ec, 2012). Esta fase es la final del proceso de auditoría en la cual a través del informe del auditor, se da a conocer en forma resumida o extensa el resultado de la evaluación, sus aspectos más relevantes, a opinión del auditor y las recomendaciones.

Informe de auditoría de gestión

(Arenas J. , 2009). Los informes por escrito son necesarios para comunicar los resultados de la auditoría a los dirigentes y funcionarios que correspondan de

los niveles de dirección facultados para ello; reducen el riesgo de que los resultados sean mal interpretados; y facilitan el seguimiento para determinar si se han adoptado las medidas correctivas apropiadas.

(Dspace.ups.edu.ec, 2012) El Formato general de los informes de auditoría y criterios generales de contenido, debe ser uniforme, y cumplirse en todas las Auditorías que se realicen. El informe no debe ser muy corto ni muy largo, debe mantener una descripción lógica y clara de los temas que han sido auditados, sin embargo se lo puede presentar con unas síntesis del informe, la cual debe ir en otro color de papel y pueden prepararse dos juegos; la que consta como parte propia del informe y otra que se anexa a las hojas sueltas para que el usuario la lleve en forma separada y la lea el momento más propicio.

Según las Normas para el ejercicio profesional de auditoría interna No. 430, Vigente al año 2000, existen dos tipos de informe: Informe corto de auditoría. Son aquellos informes que se realizan hasta en un máximo de 2 hojas y que no incluyen gráficas, cuadros o cualquier otro tipo de gráfico explicativo.

Carta de presentación:

(Dspace.ups.edu.ec, 2012). Aquí se detalla una ligera presentación de la auditoría realizada, un agradecimiento por la colaboración prestada y un breve detalle del cumplimiento del objetivo de la auditoría.

Primera parte Información Introductoria

Antecedentes

(Dspace.ups.edu.ec, 2012) Una breve caracterización de la organización auditada referida a las principales actividades que desarrolla y otros aspectos que puedan resultar de interés; Alcance de auditoría y sus limitaciones. El alcance debe expresar la profundidad y cobertura del trabajo que se haya

realizado para cumplir los objetivos; Las limitaciones en el alcance pueden estar relacionadas, entre otras, con situaciones como las siguientes:

(Dspace.ups.edu.ec, 2012). Imposibilidad de aplicar determinado procedimiento previsto en el programa de trabajo diseñado, que se considere necesario o deseable; Inadecuados registros primarios de la información; Políticas contable-económico-financieras- administrativas y de otro tipo, no acordes con la legislación aplicable vigente.

Organización de la empresa auditada

Desarrollo de Hallazgo

(Dspace.ups.edu.ec, 2012). Con la ayuda de la hoja de hallazgos se debe ir detallando uno a uno los diferentes hallazgos encontrados y finalizar con la conclusión del mismo.

Además se deben tener en cuenta los criterios generales siguientes:

(Dspace.ups.edu.ec, 2012). Las conclusiones son deducciones lógicas basadas en los hallazgos de los auditores; la fuerza de las conclusiones de los auditores depende de lo persuasivo de la evidencia de los hallazgos y lo convincente de la lógica usada para formular dichas conclusiones; no deben constituir la repetición de lo consignado en la sección Resultados del propio informe, sino una síntesis de los hechos y situaciones fundamentales comprobadas; cuidando de incluir un hecho o hallazgo que no haya sido reflejado en otra sección del informe; Debe reflejarse, de forma general, las causas fundamentales que originaron el error, irregularidad o fraude planteado, así como las consecuencias directas e indirectas que pudieran derivarse de estos hallazgos; y Opinión del Auditor

(Dspace.ups.edu.ec, 2012). Se expone la calificación otorgada de acuerdo con los resultados del servicio de Auditoría ejecutado. Esta calificación debe ser lo más objetiva posible, observándose el procedimiento establecido en la

legislación vigente, en donde se evalúa la confiabilidad de la información financiera y de otro tipo que emite; la eficiencia y eficacia en las operaciones y actividades que desarrolla; el cumplimiento de las disposiciones jurídicas que le son aplicables; y el control de los recursos disponibles (humanos, materiales y financieros). Se otorga una calificación por los resultados alcanzados referidos al control interno, (contable y administrativo) y otra adicional, cuando se trate de auditoría de Gestión, Financiera, Seguimiento o Recurrente.

Recomendaciones: los criterios a tener en cuenta son:

(Dspace.ups.edu.ec, 2012). Los auditores deben incluir en el informe sus recomendaciones, a partir de los errores, irregularidades o fraudes detectados durante la auditoría; Las recomendaciones son más constructivas cuando se encaminan a atacar las causas de los problemas observados, se refieren a acciones específicas y van dirigidas a quienes deben emprender esas acciones; y Es necesario que las medidas que se recomiendan sean factibles y que su costo se corresponda con los beneficios esperados.

Anexos

(Dspace.ups.edu.ec, 2012). Se relacionan los anexos que se acompañan al informe, cuando sea necesario elaborar éstos; y en los casos en que se hayan determinado incumplimientos de la ley, demás regulaciones, principios y normas establecidas o cualesquiera otras acciones u omisiones que afecten la buena marcha de la organización, el auditor interno debe presentar una Declaración de Responsabilidad Administrativa, de acuerdo con la legislación vigente

2.1.3. El Control Interno

(Chacón, 2001). “El control interno comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger

sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia.

El control interno es el proceso que nace de la responsabilidad de la junta directiva de la entidad, la gerencia y demás personal, y que está diseñado para proporcionar seguridad razonable a los recursos de la compañía y que está relacionado con el logro de objetivos.

El control interno abarca el plan de organización, los métodos y el conocimiento de los procedimientos que la empresa tiene implantados o estructurados en un todo.

(Fernandez, 2012). El riesgo de auditoría significa que auditor acepta cierto nivel de incertidumbre al realizar la auditoría. El auditor reconoce, por ejemplo, que existe incertidumbre sobre la competencia de las evidencias, sobre la eficacia de la estructura del sistema de control interno, así como sobre la presentación de los estados financieros con imparcialidad cuando se concluye la auditoría.

(Fernandez, 2012). Analizando los tipos de riesgos que configuran el enfoque de riesgo en auditoría según distintos autores, no se encuentran mayores diferencias en las definiciones de los mismos (riesgo de auditoría, riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección), la manera en que impactan en los estados financieros, su consideración en el planeamiento de la auditoría y las respuestas que se les da a los mismos en la ejecución de procedimientos para la obtención de elementos de juicios válidos y suficientes.

2.1.3.1. Objetivos del control interno

Los objetivos del control interno son la base sobre la cual se realiza el control y mediante su aplicación se podrá ejercer una mayor supervisión sobre el funcionamiento de los sistemas generales de la entidad.

Salvaguardar los activos que son utilizados para las actividades de la empresa.
Obtener información exacta.

Hacer que los empleados respeten las leyes y los reglamentos internos y externos.

2.1.3.2. Creación de normas y procedimientos internos

En este sentido, el Control Interno puede actuar de dos maneras:

Evitar que se produzcan desviaciones con respecto a los objetivos establecidos, y Detectar, en un plazo mínimo estas desviaciones.

Por ejemplo, podría ser el caso de una empresa que, ha establecido unos objetivos en términos de vigilar el comportamiento de sus cuentas a cobrar, analiza cada cliente antes de concederle crédito, evitando de esta forma la creación de cartera incobrable.

2.1.3.3. Elementos del control interno

(Pérez, 2003). Dentro del marco integrado se identifican los elementos de control interno que se relacionan entre sí y son inherentes al estilo de gestión de la empresa.

(Pérez, 2003). Ambiente de control.- El entorno de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona al consejo de administración.

(Pérez, 2003). Evaluación de riesgos.- Las organizaciones, cualquiera sea su tamaño, se enfrentan a diversos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes. La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas continuarán cambiando continuamente, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

(Pérez, 2003). Procedimientos de control.- Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones.

2.1.3.4. Riesgos de auditoría

(Estupiñán, 2011) El riesgo en la auditoria nace del peligro al que se expone el profesional al formular una opinión o emitir un juicio errado, principalmente por información incompleta, errores u omisiones en la información recibida o por una mala planificación de la auditoria.

El riesgo de auditoria se compone de la siguiente manera:

Riesgo Inherente.- Es el riesgo propio de las actividades de la entidad que pueden originar errores en los registros contables, pero que se generan con independencia de los controles internos de la entidad.

El riesgo inherente puede presentarse en varias situaciones como:

- Existencia de inversiones de alto riesgo.
- Existencia de inversiones en otras empresas con obligaciones retrasadas.
- Falta de una valoración de cotización en la adquisición de productos o servicios.
- En la adquisición de activos fijos sin el debido análisis de proformas.

Riesgo de Control.- Es aquel que existe dentro de la empresa pero que en muchas ocasiones no puede ser detectado por una deficiencia en el control interno de la entidad.

- El riesgo de control se puede dar por:
- Inadecuada separación de funciones entre quienes aprueban, registran y custodian las transacciones delicadas.
- No existen medidas de custodia adecuadas.
- No se concilian los saldos contables con las existencias físicas.

(multimedia2.coev.com, 2006). Riesgo de Detección.- Es la posibilidad de que cualquier error de importancia que exista y no hubiera sido puesto de manifiesto por los sistemas de control interno de la entidad, no fuera a su vez detectado por la aplicación de las pruebas adecuadas de auditoría.

- No se realiza una adecuada planeación.
- Los programas de trabajo carecen de objetividad.
- No se realiza un adecuado seguimiento del trabajo de auditoría.

2.1.3.5. Nivel de confianza en la auditoría

Se refiere a la probabilidad de que el auditor no se equivoque al momento de depositar confianza en el sistema de control interno. Si se selecciona un nivel de confianza del 95%, para un límite superior de precisión establecido,

entonces tiene un 5% de riesgo de aceptar el control interno cuando el sistema no es efectivo.

(Nivel de confianza o riesgo:audinfor.com, s.f.) El Nivel de Confianza o Riesgo Alfa es la seguridad que desea obtener el auditor en el resultado de sus pruebas.

Es la probabilidad de que las conclusiones estadísticas del auditor sean correctas. El nivel de confianza se determina teniendo en consideración el máximo riesgo de muestreo que el auditor pueda tolerar. El complemento del nivel de confianza es el riesgo de que se acepte como bueno un sistema de control interno no efectivo. El auditor debe prestar su mayor atención a este tipo de riesgo.

(Nivel de confianza o riesgo:audinfor.com, s.f.) Como regla general, se suele utilizar el nivel de confianza complementario al riesgo general de auditoría asumido al principio en la planificación.

Cuadro 1.Nivel de confianza y riesgo

Tipo de Trabajo de Auditoría	Confianza Requerida	Riesgo de Auditoría Asumido
NORMAL	90%	10%
ESPECIAL	95%	5%

Fuente: Contraloría General del Estado, Manual de Auditoría financiera. 115p
Elaborado por: La Autora

2.1.3.6. Métodos de evaluación del control interno

El estudio y evaluación del control interno permitirá al profesional establecer la naturaleza para la realización de las diversas pruebas a las partidas que crea conveniente, ya que de ello dependerá la amplitud que decida dar a los procedimientos de auditoría que va a aplicar y la oportunidad para que su trabajo pueda desembocar en los objetivos planteados.

- Método descriptivo o narrativo.
- De Cuestionario.
- Método de Flujo diagramación.
- Método COSO.

2.1.3.7. Método descriptivo o narrativo

(fccea.unicauca.edu.co, 2003). Consiste en la narración de los procedimientos relacionados con el control interno, los cuales pueden dividirse por actividades que pueden ser por departamentos, empleados y cargos o por registros contables. Una descripción adecuada de un sistema de contabilidad y de los procesos de control relacionados incluye por lo menos cuatro características:

- Origen de cada documento y registro en el sistema.
- Cómo se efectúa el procesamiento.
- Disposición de cada documento y registro en el sistema.
- Indicación de los procedimientos de control pertinentes a la evaluación de los riesgos de control.

2.1.3.8. De cuestionario

El cuestionario desde su forma natural consiste en un listado de preguntas, que para nuestro efecto pretendemos a través de las mismas evaluar las debilidades y fortalezas del sistema de control interno.

2.1.3.9. Método de flujo diagramación

Este método es conocido también como Grafico, ya que señala por medio de cuadros símbolos y gráficas el flujo de las operaciones en base a cada puesto o lugar en donde se encuentran establecidos los mecanismos de control para el ejercicio de las operaciones.

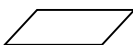
Además permite detectar con mayor facilidad los puntos o aspectos donde se encuentran las debilidades de control, pero se requiere de una mayor inversión de tiempo por parte del auditor en la elaboración de los flujo gramas y además de habilidad para hacerlos.

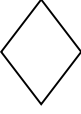
Es recomendable utilizar cartas de organización que permitan conocer los aspectos más importantes de la estructura de una organización, incluyendo las principales funciones y sus relaciones, los canales de supervisión y su función respectiva.

(Manene, 2011). Un diagrama de flujo es la representación gráfica del flujo o secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución, es decir, viene a ser la representación simbólica o pictórica de un procedimiento administrativo.

Luego, un diagrama de flujo es una representación gráfica que desglosa un proceso en cualquier tipo de actividad a desarrollarse tanto en empresas industriales o de servicios y en sus departamentos, secciones u áreas de su estructura organizativa.

Los símbolos más utilizados en la actualidad son:

Nombre	Símbolo	Función
Terminal		Representa el inicio y fin de un programa. También puede representar una parada o interrupción programada que sea necesaria realizar en un programa.
Entrada / salida		Cualquier tipo de introducción de datos en la memoria desde los periféricos o registro de información procesada en un periférico.
Proceso		Cualquier tipo de operación que pueda originar cambio de valor, formato o posición de la información almacenada en memoria,

		operaciones aritméticas, de transformaciones, etc.
Decisión		Indica operaciones lógicas o de comparación entre datos (normalmente dos) y en función del resultado de la misma determina (normalmente si y no) cuál de los distintos caminos alternativos del programa se debe seguir
Conector Misma Página		Sirve para enlazar dos partes cualesquiera de un diagrama a través de un conector en la salida y otro conector en la entrada. Se refiere a la conexión en la misma página del diagrama
Indicador de dirección o línea de flujo		Indica el sentido de la ejecución de las operaciones
Salida		Se utiliza en ocasiones en lugar del símbolo de salida. El dibujo representa un pedazo de hoja. Es usado para mostrar datos o resultados

2.1.4. Método COSO

(www.aec.es, 2013). COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude.

2.1.4.1. El Ambiente Interno

(Ladino, s.f.). El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

(Ladino, s.f.). Es, fundamentalmente, consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia, y por carácter reflejo, los demás agentes con

relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

Fija el tono de la organización y, sobre todo, provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto.

(Ladino, s.f.). Constituye el andamiaje para el desarrollo de las acciones y de allí deviene su trascendencia, pues como conjunción de medios, operadores y reglas previamente definidas, traduce la influencia colectiva de varios factores en el establecimiento, fortalecimiento o debilitamiento de políticas y procedimientos efectivos en una organización.

Los principales factores del ambiente de control son:

- La filosofía y estilo de la dirección y la gerencia.
- La estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimiento.
- La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos.
- Las formas de asignación de responsabilidades y de administración y desarrollo del personal.
- El grado de documentación de políticas y decisiones, y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento.

(Ladino, s.f.). En las organizaciones que lo justifiquen, la existencia de consejos de administración y comités de auditorías con suficiente grado de independencia y calificación profesional.

(Ladino, s.f.). El ambiente de control reinante será tan bueno, regular o malo como lo sean los factores que lo determinan. El mayor o menor grado de

desarrollo y excelencia de éstos hará, en ese mismo orden, a la fortaleza o debilidad del ambiente que generan y consecuentemente al tono de la organización.

2.1.4.2. Establecimiento de Objetivos

El establecimiento de objetivos permite que la dirección pueda dimensionar las actividades e identificar los potenciales eventos que puedan interrumpir el logro, por lo tanto la propuesta del mismos debe ser analizada por la dirección para que estos apoyen directamente a la misión de la entidad y que se conozca de manera más amplia los riesgos a los que se va a exponer.

2.1.4.3. Identificación de Acontecimientos

(Allende & Bormioi, 2012). La dirección identifica los eventos potenciales que, de ocurrir, afectarán a la entidad y determina si representan oportunidades o si pueden afectar negativamente a la capacidad de la empresa para implantar la estrategia y lograr los objetivos con éxito.

2.1.4.4. Evaluación de Riesgos

La administración debe considerar la importancia de identificar todos aquellos posibles riesgos que pudieran amenazar a los objetivos propuestos, mediante la probabilidad de su ocurrencia, la cuantificación de su magnitud y determinar cuáles son sus consecuencias.

2.1.4.5. Respuesta al Riesgo

La respuesta al riesgo se categoriza en:

- Evitarlo: Se toman acciones de modo de discontinuar las actividades que generan riesgo.

- Reducirlo: Se toman acciones de modo de reducir el impacto, la probabilidad de ocurrencia del riesgo o ambos.
- Compartirlo: Se toman acciones para reducir el impacto o la probabilidad de ocurrencia al transferir o compartir una porción del riesgo.
- Aceptarlo: No se toman acciones que afecten el impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo.

2.1.4.6. Actividades de Control

Las actividades de control se despliegan a través de todos los niveles y todas las funciones desde las más importantes hasta las más mínimas, las actividades de control se pueden clasificar en:

- Controles preventivos
- Controles detectivos
- Controles correctivos
- Manuales automatizados e informáticos
- Gerenciales o directivos

Todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, están ligadas a cada actividad para ejercer un control, y lo podrían hacer partiendo de la identificación de los riesgos, para poder disponer de los controles destinados a evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías:

- Las operaciones
- La confiabilidad de la información financiera
- El cumplimiento de leyes y reglamentos

2.1.4.7. Información y Comunicación

La información debe ser generada de tal manera que pueda revelar datos importantes y además que permita revelar los mismos de manera oportuna, de tal manera que las personas puedan entenderla y desarrollar sus actividades con mayor responsabilidad, de acuerdo a esto cada uno de los sistemas de información deben garantizar confiabilidad, precisión, oportunidad para que las actividades sean más eficaces y eficientes.

2.1.4.8. Supervisión y Monitoreo

El monitoreo busca asegurar que el proceso se encuentra operando tal y como se planteó, por lo tanto se pueden implantar en los propios procesos de las operaciones o a través de supervisión y evaluaciones separadas como puede ser auditorías externas.

(www.eumed.net, s.f.). El objetivo general es asegurar que el control interno funcione adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales. Las primeras son aquellas incorporadas a las actividades normales o recurrentes, inherentes al trabajo de decanos, jefes de departamentos, jefes de áreas, vicerrectores y otros dirigentes, que, ejecutándose en tiempo real y arraigadas a la gestión, generan respuestas dinámicas a las circunstancias sobrevivientes.

Es recomendable buscar adaptarse a planes de acción que incluyan:

- El alcance de la evaluación.
- Las actividades de supervisión continuas existentes.
- La tarea de los auditores internos y externos.
- Áreas o asuntos de mayor riesgo.
- Programa de evaluaciones.
- Evaluadores, metodología y herramientas de control.
- Presentación de conclusiones y documentación de soporte.

- Seguimiento para que se adopten las correcciones pertinentes.
- Indicadores para Evaluar el Componente.
- Primera Norma: Evaluación del Sistema de Control Interno.

Informe

(www.expansion.com, s.f.). El informe o dictamen de auditoría de cuentas anuales es un documento, emitido por los auditores de cuentas, sujeto en cuanto al contenido, requisitos y formalidades a la normativa reguladora de la actividad de auditoria. En él se reflejará la opinión profesional del auditor sobre los estados financieros, constituyendo el medio por el cual el auditor legal de cuentas se comunica con los posibles usuarios del mismo (accionistas, acreedores, empleados y público en general) que lo considera como una garantía o un certificado para la toma de decisiones.

Seguimiento

El trabajo de la auditoría de gestión es de utilidad, si no se logran concretar y materializar las recomendaciones incluidas en el informe, la dirección de la entidad deberá tomar las medidas para que se realice la implantación de las mismas.

2.2. Fundamentación conceptual

2.2.1. Auditoría

(Vizcarra, 2010) Es la investigación, consulta, revisión, verificación, comprobación y evidencia aplicada a la Empresa. Es el examen realizado por personal cualificado e independiente de acuerdo con Normas de Contabilidad; con el fin de esperar una opinión de la independencia.

(Williams, 2009). La auditoría operativa, administrativa o de gestión “es un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa,

institución o departamento gubernamental; o de cualquiera operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales.

2.2.2. Gestión

(definicion.de/gestion/, 2008). Del latín *gestiō*, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

(definicion.de/gestion/, 2008). La noción de gestión, por lo tanto, se extiende hacia el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una compañía o de un negocio.

(definicion.de/gestion/, 2008). Partiendo de dichas acepciones podríamos utilizar como frase que dejara patente las mismas, la siguiente: Pedro ha sido ascendido dentro de su empresa como reconocimiento a la magnífica gestión que ha realizado al frente del área en el que se encontraba trabajando.

(definicion.de/gestion/, 2008). Importante es subrayar que la gestión, que tiene como objetivo primordial el conseguir aumentar los resultados óptimos de una industria o compañía, depende fundamentalmente de cuatro pilares básicos gracias a los cuales puede conseguir que se cumplan las metas marcadas.

(definicion.de/gestion/, 2008). En este sentido, el primero de los citados puntales es lo que se reconoce como estrategia. Es decir, el conjunto de líneas y de trazados de los pasos que se deben llevar a cabo, teniendo en cuenta factores como el mercado o el consumidor, para consolidar las acciones y hacerlas efectivas.

(definicion.de/gestion/, 2008). El segundo pilar básico es la cultura o lo que es lo mismo el grupo de acciones para promover los valores de la empresa en cuestión, para fortalecer la misma, para recompensar los logros alcanzados y para poder realizar las decisiones adecuadas. A todo ello, se une el tercer eje de la gestión: la estructura. Bajo este concepto lo que se esconde son las actuaciones para promover la cooperación, para diseñar las formas para compartir el conocimiento y para situar al frente de las iniciativas a las personas mejores cualificadas.

(definicion.de/gestion/, 2008). El cuarto y último pilar es el de la ejecución que consiste en tomar las decisiones adecuadas y oportunas, fomentar la mejora de la productividad y satisfacer las necesidades de los consumidores.

(Fantova, 2009). La asunción y ejercicio de responsabilidades sobre un proceso (es decir, sobre un conjunto de actividades) lo que incluye:

- La preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar.
- La coordinación de sus actividades (y correspondientes interacciones).
- La rendición de cuentas ante el abanico de agentes interesados por los efectos que se espera que el proceso desencadene

2.2.3. Auditoría de Gestión

(members.tripod.com, s.f.). La auditoría de gestión es el examen que se realiza a una entidad 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 el Ente.

(members.tripod.com, s.f.) El examen crítico, sistemático y detallado de las áreas y Controles Operacionales de un ente, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional

sobre la eficacia eficiencia y economicidad en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad del mismo

(Córdova, 2009). Es el examen sistemático, integral y constructivo de las actividades de una organización y de sus componentes den relación con objetivos específicos, a fin de evaluar su eficiencia y efectividad, señalando oportunidades de mejorar y generar recomendaciones para el mejoramiento o para potenciar el logro de objetivos y del aprovechamiento de sus recursos físicos y humanos.

2.2.4. Servicios públicos

(www.gordillo.com, s.f.). El concepto de servicio público nació y floreció en Francia, como una actividad de determinado tipo realizada por la administración pública en forma directa o indirectamente a través de concesionarios y fue la noción que sirvió de base para la construcción del viejo Derecho Administrativo.

(www.gordillo.com, s.f.). Posteriormente, este concepto fue perdiendo importancia, hasta quedar restringido al mostrarse como un régimen jurídico especial en determinado tipo de actividad.

(www.gordillo.com, s.f.). Actualmente la tendencia conceptual de servicio público tiende a definirlo como toda actividad directa o indirecta de la administración pública, cuyo cumplimiento debe ser asegurado, regulado y controlado por el propio Estado y cuyo objetivo es la satisfacción de las necesidades colectivas por un procedimiento de derecho público; es decir, un régimen a través del cual se satisfacen las necesidades colectivas que se caracteriza por la subordinación de los intereses privados al interés general.

(Villegas, 2010) En consecuencia, el objeto o finalidad del servicio público es satisfacer una necesidad pública, o necesidad de interés público que significa la suma de las necesidades individuales; no presupone necesariamente que

todos los individuos de la sociedad deben tenerla, sino que sólo una mayoría de ellos la tiene.

2.2.4.1. Principales caracteres del servicio público

Se analiza a continuación, en forma más detenida, los principales caracteres del servicio público.

(Saltos, 2007). EFICIENCIA.- La eficiencia en la prestación de servicios públicos constituye la capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles que, en condiciones ordinarias, propende a la optimización; la eficiencia de la prestación del servicio público, depende de seguir estrictamente los lineamientos de la planificación, pero es conocido que la planificación debe ser flexible, pues existen variables influyentes, especialmente las del entorno que producen cambios que de no poderse actuar en ellos podrían conducir al fracaso, a una prestación deficiente del servicio público.

(Saltos, 2007). En resumen, la eficiencia en el servicio público, no significa simplemente el logro de la prestación del servicio, sino de hacerlo con los mínimos costos económicos y sociales, propendiendo siempre a la “buena calidad” o “excelencia” del servicio.

(Saltos, 2007). RESPONSABILIDAD.- La responsabilidad del Estado en la dotación de servicios públicos, alude a las obligaciones específicas impuestas por los poderes públicos a los prestadores de los servicios con el fin de garantizar la consecución de determinados objetivos de interés público. La Constitución Política de la República determina que será de responsabilidad del Estado, la provisión de servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, fuerza eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, facilidades portuarias y otros de naturaleza similar.

(Saltos, 2007). UNIVERSALIDAD O GENERALIDAD.- La universalidad o generalidad es asimismo otro carácter reconocido por la doctrina que significa que todos los habitantes tienen derecho a usar los servicios públicos de acuerdo con las normas que regulan a éstos.

Esto quiere decir que el servicio público es para todos, no para determinada persona. Todos los habitantes tienen derecho al servicio con arreglo a la Ley y a los reglamentos que lo regulan. Esta característica de generalidad del servicio público, puede estar condicionado con la utilización necesaria del servicio por los administrados, cuando el orden jurídico así lo establezca.

(Saltos, 2007). La generalidad implica que el servicio público puede ser exigido y usado por todos los habitantes y el Estado optará por medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato en lo concerniente a los usuarios del servicio.

(Saltos, 2007). ACCESIBILIDAD.- El concepto de accesibilidad, en mi opinión, se circunscribe, en lo principal, a considerar que un servicio público de interés general debe prestarse u ofrecerse a un precio asequible de manera que sea accesible para todos. Es importante resaltar que la aplicación de este principio de accesibilidad promueve o contribuye a la cohesión económica y social de una población.

(Saltos, 2007). No es posible determinar los criterios que deben utilizarse o tomarse como referentes para definir qué se entiende por precios asequibles. Esta definición va a depender de las condiciones particulares y coyunturales de cada Estado; estos criterios podrían fijarse por ejemplo tomando en cuenta el precio de una canasta de servicios básicos en relación con la renta disponible de ciertas categorías de clientes; se debería igualmente tomar en cuenta a las necesidades y capacidades de los grupos marginales y vulnerables.

(Saltos, 2007). En todo caso, lo más importante desde mi punto de vista, es que una vez establecido un nivel de accesibilidad, el Estado garantice su

cumplimiento, estableciendo mecanismos de control de precios eficientes, lo cual permitirá incluso focalizar determinadas subvenciones a favor de las personas indigentes.

(Saltos, 2007). La accesibilidad es una noción relativa y contextual por lo que resulta una tarea muy compleja el definirla, pues depende mucho del alcance y contexto del cuestionamiento.

(Saltos, 2007). Resulta también importante puntualizar que, tratándose de servicios públicos, no es posible explicar esta condición de accesibilidad sin referirse a la comunidad de discapacitados, pues justamente esta comunidad ha contribuido a nivel mundial al desarrollo de la noción de accesibilidad, de ahí que podamos afirmar que un servicio público es asequible cuando es fácil de ser usado, visitado o accedido en general por todas las personas, especialmente por aquellas que poseen algún tipo de discapacidad.

(Saltos, 2007). Sin restar importancia a la definición expresada en el párrafo precedente es igualmente oportuno añadir que la accesibilidad puede ser también conceptualizada en función de los intereses o necesidades de una determinada comunidad o localidad; así por ejemplo, para ciertos ámbitos, la accesibilidad puede estar referida a la conectividad, para otros a los medios económicos, a la infraestructura, a los medios cognitivos y a la educación.

(Saltos, 2007). CONTINUIDAD.- Los servicios públicos de interés general deben garantizar una prestación ininterrumpida de los mismos, dado que la continuidad del servicio contribuye a la eficiencia del servicio y a la satisfacción efectiva del requerimiento público, todo lo cual permitirá, además, disponer en forma oportuna del servicio esperado.

(Saltos, 2007). Cabe agregar que el carácter de continuidad depende en gran medida de la necesidad que se quiera satisfacer. Desde esta perspectiva la doctrina diferencia entre la continuidad absoluta y relativa. Los servicios de carácter permanente o constante requieren una continuidad absoluta, tal por

ejemplo el servicio de agua potable o el de energía eléctrica. Por el contrario, en los servicios de carácter intermitente la continuidad es relativa, así ocurre verbigracia con el servicio de bomberos o el servicio de instrucción primaria que no se presta todo el año sino tan solo una parte de él.

(Saltos, 2007). En este punto, es necesario advertir que algunos tratadistas suelen hablar indistintamente de continuidad y regularidad; empero, debe aclararse que este carácter de regularidad significa que el servicio público debe prestarse de acuerdo con la reglamentación vigente; la regularidad se vincula con la regulación técnica del servicio mismo.

(Saltos, 2007). La regularidad como característica del servicio público significa que éste debe ser prestado con sujeción a reglas, normas positivas o condiciones preestablecidas.

(Saltos, 2007). “Regularidad quiere decir conformidad a reglas y condiciones preestablecidas, lo cual es un insalvable pleonismo”.

(Saltos, 2007). Por tanto, no debe confundirse continuidad con regularidad, ya que continuo es lo que funciona sin interrupción, más regular es lo que funciona acompasadamente, siguiendo un ritmo. Por ejemplo el servicio de ferrocarriles es un servicio que funciona en forma continua, pero a la vez en forma regular pues está supeditado a la observancia de estrictos controles y horarios preestablecidos.

(Saltos, 2007). Si una anomalía funcional “traba los servicios, es necesario entonces restablecer la continuidad y la regularidad de ellos y poner término a la anarquía y a la arbitrariedad. Para impedir esto el poder público interviene. En ciertos casos debe extenderse la acción del Estado hasta coordinar los servicios públicos, cuando el interés general lo justifica.”

(Saltos, 2007). Este carácter de continuidad podría considerarse que únicamente favorece o beneficia al usuario; sin embargo la práctica ha demostrado que la continuidad redunda definitivamente en beneficio del

proveedor del servicio, por lo que, en la gran mayoría de legislaciones, no ha sido necesario imponer legalmente a los operadores de servicios una obligación de continuidad. No obstante este carácter de continuidad ha llevado a la mayoría de países a “encontrar la forma de conciliar este requisito con el derecho de huelga de los trabajadores y con el respeto del Estado de Derecho”

(Saltos, 2007). Pero no solo la huelga de los trabajadores atenta contra este carácter de continuidad de servicio público, el mismo efecto ocasiona el paro de los trabajadores. La huelga al suspender la actividad pertinente, paraliza la prestación del servicio público; por esta razón la doctrina fomenta la prohibición del derecho de huelga en materia de servicios públicos y de ahí que numerosas Constituciones se ocupan de la huelga restringiendo o al menos limitando este derecho. Al respecto, la Constitución Política de la República del Ecuador, en el artículo 35, número 10 dispone:

(Saltos, 2007). Se reconoce y garantiza el derecho de los trabajadores a la huelga y el de los empleadores al paro de conformidad con la ley'. ‘Se prohíbe la paralización, a cualquier título, de los servicios públicos, en especial los de salud, educación, justicia y seguridad social; energía eléctrica, agua potable y alcantarillado; procesamiento, transporte y distribución de combustibles; transportación pública, telecomunicaciones. La ley establecerá las sanciones pertinentes.”

(Saltos, 2007). La expresada prohibición a la paralización de los servicios públicos en nuestro país, lejos de implicar una restricción de la libertad individual, refleja una restricción que se impone como lógica aplicación del principio de continuidad inherente al sistema jurídico que rige los servicios públicos.

(Saltos, 2007). No está por demás señalar que la norma constitucional en principios, constituye lo que en el argot jurídico ecuatoriano se denomina “letra muerta”, puesto que no se la cumple.

(Saltos, 2007). CALIDAD.- La definición, supervisión y ejecución de los requisitos en materia de calidad se ha convertido en uno de los elementos claves de la regulación de los servicios de interés general por parte de las autoridades públicas, es decir por el Estado.

(Saltos, 2007). En cuanto a calidad cabe señalar que en la gran mayoría de países, incluso aquellos en los cuales se ha implantado una corriente liberal, no se ha dejado el mantenimiento y el desarrollo de la calidad de los servicios únicamente en manos de las fuerzas del mercado. Por esta razón, en casi todas las comunidades, Estados, circunscripciones territoriales, existe una legislación comunitaria básica que define, condiciones en materia de calidad de los servicios de interés general, por ejemplo aspectos relacionados con la seguridad, exactitud y la transparencia de la facturación, la cobertura territorial y la protección contra la interrupción del servicio.

2.3. Fundamentación legal

2.3.1. NORMAS DE AUDITORÍA GENERALMENTE ACEPTADAS (NAGA`S)

(tuguiacountable.org, s.f.). La Norma de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

(tuguiacountable.org, s.f.). Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas están constituidas por un grupo de 10 normas adoptadas por el American Institute Of Certified Public Accountants y que obliga a sus miembros, su finalidad es garantizar la calidad de los auditores.

Las normas tienen que ver con la calidad de la auditoría realizada por el auditor independiente. Los socios del AICPA han aprobado y adoptado diez normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA), que se dividen en tres grupos:

1. Normas generales
2. Normas de la ejecución del trabajo
3. Normas de información.

(tuguiacontable.org, s.f.). El American Institute Of Certified Public Accountants creó el marco básico con las 10 siguientes normas de auditoría generalmente aceptadas:

Normas Generales

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

Normas de Ejecución del Trabajo

- a. Planeamiento y Supervisión
 - b. Estudio y Evaluación del Control Interno
 - c. Evidencia Suficiente y Competente
-
1. El trabajo se planeará adecuadamente y los asistentes, si los 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 otros procedimientos 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.

Normas de Información o Preparación del Informe

- a. Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
 - b. Consistencia i. Revelación Suficiente
 - c. Opinión del Auditor
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 contendrá una expresión de opinión referente a los estados financieros tomados en conjunto o una aclaración de que no puede expresarse una opinión. En este último caso, se indicarán los motivos. En los casos en que el nombre de 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.

2.3.2. CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO. AUDITORIA GUBERNAMENTAL

Generalidades.

(contraloria.gob.ec, 2007).A la Contraloría General del estado, se le atribuye como una de sus funciones sustantivas, el control de los recursos y bienes del sector público, a la vez que se encuentra facultada para dictar, en forma privativa, normas de carácter secundario relativas a esta materia.

(contraloria.gob.ec, 2007).Por lo que en el afán de desarrollar las técnicas y metodologías modernas de la profesión, que faciliten el desarrollo y cumplimiento de los objetivos de la auditoría financiera, a cargo de las unidades operativas de este Organismo Técnico Superior de Control y a fin de unificar los procedimientos para su ejecución, se ha elaborado el Manual de Auditoría Financiera Gubernamental.

(contraloria.gob.ec, 2007).El artículo 211 de la Constitución Política de la República del Ecuador, determina que la Contraloría General del Estado, es el Organismo Técnico Superior de Control, con autonomía administrativa, presupuestaria y financiera y con atribuciones para controlar los ingresos, gastos, inversiones, utilizaciones de recursos, administración y custodia de los bienes públicos, para lo cual dictará regulaciones para el cumplimiento del control y dará asesoría en las materias de su competencia.

(contraloria.gob.ec, 2007).Las disposiciones legales vigentes constituyen el marco legal dentro del cual la Contraloría General del Estado desarrolla y cumple la citada disposición constitucional, como órgano central rector del sistema de control.

(contraloria.gob.ec, 2007).El Manual de Auditoría Financiera Gubernamental, rige para las unidades de auditoría de la Contraloría General del estado, las entidades y organismos del sector público sujetas al Organismo Técnico Superior de Control y sus correspondientes unidades de auditoría interna, conforme lo señalan las disposiciones legales y normativas vigentes y el Art. 2 de la Ley de Presupuestos del Sector Público.

(contraloria.gob.ec, 2007).Para el control de los recursos públicos, la ley pertinente le faculta al Contralor General la publicación y actualización del manual de auditoría, el cual contendrá la descripción de los requisitos, técnicas, métodos y procedimientos, a ser aplicados en la ejecución esta actividad.

Funciones y Responsabilidades del Área de Auditoría

(contraloria.gob.ec, 2007).Sin perjuicios de las funciones establecidas para las unidades operativas y personales que ejercen el control de los recursos públicos, contenidos en los respectivos orgánicos, funcionales y demás normas afines, se incluyen las funciones o tareas específicas de auditoría, asignadas al nivel directivo, al de la supervisión y al personal operativo, con el propósito de comprometer sus esfuerzos para que las labores de control se realicen ciñéndose a la Ley y normatividad vigentes de manera que se alcancen los “Objetivos de la Auditoría” descritos en las Normas de Auditoría Gubernamental Generalmente Aceptadas Aplicables en el Sector Público.

(contraloria.gob.ec, 2007). Las funciones principales de los Directivos, Subdirectores, Supervisores y Jefes de Equipo de Auditoría, entre otras, son las siguientes:

2.3.4. NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA EL SECTOR PÚBLICO ECUATORIANO.

CARACTERÍSTICAS

Las normas de control interno se caracterizan por ser:

- Concordantes con el marco legal vigente, disposiciones y normativa de los sistemas de contabilidad gubernamental.
- Endeudamiento público y con otras disposiciones relacionadas con el control interno.
- Sencillas y claras en su presentación.
- Flexibles ya que permiten su adaptación y actualización periódica de acuerdo con las circunstancias.

(Controladoría General de la República). Las normas de control interno se encuentran agrupadas por áreas, sub-áreas y títulos se clasifican en:

100 NORMAS GENERALES DE CONTROL INTERNO

200 NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA GUBERNAMENTAL

300 NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE RECURSO HUMANOS.

400 NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN COMPUTARIZADOS

500 NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE INVERSIONES EN PROYECTOS Y PROGRAMAS

(Controladoría General de la República). Estas normas promueven la existencia de un control interno sólido y efectivo, cuya implantación constituye responsabilidad de las máximas autoridades y de los niveles de dirección. La combinación de las normas establece el contexto requerido para el control interno apropiado en cada entidad pública.

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

ESTRUCTURA DEL CÓDIGO

Normas generales

100-01 Control Interno

El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control.

(Controladora General de la República). El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento.

(Controladora General de la República). El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control.

100 - 02 Objetivos del control interno

(Controladora General de la República). El control interno de las entidades, organismo del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos para alcanzar la misión institucional, deberá contribuir al cumplimiento de los siguientes objetivos:

Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia.

Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.

Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad.

Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

100-03 Responsables del control interno

El diseño, establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento, y evaluación del control interno es responsabilidad de la máxima autoridad, de los directivos y demás servidoras y servidores de la entidad, de acuerdo con sus competencias.

Los directivos, en el cumplimiento de su responsabilidad, pondrán especial cuidado en áreas de mayor importancia por su materialidad y por el riesgo e impacto en la consecución de los fines institucionales.

(Controladoría General de la República). Las servidoras y servidores de la entidad, son responsables de realizar las acciones y atender los requerimientos para el diseño, implantación, operación y fortalecimiento de los componentes del control interno de manera oportuna, sustentados en la normativa legal y técnica vigente y con el apoyo de la auditoría interna como ente asesor y de consulta.

100 - 04 Rendición de cuentas

La máxima autoridad, los directivos y demás servidoras y servidores, según sus competencias, dispondrán y ejecutarán un proceso periódico, formal y oportuno

de rendición de cuentas sobre el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales y de los resultados esperados.

(Controladoría General de la República). La rendición de cuentas es la obligación que tienen todas las servidoras y servidores de responder, reportar, explicar o justificar ante la autoridad, los directivos y la ciudadanía, por los recursos recibidos y administrados y por el cumplimiento de las funciones asignadas. Es un proceso continuo que incluye la planificación, la asignación de recursos, el establecimiento de responsabilidades y un sistema de información y comunicación adecuado.

(Controladoría General de la República). Las servidoras y servidores, presentarán informes periódicos de su gestión ante la alta dirección para la toma de decisiones, en los que se harán constar la relación entre lo planificado y lo ejecutado, la explicación de las variaciones significativas, sus causas y las responsabilidades por errores, irregularidades y omisiones. La rendición de cuentas, se realizará en cumplimiento al ordenamiento jurídico vigente.

200 AMBIENTE DE CONTROL

(Controladoría General de la República). El ambiente o entorno de control es el conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno. Es fundamentalmente la consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección y por el resto de las servidoras y servidores, con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

(Controladoría General de la República). El ambiente de control define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno.

(Controladoría General de la República). Un ambiente propicio para el control, estimula e influencia las tareas del personal con respecto al control de sus actividades. En este contexto, el personal es la esencia de cualquier entidad, al igual que sus atributos individuales como la integridad y valores éticos y el ambiente donde operan, constituyen el motor que la conduce y la base que soporta el sistema.

(Controladoría General de la República). El ambiente de control tiene gran influencia en la forma en que se desarrollan las operaciones y actividades, se establecen los objetivos y determinan la probabilidad de ocurrencia de los riesgos. Igualmente tiene relación con el comportamiento de los sistemas de información y con las actividades de monitoreo.

(Controladoría General de la República). La máxima autoridad, en su calidad de responsable por el sistema de control interno, deberá mostrar constantemente una actitud de apoyo a las medidas de control implantadas en la institución, mediante la divulgación de éstas y un ejemplo continuo de apego a ellas en el desarrollo de las labores habituales.

(Controladoría General de la República). La máxima autoridad de cada entidad establecerá en forma clara y por escrito las líneas de conducta y las medidas de control para alcanzar los objetivos de la institución de acuerdo con las disposiciones y los lineamientos del gobierno y demás organismos, para lo cual mantendrá un ambiente de confianza basado en la seguridad, integridad y competencia de las personas; de honestidad y de respaldo hacia el control interno; así como, garantizará el uso eficiente de los recursos y protegerá el medio ambiente.

200-01 Integridad y valores éticos

La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno.

(Controladora General de la República). La máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre remoción; estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización.

La máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos públicos y al combate a la corrupción.

(Controladora General de la República). Los responsables del control interno determinarán y fomentarán la integridad y los valores éticos, para beneficiar el desarrollo de los procesos y actividades institucionales y establecerán mecanismos que promuevan la incorporación del personal a esos valores; los procesos de reclutamiento y selección de personal se conducirán teniendo presente esos rasgos y cualidades.

200-02 Administración estratégica

(Controladora General de la República). Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional.

(Controladora General de la República). Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos requieren para su gestión, la implantación de un sistema de planificación que incluya la formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de un plan plurianual institucional y planes operativos anuales, que considerarán como base la función, misión y visión institucionales y que tendrán consistencia con

los planes de gobierno y los lineamientos del Organismo Técnico de Planificación.

(Controladora General de la República). Los planes operativos constituirán la desagregación del plan plurianual y contendrán: objetivos, indicadores, metas, programas, proyectos y actividades que se impulsarán en el período anual, documento que deberá estar vinculado con el presupuesto a fin de concretar lo planificado en función de las capacidades y la disponibilidad real de los recursos.

(Controladora General de la República). La formulación del plan operativo anual deberá coordinarse con los procesos y políticas establecidos por el Sistema Nacional de Planificación (SNP), las Normas del Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP), las directrices del sistema de presupuesto, así como el análisis pormenorizado de la situación y del entorno.

Asimismo, dichas acciones se diseñarán para coadyuvar el cumplimiento de los componentes de la administración estratégica antes mencionada. Como toda actividad de planificación requiere seguimiento y evaluación permanente.

(Controladora General de la República). El análisis de la situación y del entorno se concretará considerando los resultados logrados, los hechos que implicaron desvíos a las programaciones precedentes, identificando las necesidades emergentes para satisfacer las demandas presentes y futuras de los usuarios internos y externos y los recursos disponibles, en un marco de calidad.

(Controladora General de la República). Los productos de todas las actividades mencionadas de formulación, cumplimiento, seguimiento y evaluación, deben plasmarse en documentos oficiales a difundirse entre todos los niveles de la organización y a la comunidad en general.

2.3.5. CÓDIGO ORGÁNICO DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL COOTAD

Considerando:

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Que, la Constitución de la República establece en la disposición del artículo 265 que “El sistema público de registro de la propiedad será administrado de manera concurrente entre el Ejecutivo y las municipalidades”;

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Que, la Constitución de la República dispone que “Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera...” conforme el principio establecido en la disposición del artículo 238;

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Que, uno de los derechos de libertad que reconoce y garantiza la Constitución de la República es el de “acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características”, de acuerdo al numeral 25 del artículo 66 de la Constitución de la República;

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Que, la autonomía administrativa de los gobiernos autónomos descentralizados municipales consiste en el pleno ejercicio de la facultad de organización y de gestión de sus talentos humanos y recursos materiales para el ejercicio de sus competencias, conforme lo dispone el inciso tercero del artículo 5 del vigente Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, COOTAD;

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Que, la norma del artículo 142 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, COOTAD señala que “La administración de los registros de la propiedad de cada cantón corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados municipales. El sistema público nacional de registro de la propiedad corresponde al gobierno central, y su administración se ejercerá de manera concurrente con los gobiernos autónomos descentralizados

municipales de acuerdo con lo que disponga la ley que organice este registro. Los parámetros y tarifas de los servicios se fijarán por parte de los respectivos gobiernos municipales.”;

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Que, las competencias concurrentes son “aquellas cuya titularidad corresponde a varios niveles de gobierno en razón del sector o materia, por lo tanto deben gestionarse obligatoriamente de manera concurrente”, conforme lo dispone el inciso primero del artículo 115 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, COOTAD;

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Que, el Registro de la Propiedad forma parte del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, conforme lo dispone el artículo 29 de la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos publicada en el Suplemento al Registro Oficial No. 162 de 31 de marzo del 2010;

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Que, el artículo 19 de la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos señala que “... el Registro de la Propiedad será administrado conjuntamente entre las Municipalidades y la Función Ejecutiva a través de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos. Por lo tanto, el Municipio de cada cantón o Distrito Metropolitano se encargará de la estructuración administrativa del registro y su coordinación con el catastro. La Dirección Nacional dictará las normas que regularán su funcionamiento a nivel nacional.”;

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Que, de conformidad con lo que dispone el artículo 54 literal f) del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, COOTAD, es función de los gobiernos autónomos descentralizados municipales “Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas en el Constitución y la ley y en dicho marco, prestar los servicios públicos ... con criterios de calidad, eficacia y

eficiencia, observando los principios de accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad.”;

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Que, el registro de las transacciones que sobre las propiedades se ejecuten en el cantón constituye uno de los elementos fundamentales para la adecuada gestión de los catastros municipales que constituye competencia exclusiva de las GADs municipales;

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Que, de conformidad con lo que dispone el artículo 57 literal a) del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, COOTAD le corresponde al Concejo Municipal “El ejercicio de la facultad normativa en las materias de competencia del gobierno autónomo descentralizado municipal, mediante la expedición de ordenanzas .cantonales...”;

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Que, se reconozca al Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, a través de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, como la entidad nacional rectora del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, con capacidad para emitir políticas públicas nacionales que orienten las acciones del referido sistema y para definir los sistemas informáticos aplicables para la gestión concurrente de esta competencia; y, al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Buena Fe como administrador y gestor del Registro de la Propiedad del Cantón Buena Fe con capacidad para ejecutar, proveer, prestar y administrar el servicio público registral municipal conforme los principios establecidos en la ley y esta ordenanza,

Resuelve:

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Expedir la siguiente ORDENANZA PARA LA ORGANIZACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN BUENA FE.

CAPÍTULO I

ÁMBITO, OBJETIVOS Y PRINCIPIOS GENERALES

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Art. 1.- Ámbito de aplicación.- La presente Ordenanza regula la organización, administración y funcionamiento del Registro Municipal de la Propiedad del Cantón Buena Fe.

Art. 2.- Objetivos.- Son objetivos de la presente ordenanza:

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Regular la organización, administración y funcionamiento del Registro Municipal de la Propiedad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Buena Fe;

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Desarrollar la interrelación técnica e interconexión entre el Registro Municipal de la Propiedad y el catastro institucional; c) Garantizar a los ciudadanos del cantón el acceso efectivo al servicio de Registro Municipal de la Propiedad;

Prestar el servicio público registral municipal de calidad con eficiencia, eficacia y buen trato; y,

Establecer las tarifas por los servicios municipales de registro.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Art. 3.- Principios.- El Registro Municipal de la Propiedad se sujetará en su gestión a los siguientes principios: accesibilidad, regularidad, calidad, eficiencia, eficacia, seguridad, rendición de cuentas y transparencia.

CAPÍTULO II

PRINCIPIOS REGISTRALES

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Art. 4.- Actividad registral.- La actividad de registro que cumpla el funcionario responsable del Registro Municipal de la Propiedad se ejecutará utilizando medios tecnológicos normados y estandarizados de conformidad con las políticas dictadas por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Art. 5.- Información pública.- La información que administra el Registro Municipal de la Propiedad es pública con las limitaciones establecidas en la Constitución, la ley y esta ordenanza.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Art. 6.- Calidad de la información pública.- Los datos públicos que se incorporan en el Registro Municipal de la Propiedad deberán ser completos, accesibles, en formatos libres, no discriminatorios, veraces, verificables y pertinentes.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Art. 7.- Responsabilidad.- El Registrador Municipal de la Propiedad, a más de las atribuciones y deberes señalados en la ley y esta ordenanza, será el responsable de la integridad, protección y control del registro a su cargo así como de las respectivas bases de datos, por lo que, responderá por la veracidad, autenticidad, custodia y conservación del registro. La veracidad y autenticidad de los datos registrados son de exclusiva responsabilidad de quien los declaró o inscribió.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Art. 8.- Obligatoriedad.- El Registrador Municipal de la Propiedad está obligado a certificar y publicitar los datos a su cargo con las limitaciones señaladas en la Constitución, la ley y esta ordenanza.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Art. 9.- Confidencialidad y accesibilidad.- Se considera confidencial solamente la información señalada en la ley. El acceso a esta información sólo será posible con la autorización expresa del titular de la misma, por disposición de la ley o de Juez competente.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). También será confidencial aquella información que señale el Director Nacional de Registro de Datos Públicos, mediante resolución motivada.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). El acceso a la información sobre el patrimonio de las personas se realizará cumpliendo los requisitos establecidos en la ley, para lo cual, el solicitante deberá justificar su requerimiento de forma escrita en los formatos valorados que para el efecto disponga la Municipalidad y deberá señalar con precisión el uso que se hará de la misma. A la solicitud se deberá acompañar necesariamente copias legibles de la cédula de ciudadanía y certificado de la última votación. El Registrador Municipal de la Propiedad formará un registro físico y magnético secuencial de estos requerimientos.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Art. 10.- Presunción de legalidad.- El Registrador Municipal de la Propiedad es un fedatario público, por lo que, la certificación registral da fe pública y esta se encuentra investida de la presunción de legalidad, conforme lo señala el artículo 7 de la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Art. 11.- Rectificabilidad.- La información del registro Municipal de la Propiedad puede ser actualizado, rectificado o suprimida siempre que cumpla con los requisitos y condiciones establecidas en la ley y en la presente ordenanza.

CAPÍTULO III

NORMAS GENERALES APLICABLES AL REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN BUENA FE

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Art. 12.- Certificación registral.- La certificación válida y legalmente otorgada por el Registrador

Municipal de la Propiedad constituye documento público con todos los efectos legales.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Art. 13.- Intercambio de información pública y base de datos.- El Registrador Municipal de la Propiedad será el responsable de aplicar las políticas y principios, definidos por el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, a través de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, orientados a organizar el intercambio de la información pública y base de datos a su cargo con las entidades que conforman el Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). El Registrador Municipal de la Propiedad, previa la aplicación de dichas políticas y principios, informará al Alcalde y al Concejo Municipal así como a la ciudadanía del cantón.

CAPÍTULO IV

DEL REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Art. 14.- Registro Municipal de la Propiedad.- El Registro Municipal de la Propiedad del Cantón Buena Fe integra el Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). El Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, a través de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, emitirá las políticas públicas nacionales que orienten las acciones del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos y definirá los sistemas informáticos aplicables para la gestión concurrente de esta competencia. El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Buena Fe administrará y gestionará el Registro Municipal de la Propiedad y tendrá capacidad para ejecutar, proveer, prestar y administrar el servicio público registral municipal conforme los principios establecidos en la ley y esta ordenanza.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Art. 15.- Naturaleza jurídica del Registro Municipal de la Propiedad.- El Registro Municipal de la Propiedad es una institución pública municipal, desconcentrada de la Administración Municipal, con autonomía registral, organizada administrativamente por las disposiciones de esta ordenanza y sujeta al control y auditoría de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos en lo relativo exclusivamente a la aplicación de las políticas para la interconexión e interoperabilidad de bases de datos y de información pública.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Art. 16.- Autonomía registral.- El ejercicio de la autonomía registral implica la no sujeción de la actividad de registro de datos sobre la propiedad al poder político sino a la ley, así como también el reconocimiento de la necesaria coordinación en materia registral de las instituciones que conforman el Sistema Nacional de Registro de datos Públicos.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). La autonomía registral no exime de responsabilidad por las acciones u omisiones del Registrador Municipal de la Propiedad y los servidores del registro por los excesos cometidos en ejercicio de sus funciones.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Art. 17.- Organización administrativa del Registro Municipal de la Propiedad.- El Registro Municipal de la Propiedad del Cantón Buena Fe se organizará administrativamente por las disposiciones de esta ordenanza.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). El Registro Municipal de la Propiedad del Cantón Buena Fe, estará integrado por la o el Registrador Municipal de la Propiedad, como máxima autoridad administrativa y representante legal y judicial del mismo; se integrará además por la unidad de repertorio; unidad de confrontaciones; unidad de certificación; unidad de índices; unidad de archivo; y, las que se crearen en función de sus necesidades. Las competencias y responsabilidades de cada unidad y sus

funcionarios se determinarán en el Manual Orgánico Estructural y Funcional que dicte el Registrador de la Propiedad para el efecto.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Art. 18.- Registro de la información de la propiedad.- El registro de las transacciones sobre la propiedad del cantón se llevará de modo digitalizado, con soporte físico y bajo el sistema de información cronológica, personal y real.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Los folios cronológico, personal y real que el Registrador Municipal de la Propiedad está obligado a llevar se administrarán en la forma señalada en las disposiciones de los artículos 16, 17 y 18 de la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Art. 19.- Del Registrador Municipal de la Propiedad.- El Registrador Municipal de la Propiedad del cantón Buena Fe será el responsable de la administración y gestión del Registro Municipal de la Propiedad, elegido mediante concurso público de méritos y oposición organizado y ejecutado por el Gobierno Autónomo Descentralizado. Será la máxima autoridad administrativa de esta dependencia municipal y la representará legal y judicialmente.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Para ser Registrador Municipal de la Propiedad del cantón Buena Fe se requerirá los siguientes requisitos:

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Acreditar nacionalidad ecuatoriana y que se hallen en goce de los derechos políticos.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Ser abogado y/o doctor en Jurisprudencia.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Acreditar ejercicio profesional con probidad notoria por un periodo mínimo de tres años.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). No estar inhabilitado para ser servidor público para lo cual se observarán las prohibiciones establecidas en los artículos 8, 9 y 10 de la Ley Orgánica del Servicio Público.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Haber sido declarado ganador del concurso de méritos y oposición organizado y ejecutado por el Gobierno Autónomo Descentralizado.

Los demás requisitos establecidos en la Ley de Registro.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Art. 20.- Prohibición.- No se podrá designar, nombrar, posesionar y/o contratar como Registrador Municipal de la Propiedad del cantón Buena Fe a los parientes comprendidos hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, a su cónyuge o con quien mantenga unión de hecho del Alcalde o concejales.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). En caso de incumplimiento de esta disposición, cualquier ciudadano podrá presentar la correspondiente denuncia debidamente sustentada al Contralor General del Estado para que proceda a ejercer las acciones que correspondan para recuperar lo indebidamente pagado, así como el establecimiento de las presuntas responsabilidades administrativas, civiles y/o penales correspondientes.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Art. 21.- Del concurso público de méritos y oposición.- La convocatoria al concurso público de méritos y oposición será público y se la efectuará por medio de un diario de circulación nacional y local y en la página web del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Buena Fe.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Alcanzará la aptitud o idoneidad para optar por las funciones de Registrador Municipal de la Propiedad del cantón Buena Fe el concursante que hubiere obtenido el puntaje mínimo de diecisiete sobre una totalidad de veinte puntos (17/20).

Los veinte (20) puntos se descomponen de la siguiente manera:

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Doce (12) puntos por la prueba académica, la misma que será rendida en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón y versará sobre Derecho Registral y Derecho Administrativo. El Alcalde podrá delegar a una entidad universitaria la elaboración de los contenidos del examen que deberá efectuarse.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Dos (2) puntos desagregados de la siguiente manera: un (1) punto por cada obra jurídica escrita por el concursante, con un máximo de dos (2) puntos. No se considerarán para el efecto los artículos en revistas y obras especializadas sino tan sólo las obras jurídicas independientes escritas exclusivamente por el concursante. Tres (3) puntos por ejercicio de la función pública a nivel de dirección o su equivalente. Tres (3) puntos en función de los resultados de la correspondiente entrevista con el Alcalde o su delegado.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Las personas interesadas en participar en el concurso público de méritos y oposición entregarán sus hojas de vida junto con la documentación que acredite el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ordenanza, en la Secretaría General Municipal, ubicada en la Av. 7 de Agosto y Víctor Juez, desde las 09h00 hasta las 17h00 del día y fecha que conste en la convocatoria. La Secretaría Municipal otorgará la fe de recepción a la hoja de vida y precisará el número de anexos que con ella se presentan.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). La nómina de las personas preseleccionadas en función de la documentación presentada se hará conocer

por medio de la cartelera municipal. Los participantes preseleccionados rendirán la prueba académica sobre Derecho Registral y Derecho Administrativo en la fecha que señale la Municipalidad la misma que se les notificará a través de la cartelera municipal, por medio de la página web de la institución así como por la prensa.

El resultado del concurso, se publicará en la misma página web y se notificará en forma directa.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Con el fin de transparentar el proceso de selección y garantizar el control social, la información que se genere en el concurso de méritos y oposición será pública y difundida en la página web del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Buena Fe.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Art. 22.- Veeduría.- El concurso de méritos y oposición para designar al Registrador Municipal de la Propiedad contará con la participación efectiva de una veeduría ciudadana, para lo cual, el Alcalde, antes de iniciar el proceso de selección, solicitará al Consejo Nacional de Participación Ciudadana y Control Social la integración de esta veeduría. De no integrarse la veeduría ciudadana en el plazo de ocho días contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud del Alcalde, este queda facultado para designar a los veedores del proceso que no podrán ser menor de tres ni superior de nueve ciudadanos de reconocida aceptación y prestigio en el cantón.

Los veedores ciudadanos no percibirán dietas ni remuneración alguna por su participación en el proceso de selección.

Para la integración de la veeduría ciudadana se respetará el principio de paridad entre hombres y mujeres.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Art. 23.- Designación del Registrador Municipal de la Propiedad.- El postulante que haya obtenido el

mayor puntaje en el concurso de méritos y oposición será designado Registrador Municipal de la Propiedad, para lo cual, el Alcalde dispondrá al Director o Directora de Talento Humano se extienda la correspondiente acción de personal e informará sobre la designación al Concejo Municipal.

El Registrador Municipal de la Propiedad, previa su posesión, rendirá caución en los montos establecidos por la Contraloría General del Estado y el Director Nacional de Registro de Datos Públicos, de ser el caso.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Art. 24.- Periodo de funciones.- El Registrador Municipal de la Propiedad durará en sus funciones cuatro (4) años y podrá ser reelegido por una sola vez; en este último caso, deberá haber sido declarado ganador del concurso de méritos y oposición organizado y ejecutado por el Gobierno Autónomo Descentralizado de acuerdo con las disposiciones de esta ordenanza.

Ejercerá sus funciones hasta ser legalmente reemplazado.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Art. 25.- Remuneración.- El Registrador Municipal de la Propiedad tendrá rango de Director Municipal y percibirá la remuneración establecida por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Buena Fe que corresponderá a este grupo ocupacional.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Art. 26.- Ausencia temporal o definitiva.- En caso de ausencia temporal del Registrador Municipal de la Propiedad titular, el despacho será encargado al funcionario que designe el Registrador de conformidad con el manual orgánico funcional; este encargo será comunicado obligatoriamente al señor Alcalde.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). En caso de ausencia definitiva el Alcalde designará al Registrador interino e inmediatamente se

procederá al llamamiento a concurso de méritos y oposición para el nombramiento del Registrador de la Propiedad titular.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Art. 27.- Destitución.- El Registrador Municipal de la Propiedad podrá ser destituido de sus funciones por la autoridad nominadora del GADM de Buena Fe, a través de sumario administrativo, por las causas establecidas en la ley y en el Art. 19 de la Ley del Sistema Nacional de Datos Públicos.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Art. 28.- Personal del Registro de la Propiedad.- El personal que labore en el Registro Municipal de la Propiedad sólo será designado mediante concurso público de merecimientos de acuerdo a la estructura orgánica creada para el efecto.

CAPÍTULO V

DEBERES, ATRIBUCIONES Y PROHIBICIONES DEL REGISTRADOR MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Art. 29.- Deberes, atribuciones y prohibiciones.- Los deberes, atribuciones y prohibiciones del Registrador Municipal de la Propiedad serán aquellos determinados en la Ley de Registro y esta ordenanza.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Corresponde, además, al Registrador Municipal de la Propiedad elaborar el Manual Orgánico Funcional y como máxima autoridad administrativa del Registro Municipal de la Propiedad ejercer todas las facultades legales para el control financiero, administrativo y registral de esta dependencia municipal.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). El Registrador de la Propiedad ejercerá las funciones y atribuciones previstas en la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos y en la Ley del Registro. Coordinará

con la Oficina de Avalúos y Catastros y procesará cruces de información a fin de mantener actualizada permanentemente la información catastral, para lo cual, inmediatamente de inscrita una escritura, sentencia judicial o cualquier forma traslativa de dominio de bienes inmuebles informará al Jefe de Avalúos y Catastros. Por su parte, la Oficina de Avalúos y Catastros, de Planificación u otras, remitirán al Registro de la Propiedad y Mercantil toda información relacionada con afectaciones, limitaciones, autorizaciones de divisiones, lotizaciones, urbanizaciones u otras relacionadas con inmuebles ubicados dentro de la jurisdicción cantonal.

CAPÍTULO VI

DEL FUNCIONAMIENTO DEL REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Art. 30.- Del funcionamiento.- Para efectos del funcionamiento del Registro Municipal de la Propiedad, el Registrador Municipal observará las normas constantes en la Ley de Registro relativas a:

Del repertorio.

De los registros y de los índices.

De los títulos, actos y documentos que deben registrarse.

Del procedimiento de las inscripciones.

De la forma y solemnidad de las inscripciones.

De la valoración de las inscripciones y su cancelación.

Deberá igualmente observar las normas pertinentes de la Ley del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos.

CAPÍTULO VII

DE LOS ARANCELES Y SUSTENTABILIDAD DEL REGISTRO

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Art. 31.- Financiamiento.- El Registro de la Propiedad se financiará con el cobro de los aranceles por los servicios de registro y el remanente pasará a formar parte del presupuesto del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Buena Fe.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Art. 32.- Orden judicial.- En los casos en que un Juez dentro del recurso establecido en la disposición del artículo 1 de la Ley de Registro, ordene la inscripción de un acto o contrato que previamente el Registrador Municipal se negó a efectuar, esta inscripción no causará nuevos derechos.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Art. 33.- Aranceles para la Administración Pública.- Los contratos celebrados por las instituciones del sector público pagarán los aranceles establecidos en esta ordenanza, salvo expresa exención legal.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Art. 34.- Modificación de aranceles.- El Concejo Municipal en cualquier tiempo, de acuerdo a las conveniencias e intereses públicos, podrá modificar la tabla de aranceles que fijen el Registro de la Propiedad.

DISPOSICIÓN GENERAL

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). ÚNICA.- El Alcalde del GADM de Buena Fe, previo concurso público, deberá contratar anualmente a una firma auditora externa con la finalidad de auditar la gestión administrativa y financiera de la dependencia del Registro Municipal de la Propiedad, pudiendo reelegirla hasta por tres años de manera consecutiva.

El informe de auditoría será puesto en conocimiento del Concejo por el señor Alcalde.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). El incumplimiento de las recomendaciones de la auditoría por parte del Registrador Municipal de la Propiedad causará la destitución de sus funciones, para lo cual, el Alcalde comunicará de esta situación al Director Nacional de Registro de Datos Públicos y a la Contraloría General del Estado. El Alcalde puede solicitar información.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). PRIMERA.- El señor Alcalde tendrá la facultad para nombrar el o los funcionarios que sean necesarios, para que se encarguen del proceso de transición.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). SEGUNDA.- El Registrador de la Propiedad saliente, está obligado a transferir sin ningún costo a favor del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Buena Fe los archivos físicos y digitales que reposan en el Registro de la Propiedad del Cantón Buena Fe, por ser considerados públicos, así como el software, el sistema informático instalado, el sistema de respaldo, soportes, claves de acceso y, códigos fuentes en caso de existir, que sirve para el mantenimiento y operación del Registro Municipal de la Propiedad, reservándose el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Buena Fe el derecho a realizar una auditoría de los bienes e información entregada.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). El Registrador de la Propiedad tendrá la obligación de entregar todos los elementos que garanticen la integridad y seguridad del sistema. De faltarse a la obligación constante en esta transitoria y en la ley, el Registrador de la Propiedad saliente estará sujeto a las responsabilidades administrativas, civiles o penales que correspondan.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Para todos los otros actos los valores se establecerán en la tabla de aranceles, de acuerdo a lo que determina esta ordenanza.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). En ningún caso la tarifa del arancel superará los quinientos dólares (USD 500.00) y el recargo por el excedente no superará el cien por ciento (100%) de la tarifa base.

Por el registro de la declaratoria de propiedad horizontal y todos los documentos que esta comprenda, la tarifa es de cien dólares (USD 100.00).

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Por la inscripción o cancelación de patrimonio familiar, testamentos, adjudicaciones la tarifa es de cincuenta dólares (USD 50.00). Por el registro de las hipotecas constituidas a favor del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el Banco Ecuatoriano de la Vivienda y de las instituciones del sistema financiero nacional, se percibirá el cincuenta por ciento (50%) de los valores fijados en la tabla que consta en el literal a) de esta disposición para la respectiva categoría.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Por la domiciliación, disolución y liquidación de compañías, reforma y codificación de estatutos, cambio de domicilio, capitulaciones matrimoniales, poderes otorgados en el Ecuador o en el extranjero, cancelación de permisos de operación, la cantidad de cincuenta dólares (USD 50.00).

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Las aclaraciones de homónimos de imputados o acusados en procesos penales y la inscripción de las demandas ordenadas judicialmente serán gratuitas, así como la inscripción de prohibiciones de enajenar y embargos ordenados en procesos penales de acción pública y en causas de alimentos.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Para el pago de derechos de registro, calificación e inscripción de los siguientes actos, incluyendo los rubros de gastos generales, se establece los siguientes valores:

Por la inscripción de posesiones efectivas, la cantidad de treinta dólares (USD 30.00).

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Por la inscripción de embargos, sentencias, interdicciones, prohibiciones judiciales de enajenar y sus cancelaciones, la cantidad de treinta dólares (USD 30.00) por cada uno.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Por las razones que certifiquen inscripciones en los índices del Registro, la tarifa de cinco dólares (USD 5.00).

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Por las certificaciones de propiedad, gravámenes y limitaciones de dominio, la cantidad de siete dólares (USD 7.00).

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Por la inscripción de cancelación de gravámenes y derechos personales, la cantidad de cinco dólares (USD 5.00).

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Por las certificaciones de matrículas inmobiliarias, la cantidad de treinta dólares (USD 30.00).

En los casos no especificados en la enunciación anterior la cantidad de cinco dólares (USD 5.00).

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Cuando se trate de contratos celebrados entre entidades de la Administración Pública y personas de derecho privado, regirá la categoría que le corresponda, de acuerdo con la tabla prevista en esta ordenanza.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). En los actos y contratos de cuantía indeterminada, tales como: hipotecas abiertas, fideicomisos, fusiones, rectificaciones, entre otras, la tarifa de ochenta dólares (USD 80.00).

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Los derechos del Registro Municipal de la Propiedad del Cantón Buena Fe, fijados en esta ordenanza serán calculados por cada acto o contrato según la escala y cuantía correspondiente, aunque estén comprendidos en un solo instrumento.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). El Registrador Municipal de la Propiedad del cantón Buena Fe, incluirá en sus planillas el desglose pormenorizado y total de sus derechos que serán pagados por el usuario.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). CUARTA.- En la fase de traspaso del Registro de la Propiedad al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Buena Fe, se deberá realizar de manera obligatoria una auditoría técnica, financiera y administrativa. El Registrador de la Propiedad saliente solicitará a la Contraloría General del Estado que se lleven a cabo los exámenes correspondientes o con la participación de la auditoría interna del GADM de Buena Fe y una veeduría ciudadana.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). QUINTA.- El Registro Municipal de la Propiedad impulsará el desarrollo de una estrategia de gobierno electrónico como un eje estratégico a su gestión para simplificar e intensificar las relaciones con la ciudadanía, para mejorar cualitativa y cuantitativamente los servicios de información ofrecidos, para incrementar la eficiencia y eficacia a la gestión pública, para fomentar la transparencia del sector público y para generar mecanismos de participación ciudadana.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). SEXTA.- El personal que se requiera para las funciones registrales serán designados por concurso público de méritos y oposición y estarán sujetos a la ley que regule el servicio

público proceso que deberá llevarse a cabo por el señor Alcalde del GADM de Buena Fe.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente ordenanza entrará en vigencia el día siguiente de su publicación.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). Del cumplimiento de esta disposición legal, deberá encargarse la Secretaría General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Jacinto de Buena Fe.

Dado en la sala de sesiones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Buena Fe, a los 27 días del mes de junio del 2011.

f.) Sr. Luís Ramón Zambrano Bello, Alcalde del cantón.

f.) Ab. Sixto Parra Tovar, Secretario del Concejo.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). CERTIFICADO DE DISCUSIÓN: Que la presente ORDENANZA PARA LA ORGANIZACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN BUENA FE, PROVINCIA DE LOS RÍOS, fue discutida y aprobada, por el Concejo Cantonal de Buena Fe en sesiones ordinarias de Concejo de fecha 23 de mayo del 2011 y 27 de junio del 2011, de conformidad a lo que establece el Art. 322, inciso tercero del COOTAD.

f.) Ab. Sixto Parra Tovar, Secretario del Concejo.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). ALCALDÍA DE BUENA FE.- Buena Fe, 4 de julio del 2011, a las 09h30.- VISTOS: Por cuanto la ordenanza que antecede reúne todos los requisitos legales y con fundamento en el Art. 322, inciso cuarto del COOTAD, queda sancionada; y, de conformidad con lo que dispone el Art. 324 del COOTAD. Promúlguese y publíquese, en la página Web de la institución y demás medios de difusión. El

Secretario General cumpla con lo que dispone el Art. 324 inciso segundo del COOTAD.

f.) Sr. Luís Ramón Zambrano Bello, Alcalde del cantón.

(Asociación de Municipalidades de Ecuador, 2012). CERTIFICACIÓN.- La Secretaría del Concejo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Buena Fe, certifica que el señor Luis Zambrano Bello, Alcalde del cantón Buena Fe, sancionó la ordenanza que antecede en la fecha señalada.- Lo certifico.

Buena Fe, 4 de julio del 2011; a las 10h00.

f.) Ab. Sixto Parra Tovar, Secretario del Concejo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Materiales y métodos

Los métodos de investigación científica que se emplearon para el desarrollo del proyecto de investigación fueron:

- **Método de Observación**

Mediante este método se reconoció directamente los hechos o fenómenos presentados espontánea y naturalmente, en el Registro de la Propiedad y Mercantil dentro del GADM.

- **Método de Análisis**

Se empleó este método para analizar la institución como un todo y en particular el área de Registro de la Propiedad mercantil, además se analizó toda la información recopilada referente al tema de investigación.

- **Investigación bibliográfica documental**

(guiadetesis.wordpress.com, s.f.). En el proceso de recolección de información para la construcción de un objeto de investigación o de un proyecto de tesis, la investigación bibliográfica y documental (IBD) ocupa un lugar importante, ya que garantiza la calidad de los fundamentos teóricos de la investigación.

3.2. Tipo de Investigación

Para el desarrollo del proyecto de investigación, referente a la metodología se aplicó la investigación exploratoria y descriptiva, significa que se utilizó investigación documental o bibliográfica e investigación de campo para procesar la información.

3.2.1. Investigación de campo

Se aplicó esta modalidad porque permitió recolectar y registrar ordenadamente la información obtenida referente al problema a través de diferentes técnicas ya que permitió tener contacto con la forma directa con la realidad, para obtener información de manera con los objetivos del proyecto a investigar.

3.2.2. Bibliográfica y/o documental

(INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS :repositorio.iaen.edu.ec, 2008). Tiene el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios se diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias).

3.3. Diseño de la Investigación

Se utilizó la investigación no experimental que permitió recopilar datos tal y como se dan en el contexto del Registro de la Propiedad y Mercantil mediante las observaciones acerca de la característica existente en lo relacionado con el tema.

3.3.1. Creación de la firma auditora ficticia

Para la realización del presente trabajo se creó la firma auditora ficticia denominada:

EGDA LOOR Y ASOCIADOS

EGDA LOOR Y ASOCIADOS



ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA

3.3.2. Construcción metodológica del objeto de investigación

Considerando que los cambios fueron contundentes puesto que se realizó una evaluación al registro de la propiedad mercantil, de tal forma que permitió detectar y corregir errores en el manejo de las operaciones logrando con ello la identificación, verificación, confiabilidad y exactitud de los procesos operativos y así reflejar en un futuro la realidad de la entidad.

Para el proceso de la auditoría de gestión se estableció el siguiente orden:

FASE I: Planificación inicial

La planificación inicial es primordial para el desarrollo de un adecuado trabajo.

Visita de observación a la entidad. En esta fase se visitó la entidad, con el propósito de observar el desarrollo de las actividades comerciales, su funcionamiento, en conjunto todo proceso que realiza la entidad.

Memorándum de planificación. Se preparó el memorándum de planificación de la auditoría de gestión, a más de ser un papel de trabajo para documentar ciertas decisiones sobre aspectos generales, sirve para comunicar de forma ágil las decisiones, así como otra información significativa de la planificación.

Conocimiento de la entidad. Con este procedimiento se estableció entrevista con los representantes del registro de la propiedad mercantil, además se tomó como referencia la actividad donde se desenvuelve la entidad, servicios que brinda; es decir el argumento en el cual realiza sus operaciones; los sistemas de control y calidad del servicio.

FASE II. Análisis de riesgo

Permitió identificar el riesgo de que se produzcan errores en el registro de la Propiedad y Mercantil a ser revisados.

Evaluación del control interno. Permitió acumular información sobre el funcionamiento de los controles existentes dentro de la entidad, la evaluación preliminar del riesgo es importante; pues de ella depende el alcance y momento de realización de las pruebas. Se evaluó el riesgo que hay en el registro de la Propiedad y Mercantil a la vista del resultado del trabajo realizado hasta el momento. El uso de cuestionarios fue importante porque permitió conocer el interior de la entidad.

FASE III. Ejecución de la auditoría

Esta es la fase en la que se realizarán las pruebas definitivas en los programas de trabajo. Siendo esta la fase de mayor duración, con una clara evidencia en los papeles de trabajo, la opinión que emitió en el informe.

Procedimiento de levantamiento de información de actividades. Con la aplicación de este procedimiento se obtuvo un listado de las actividades y servicios que se encuentran disponible para la comunidad.

Además se analizó el proceso de ingreso y egreso de información dentro del registro de la propiedad mercantil.

Descripción de los procesos. Se refiere a debilidades en el control interno identificadas por el auditor, los mismos que fueron comunicados al Jefe del registro de la propiedad mercantil, por lo que representan deficiencias significativas que podrían afectar en forma negativa a la entidad.

Se procedió a elaborar las hojas sobre el resumen de hallazgos significativos por cada componente examinado, expresados en los comentarios y se indicó para cada hallazgo la condición, criterio, causa, efecto, conclusión y la recomendación.

El auditor planteó sus recomendaciones con el propósito de que la entidad genere solución inmediata a los problemas presentes en el área examinada.

Hoja de hallazgos. Se estableció un resumen de los hallazgos encontrados, encontrándose los efectos, recomendación final de lo expuesto.

FASE IV: Comunicación de los resultados

Una vez finalizado los procedimientos, se realizó un papel de trabajo donde se resumió todos los aspectos más significativos surgidos en la revisión, que hizo de puente entre todas las secciones de trabajo y el informe. En dicho memorándum se presentó; antecedentes con la descripción del trabajo realizado y comentarios generales sobre la evolución del registro de la propiedad mercantil.

Carta de presentación del informe. Es la primera hoja del informe va dirigida al Jefe del registro de la propiedad y mercantil, firmada por el auditor. Dando cumplimiento de su credibilidad y el impacto en la sociedad por medio de un contingente equitativo del bien o servicio prestado.

Preparación del informe. Finalmente, se emitió un informe el mismo que fue redactado haciendo énfasis a la condición que hace referencia a la base legal,

el criterio enfatiza las causas y efectos, y luego emitir las conclusiones y recomendaciones.

Además, es importante que en la auditoría, el correspondiente informe sobre la razonabilidad de las cifras presentadas, los criterios de evaluación utilizados, las opiniones obtenidas de los interesados y cualquier otro aspecto que juzgue relevante para la comprensión del mismo, esté sustentado en papeles de trabajo, documentos que respaldan el análisis realizado por el auditor.

3.3.3. Análisis e interpretación de los resultados

El análisis e interpretación de la información se realizó en base a los datos cualitativos que proporcionaron los empleados, administrativos de la entidad.

Luego se procedió a preparar la información para su depuración y organización con el objetivo de obtener una información confiable, veraz y oportuna en base a los objetivos planteados.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

Para la realización de la presente investigación se tomó como fuentes, los datos proporcionados por el GAD municipal a través de la entrevista que se realizó al Jefe del Registro de la Propiedad mercantil, se conoció la población de empleados a encuestar.

Para el caso de los usuarios se consideró el número de personas que realizan trámites en esta dependencia mensualmente, considerando aproximadamente 500 personas a fin de obtener una muestra representativa de ellas para realizar las encuestas.

Cuadro 2. Población del Registro de la Propiedad Mercantil

CARGO	CANTIDAD
Jefe del Registro de la Propiedad y mercantil	1
Asistente administrativo 1	1
Asistente administrativo 2	1
Asistente administrativo 3	1
Asistente administrativo 4	1
Total	5

Fuente: GAD Municipal de San Jacinto de Buena Fe

3.4.2. Muestra

En vista de que el número de integrantes del Registro de la Propiedad y Mercantil es limitado, se ha definido encuestas y entrevistas para la totalidad de la población objeto de estudio es decir el 100%.

En referencia al número de usuarios se tomó la fórmula de muestreo probabilístico simple.

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

Donde:

n= tamaño de la muestra

N= tamaño de la población

Z= valor correspondiente a la distribución de Gauss $Z_{\alpha} = 0,05 = 1,96$

P= prevalencia esperada al parámetro a evaluar = (0,5)

Q= 1-P (0.5)

e= error que se prevé cometer = 0,05

Tenemos:

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)(500)}{(0,05)^2(500 - 1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

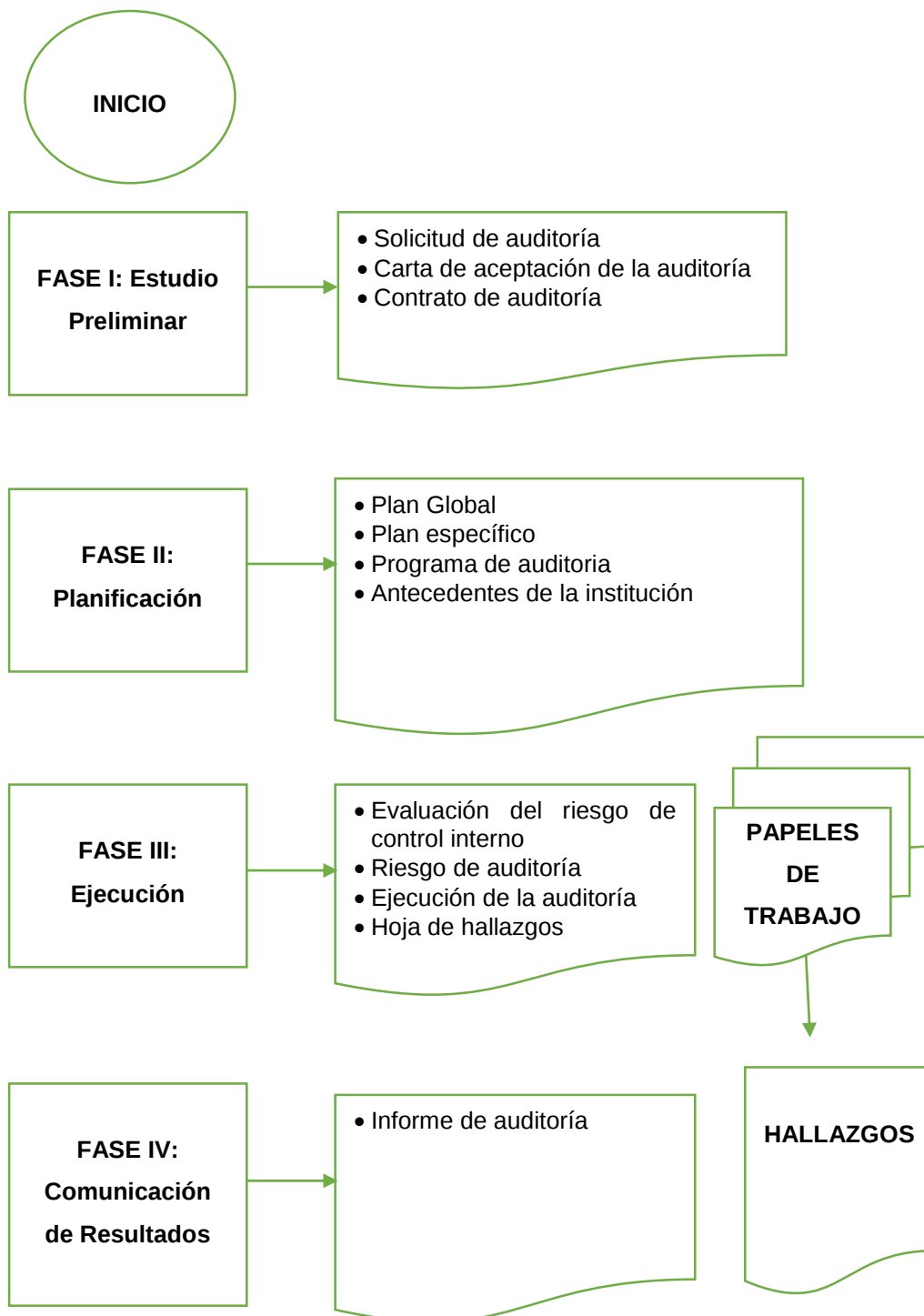
$$n = 217$$

El tamaño de la muestra que se tomó para inferir al total de la población en este proyecto fue de 217 usuarios del cantón Buena Fe.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN



Fuente: Propia

Elaborado por: Egda Loor Cevallos



TELF: 0992317669

EGDA LOOR Y ASOCIADOS
ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA
– COOP. NOGALES IZURIETA
E-MAIL: egda_0204@hotmail.com

4.1.1. FASE I: Estudio Preliminar

SOLICITUD DE AUDITORÍA

Buena Fe, 17 de junio del 2014

Señora:

Egda María Loor Cevallos

Gerente Propietaria de la empresa auditora LOOR & ASOCIADOS

Señora Gerente:

Por medio de la presente carta me permito saludarle y desearle éxitos en su importante gestión como gerente propietaria de la empresa auditora LOOR & ASOCIADOS.

Valga la oportunidad para expresarle que, como es su conocimiento, esta administración Municipal se encuentra asumiendo un firme compromiso de desarrollar la gestión de forma transparente, permitiendo y facilitando, de esta forma, el proceso de administración pública eficaz, eficiente y económica, tal como lo prescribe el mandato presidencial. En este sentido, considero la necesidad de extender esos procesos de transparencia y fiscalización permanente, al Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del GAD de San Jacinto de Buena Fe. En consecuencia, me permito solicitarle a su digna autoridad, en virtud de lo establecido en las normas internacionales de auditoría NIA's, se realice en esta sección municipal una auditoría de gestión y su relación con la optimización de los servicios.

De esa misma forma solicito, de la manera más atenta, se informe al suscrito sobre el avance, o el resultado derivado de la "AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON LA OPTIMIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL GAD SAN JACINTO DE BUENA FE. 2012 - 2013.

Sin más que agregar, reciba mi más alta consideración y estima.

Sr.

REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL GAD SAN JACINTO DE BUENA FE

Dirección: Av. Siete de Agosto y Víctor Juez
Teléfono: (593) (5) 295 12 66



TELF: 0992317669

EGDA LOOR Y ASOCIADOS
ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA
– COOP. NOGALES IZURIETA
E-MAIL: egda_0204@hotmail.com

CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA AUDITORÍA

Quevedo, 24 de junio del 2014

Dr.

Marcelo Guerrero Montesdeoca

REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL GAD SAN
JACINTO DE BUENA FE

De mis consideraciones:

Presente

Es grato comunicarle a usted que el Despacho LOOR & ASOCIADOS está dispuesto a realizar la Auditoría de gestión, a su departamento municipal, en esta auditoría se evaluará los periodos 2012 -2013.

La Auditoría será practicada observando las Normas vigentes como son las Normas Internacionales de Contabilidad, así como también las leyes, normas técnicas y reglamentos existentes.

El Costo del presente servicio será de \$ 5000,00 (CINCO MIL DÓLARES 00/100) más el 12% de I.V.A. debiendo cancelar de la siguiente manera: 50% al momento de la firma del contrato y el 25% en el momento de la entrega del borrado y el otro 25% contra-entrega del informe final, sin embargo, antes de entregar el informe definitivo, se presentará y entregará el borrador del informe.

Si todo lo descrito en la presente, está en concordancia con lo ya acordado, solicitamos a usted corroborar al final de esta carta y devolverlo a esta oficina.

Atentamente

Aprobado

Egda María Loor Cevallos

Gerente Propietaria de la empresa auditora LOOR & ASOCIADOS



TELF: 0992317669

EGDA LOOR Y ASOCIADOS
ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA
– COOP. NOGALES IZURIETA
E-MAIL: egda_0204@hotmail.com

CONTRATO DE AUDITORÍA

En Buena Fe, al 01 de Julio del 2014

REUNIDOS

Por una parte, el Dr. Marcelo Guerrero Montesdeoca, en nombre y representación del REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL GAD SAN JACINTO DE BUENA FE, constituida por tiempo, domiciliada en el cantón Buena Fe, a quien en adelante llamaremos "la institución".

Por otra parte la señora Egda María Loor Cevallos, con CI. 1205595661, actuando en nombre de LOOR & ASOCIADOS, domiciliada en el cantón Buena Fe, a quien en adelante se le llamará "la Auditora".

EXPONEN

Que "la institución" desea celebrar un contrato de Auditoría de Gestión, habiendo sido designado la auditora anteriormente citada para desempeñar esta función en virtud de acuerdo adoptado en Sesión Solemne del Cabildo Buenafesino el 15 de mayo del 2014.

Que la sociedad de auditoría que acepta el encargo está inscrita en el Colegio de Contadores de Los Ríos y en el Registro de Sociedades autorizadas por la Superintendencia de Compañías para realizar auditorías.

Ambas partes suscriben el presente contrato de auditoría de gestión, que se registrará por las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- La auditora realizará la auditoría del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del año 2012-2013 (que comprenden procedimientos



TELF: 0992317669

EGDA LOOR Y ASOCIADOS
ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA
– COOP. NOGALES IZURIETA

E-MAIL: egda_0204@hotmail.com

administrativos y operativos). Al completar la auditoría, emitirán un informe que contendrá su opinión acerca de la razonabilidad de los procesos.

Adicionalmente, la auditora informará a la Administración sobre las debilidades significativas que, en su caso, hubieran identificado en la evaluación del control interno.

SEGUNDA.- La auditora realizará su trabajo de acuerdo con las disposiciones legales vigentes Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.

Como parte de la auditoría, y únicamente a efectos de determinar la naturaleza, oportunidad y amplitud de los procedimientos de auditoría, la auditora tendrá en cuenta la estructura de control interno de "la institución". Sin embargo, dicha consideración no será suficiente para permitirles expresar una opinión específica sobre la eficacia, eficiencia y efectividad de la estructura de control interno en lo que se refiere a la aplicación de los procedimientos administrativo.

Así mismo, y de acuerdo con el deber de secreto establecido en dicha normativa, los auditores se comprometen a mantener estricta confidencialidad sobre la información de la entidad obtenida en la realización del trabajo de auditoría.

Por otra parte, los auditores en la realización de su trabajo mantendrán siempre una situación de independencia y objetividad, tal y como exige la normativa de auditoría de cuentas a este respecto.

TERCERA.- Los Administradores de "la institución" son responsables de la documentación, así como de entregarlas a los auditores, debidamente firmadas, dentro del plazo que para su aprobación establece la Ley.

CUARTA.- De acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas, los auditores harán consultas específicas a los Administradores y a otras personas



EGDA LOOR Y ASOCIADOS
ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA
– COOP. NOGALES IZURIETA

TELF: 0992317669

E-MAIL: egda_0204@hotmail.com

sobre la información contenida y sobre la eficiencia, eficacia y efectividad de la estructura de control interno.

QUINTA.- La duración del presente contrato será de 1 mes. Los procedimientos objeto del presente contrato son las de la Sociedad Auditora, que los realizará conforme los requerimientos de la sociedad contratante, socios propietarios de la empresa que será auditada.

SEXTA.- Los honorarios profesionales que habrán de percibir los auditores por el desempeño de su función, tomando en consideración el tiempo estimado necesario (40 horas), y los conocimientos y experiencia profesional del personal asignado para la realización del encargo.

SÉPTIMA.- Los honorarios profesionales a percibir por los auditores durante cada ejercicio, serán abonados por "la institución":

OCTAVA.- El presente contrato tiene por objeto exclusivo la realización de la auditoría de los procedimientos de "la institución" en los términos previstos en la legislación vigente, quedando excluido del mismo cualquier otra actuación profesional que se encomiende por la Sociedad a los auditores.

Cláusula arbitral.- Las partes acuerdan que todo litigio, discrepancia, cuestión o reclamación resultantes de la ejecución o interpretación del presente contrato o relacionado con él, directa o indirectamente, se resolverá mediante el arbitraje de las autoridades civiles competentes.- Para la resolución de los conflictos que puedan surgir en la aplicación o interpretación del presente contrato, ambas partes declaran someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales del cantón Buena Fe, con renuncia a su propio fuero si éste fuera otro.

Y en prueba de conformidad con cuanto antecede, ambas partes firman el presente contrato por duplicado en el lugar y fecha arriba indicados.



TELF: 0992317669

EGDA LOOR Y ASOCIADOS
ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA
– COOP. NOGALES IZURIETA

E-MAIL: egda_0204@hotmail.com

Egda María Loor Cevallos
LOOR & ASOCIADOS

REGISTRO MUNICIPAL DE LA
PROPIEDAD Y MERCANTIL

Elaborado por: Egda Loor	
Revisado por: CPA. Margarita Ullón Pérez, MCA.	

4.1.2. FASE II: Planificación

F2 PL	PT # 01	PGAG	1/3
PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN			
OBJETIVO.- Planificar las actividades a auditar y establecer criterios generales para el desarrollo de la auditoría. ALCANCE.- A todo el personal que se encuentra laborando en actividades referente al servicio ciudadano del Registro Municipal de la Propiedad Mercantil. REFERENCIAS: Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas NAGA's Normas de Control Interno de la contraloría General del Estado RESPONSABILIDADES Y PARTICIPANTE DE LA AUDITORÍA: Jefe del Registro Municipal de la Propiedad Mercantil • Evaluar la solicitud de puesta en marcha de la auditoría • Aprobar la solicitud • Proponer de ser el caso sugerencias sobre el plan global • Revisar los resultados Autora de auditoría • Elaborar el plan global • Coordinar las tareas de ejecución de la auditoría • Ejecutar la auditoría • Emitir el informe			



REGLAMENTO APLICABLE

- Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas NAGA's

Elaborado por:	Egda María Loor Cevallos	Fecha:	07-07-14
Revisado por:	CPA. Margarita Ullón Pérez, MCA	Fecha:	07-07-14

F2 PL	PT # 01	PGAG	2/3
--------------	----------------	-------------	------------

PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

- Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado
- COOTAD

PLAN DE TRABAJO

Para el desarrollo del proyecto de investigación se ha establecido realizar la auditoría de gestión y su relación con la optimización de los servicios del registro municipal de la Propiedad y Mercantil del GAD San Jacinto de Buena Fe. 2012 - 2013.

Para la realización se prevé disponer un tiempo aproximado de 30 días. La presentación del informe final tendrá como fecha tope el 7 de agosto de 2014. La ejecución de la presente auditoría tendrá un valor de 5600.00 dólares americanos que serán cancelados, tal como se encuentra descrito en el contrato establecido anteriormente.

ANTECEDENTES

En la institución auditada nunca se ha llevado a cabo una auditoría interna sobre la optimización de los servicios.

NORMAS GENERALES

- La administración de la entidad podrá solicitar una auditoría específica
- El auditor deberá mantener una actitud de independencia
- Es necesario realizar un estudio y evaluación del tema a auditar
- Las tareas deben ser planificadas previamente



- La institución debe brindar toda la información necesaria para la realización de la auditoría.

Elaborado por:	Egda María Loor Cevallos	Fecha:	07-07-14
Revisado por:	CPA. Margarita Ullón Pérez, MCA	Fecha:	07-07-14

F2 PL	PT # 01	PGAG	3/3
--------------	----------------	-------------	------------

PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

SELECCIÓN DE MUESTRA

Para el desarrollo de la auditoría de gestión, el personal que labora en el departamento, así como los usuarios son la población a investigar, para el desarrollo del trabajo se deben utilizar muestra sólo de los usuarios, ya que los funcionarios de la entidad es reducido, por lo tanto no se requiere cálculos matemáticos para determinar el número de personas a encuestar (cuatro en total).

Para obtener la muestra de los usuarios; se tomó como referencia el número de personas que acuden a realizar diversos trámites dentro de la entidad para ser objeto de auditoría, resultando un total de 1200 usuarios mensuales.

$$n = \frac{N}{(E^2 N - 1) + 1}$$

n= Tamaño de la muestra

N= Unidad Objetiva (1200 usuarios)

P= Probabilidad de aceptación (0.5)

Q= Probabilidad de rechazo (0.5)

E= Margen de error = 5%

z= Nivel de Confianza 95%

$$n = \frac{1200}{(0.0025 \times 1200) + 1} = \frac{1200}{3.00 + 1} = \frac{1200}{4.00} = 300$$

Tamaño de la muestra = 300 usuarios



TELF: 0992317669

EGDA LOOR Y ASOCIADOS
ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA
– COOP. NOGALES IZURIETA
E-MAIL: egda_0204@hotmail.com

Se utilizará además métodos descriptivos, explicativos, junto a los métodos de investigación inductivo, deductivo y de observación; además se complementó el estudio con cuestionarios, flujogramas y marcas de auditoría.

Elaborado por:	Egda María Loor Cevallos	Fecha:	07-07-14
Revisado por:	CPA. Margarita Ullón Pérez, MCA	Fecha:	07-07-14

F2 PL	PT # 02	PEAG	1/3
PLAN ESPECÍFICO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN			
1.- OBJETIVOS			
GENERAL			
Ejecutar una Auditoría de Gestión y su relación con la optimización de los servicios del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del G.A.D.M San Jacinto de Buena Fe 2012-2013.			
ESPECÍFICOS			
• Realizar un diagnóstico de los servicios que presta la institución y el cumplimiento. • Medir el nivel de confianza en base al funcionamiento del sistema de Control Interno. • Analizar los procesos de eficacia, eficiencia y efectividad en la gestión de servicios de la institución. • Emitir un Informe de Auditoría con las respectivas recomendaciones a los Administradores de la entidad.			
2.- ALCANCE			
La auditoría de gestión se enfocará en la optimización de los servicios del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil con tiempo de realización de 30 días laborables.			
3.- TÉCNICAS DE AUDITORÍA A UTILIZAR			



TELF: 0992317669

EGDA LOOR Y ASOCIADOS
ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA
– COOP. NOGALES IZURIETA
E-MAIL: egda_0204@hotmail.com

Las técnicas a utilizar son: ocular, verbal, escrita, física y documental.

4.- DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

- Conocimiento general
- Recopilación de información

Elaborado por:	Egda María Loor Cevallos	Fecha:	07-07-14
Revisado por:	CPA. Margarita Ullón Pérez, MCA.	Fecha:	07-07-14

F2 PL	PT # 02	PEAG	2/3
--------------	----------------	-------------	------------

PLAN ESPECÍFICO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

- Inspección
- Registro de datos
- Análisis de datos
- Evaluación de resultados

5.- FACTORES DE RIESGO

Riesgo inherente; riesgo de control; riesgo de auditoría.

6.- RECURSOS MONETARIOS

Se requiere de 5600 dólares americanos que serán absorbidos por la institución auditada, tal como se expresa en el contrato de auditoría suscrito anteriormente. Para la ejecución de la auditoría de gestión se requiere programas de trabajo, matrices para la identificación de controles y cuestionarios de control interno de tipo estándar e información propia de la entidad.

7.- REQUERIMIENTO DE PERSONAL

Auditor jefe: CPA. Margarita Ullón Pérez; MCA

Ayudante de auditoria: Egda María Loor Cevallos

8.- RECURSOS MATERIALES

Materiales



Documentos administrativos (copias)	200		
Materiales bibliográficos (Lápiz, borrador, lapiceros)	10		
Hojas (resmas)	4		
USB 2 GB. (Unidad)	2		
Disco magnéticos (Unidad)	7		
Elaborado por:	Egda María Loor Cevallos	Fecha:	07-07-14
Revisado por:	CPA. Margarita Ullón Pérez, MCA	Fecha:	07-07-14

F2 PL	PT # 02	PEAG	3/3
PLAN ESPECÍFICO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN			
Equipos Equipo de computación 1 Calculadora 1 Equipo de oficina (Scanner) 1 Impresora 1			
9.- MARCAS DE AUDITORÍA			
✓ Examinado H Hallazgo ® Revisado Φ Verificación mediante observación Ω Evidencia testimonial £ Evidencia documental ‡ Evidencia analítica © Calculado y analizado			
Elaborado por:	Egda María Loor Cevallos	Fecha:	07-07-14
Revisado por:	CPA. Margarita Ullón Pérez, MCA	Fecha:	07-07-14



TELF: 0992317669

EGDA LOOR Y ASOCIADOS
ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA
 – COOP. NOGALES IZURIETA
 E-MAIL: egda_0204@hotmail.com

F2 PL		PT # 03	PAG	1/4
PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN				
1.- OBJETIVOS General Ejecutar una Auditoría de Gestión y su relación con la optimización de los servicios del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del G.A.D.M San Jacinto de Buena Fe 2012-2013. Específicos ❖ Realizar un diagnóstico de los servicios que presta la institución y el cumplimiento. ❖ Medir el nivel de confianza en base al funcionamiento del sistema de Control Interno. ❖ Analizar los procesos de eficacia, eficiencia y efectividad en la gestión de servicios de la institución. ❖ Emitir un Informe de Auditoría con las respectivas recomendaciones a los Administradores de la entidad.				
2.- PROCEDIMIENTOS				
FASE	1.	Objetivos:		



TELF: 0992317669

EGDA LOOR Y ASOCIADOS
ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA
 – COOP. NOGALES IZURIETA
 E-MAIL: egda_0204@hotmail.com

Exploración			
	• Establecer un ambiente óptimo para relacionar a la institución evaluada y el equipo evaluador. • Conocer el sistema organizacional; funciones de cada uno de sus miembros.		
Elaborado por:	Egda María Loor Cevallos	Fecha:	07-07-14
Revisado por:	CPA. Margarita Ullón Pérez, MCA	Fecha:	07-07-14

F2 PL	PT # 03	PAG	2/4
PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN			
	Es necesario tener en cuenta los aspectos generales que serán necesarios analizar como son: • Nombre de la entidad y posición en el organigrama general del GAD Municipal. • Cartera de servicios que presta a la comunidad. • Fuentes de ingreso, cantidad de usuarios atendidos mensualmente. • Cantidad de usuarios planificados por atender.		
	Técnicas: Técnicas de captación de información		
	Actividades a desarrollar: a) Compresión de los conceptos sobrentendidos en la auditoría de gestión. b) Indagar las principales debilidades en el área. c) Verificar la adecuación del programa de auditoría		
FASE 2. Involucramiento	Objetivo: Determinar los objetivos del proceso evaluativo, y la importancia del mismo.		



TELF: 0992317669

EGDA LOOR Y ASOCIADOS
 ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA
 – COOP. NOGALES IZURIETA
 E-MAIL: egda_0204@hotmail.com

	Técnicas:		
	Técnicas de captación de información.		
	Actividades a desarrollar:		
	a) Realización de reuniones para analizar el procedimiento. b) Comprensión de la necesidad de la dirección del proceso para el mejoramiento del desempeño del funcionario en la atención al usuario.		
Elaborado por:	Egda María Loor Cevallos	Fecha:	07-07-14
Revisado por:	CPA. Margarita Ullón Pérez, MCA	Fecha:	07-07-14
F2 PL	PT # 03	PAG	3/4
PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN			
Diagnóstico.	Objetivo:		
	Diagnosticar la situación que presentan los usuarios, para el mejor desempeño del funcionario reduciendo los problemas identificados.		
	Técnicas: - Entrevistas - Cuestionarios		
	Actividades a desarrollar:		
	a) Aplicación de encuestas a los usuarios, así como a los funcionarios de apoyo. b) Realización de entrevistas con cuestionario de control interno a la máxima autoridad de la entidad.		
	Objetivo: Disponer de una herramienta para la evaluación y cumplimiento del programa de auditoría de gestión.		



TELF: 0992317669

EGDA LOOR Y ASOCIADOS
ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA
 – COOP. NOGALES IZURIETA
 E-MAIL: egda_0204@hotmail.com

Evaluación	Técnicas:		
	• Observación • La revisión de documentos.		
	Actividades a desarrollar:		
	a) Utilizar los referentes existentes sobre los procesos que se dan el área. b) Tener en cuenta los hallazgos.		
Elaborado por:	Egda María Loor Cevallos	Fecha:	07-07-14
Revisado por:	CPA. Margarita Ullón Pérez, MCA	Fecha:	07-07-14

F2 PL		PT # 03	PAG	4/4
PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN				
		c) Conocer los principales procesos en que se concreta el mejoramiento del desempeño del funcionario. d) Considerar en la efectividad evaluación del proceso, para el mejoramiento del desempeño del funcionario, y en la ejecución de la variable más óptima.		
FASE 4.		Objetivo:		
Control		Realizar el control y evaluación de las variables e indicadores, que permitan medir la calidad del servicio al usuario.		
Evaluación		Técnicas:		
		• Técnicas de captación de la información • Controles a funcionario • Medición del nivel de confianza • Determinación del nivel de riesgo		



TELF: 0992317669

EGDA LOOR Y ASOCIADOS
ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA
 – COOP. NOGALES IZURIETA
 E-MAIL: egda_0204@hotmail.com

		Actividades a desarrollar: a) Medir el comportamiento de los indicadores y variables propuestos para la evaluación de la calidad del proceso de atención al usuario. b) Los resultados permitirán realizar una evaluación cualitativa y cuantitativa de la calidad en el proceso:	
Elaborado por:	Egda María Loor Cevallos	Fecha:	07-07-14
Revisado por:	CPA, Margarita Ullón Pérez. MCA	Fecha:	07-07-14

F2 PL	PT # 04	AI	1/3
ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN			



TELF: 0992317669

EGDA LOOR Y ASOCIADOS
ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA
– COOP. NOGALES IZURIETA
E-MAIL: egda_0204@hotmail.com

TÍTULO I

DE LA NATURALEZA JURÍDICA

Art. 1.- El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Buena Fe, es persona jurídica de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera; y estará integrado por las siguientes funciones:

- Participación Ciudadana,
- Legislación y Fiscalización; y,
- Ejecutiva.

CAPITULO I

GENERALIDADES

Art. 2.- Objeto.- El presente reglamento determina el modelo de gestión y la estructura orgánico-funcional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Buena Fe; y, define los procesos a través de los cuales se ejercerán las funciones, atribuciones y competencias establecidas en la Constitución y el Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD.

Art. 3.- Ámbito.- El presente reglamento es aplicable a todos los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Buena Fe.

Art. 4.- Visión.- Una institución solidaria, organizada, fuerte y reconocida por la excelencia y transparencia en la prestación de los servicios públicos, apoyando al desarrollo humano, económico y ambiental.

Elaborado por:	Egda María Loor Cevallos	Fecha:	07-07-14
Revisado por:	CPA. Margarita Ullón Pérez, MCA	Fecha:	07-07-14

F2 PL	PT # 04	AI	2/3
ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN			



TELF: 0992317669

EGDA LOOR Y ASOCIADOS
ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA
– COOP. NOGALES IZURIETA
E-MAIL: egda_0204@hotmail.com

Art. 5.- Misión.- Planificar, promover y construir el desarrollo del GAD Municipal de San Jacinto de Buena Fe, aplicando una gestión pública eficiente y equitativa, para brindar servicios de calidad a favor de la población.

Art. 6.- Valores corporativos.- El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Buena Fe, fundamenta su administración y gestión institucional en los siguientes principios sociales, filosóficos y humanísticos:

- ✓ Ética.
- ✓ Equidad
- ✓ Lealtad
- ✓ Honradez.
- ✓ Compromiso.
- ✓ Solidaridad.
- ✓ Seguridad Jurídica.
- ✓ Respeto
- ✓ Transparencia
- ✓ Vocación de Servicio
- ✓ Trabajo en Equipo
- ✓ Reciprocidad

Elaborado por:	Egda María Loor Cevallos	Fecha:	07-07-14
Revisado por:	CPA. Margarita Ullón Pérez, MCA	Fecha:	07-07-14

F2 PL	PT # 04	AI	3/3
ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN			

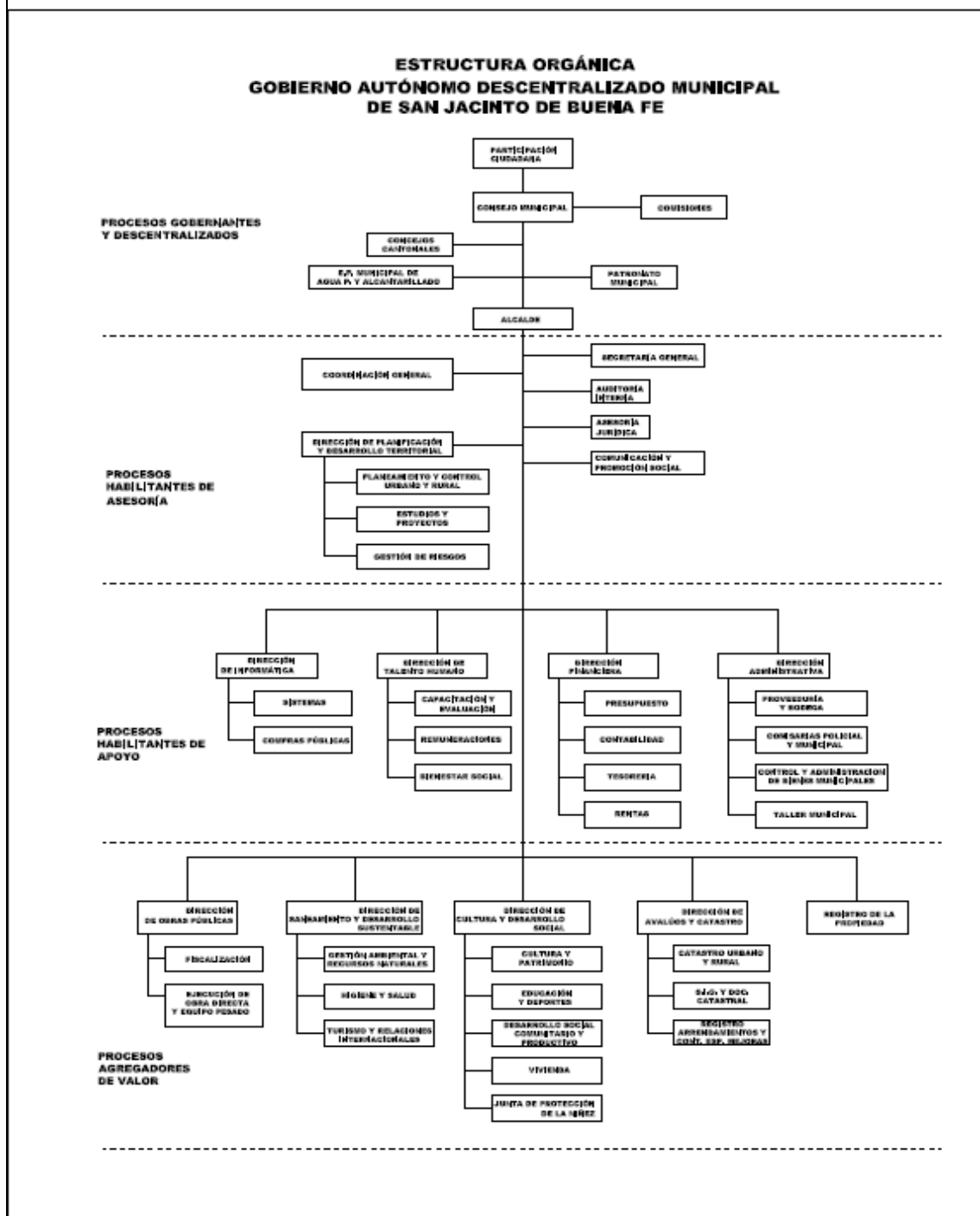


TELF: 0992317669

EGDA LOOR Y ASOCIADOS
ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA
– COOP. NOGALES IZURIETA

E-MAIL: egda_0204@hotmail.com

ORGANIGRAMA



Elaborado por:

Egda María Loor Cevallos

Fecha:

07-07-14

Revisado por:

CPA. Margarita Ullón Pérez, MCA

Fecha:

07-07-14

F2 PL

PT # 05

OE

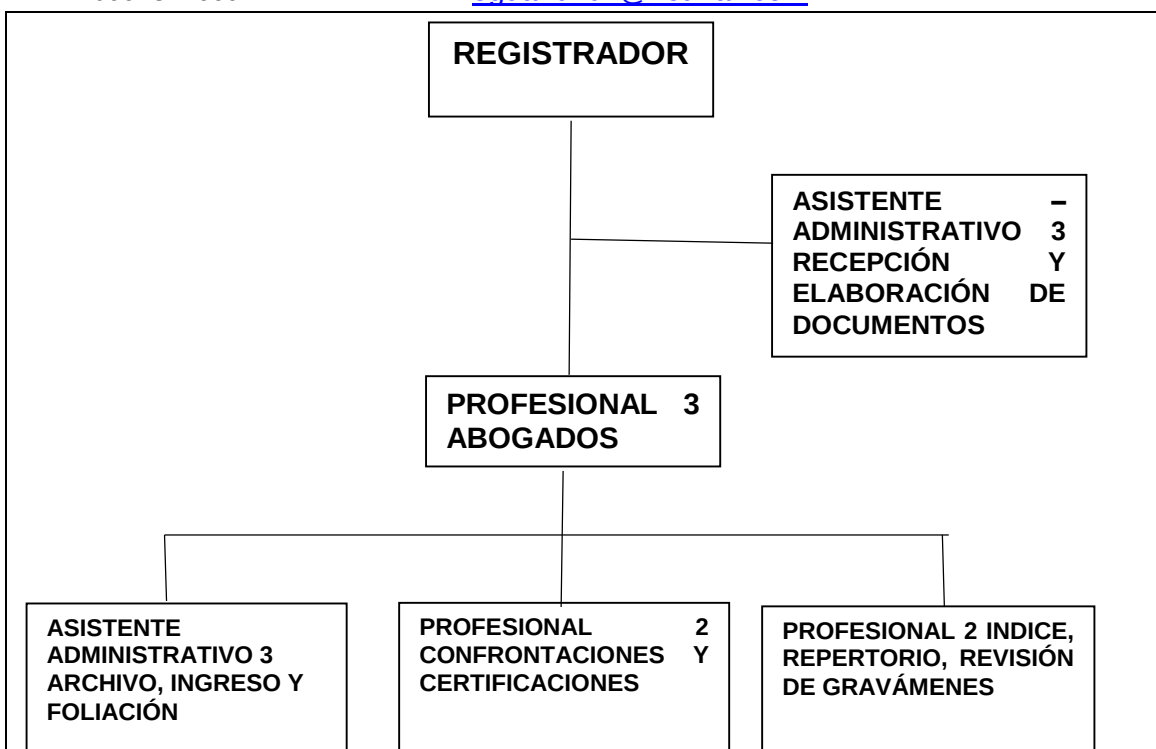
1/4

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



TELF: 0992317669

EGDA LOOR Y ASOCIADOS
ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA
 – COOP. NOGALES IZURIETA
 E-MAIL: egda_0204@hotmail.com



En la actualidad en este Registro Municipal de la Propiedad laboran cinco 5 personas, bajo la denominación de Asistente Administrativo que a continuación detallo sus nombres.

- 1.- Espinoza Carriel Digna Rosa
- 2.- Toscano Mendoza Vicenta Vitalia
- 3.- Arteaga Burgos Gladys Gricel
- 4.- Loor Cevallos Egda María
- 5.- Nevárez Jiménez Jefferson Hernán

Los mismos que cumplen sus funciones específicas de acuerdo con los contratos firmados con este GAD Municipal. De acuerdo a las nuevas exigencia dispuestas por la DINARDAP a todos los Registros de la Propiedad y de Mercantil, presento las siguientes necesidades personal a considerarse para el próximo año 2014.

Elaborado por:	Egda María Loor Cevallos	Fecha:	07-07-14
Revisado por:	CPA. Margarita Ullón Pérez, M.Sc.	Fecha:	07-07-14

F2 PL	PT # 05	FU	2/4
FUNCIONES			



TELF: 0992317669

EGDA LOOR Y ASOCIADOS
ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA
– COOP. NOGALES IZURIETA
E-MAIL: egda_0204@hotmail.com

PLAN O PROYECTO.-

1.- Proyecto de los Nuevos Formatos para el Levantamiento de Inventarios de Registros, Libros y demás documentos que debe llevar el Registrador. (En el que se dispone hacer constar en los nuevos formatos lo ingresado desde inicio de funcionamiento de este Registro de la Propiedad esto es desde el año 1994 a 2013). Dispuesto mediante Resolución No. 010-NG.DINARDAP-2013 que adjunto.

2.- Plan para formar parte de la Norma que Regula la Interoperación de los Registros Mercantiles y de la Propiedad con el Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, mediante el cual se dispone a los Registros de la Propiedad la obligación de interponer con el SINARDAP, enviando una base de datos actualizada diariamente utilizando la estructura de datos de la tabla que se encuentra en los anexos 1 de la presente norma que se adjunta.

3.- Creación de un área de Revisión de Escrituras y Gravámenes de Propiedad y Mercantil

ACTIVIDADES A EJECUTARSE.-

1.- Establecer los formatos para el levantamiento de inventarios de registros, libros y demás documentos que deben llevar Los Registradores de la Propiedad y Registradores Mercantiles y Registradores de la Propiedad con facultades y atribuciones de Registro Mercantiles.

2.- Diseñar modelo de procesos para la digitalización.

3.- Diseñar la estructura de almacenamiento de la información

Elaborado por:	Egda María Loor Cevallos	Fecha:	07-07-14
Revisado por:	CPA. Margarita Ullón Pérez, M.Sc.	Fecha:	07-07-14

F2 PL	PT # 05	FU	3/4
--------------	----------------	-----------	------------



TELF: 0992317669

EGDA LOOR Y ASOCIADOS
ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA
– COOP. NOGALES IZURIETA
E-MAIL: egda_0204@hotmail.com

FUNCIONES

- 4.- Implementar un Software para la captura y almacenamiento de los documentos
- 5.- Inscripción de escrituras de Propiedad y Mercantil
- 6.- Revisión de escrituras por transferencias
- 7.- Revisión de contratos de Hipotecas.

NOMBRE DEL PUESTO.-

- a.- 5 puestos de Asistentes Administrativos_(1-2-3 de acuerdo a la clasificación que tenga definido la Dirección de Talento Humano para el efecto).
- b.- 1 Profesional Jurídico (que se encargue Revisión de Escrituras y Gravámenes de Propiedad y Mercantil, y escrituras por transferencias, con denominación de puesto de acuerdo a lo que tenga definido la Dirección de Talento Humano para el efecto).
- c.- 1 Auxiliar de Archivo.

BREVE DESCRIPCIÓN DEL PERFIL.-

Para Asistentes Administrativos: profesional de preferencia, o ser estudiante Universitario activo debidamente matriculado en un 3 semestre de cualquier especialidad; o acreditar experiencia laborar en Registro de la Propiedad y Mercantil equivalente a un tiempo mínimo de 10 años.

Para Profesional Jurídico: De preferencia Abogado (a); o estar cursando el último semestre de la carrera de Derecho; y/o haber trabajado en Notaria o Registro de la Propiedad mínimo 5 años, con experiencia en materia civil, y estar en ejercicio profesional público o particular mínimo 6 años.

Para Auxiliar de Archivo: mínimo Bachiller

NUMERO DE PERSONAS.-

Elaborado por:	Egda María Loor Cevallos	Fecha:	07-07-14
Revisado por:	CPA. Margarita Ullón Pérez, M.Sc.	Fecha:	07-07-14



TELF: 0992317669

EGDA LOOR Y ASOCIADOS
ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA
– COOP. NOGALES IZURIETA
E-MAIL: egda_0204@hotmail.com

F2 PL	PT # 05	OE	4/4
FUNCIONES			
Siete (7) en total TIEMPO.- El tiempo a considerar para las 7 personas sería permanente, esto es con nombramiento definitivo o nombramiento provisional conforme a los procesos establecidos por la Ley Orgánica del Servicio Público y su Reglamento. Por la favorable atención que tenga la misma, anticipo mi consideración y estima Atentamente, Dr. Marcelo Guerrero Montesdeoca REGISTRADOR MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN BUENA FE Adj: lo indicado Resolución de la DINARDAP Cc: Archivo			
Elaborado por:	Egda María Loor Cevallos	Fecha:	07-07-14
Revisado por:	CPA. Margarita Ullón Pérez, M.Sc.	Fecha:	07-07-14

4.1.3. FASE III. Ejecución

Encuesta a los usuarios

Para la fase de ejecución se consideró la opinión de los usuarios que acuden a esta dependencia para lo cual se elaboró preguntas referentes a la optimización de los servicios del registro municipal de la propiedad y mercantil del GAD San Jacinto de Buena Fe.

1. ¿Cómo considera usted el manejo administrativo del Registro de la Propiedad y Mercantil del GAD Municipal de San Jacinto de Buena Fe?

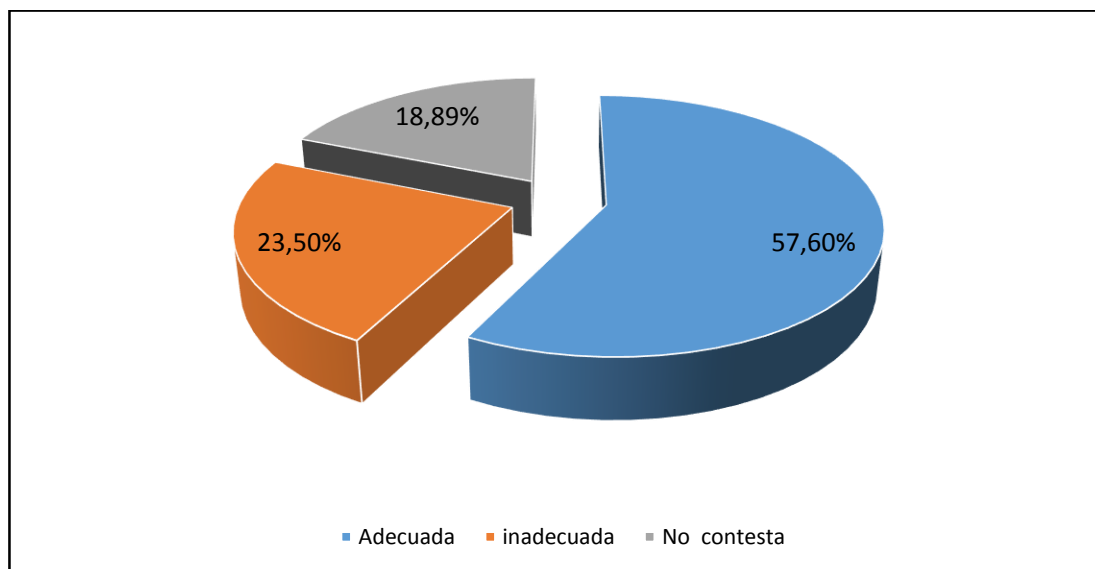
Cuadro 3. Manejo administrativo del Registro de la propiedad y Mercantil

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Adecuada	125	57,60%
inadecuada	51	23,50%
No contesta	41	18,89%
TOTAL	217	100%

Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado: La autora

Figura 1. Manejo administrativo del Registro de la propiedad y Mercantil



Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado: La autora

Tal como se aprecia en el cuadro y figura respectiva, el 57,60% de los encuestados consideran que el manejo administrativo de la institución es adecuada, mientras que el 23.50% considera que es inadecuada y por lo tanto necesita mejorar el manejo administrativo para mayor eficiencia en la atención.

2. ¿Según usted, el Registro de la Propiedad y Mercantil dispone de un sistema de control que satisfaga las necesidades de la entidad?

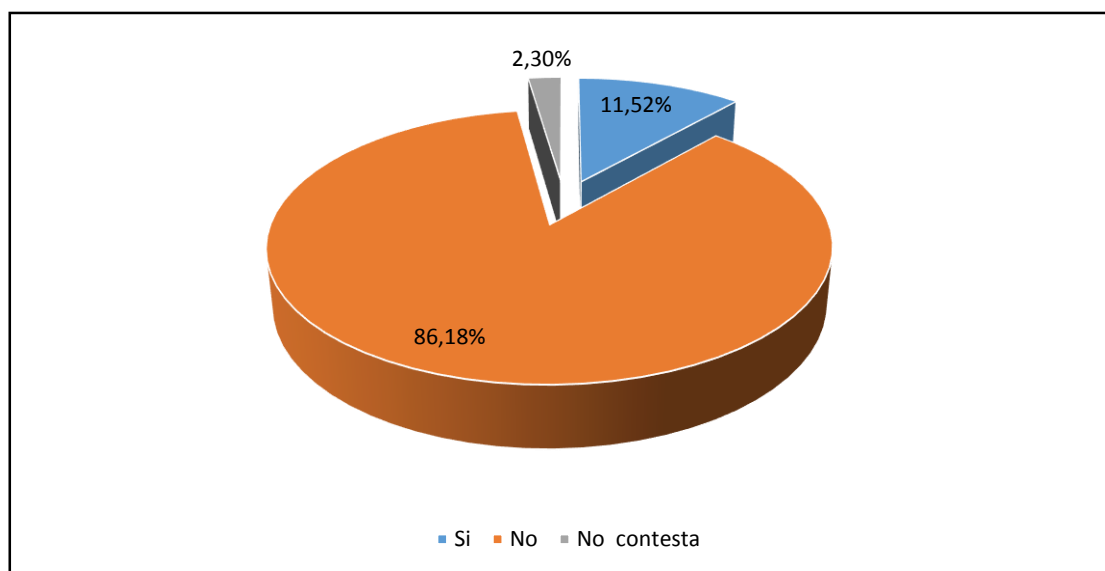
Cuadro 4. Sistema de control

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	25	11,52%
No	187	86,18%
No contesta	5	2,30%
TOTAL	217	100%

Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado: La autora

Figura 2. Sistema de control



Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado: La autora

En referencia si la institución posee un sistema de control de las actividades, el 86.18% de los encuestados manifestó que no, mientras que el 11.52% de ellos aseguró que sí.

3.- ¿Cómo considera usted la infraestructura del Registro de la Propiedad y Mercantil?

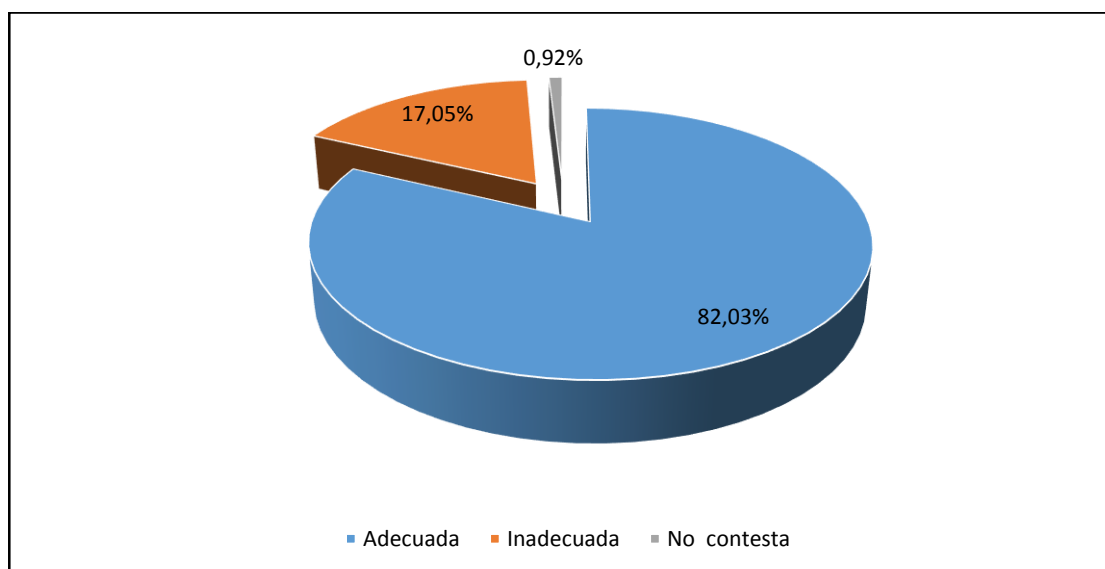
Cuadro 5. Infraestructura del Registro de la propiedad y Mercantil

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Adecuada	178	82,03%
Inadecuada	37	17,05%
No contesta	2	0,92%
TOTAL	217	100%

Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado: La autora

Figura 3. Infraestructura del Registro de la propiedad y Mercantil



Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado: La autora

En lo que respecta a la infraestructura el 82.03% de los usuarios encuestados manifestó que es adecuada, mientras que el 17.05% de los considera que es inadecuada y no cubre las necesidades de atención para los usuarios.

4. ¿Cómo considera usted el manejo económico de la institución?

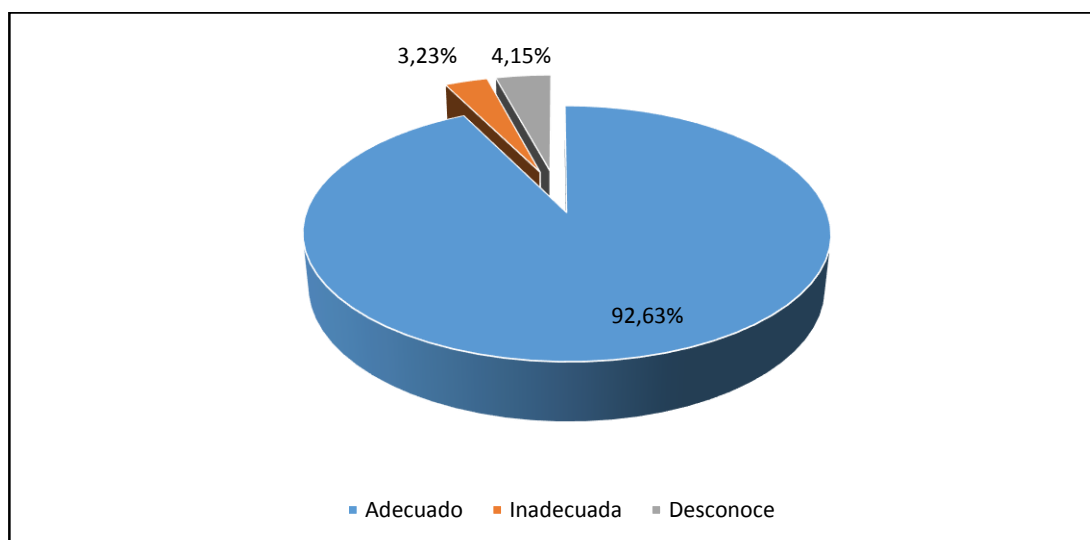
Cuadro 6. Manejo económico del Registro de la propiedad y Mercantil

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Adecuada	201	92,63%
Inadecuada	7	3,23%
Desconoce	9	4,15%
TOTAL	217	100%

Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado: La autora

Figura 4. Manejo económico del Registro de la propiedad y Mercantil



Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado: La autora

En cuanto al manejo económico el 92.63% de los encuestados se manifestaron estar de acuerdo de cómo se lleva el manejo de dinero, además un mínimo porcentaje de ellos considera que es inadecuado este manejo.



5.- ¿Mantiene la institución un control completo en el aspecto administrativo referente al servicio al usuario?

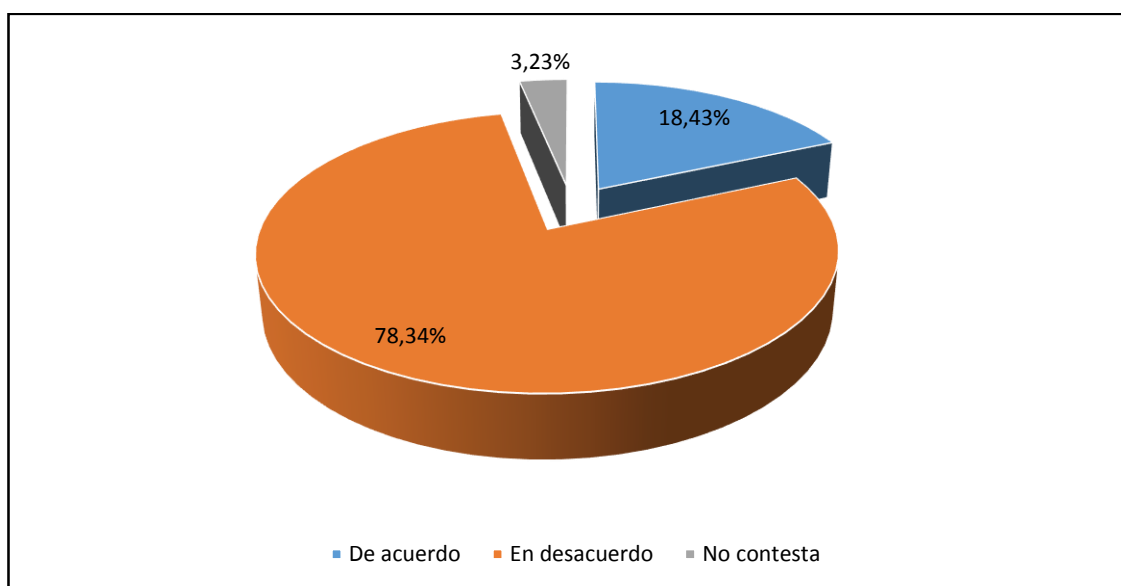
Cuadro 7. Control en el aspecto administrativo del Registro de la propiedad y Mercantil

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	40	18,43%
En desacuerdo	170	78,34%
No contesta	7	3,23%
TOTAL	217	100%

Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado: La autora

Figura 5. Control en el aspecto administrativo del Registro de la propiedad y Mercantil



Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado: La autora

En lo que respecta al control del servicio al usuario el 78.34% de los encuestados se manifestaron en estar en desacuerdo ya que consideran que la institución no mantiene un control sobre dicha actividad.

6. ¿Cómo fue atendido con su trámite?

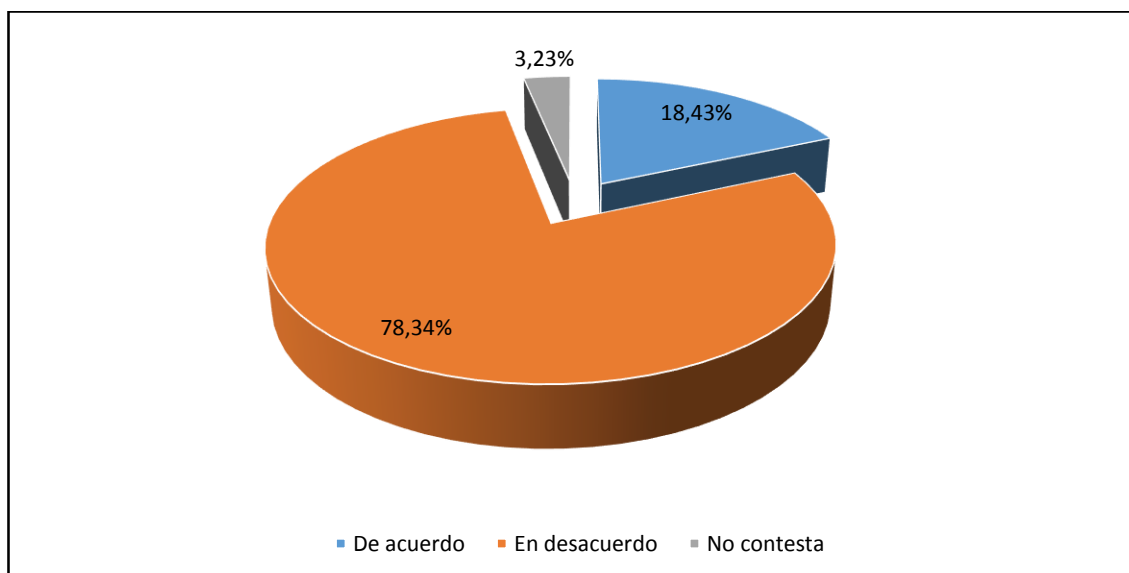
Cuadro 8. Atención en el trámite

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	80	36,87%
Muy Bien	110	50,69%
Regular	27	12,44%
TOTAL	217	100%

Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado: La autora

Figura 6. Atención en el trámite



Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado: La autora

En lo que respecta a la atención en trámites, el 50.69% de los encuestados manifestaron que muy bien, se indica además que el 12.44% de ellos considera que la atención es regular.

7. ¿Existe una buena atención el aparte del personal e infraestructura hacia los usuarios?

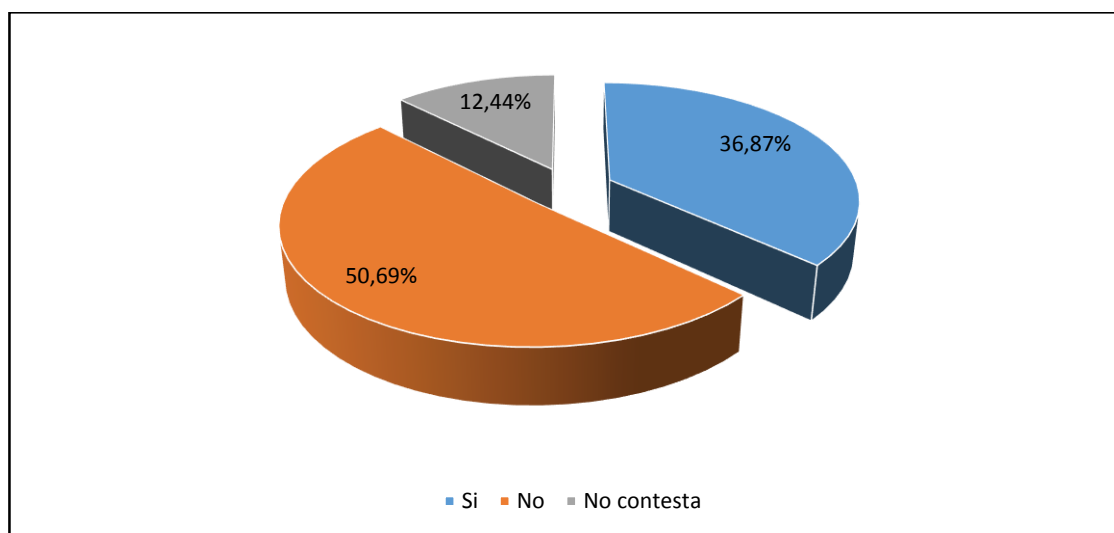
Cuadro 9. Atención del personal del Registro de la propiedad y Mercantil

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	80	36,87%
No	110	50,69%
No contesta	27	12,44%
TOTAL	217	100%

Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado: La autora

Figura 7. Atención del personal del Registro de la propiedad y Mercantil



Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado: La autora

Para la definición sobre la atención al usuario, el 50.69% de los usuarios considera que no se da una buena atención, mientras que el 36.87% considera que si es buena la atención.



8. ¿Cómo considera usted la política de la institución respecto al control administrativo de la misma?

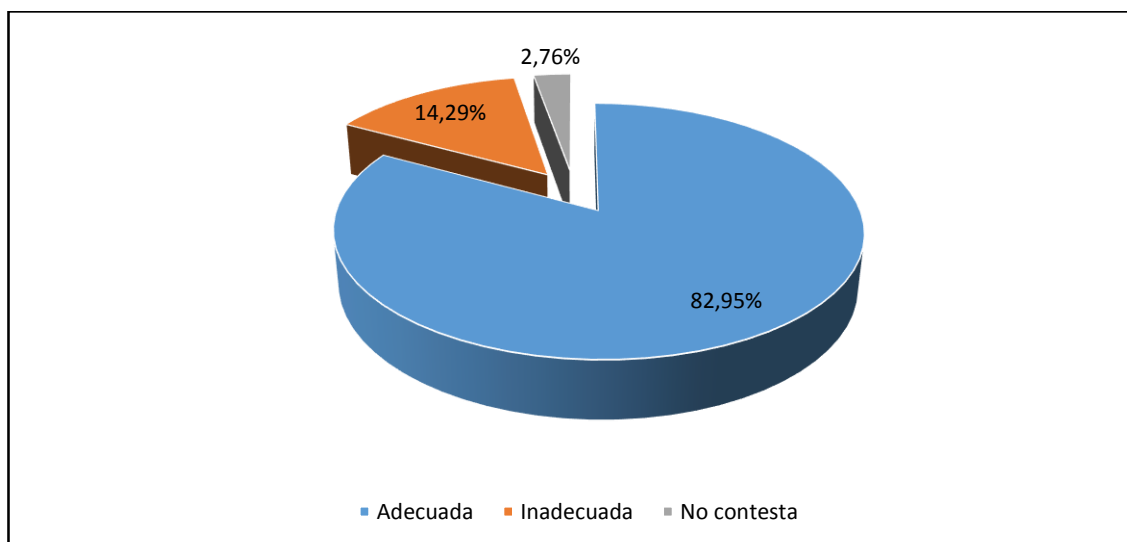
Cuadro 10. Políticas de la institución respecto al control

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Adecuada	180	82,95%
Inadecuada	31	14,29%
No contesta	6	2,76%
TOTAL	217	100%

Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado: La autora

Figura 8. Políticas de la institución respecto al control



Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado: La autora

La política de la institución respecto al control administrativo, según los usuarios es adecuada con el 82.95%; el 14.29% de los usuarios considera inadecuada y el 2.76% no contesta esta pregunta.



9. ¿Cree Usted que es necesaria una auditoria en el Registro de la Propiedad y Mercantil del GAD Municipal de San Jacinto de Buena Fe?

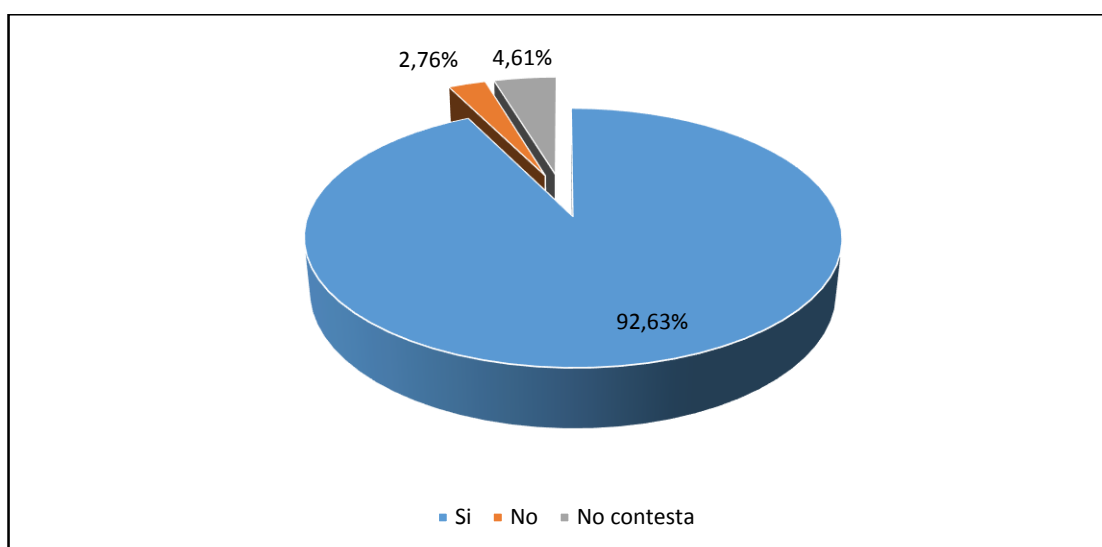
Cuadro 11. Necesidad de una auditoría en el Registro de la propiedad y Mercantil

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	201	92,63%
No	6	2,76%
No contesta	10	4,61%
TOTAL	217	100%

Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado: La autora

Figura 9. Necesidad de una auditoría en el Registro de la propiedad y Mercantil



Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado: La autora

El 92.63% de los encuestados considera necesaria una auditoría en la institución, pues que se expondría a la luz pública las falencias en la misma, mientras que el 2.76% de los usuarios no lo considera necesaria.

10. ¿Cree usted que los resultados de una auditoría interna beneficien a quienes formen parte de la institución?

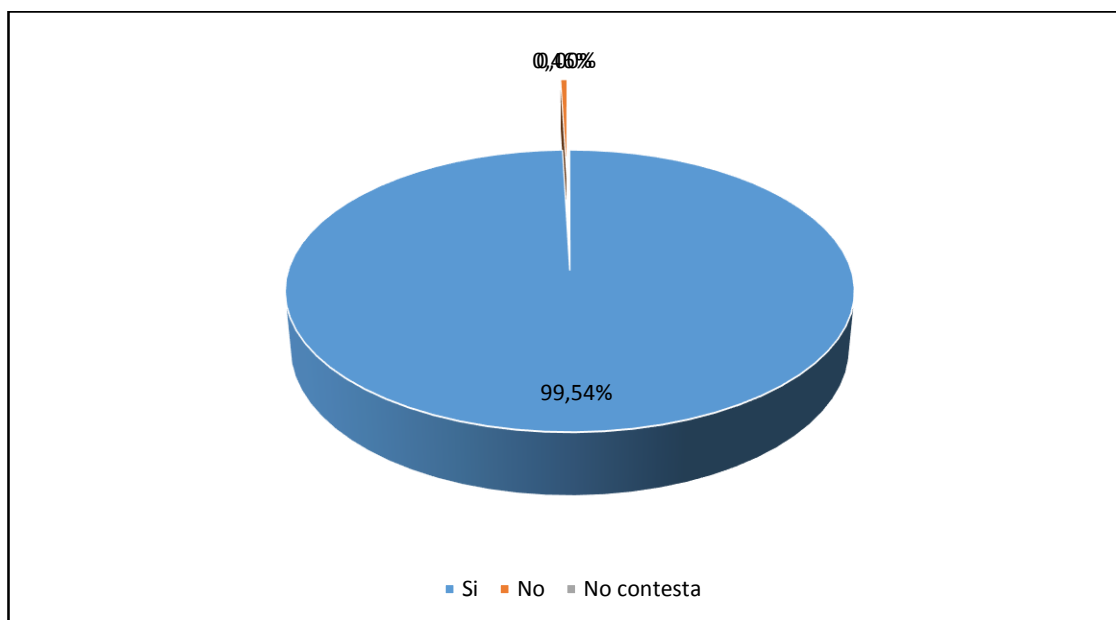
Cuadro 12. Beneficios de una auditoría

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	216	99,54%
No	1	0,46%
No contesta	0	0,00%
TOTAL	217	100%

Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado: La autora

Figura 10. Beneficios de una auditoría



Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado: La autora

En lo que respecta al beneficio de una auditoría interna, el 99.54% de los usuarios considera que beneficiaría a los integrantes de la institución, a fin de mejorar los procesos lentos que se identifiquen.

11. ¿Qué sugerencia le haría al Registrador de la Propiedad y Mercantil del GAD Municipal de San Jacinto de Buena Fe?

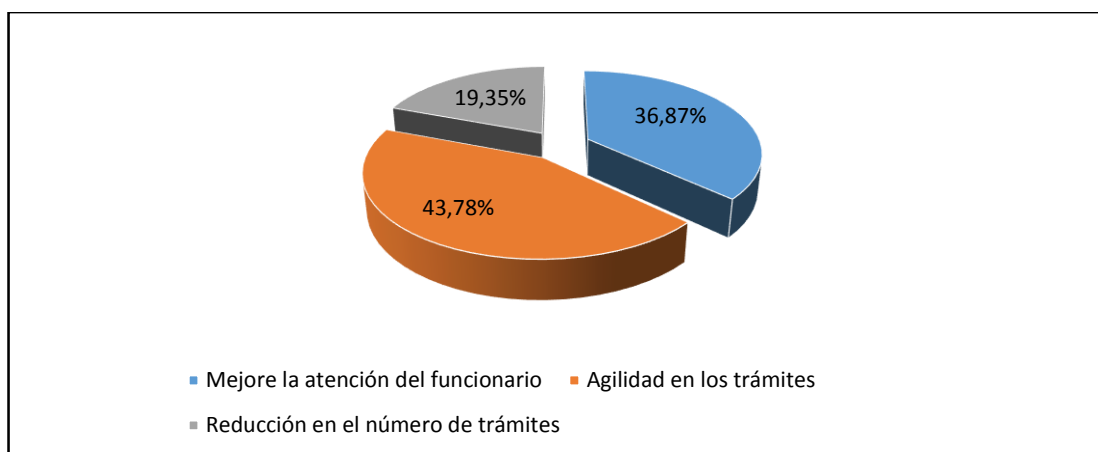
Cuadro 13. Sugerencias al Registro de la propiedad y Mercantil

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejore la atención del funcionario	80	36,87%
Agilidad en los trámites	95	43,78%
Reducción en el número de trámites	42	19,35%
TOTAL	217	100%

Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado: La autora

Figura 11. Sugerencias al Registro de la propiedad y Mercantil



Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado: La autora

El 35.87% de los usuarios considera que se debe mejorar la atención al usuario de parte del funcionario público, además el 43.78% considera que deben agilizar los trámites para el usuario y el 19.35% restante indican que se debe reducir el número de trámites para obtener un determinado documento, ya que son muchos y a la final el trámite se hace complejo.

Encuesta a los funcionarios públicos

1.- ¿De acuerdo al cargo que desempeña dentro de la institución conoce detalladamente sus funciones a desempeñar?

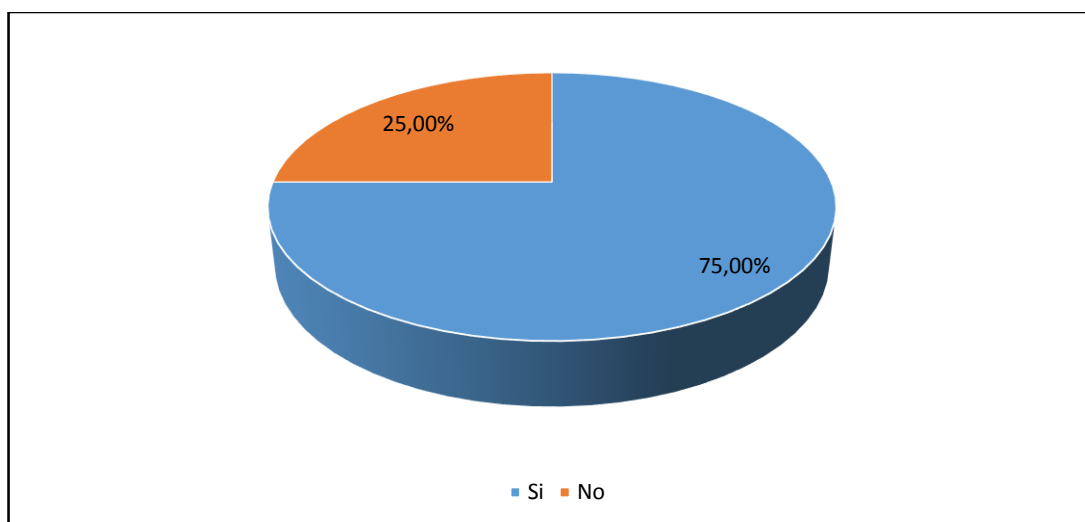
Cuadro 14. Conocimiento de funciones

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	75,00%
No	1	25,00%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado: La autora

Figura 12. Conocimiento de funciones



Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado: La autora

En lo que respecta a las funciones del cargo que desempeña, el 75% de los funcionarios supo manifestar que si conoce sus funciones, mientras que el 25% restante expone que desconoce.

2.- ¿El clima laboral es favorable para el desarrollo de las actividades del Registro de la Propiedad?

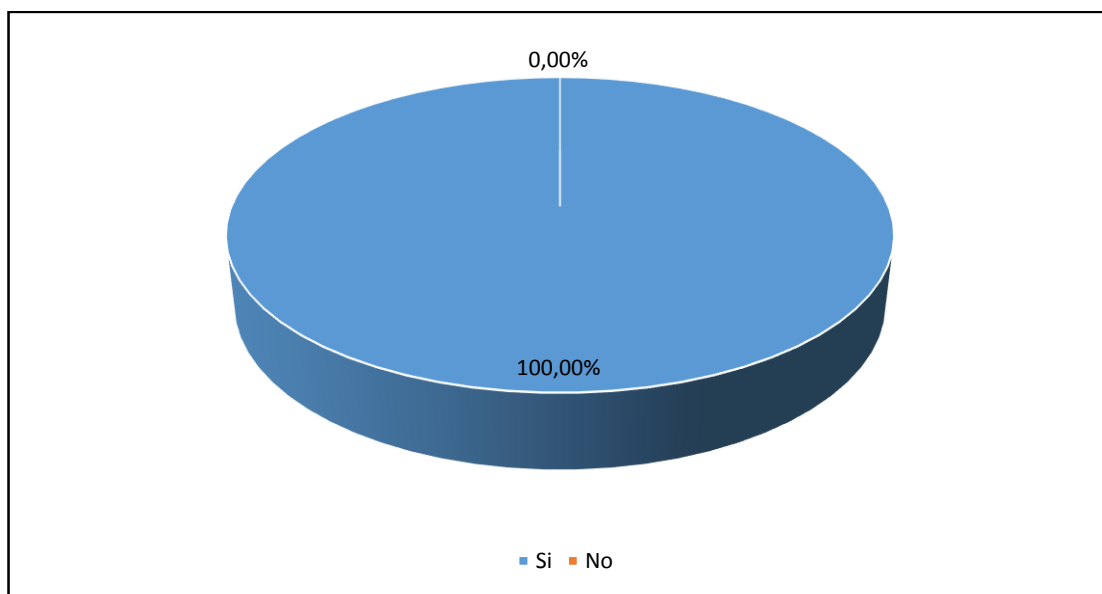
Cuadro 15. Clima laboral

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	100,00%
No	0	0,00%
TOTAL	4	100,00%

Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado: La autora

Figura 13. Clima laboral



Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado: La autora

En lo que se refiere al clima laboral favorable dentro de la entidad, todos los funcionarios manifestaron que este es agradable y permite el desarrollo de las actividades.



TELF: 0992317669

EGDA LOOR Y ASOCIADOS
ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA
– COOP. NOGALES IZURIETA

E-MAIL: egda_0204@hotmail.com

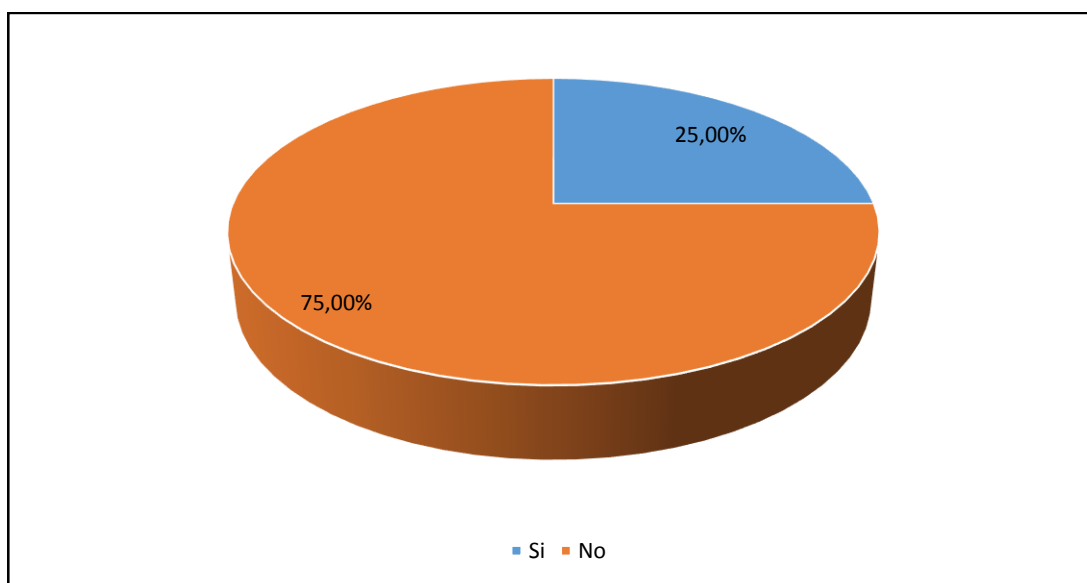
3.- ¿Cree usted que el Registro de la Propiedad cuenta con tecnología actual?

Cuadro 16. Tecnología actual en el Registro de la propiedad y Mercantil

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	25,00%
No	3	75,00%
TOTAL	4	100,00%

Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado: La autora



Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado: La autora

En la pregunta referente a la tecnología actual, el 75% de los funcionarios supo manifestar que no está acorde a las necesidades de la institución.

4.- ¿Existe un estricto cumplimiento de las tareas planificadas mensualmente?

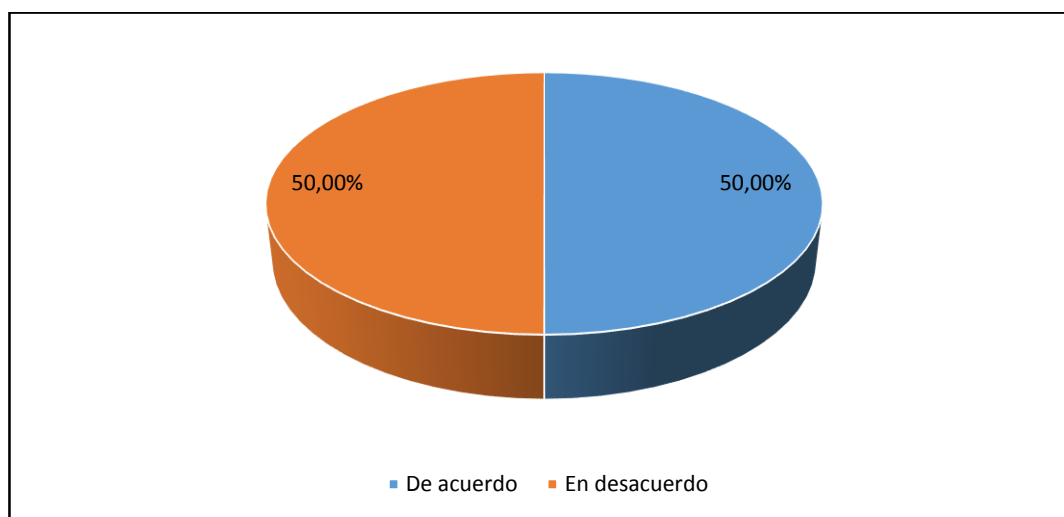
Cuadro 17. Cumplimiento de tareas

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	2	50,00%
En desacuerdo	2	50,00%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado: La autora

Figura 14. Cumplimiento de tareas



Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado: La autora

En referencia al cumplimiento de las tareas planificadas, la mitad de los funcionarios está de acuerdo que existe cumplimiento, y el resto manifiesta que no se cumple lo planificado.

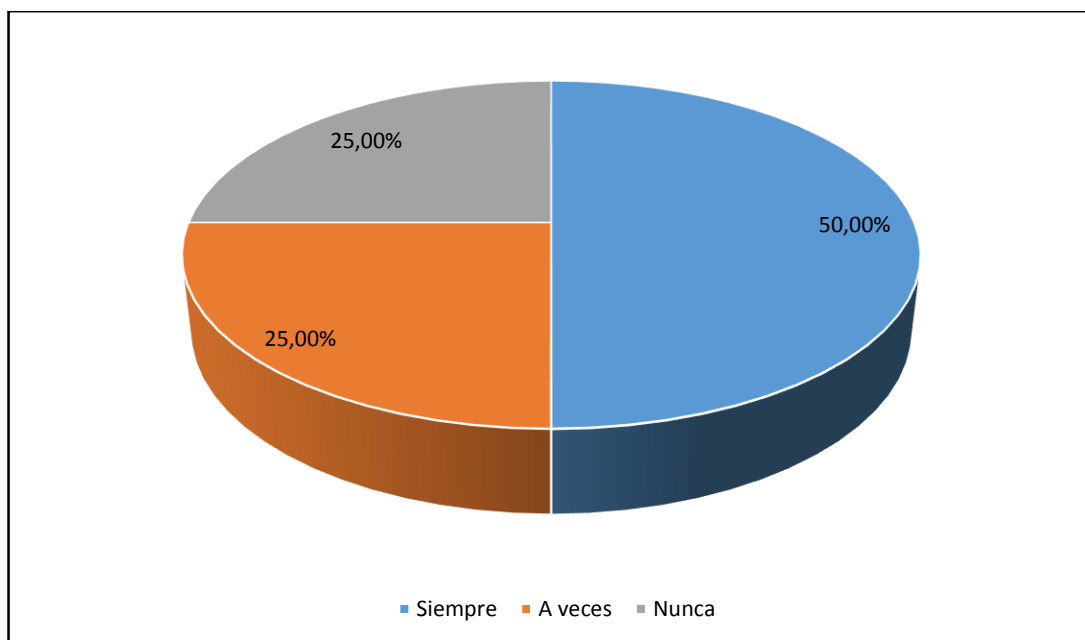
5.- ¿La institución cuenta con un adecuado sistema de comunicación interno oportuno?

Cuadro 18. Sistema de comunicación

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	50,00%
A veces	1	25,00%
Nunca	1	25,00%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado: La autora



Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado: La autora

El 50% de los funcionarios coinciden en que el sistema de comunicación siempre es oportuno, el 25% manifiesta que a veces y el restante que nunca es oportuno.

6.- ¿El usuario es atendido oportunamente con calidad y calidez?

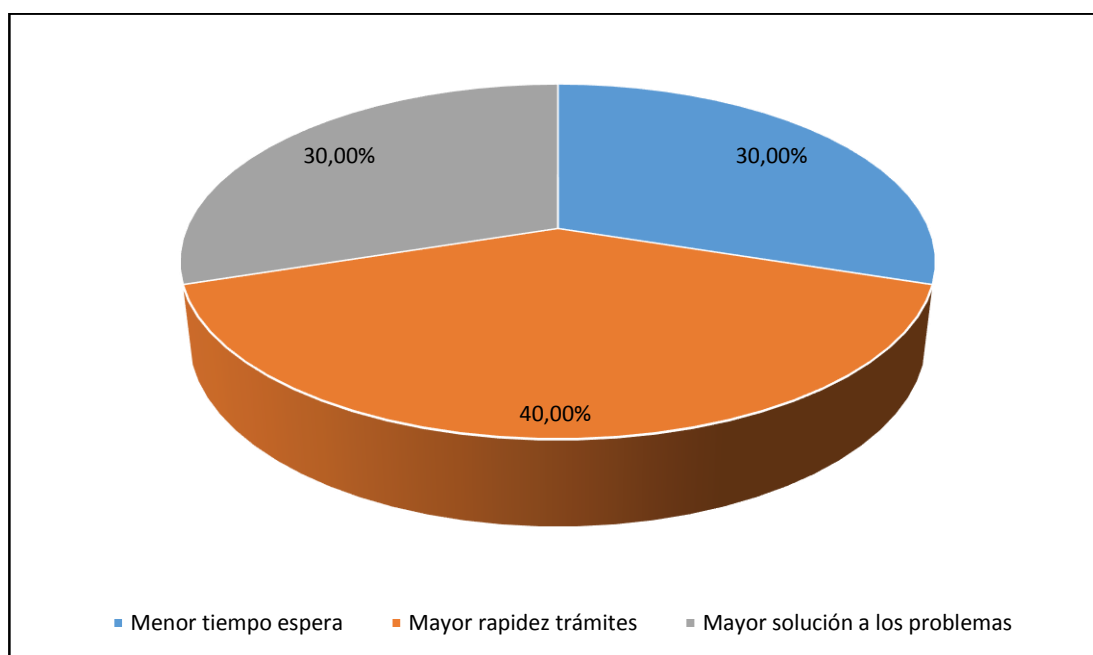
Cuadro 19. Atención oportuna

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menor tiempo espera	3	30,00%
Mayor rapidez trámites	4	40,00%
Mayor solución a los problemas	3	30,00%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado: La autora

Figura 15. Atención oportuna con calidad



Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado: La autora

En la atención con calidad, el 40% de los encuestados, consideran que la aplican en la mayor rapidez en los trámites.

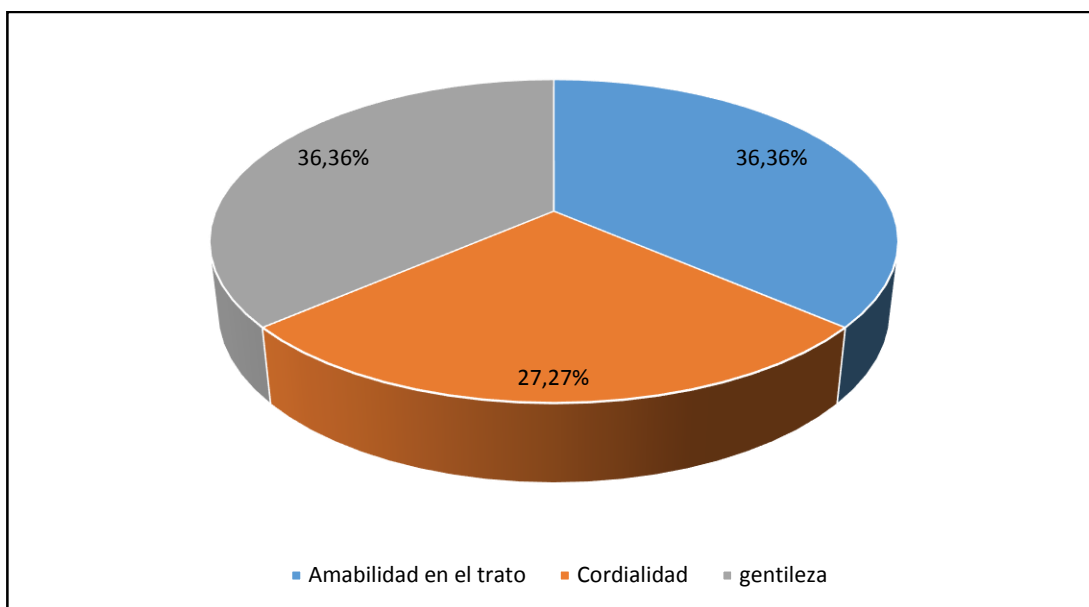
Cuadro 20. Atención oportuna con calidez

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Amabilidad en el trato	4	36,36%
Cordialidad	3	27,27%
Gentileza	4	36,36%
TOTAL	11	100%

Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado: La autora

Figura 16. Atención oportuna con calidez



Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado: La autora

Para la variable calidez, todos manifestaron que la atención se da con amabilidad en el trato y con gentileza

7.- ¿Existe reclamos por el servicio brindado?

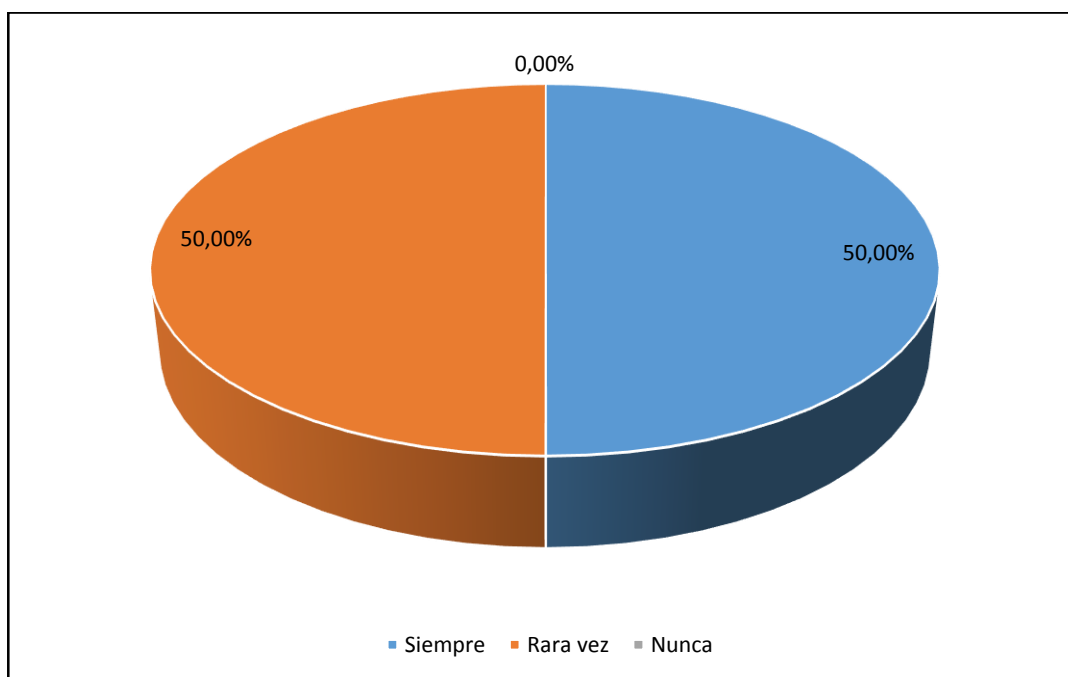
Cuadro 21. Reclamos por el servicio

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	50,00%
Rara vez	2	50,00%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado: La autora

Figura 17. Reclamos por el servicio



Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado: La autora

En referencia a la existencia de reclamos por parte de los usuarios, la respuesta es dividida equitativamente entre los que aseguran que siempre se da reclamos y los que manifiestan que rara vez existe este inconveniente.

8.- ¿Del siguiente listado seleccione los reclamos más usuales?

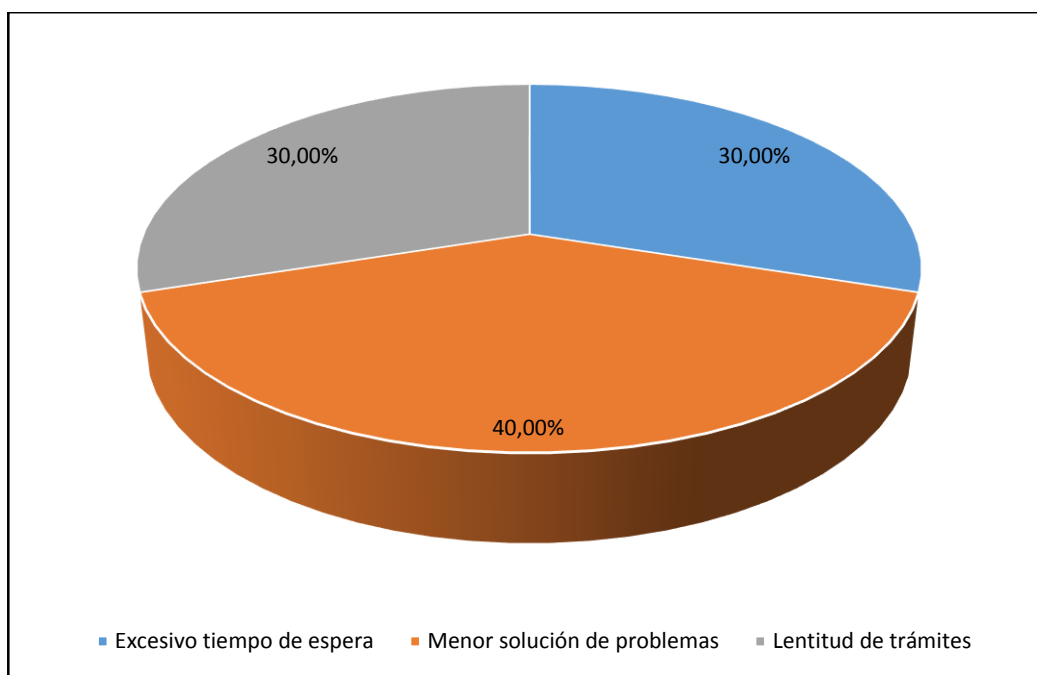
Cuadro 22. Reclamos más usuales

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excesivo tiempo de espera	3	30,00%
Menor solución de problemas	4	40,00%
Lentitud de trámites	3	30,00%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado: La autora

Figura 18. Reclamos más usuales



Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado: La autora

Los reclamos más usuales entre los usuarios en la menor solución de problemas, luego el excesivo tiempo de espera, según la opinión de los funcionarios.

9.- ¿Es capacitado en atención al cliente?

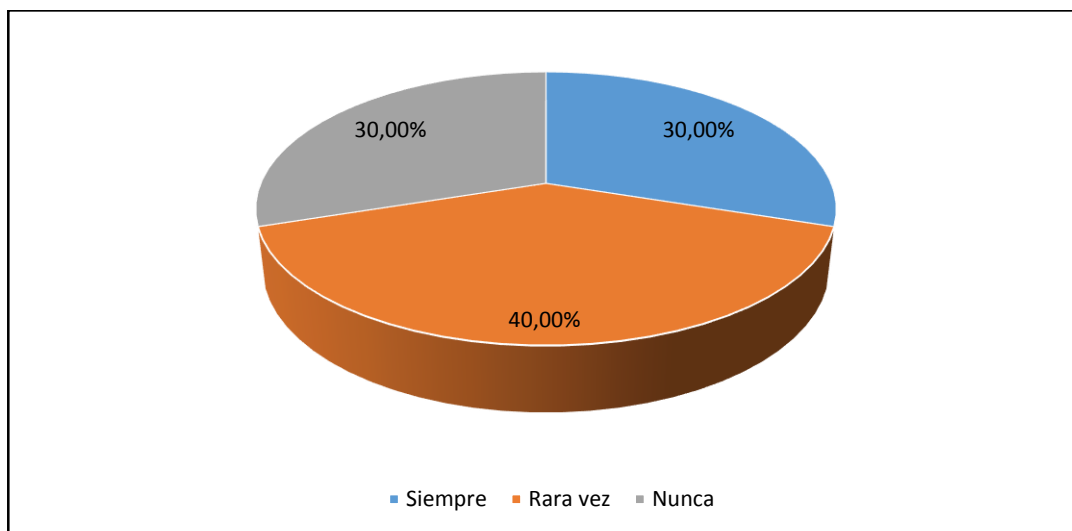
Cuadro 23. Capacitación en atención al cliente

CALIDEZ	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	3	30,00%
Rara vez	4	40,00%
Nunca	3	30,00%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado: La autora

Figura 19. Capacitación en atención al cliente



Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado: La autora

En lo referente a las capacitaciones, el 40 % de los funcionarios asegura que rara vez se brinda capacitaciones, mientras que el 30% aseguró que siempre.

10.- Si se realizan capacitaciones ¿Con que frecuencia se da?

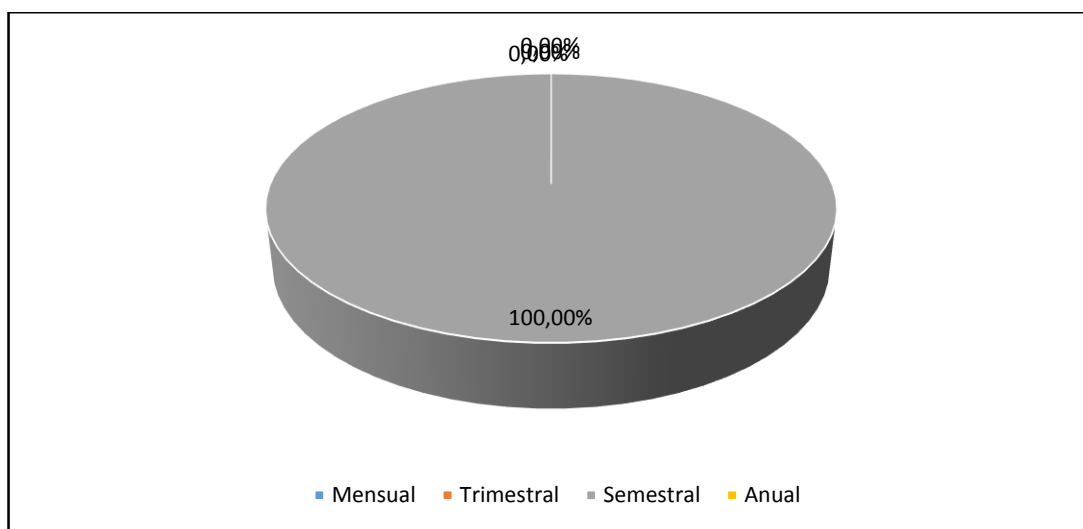
Cuadro 24. Frecuencia de capacitaciones

CALIDEZ	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensual	0	0,00%
Trimestral	0	0,00%
Semestral	3	100,00%
Anual	0	0,00%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado: La autora

Figura 20. Frecuencia de capacitaciones



Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado: La autora

La frecuencia en que se brindan estas capacitaciones, el 100% de ellos supo manifestar que semestralmente.



TELF: 0992317669

EGDA LOOR Y ASOCIADOS
ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA
– COOP. NOGALES IZURIETA
E-MAIL: egda_0204@hotmail.com

F3 EJ	PT # 06	ERCI	1/6
--------------	----------------	-------------	------------



TELF: 0992317669

EGDA LOOR Y ASOCIADOS
ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA
– COOP. NOGALES IZURIETA

E-MAIL: egda_0204@hotmail.com

EVALUACIÓN DEL RIESGO DE CONTROL INTERNO

En esta evaluación del riesgo de control interno sistema COSO I se realizó:

Un análisis del control que se aplica en el área del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del GAD de San Jacinto de Buena Fe.

Una vez analizado los cuestionarios, se determinó el riesgo que poseen en el área. Recopilación de información para el riesgo de control

Los resultados del cuestionario de control interno aplicado al jefe del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del GAD de San Jacinto de Buena Fe posibilitaron obtener las respuestas sobre el manejo de los mismos.

Para el efecto se utilizó la fórmula para medir el nivel de confianza, tal como se presenta a continuación

Color	%	Riesgo	Confianza
Rojo	15% - 41%	Alto	Bajo
Amarillo	42% - 69%	Moderado	Moderado
Verde	70% - 95%	Bajo	Alto

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

Para la obtención de conocimiento del control interno relevante para la auditoría de conformidad con la **NIA 3154**, el auditor de la entidad usuaria evaluará el diseño y la implementación de los controles relevantes de la entidad usuaria relacionados con los servicios prestados por la organización de servicios, incluidos los que se aplican a las transacciones procesadas por la organización de servicios.

Elaborado por:	Egda María Loor Cevallos	Fecha:	07-07-14
Revisado por:	CPA. Margarita Ullón Pérez, MCA	Fecha:	07-07-14



F3 EJ		PT # 06		ERCI		2/6	
CONTROL INTERNO COSO I							
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA		PD	CL	COMENTARIO	
		SI	NO				
	AMBIENTE DE CONTROL						
	Integridad y valores éticos						
1	¿Cumple y hace cumplir las leyes y más disposiciones legales?	x		10	10		
2	¿Se cumple con la carga horaria?	x		10	10		
	Estilo de dirección y gestión						
3	¿Existe comunicación permanente con los funcionarios para evitar acciones de trámites?	x		10	10		
4	Al iniciar el período nuevo usted realiza la planificación anual	x		10	10		
5	¿Les realizan evaluaciones permanentes?		x	10	5		
	Estructura organizativa-organigrama						
6	¿Posee un título profesional acorde a su nombramiento y función que desempeña?	x		10	10		
7	Se ha efectuado talleres de capacitación de acuerdo a su área		x	10	5		
8	¿Conocen la misión, visión, objetivos de la institución?		x	10	5		
	Políticas y prácticas de personal						
9	¿Mantiene buenas relaciones con las autoridades, demás funcionarios, personal de servicio y usuarios?	x		10	10		
	Asignación de autoridad y responsabilidad						
10	Realiza sus actividades de forma eficiente	x		10	10		
	TOTAL			100	85		
Elaborado por:		Egda María Loor Cevallos			Fecha:		07-07-14
Revisado por:		CPA. Margarita Ullón Pérez, M.Sc.			Fecha:		07-07-14

F3 EJ	PT # 06	ERCI	3/6
--------------	----------------	-------------	------------



TELF: 0992317669

EGDA LOOR Y ASOCIADOS
ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA
 – COOP. NOGALES IZURIETA
 E-MAIL: egda_0204@hotmail.com

CONTROL INTERNO COSO I						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA		PD	CL	COMENTARIO
		SI	NO			
	EVALUACIÓN DE RIESGOS					
	Identificación de riesgos					
1	¿Prepara sus labores con anterioridad para los usuarios?	x		15	15	
2	¿Los trámites son supervisados permanentemente?		x	15	5	
	Estimación de riesgos					
3	¿Luego de revisar los trámites comenta con los demás funcionarios a su cargo de los aciertos y errores?		x	15	5	
	Impacto en los sistemas de control					
4	¿Cuenta la institución con indicadores que permitan medir resultados y evaluar la gestión en términos de eficiencia, eficacia y economía?		x	15	5	
	Misión, objetivos y políticas					
5	¿La institución está cumpliendo con los objetivos para lo cual fue creada?	x		10	10	
6	¿Existe una evaluación permanente al personal que labora en esta área?		x	15	5	
7	¿Los miembros de la institución poseen un título profesional acorde a su nombramiento y función que desempeña?		x	15	5	
	Total			100	50	
Elaborado por:		Egda María Loor Cevallos			Fecha:	07-07-14
Revisado por:		CPA. Margarita Ullón Pérez, M.Sc.			Fecha:	07-07-14



F3 EJ		PT # 06		ERCI		4/6	
CONTROL INTERNO COSO I							
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA		PD	CL	COMENTARIO	
		SI	NO				
	ACTIVIDADES DE CONTROL						
	Riesgo y actividades de control						
1	¿Se controla la asistencia y permanencia del personal?	X		15	15		
2	¿Se ha efectuado talleres de capacitaciones para el personal		X	15	5		
	Acceso restringido a los recursos, activos y registros						
3	¿Conocen la misión, visión, objetivos de la institución?	X		15	15		
4	Brinda asesoría para asuntos técnicos y administrativos		X	15	5		
	Control del sistema de información						
5	Se motiva al personal para que se cumpla con los objetivos	X		10	10		
6	¿Se revisa los trámites realizados en el mes?		X	10	3		
	Indicadores de desempeño						
7	¿Se entrega informe o reportes de novedades en las labores diarias?		X	10	3		
8	¿Existe medidas de control para salvaguardas los documentos importantes?		X	10	3		
	Total			100	59		
Elaborado por:		Egda María Loor Cevallos				Fecha:	07-07-14
Revisado por:		CPA. Margarita Ullón Pérez, M.Sc.				Fecha:	07-07-14

F3 EJ		PT # 06		ERCI		5/6
CONTROL INTERNO COSO I						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA		PD	CL	COMENTARIO
		SI	NO			
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
	Información y responsabilidad					
1	¿Están determinados los equipos tecnológicos y no tecnológicos con que cuenta la institución?	X		20	20	
	Flujo de Información					
2	¿Se tiene en consideración en el proceso de contratación del personal, la calidad de los servicios a brindar?	X		20	20	
3	¿Se cuenta y cumplen con el plan de información		X	15	5	
	Sistemas de Información integrado					
4	¿Se lleve a cabo el proceso de Análisis del servicio brindado?		X	15	5	
5	¿Se cumplan las acciones correctivas y preventivas para mejorar el servicio?		X	15	5	
	Comunicación, valores organizacionales y estrategias					
6	¿Existe mecanismos para	X		15	15	



	controlar el desempeño de los procesos dentro del Registro de la propiedad?					
	Total			100	70	
Elaborado por:	Egda María Loor Cevallos				Fecha:	07-07-14
Revisado por:	CPA. Margarita Ullón Pérez, M.Sc.				Fecha:	07-07-14

F3 EJ		PT # 06		ERCI		6/6
CONTROL INTERNO COSO I						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA		PD	CL	COMENTARIO
		SI	NO			
	MONITOREO DE LAS ACTIVIDADES					
	Evaluación del sistema de control					
1	¿Cuenta con el material de apoyo adecuado para el desarrollo de sus funciones?	X		15	15	
2	¿Se ha realizado auditorías de gestión?		X	15	5	Nunca, bajo ningún periodo
	Eficacia del sistema de control					
3	¿Existe rotación de funciones?	X		15	15	
4	¿Se elaboran y utilizan presupuestos?		X	15	5	No, ya está definido el presupuesto asignado
5	¿Existen procedimientos a seguir para la notificación o aviso anticipado al usuario trámites realizados?					
	Deficiencias detectadas	X		10	10	
6	¿Se proporciona recursos para aumentar la satisfacción al cliente?		X	10	3	No hay presupuesto destinado para aquello
7	¿Se controla que todo el personal tenga las					



EGDA LOOR Y ASOCIADOS
ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA
– COOP. NOGALES IZURIETA

TELF: 0992317669

E-MAIL: egda_0204@hotmail.com

	competencias	PT # 07		MICI		1/1
MATRIZ DE INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO COSO I						
COMPONENTE	FACTORES			% DE RIESGO	% DE CONFIANZA	INCIDENCIA
8 ¿Se suministra un informe semanal de los trámites realizados?	Integridad y valores éticos	X		10	3	Alto y solo cuando es solicitado
AMBIENTE DE CONTROL	Estilo de dirección y gestión			100	159	85 Baja
Elaborado por:	EGDA María Loor, Cevallos				Fecha:	07-07-14
Revisado por:	CPA. Margarita Ullón Pérez, M.Sc.				Fecha:	07-07-14



TELF: 0992317669

EGDA LOOR Y ASOCIADOS
ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA
– COOP. NOGALES IZURIETA

E-MAIL: egda_0204@hotmail.com

F3 EJ	Políticas y prácticas de personal PT # 08	RI		1/2
RIESGO INHERENTE				
Norma: NIA 402 EVALUACIÓN DEL RIESGO Y CONTROL INTERNO				
EVALUACIÓN DE RIESGOS de servicio para la entidad	Identificación de riesgos			
	Estimación de riesgos			
	Impacto en los sistemas de control y la relevancia para la auditoría. Al hacerlo así, el	50	50	Moderada
	Misión, objetivos y políticas			
ACTIVIDADES DE CONTROL	Riesgo y actividades de control			
	Acceso restringido a los recursos, activos y registros	41	59	Moderada
	Control del sistema de información			
	Indicadores de desempeño			
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Información y responsabilidad			
	Flujo de Información			
	Sistemas de Información integrado	30	70	Baja
	Comunicación, valores organizacionales y estrategias			
MONITOREO DE LAS ACTIVIDADES	Evaluación del sistema de control			
	Eficacia del sistema de control	41	59	Moderada
	Deficiencias detectadas			
	Promedio	35	65	
Elaborado por:	Egda María Loor Cevallos		Fecha:	07-07-14
Revisado por:	CPA. Margarita Ullón Pérez, MCA		Fecha:	07-07-14



auditor obtiene un entendimiento de lo siguiente:		RI	2/2
RIESGO INHERENTE			
- Grado en el que interactúa el control interno de la entidad con los sistemas de la organización. - Los controles internos de la entidad relevantes a las actividades de la organización.			
El auditor debe determinar la importancia de las actividades de la organización de servicio para la entidad y la relevancia para la auditoría. Al hacerlo así, el			
FACTORES DE RIESGO		PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
Medidas gubernamentales		25	15
Críticas públicas de la calidad de los servicios brindados.		25	20
Agrupación de dependencias municipales (CAC).		25	20
Cambios constantes en las disposiciones gubernamentales.		25	15
TOTAL		100%	70%
P: Ponderación C: Calificación CP: Calificación Porcentual $CP = \frac{C \cdot 100}{P} = \frac{70 \cdot 100}{100} = 70 \% \text{ Confianza}$ CP= 100-70= 30% Riesgo			
Elaborado por:	Egda María Loor Cevallos	Fecha:	07-07-14
Revisado por:	CPA. Margarita Ullón Pérez, MCA	Fecha:	07-07-14



auditor obtiene un entendimiento de lo siguiente:

F3 EJ

PT # 09

ICI

1/5

INFORME DE CONTROL INTERNO

sistemas de la organización.

Buena Fe, 05 de agosto del 2014

- Los controles internos de la entidad relevantes a las actividades de la Dr. Marcelo Guerrero Montesdeoca organización.

JEFE DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL

Riesgo de Auditoria = **$R.A.A. * RC * RI * 100$**

Riesgo de Auditoria = **$0.05 * 0.35 * 0.30 * 100$**

Riesgo de Auditoria = **$0.00525 * 100$**

Riesgo de Auditoria = **0.525%**

Criterio: De acuerdo al análisis efectuado de los Riesgos tanto de Control, Inherente y de Detección, se pudo determinar que el registro de la propiedad y mercantil cuenta con un 0.525% del Riesgo de Auditoria, calificación que para un auditor es aceptable.

El riesgo de auditoría existe en todo momento por lo cual se genera la contingencia de que el auditor emita una información errada que podría modificar por completo la opinión dada en un informe.

Elaborado por:	Egda María Loor Cevallos	Fecha:	07-07-14
Revisado por:	CPA. Margarita Ullón Pérez, MCA	Fecha:	07-07-14



Informe de Control Interno N° 001/2014, correspondiente a la EVALUACIÓN			
DE CONTROL INTERNO SEGÚN MÉTODO COSO	PT # 09	IC	2/5
INFORME DE CONTROL INTERNO			
JUSTIFICACIÓN OBJETIVOS Estos comentarios y recomendaciones han sido discutidos con el jefe del área, tienen el propósito de mejorar el control interno y la eficiencia y eficiencia operativa. Los objetivos generales de la acción de control son: • Determinar si se está cumpliendo con las disposiciones reglamentarias, normas, políticas aplicadas en el Sistema del Registro de la Propiedad y Mercantil. • Establecer la eficiencia y efectividad en la calidad del servicio brindado a los usuarios de la localidad. • El objeto de examen la información relativa a los servicios brindados en el Registro de la Propiedad y Mercantil.			
ALCANCE El periodo comprende del 2 de Enero al 30 de Diciembre de los años 2012 - 2013. Durante la evaluación, se pudo observar algunos aspectos que involucran la estructura de control interno y otros asuntos operacionales que se presentan para su consideración.			
Elaborado por:	Egda María Loor Cevallos	Fecha:	07-07-14
Revisado por:	CPA. Margarita Ullón Pérez, MCA	Fecha:	07-07-14



MARCO CONCEPTUAL F3 EJ	PT # 09	ICI	3/5
INFORME DE CONTROL INTERNO			
COMPONENTE: Ambiente de Control evaluados, para lo cual se requiere un análisis completo de cada uno de sus componentes. De acuerdo a la NIA 1, párrafo 11. El ambiente de control se refiere a la disposición general, actitud vigilante y acciones tomadas, de parte de los			
MARCO LEGAL S ejecutó el control interno siguiendo las directrices de las normas de control gubernamental. ENFOQUE DEL CONTROL INTERNO Es bastante común clasificar el enfoque que juzga el valor moral de un acto en relación con las consecuencias que trae consigo. Se centra en lo deseable de los estados de las cosas, proponiendo que las acciones son moralmente correctas o equivocadas en la medida en que promueven o quitan mérito a esos estados de las cosas. Como resultado de la evaluación al control interno realizada, se identificaron los siguientes hallazgos:			
Elaborado por:	Egda María Loor Cevallos	Fecha:	07-07-14
Revisado por:	CPA. Margarita Ullón Pérez, MCA	Fecha:	07-07-14



directores y la gerencia, con respecto al control y a su importancia para la entidad.	P3 EJ	PT # 09	ICI	4/5
INFORME DE CONTROL INTERNO				
se brinda asesoría para asuntos técnicos y administrativos a los usuarios, no existe revisión de los trámites realizados, se acota además que no existe medidas de control para los documentos. En este componente se determinó que el Registro de la Propiedad y Mercantil no realiza evaluaciones permanentes, se carece de talleres de capacitación, mencionando además que los empleados desconocen la misión y visión de la institución, determinándose un riesgo de 15% considerado como bajo. COMPONENTE: Información y comunicación				
COMPONENTE: Evaluación de riesgos RESULTADO: Para este componente quedó determinado que un riesgo medio (50%) dado porque los trámites no son supervisados permanentemente, no se revisa los aciertos y errores de los trámites realizados, no se cuenta con indicadores de gestión en el área, se considera además que no existe evaluación al personal y no todos los integrantes del Registro de la propiedad poseen título profesional. COMPONENTE: Actividades de control RESULTADO: En este componente se determinó un riesgo de 41% considerado moderado a la deficiente planeación de capacitaciones, se establece que en la entidad no				
Elaborado por:	Egda María Loor Cevallos		Fecha:	07-07-14
Revisado por:	CPA. Margarita Ullón Pérez, MCA		Fecha:	07-07-14



TELF: 0992317669

EGDA LOOR Y ASOCIADOS
ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA
 – COOP. NOGALES IZURIETA
 E-MAIL: egda_0204@hotmail.com

F3 EJ	PT # 09	ICI	5/5
RESULTADO:			
INFORME DE CONTROL INTERNO			
DETERMINACIÓN: El riesgo bajo (30%) dado porque no se cumple con el plan de información establecido, nunca se ha realizado un análisis del servicio brindado por lo tanto no se cumple las acciones correctivas y preventivas para mejorar el servicio. • Se deben realizar auditoría, el mismo que permitirá verificar que existe un procedimiento de control interno que evitará inconvenientes con la Administración y gestión de los servicios brindados.			
COMPONENTE: Monitoreo de las actividades RESULTADO: El riesgo establecido en este componente resultó en 41% calificado como moderado, debido a que en la entidad no ha existido una auditoría de gestión, no se elaboran presupuesto para el área, no existe recursos para mejorar la satisfacción del usuario y no se suministra información semanal de trámites realizados en el Registro, solamente se realiza esta actividad cuando es solicitado CONCLUSIONES Todas las deficiencias descritas para cada componente demuestran la débil gestión en lo referente de la optimización de los servicios que brinda la entidad a la comunidad.			
Elaborado por:	Egda María Loor Cevallos	Fecha:	07-07-14
Revisado por:	CPA. Margarita Ullón Pérez, MCA	Fecha:	07-07-14



• Deben existir supervisión de los procesos dentro de la entidad a fin de			
PROCESOS DE EFICACIA Y EFICIENCIA DE LOS SERVICIOS			
• Capacitar al personal administrativo sobre atención al cliente y mejorar de esta manera las perspectivas que tiene el usuario por el servicio que le brinda			
INDICADORES A.- DE EFICIENCIA Las anomalías descritas anteriormente afectan en forma significativa el control interno del Registro de la Propiedad y Mercaderías Trámites realizados = $\frac{\text{Número de trámites realizados anual}}{\text{Número de trámites presupuestados anual}}$			
Este informe es exclusivo para el uso del Jefe de la institución. Buena Fe, 24 de julio de 2014. Atentamente; <u>Egda Loor & Asociados</u> Asesoría contable y tributaria			
Elaborado por:	Egda María Loor Cevallos	Fecha:	07-07-14
Revisado por:	CPA. Margarita Ullón Pérez, MCA	Fecha:	07-07-14

A fin de establecer los lineamientos de eficacia y eficiencia, se estipula indicadores de gestión para medir la satisfacción del usuario por el servicio brindado.



TELF: 0992317669

EGDA LOOR Y ASOCIADOS
 ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA
 – COOP. NOGALES IZURIETA
 E-MAIL: egda_0204@hotmail.com

F3 EJ	PT # 10	Trámites realizados = $\frac{4,800}{6,000}$	PEE	2/3
PROCESOS DE EFICACIA Y EFICIENCIA DE LOS SERVICIOS				
Trámites realizados = 0, 80 80% H Hallazgo Mediante este indicador se muestra que se ha logrado el 80% de trámites propuestos. Se determina que existe una brecha diferencial del 20% por lo cuanto hay que agilizar los trámites que muchas veces se vuelven tediosos. $\frac{\text{Personas atendidas}}{\text{Número de personas presupuestadas}}$ $\text{Personas atendidas} = \frac{3000}{5000}$				
$\text{T tiempo del trámite} = \frac{\text{T tiempo de realización (días)}}{\text{T tiempo de realización presupuestada (días)}}$ $\text{T tiempo del trámite} = \frac{15 \text{ días}}{8 \text{ días}}$ Tiempo del trámite= 1.87 H Hallazgo Este indicar establece que para realizar un trámite dentro del Registro de la Propiedad y mercantil se requiere 1.87 días más por cada día previsto para culminar un trámite legal en la institución.				
Elaborado por:	Egda María Loor Cevallos	Fecha:	07-07-14	
Revisado por:	CPA. Margarita Ullón Pérez, MCA	Fecha:	07-07-14	



TELF: 0992317669

EGDA LOOR Y ASOCIADOS
ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA
– COOP. NOGALES IZURIETA
E-MAIL: egda_0204@hotmail.com

Personas atendidas= 0.60 60% H Hallazgo

Mediante este indicador se establece que el porcentaje de personas atendidas es 60% considerado bajo este indicador pues se deja de atender al 40% restante de usuarios que requieren el servicio

B.- DE EFICACIA

$$\text{Tiempo de atención} = \frac{\text{Tiempo de atención por persona real}}{\text{Tiempo de atención por personas presupuestadas}}$$

$$\text{Tiempo de atención} = \frac{45 \text{ min}}{25 \text{ min}}$$

Tiempo de atención= 1.8 H Hallazgo

Este indicador establece que el funcionario se demora 1.8 veces más que el promedio máximo establecido de atención por cada usuario, lo que genera colas en las diferentes dependencias del Registro de la Propiedad, ocasionado descontento en el usuario.

Elaborado por:	Egda María Loor Cevallos	Fecha:	07-07-14
Revisado por:	CPA. Margarita Ullón Pérez, MCA	Fecha:	07-07-14



TELF: 0992317669

EGDA LOOR Y ASOCIADOS
 ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA
 – COOP. NOGALES IZURIETA
 E-MAIL: egda_0204@hotmail.com

F3 EJ	PT # 10	PEE	3/3
PROCESOS DE EFICACIA Y EFICIENCIA DE LOS SERVICIOS			
<i>Indicador de gestión del puesto = $\frac{\text{Número de personas atendidas}}{\text{Número de personas presupuestadas}}$</i> <i>Indicador de gestión del puesto = $\frac{60}{100}$</i> Indicador de gestión del puesto= 0.60 60% H Hallazgo Mediante este indicador y utilizando el formulario de evaluación del Ministerio de Relaciones Laborales MRL, se establece que la gestión del puesto de los integrantes del Registro de la Propiedad es en promedio 60%, considerando que hay que mucho que mejorar para incrementar este índice. Se considera que es bajo.			
Elaborado por:	Egda María Loor Cevallos	Fecha:	07-07-14



TELF: 0992317669

EGDA LOOR Y ASOCIADOS
ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA
– COOP. NOGALES IZURIETA
E-MAIL: egda_0204@hotmail.com

F3 EJ	PT # 11	PEE	1/3
CDA - Margarita Lillán Pérez			
HALLAZGO # 1			



TELF: 0992317669

EGDA LOOR Y ASOCIADOS
 ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA
 – COOP. NOGALES IZURIETA
 E-MAIL: egda_0204@hotmail.com

F3 EJ	PT # 11	PEE	2/3
CONDICIÓN:			
CARENCIA DE EVALUACIONES PERMANENTES A LOS FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD CRITERIO: Se debe evaluar permanentemente a los funcionarios, tal como lo describe la norma de control interno Gubernamental 200-02 Administración estratégica Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos requieren para su gestión, la implantación de un sistema de planificación que incluya la formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de un plan plurianual institucional y planes operativos anuales, que considerarán como base la función, misión y visión institucionales y que tendrán consistencia con los planes de gobierno y los lineamientos del organismo técnico de planificación. CAUSA: Existe desconocimiento de las debilidades y capacidades del personal al no existir evaluaciones EFFECTO: La falta de evaluaciones no permite determinar las falencias del personal en la entidad. CONCLUSIÓN: Necesidad de evaluaciones permanente a funcionarios. DETERMINACION: Realizar cronograma de evaluaciones a los funcionarios incluidos en los planes operativos del Registro de la Propiedad, acorde a lo emitido por la Norma 200 -02			
Elaborado por:	Egda María Loor Cevallos	Fecha:	07-07-14
Revisado por:	CPA. Margarita Ullón Pérez, MCA	Fecha:	07-07-14



TELF: 0992317669

EGDA LOOR Y ASOCIADOS
ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA
– COOP. NOGALES IZURIETA
E-MAIL: egda_0204@hotmail.com

F3 EJ	PT # 11	PEE	3/3
HALLAZGO #2			
CONDICIÓN:			
INSUFICIENTES TALLERES DE CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN AL USUARIO			
CRITERIO: Se debe evaluar permanentemente a los funcionarios, tal como lo describe la norma de control interno Gubernamental 200-06 Competencia profesional . Los directivos de la entidad, especificarán en los requerimientos de personal, el nivel de competencias necesario para los distintos puestos y tareas a desarrollarse en las áreas correspondientes. Así mismo, los programas de capacitación estarán dirigidos a mantener los niveles de competencia requeridos.			
CAUSA: Escasos talleres de capacitación a funcionarios			
EFFECTO: La carencia de capacitación incide directamente en el rendimiento laboral del funcionario.			
CONCLUSIÓN: Se necesita capacitar permanentemente al funcionario a fin de lograr mayor eficacia en el puesto.			
DETERMINACION: Incluir dentro del plan operativo anual el tipo y número de capacitaciones a fin de cubrir las deficiencias encontradas, puesto que la competencia incluye el conocimiento y habilidades necesarias para ayudar a asegurar una actuación ordenada, ética, eficaz y eficiente, al igual que un buen entendimiento de las responsabilidades individuales relacionadas con el control interno.			
Elaborado por:	Egda María Loor Cevallos	Fecha:	07-07-14
Revisado por:	CPA. Margarita Ullón Pérez, MCA	Fecha:	07-07-14

HALLAZGO # 3

CONDICIÓN:

BAJA EFICIENCIA Y EFICACIA EN LOS PROCESOS DE SERVICIOS AL USUARIO

CRITERIO: Se debe evaluar permanentemente a los funcionarios, tal como lo describe la **norma de control interno** Gubernamental 200-03 Políticas y prácticas de talento humano El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio.

CAUSA: Baja eficacia en los procesos

EFFECTO: La baja eficacia en los procesos de atención al usuario incide en la satisfacción de la ciudadanía por el servicio ofertado.

CONCLUSIÓN: Se requiere incrementar los deficientes índices encontrados.

DETERMINACION: Mejorar los índices mediante verdadera gestión por parte de la máxima autoridad de la entidad, tal como lo expresa la norma 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.

Elaborado por:	Egda María Loor Cevallos	Fecha:	07-07-14
Revisado por:	CPA. Margarita Ullón Pérez, MCA	Fecha:	07-07-14

4.1.4. Emisión de Informe de auditoría



TELF: 0992317669

EGDA LOOR Y ASOCIADOS
ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA
– COOP. NOGALES IZURIETA
E-MAIL: egda_0204@hotmail.com

Carta de presentación

Dr. Marcelo Guerrero

JEFE DEL REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL
GAD SAN JACINTO DE BUENA FE

Ciudad.

24 de noviembre del 2014

Se ha efectuado una auditoría de gestión y su relación con la optimización de los servicios del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del G.A.D. San Jacinto de Buena Fe 2012-2013”

La auditoría fue efectuada de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría, Normas de control interno Gubernamental, Código Orgánico de Ordenamiento Territorial. La auditoría comprende la verificación de la optimización de los servicios del Registro de la Propiedad, de la evidencia que respalda los resultados encontrados; incluye también la evaluación del control interno mediante el Sistema COSO, incluido sus componentes y subcomponentes.

Responsabilidad de la Administración por la información brindada

El Jefe del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil, es el comprometido en brindar toda la información necesaria para llevar a cabo la investigación, aduciendo que es en bien de la entidad, mediante la selección y aplicación de políticas apropiadas acorde a la normativa legal vigente.

Responsabilidad del Auditor

De acuerdo a la NIA 200 “Responsabilidad del auditor” la responsabilidad es emitir una opinión sobre el cumplimiento de la normativa que rige a la entidad.

En la auditoría, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones constantes en el presente informe.



TELF: 0992317669

EGDA LOOR Y ASOCIADOS
ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA
– COOP. NOGALES IZURIETA
E-MAIL: egda_0204@hotmail.com

F4 EI	PT # 12	PEE	1/5
--------------	----------------	------------	------------

Esta información es únicamente para conocimiento y uso de la administración de del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil, y no debe ser utilizado con otro propósito.

Asimismo se agradece la colaboración y honestidad del departamento evaluado para la realización de esta auditoría.

Atentamente

Egda María Loor Cevallos

Gerente Propietaria de la empresa auditora LOOR & ASOCIADOS



TELF: 0992317669

EGDA LOOR Y ASOCIADOS
ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA
 – COOP. NOGALES IZURIETA
 E-MAIL: egda_0204@hotmail.com

F4 EI	PT # 12	PEE	2/5
INFORME DE AUDITORÍA			
MOTIVOS Para el desarrollo del proyecto de investigación se ha establecido realizar la auditoría de gestión y su relación con la optimización de los servicios del registro municipal de la propiedad y mercantil del GAD San Jacinto de Buena Fe. 2012 - 2013. OBJETIVOS GENERAL Ejecutar una Auditoría de Gestión y su relación con la optimización de los servicios del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del G.A.D.M San Jacinto de Buena Fe 2012-2013. ESPECÍFICOS • Realizar un diagnóstico de los servicios que presta la institución y el cumplimiento. • Medir el nivel de confianza en base al funcionamiento del sistema de Control Interno. • Analizar los procesos de eficacia, eficiencia y efectividad en la gestión de servicios de la institución. • Emitir un Informe de Auditoría con las respectivas recomendaciones a los Administradores de la entidad. ALCANCE La auditoría de gestión se enfocará en la optimización de los servicios del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil con tiempo de realización de 30 días laborables.			
Elaborado por:	Egda María Loor Cevallos	Fecha:	07-07-14
Revisado por:	CPA. Margarita Ullón Pérez, MCA	Fecha:	07-07-14

F4 EI	PT # 12	PEE	3/5
INFORME DE AUDITORÍA			
DISPOSICIONES LEGALES • Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas NAGA's • Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado • COOTAD			
HALLAZGOS 1.- CARENCIA DE EVALUACIONES PERMANENTES A LOS FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD CRITERIO: Se debe evaluar permanentemente a los funcionarios, tal como lo describe la norma de control interno Gubernamental 200-02 Administración estratégica Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos requieren para su gestión, la implantación de un sistema de planificación que incluya la formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de un plan plurianual institucional y planes operativos anuales, que considerarán como base la función, misión y visión institucionales y que tendrán consistencia con los planes de gobierno y los lineamientos del organismo técnico de planificación. CAUSA: Existe desconocimiento de las debilidades y capacidades del personal al no existir evaluaciones EFFECTO: La falta de evaluaciones no permite determinar las falencias del personal en la entidad. CONCLUSIÓN: Necesidad de evaluaciones permanente a funcionarios. DETERMINACION: Realizar cronograma de evaluaciones a los funcionarios incluidos en los planes operativos del Registro de la Propiedad, acorde a lo emitido por la Norma 200 -02			
Elaborado por:	Egda María Loor Cevallos	Fecha:	07-07-14
Revisado por:	CPA. Margarita Ullón Pérez, MCA	Fecha:	07-07-14

F4 EI	PT # 12	PEE	4/5
INFORME DE AUDITORÍA			
2.- INSUFICIENTES TALLERES DE CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN AL USUARIO CRITERIO: Se debe evaluar permanentemente a los funcionarios, tal como lo describe la norma de control interno Gubernamental 200-06 Competencia profesional. Los directivos de la entidad, especificarán en los requerimientos de personal, el nivel de competencias necesario para los distintos puestos y tareas a desarrollarse en las áreas correspondientes. Así mismo, los programas de capacitación estarán dirigidos a mantener los niveles de competencia requeridos. CAUSA: Escasos talleres de capacitación a funcionarios EFFECTO: La carencia de capacitación incide directamente en el rendimiento laboral del funcionario. CONCLUSIÓN: Se necesita capacitar permanentemente al funcionario a fin de lograr mayor eficacia en el puesto. DETERMINACION: Incluir dentro del plan operativo anual el tipo y número de capacitaciones a fin de cubrir las deficiencias encontradas, puesto que la competencia incluye el conocimiento y habilidades necesarias para ayudar a asegurar una actuación ordenada, ética, eficaz y eficiente, al igual que un buen entendimiento de las responsabilidades individuales relacionadas con el control interno.			
Elaborado por:	Egda María Loor Cevallos	Fecha:	07-07-14
Revisado por:	CPA. Margarita Ullón Pérez, MCA	Fecha:	07-07-14

INFORME DE AUDITORÍA

3.- BAJA EFICIENCIA Y EFICACIA EN LOS PROCESOS DE SERVICIOS AL USUARIO

CRITERIO: Se debe evaluar permanentemente a los funcionarios, tal como lo describe la **norma de control interno** Gubernamental 200-03 Políticas y prácticas de talento humano El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio.

CAUSA: Baja eficacia en los procesos

EFFECTO: La baja eficacia en los procesos de atención al usuario incide en la satisfacción de la ciudadanía por el servicio ofertado.

CONCLUSIÓN: Se requiere incrementar los deficientes índices encontrados.

DETERMINACION: Mejorar los índices mediante verdadera gestión por parte de la máxima autoridad de la entidad, tal como lo expresa la norma 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.

Atentamente

Egda María Loor Cevallos

Gerente Propietaria de la empresa auditora LOOR & ASOCIADOS

Elaborado por:	Egda María Loor Cevallos	Fecha:	07-07-14
Revisado por:	CPA. Margarita Ullón Pérez, MCA	Fecha:	07-07-14

4.2. Aprobación y desaprobación de las Hipótesis

HIPÓTESIS		TEORÍA	RESULTADOS	ANÁLISIS
GENERAL	ESPECÍFICAS			
La gestión que se involucran en la actividad registral bajo examen opera de manera eficiente y efectiva.	El Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del G.A.D.M San Jacinto de Buena cumple con los servicios establecidos.	El Registro de la Propiedad es una Unidad Especial del Municipio con autonomía administrativa, financiera y funcional se encarga de los servicios de inscripción y certificación de los inmuebles ubicados en el cantón.	Se revisó los procedimientos que se llevan a cabo en el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del G.A.D.M San Jacinto de Buena, estableciéndose que cumple con las disposiciones legales para lo cual fue creado, es decir realiza servicios de inscripción y certificaciones de bienes inmuebles	En esta hipótesis se pudo comprobar que el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del G.A.D.M San Jacinto de Buena cumple sus funciones por lo cual queda comprobada la hipótesis
	El sistema de control interno de los procesos presenta riesgos.	El sistema de control permite la revisión minuciosa de los procedimientos y controles en una entidad.	El control interno que el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del G.A.D.M San Jacinto de Buena garantiza el cumplimiento eficiente de sus servicios, pues se determinó un riesgo de auditoría de 0.525%, considerado como bajo para una auditoría.	En la hipótesis dos se concluye que el sistema de control interno el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del G.A.D.M San Jacinto de Buena Fe es buena.
	La gestión del registro municipal de la propiedad y mercantil del G.A.D.M San Jacinto de Buena es eficaz y eficiente en sus procesos.	La gestión la asunción y ejercicio de responsabilidades sobre un proceso (es decir, sobre un conjunto de actividades) que incluye la planificación, control y dirección	Se estableció que existe deficiencias en los procesos de gestión, por cuanto no cumple los parámetros establecidos en calidad de eficacia y eficiencia en los servicios que brinda	Se rechaza la hipótesis, ya que resulto con deficiencia en los parámetros evaluados
	El informe de Auditor Independiente ayudará a la toma de decisiones a los Administradores del registro municipal de la propiedad y mercantil del G.A.D.M San Jacinto de Buena.	En auditoría la fase final corresponde a la emisión de un informe con las debidas conclusiones y hallazgos de lo encontrado en el proceso investigativo	El informe de auditoría permitirá verificar las irregularidades o incumplimiento de los procesos.	La hipótesis 4 es aceptada porque ayudará a la toma de decisiones

4.3. Discusión

Se revisó los procedimientos que se llevan a cabo en el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del G.A.D.M San Jacinto de Buena, estableciéndose que cumple con las disposiciones legales para lo cual fue creado, es decir realiza servicios de inscripción y certificaciones de bienes inmuebles **(García, 2013)**. “La Auditoria de Gestión es definida como un examen sistemático y evaluación profesional independientes de las actividades realizadas en la entidad programas, proyectos u operación con el fin de determinar su grado de eficiencia, eficacia, economía, equidad, calidad e impacto y por medio de las recomendaciones que al efecto se formulen, promover la correcta administración de los recursos.”

El control interno que el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del G.A.D.M San Jacinto de Buena posee garantiza el cumplimiento eficiente de sus servicios, pues se determinó un riesgo de auditoría de 0.525%, considerado como bajo para una auditoría. **(Chacón, 2001)**. “El control interno comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia.

Se estableció que existen deficiencias en los procesos de gestión, por cuanto no cumple los parámetros establecidos en calidad de eficacia y eficiencia en los servicios que brinda **(definicion.de/gestion/, 2008)**. Del latín *gestiō*, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Se revisó los procedimientos que se llevan a cabo en el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del G.A.D.M San Jacinto de Buena, estableciéndose que cumple con las disposiciones legales para lo cual fue creado, es decir realiza servicios de inscripción y certificaciones de bienes inmuebles
- El control interno que el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del G.A.D.M San Jacinto de Buena posee garantiza el cumplimiento eficiente de sus servicios, pues se determinó un riesgo de auditoría de 0.525%, considerado como bajo para una auditoría.
- Se estableció que existe deficiencias en los procesos de gestión, por cuanto no cumple los parámetros establecidos en calidad de eficacia y eficiencia en los servicios que brinda
- El informe de auditoría permitirá verificar las irregularidades o incumplimiento de los procesos.

5.2. Recomendaciones

- Seguir los procedimientos apegados a las disposiciones legales que rigen a la entidad pública a fin de ofrecer servicios idóneos.
- Reducir el riesgo de auditoría, ya que las entidades públicas son vistas como sinónimo de eficiencia y efectividad.
- Mejorar las deficiencias en los procesos de gestión, brindando servicios de calidad a la ciudadanía
- Tomar en consideración el informe de auditoría emitido para la mejora de los procesos en la institución

CAPÍTULO VI

BIBLIOGRAFÍA

6.1. Revisión literaria

- AICPA. (2010). *Clasificación de Normas y procedimientos de Auditoría, SAS 1, Declaraciones sobre Normas de Auditoria* .
- Arenas, J. (2009). *Auditoría un enfoque integral, sexta edición*. Madrid: Editorial Pearson Educación.
- Arenas, P. (2012). *Introducción a la Auditoría Financiera "Teoría y Casos Prácticos"*.
- Argandoña, M. (2010). *Control interno y administración de riesgos en la gestión pública* . EDICIÓN 2010.
- Bielsa, R. (2009). *Derecho Administartivo*. Buenos Aires: Tomo I Sexta Edición La Ley Sociedad Anónima editora E Impresora.
- Blanco, Y. (2008). *Auditoría Integral. Normas y procedimientos*. Madrid: Roesga.
- Chiavendo, I. (2010). *Introducción a la teoría de la administración* . McGraw-Hill/Interamericana, 2010.
- Código de ética del auditor gubernamental. Contraloría General del Estado* . (2008). Obtenido de Contraloría General del Estado Web site : <http://ai.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/07/Acuerdo-039-CG-3-Acuerdo-NCI.pdf>
- Córdova, M. (Septiembre de 2009). *Manual de auditoría de gestión para REXA Asociados Cobranzas*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Correa, H. (Martes de Junio de 2010). *Federación de Contadores Públicos de Colombia*. Obtenido de FEDECORP. ORG. web site: <http://www.fedecop.org/Carta%20Fedecop%203%20Auditoria%20de%20OGestion.pdf>

- Débora, B., & Marchand, M. (2009). *Responsabilidad de las Empresas Prestadas de Servicios Públicos*. Argentina.
- Definición.de. (12 de Enero de 2009). *Definición.de*. Obtenido de Definición.de web site: <http://www.definicion.de.com>
- Estado, E. (2012). *Manual de Auditoria Financiera* . Contraloría General del Estado, 2012.
- Estado, E. C. (2012). *Manual de Auditoria financiera* . Contraloría General del Estado, 2012.
- Estado, E. C. (2012). *Manual de auditoría financiera* . Contraloría General del Estado, 2012.
- Estupiñán, R. (2011). *Control Interno y Fraudes* .
- Fantova, F. (2009). *Manual para la gestión de la intervención social. Políticas, organizaciones y sistemas para la acción*. Madrid: Editorial CCS.
- González, J. R. (2009). *Auditoria Interna Integral: Administrativa, Operacional y Financiera*. International Thomson, 2009.
- Gordillo, A. (2010). *Tratado de Derecho Administrativo* . Buenos Aires : Cap.VI.
- Gordillo, A. (2010). *Tratado de Derecho Administrativo* . Buenos Aires .
- Maldonado, M. (2009). *Auditoría de Gestión, Tercera Edición*. Quito.
- Meigs, W. (2009). *Principios de Auditoría*. México: Editorial Diana.
- Mora, A. (2008). *"Riesgo" DICCIONARIO DE CONTABILIDAD, AUDITORÍA Y CONTROL DE GESTIÓN*. Madrid: Editorial Ecobook.
- Rubio, L. (2003). *Seminario Internacional Asociación Público Privada para la `Provisión de Servicios de Infraestructura" Conceptualización y formas de finaciamiento"* . Río de Janeiro .

- Santilla, R. (2009). *Auditoría Santillana I*. México : Ediciones contables administrativas y fiscales .
- Santillana, R. (2009). *Auditoría Interna Integral: Administrativa, Operacional y Financiera*. International Thomson, 2009.
- ULP.EDU.AR. (12 de enero de 2009). *Contenidos digitales* . Obtenido de Contenidosdigitales.ulp.edu.ar:
http://contenidosdigitales.ulp.edu.ar/exe/teoria_y_gestion2/anlisis_foda.html
- Villegas, B. (2010). *Derecho Administartivo* . Buenos Aires : Tomo III.
- Vizcarra, M. (2010). *Auditoría Financiera* .
- Whittington, O. y. (2011). *Auditoria un enfoque integral* . Irwin Mc. Graw Hill. Pp. 252-274-276. 12 ava edición .
- Whittington, R. (2011). *Auditoría un Enfoque Integral*. Edición Decimocuarta .
- Williams, L. (2009). *Auditoría administrativa, Evaluación de los métodos y eficiencia administrativa*. México: Ediciones Diana.

CAPÍTULO VII

ANEXOS

Anexo 1. Formato de control interno para el jefe Registro de la Propiedad y Mercantil del GAD Municipal de San Jacinto de Buena Fe.

Componente: Ambiente de control

 EGDA LOOR Y ASOCIADOS ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA		REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL GAD SAN JACINTO DE BUENA FE Avenida siete de Agosto y Víctor Juez Buena Fe – Los Ríos				
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA		PT	CT	COMENTARIO
		SI	NO			
1	¿Cumple y hace cumplir las leyes y más disposiciones legales?					
2	¿Se cumple con la carga horaria?					
3	¿Existe comunicación permanente con los funcionarios para evitar acciones de trámites?					
4	Al iniciar el período nuevo usted realiza la planificación anual					
5	¿Les realizan evaluaciones permanentes?					
6	¿Posee un título profesional acorde a su nombramiento y función que desempeña?					
7	Se ha efectuado talleres de capacitación de acuerdo a su área					
8	¿Conocen la misión, visión, objetivos de la institución?					
9	¿Mantiene buenas relaciones con las autoridades, demás funcionarios, personal de servicio y usuarios?					
10	Realiza sus actividades de forma eficiente					
	TOTAL					

Componente: Evaluación de riesgos

EGDA LOOR Y ASOCIADOS  ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA		REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL GAD SAN JACINTO DE BUENA FE Avenida siete de Agosto y Víctor Juez Buena Fe – Los Ríos				
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA		PT	CT	COMENTARIO
		SI	NO			
1	¿Prepara sus labores con anterioridad para los usuarios?					
2	¿Los trámites son supervisados permanentemente?					
3	¿Luego de revisar los trámites comenta con los demás funcionarios a su cargo de los aciertos y errores?					
4	¿Cuenta la institución con indicadores que permitan medir resultados y evaluar la gestión en términos de eficiencia, eficacia y economía?					
5	¿La institución está cumpliendo con los objetivos para lo cual fue creada?					
6	¿Existe una evaluación permanente al personal que labora en esta área?					
7	¿Los miembros de la institución poseen un título profesional acorde a su nombramiento y función que desempeña?					
TOTAL						

Componente: Actividades de control

EGDA LOOR Y ASOCIADOS  ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA		REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL GAD SAN JACINTO DE BUENA FE Avenida siete de Agosto y Víctor Juez Buena Fe – Los Ríos				
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA		PT	CT	COMENTARIO
		SI	NO			
1	¿Se controla la asistencia y permanencia del personal?					
2	¿Se ha efectuado talleres de capacitaciones para el personal					
3	¿Conocen la misión, visión, objetivos de la institución?					
4	Brinda asesoría para asuntos técnicos y administrativos					
5	Se motiva al personal para que se cumpla con los objetivos					
6	¿Se revisa los trámites realizados en el mes?					
7	¿Se entrega informe o reportes de novedades en las labores diarias?					
8	¿Existe medidas de control para salvaguardas los documentos importantes?					
	TOTAL					

Componente: Información y comunicación

EGDA LOOR Y ASOCIADOS  ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA		REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL GAD SAN JACINTO DE BUENA FE Avenida siete de Agosto y Víctor Juez Buena Fe – Los Ríos				
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA		PT	CT	COMENTARIO
		SI	NO			
1	¿Están determinados los equipos tecnológicos y no tecnológicos con que cuenta la institución?					
2	¿Se tiene en consideración en el proceso de contratación del personal, la calidad de los servicios a brindar?					
3	¿Se cuenta y cumplen con el plan de					
4	¿Se lleve a cabo el proceso de Análisis del servicio brindado?					
5	¿Se cumplan las acciones correctivas y preventivas para mejorar el servicio?					
6	¿Existe mecanismos para controlar el desempeño de los procesos dentro del Registro de la propiedad?					
	TOTAL					

Componente: Supervisión y monitoreo

EGDA LOOR Y ASOCIADOS  ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA		REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL GAD SAN JACINTO DE BUENA FE Avenida siete de Agosto y Víctor Juez Buena Fe – Los Ríos				
N°	PREGUNTAS	RESPUESTA		PT	CT	COMENTARIO
		SI	NO			
1	¿Cuenta con el material de apoyo adecuado para el desarrollo de sus funciones?					
2	¿Se ha realizado auditorías de gestión?					
3	¿Existe rotación de funciones?					
4	¿Se elaboran y utilizan presupuestos?					
5	¿Existen procedimientos a seguir para la notificación o aviso anticipado al usuario trámites realizados?					
6	¿Se proporciona recursos para aumentar la satisfacción al cliente?					
7	¿Se controla que todo el personal tenga las competencias necesarias para gestionar su trabajo?					
8	¿Se suministra un informe semanal de los trámites realizados?					
	TOTAL					

Anexo 2. Formato de encuesta para funcionarios del Registro de la Propiedad y Mercantil del GAD Municipal de San Jacinto de Buena Fe.

EGDA LOOR Y ASOCIADOS  ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA	REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL GAD SAN JACINTO DE BUENA FE Avenida siete de Agosto y Víctor Juez Buena Fe – Los Ríos
--	--

1.- ¿De acuerdo al cargo que desempeña dentro de la institución conoce detalladamente sus funciones a desempeñar?

Si ☐
No ☐

2.- ¿El clima laboral es favorable para el desarrollo de las actividades del Registro de la Propiedad?

Si ☐
No ☐

3.- ¿Cree usted que el Registro de la Propiedad cuenta con tecnología actual?

Si ☐
No ☐

4.- ¿Existe un estricto cumplimiento de las tareas planificadas mensualmente?

De acuerdo ☐
En desacuerdo ☐

5.- ¿La institución cuenta con un adecuado sistema de comunicación interno oportuno?

Siempre ☐
A veces ☐
Nunca ☐

6.- ¿El usuario es atendido oportunamente con calidad y calidez?

Calidad		Calidez	
Menor tiempo espera	☐	Amabilidad en el trato	☐
Mayor rapidez en trámites	☐	Cordialidad	☐
Menor solución a los problemas	☐	Gentileza	☐

7.- ¿Existe reclamos por el servicio brindado?

Siempre	☐
Rara vez	☐
Nunca	☐

8.- ¿Del siguiente listado seleccione los reclamos más usuales?

Excesivo tiempo de espera	☐
Menor solución de problemas	☐
Lentitud de trámite	☐

9.- ¿Es capacitado en atención al cliente?

Siempre	☐
Rara vez	☐
Nunca	☐

10.- Si se realizan capacitaciones ¿Con que frecuencia se da?

Mensualmente	☐
Trimestralmente	☐
Semanalmente	☐
Anualmente	☐

Anexo 3. Formato de encuesta para usuarios del Registro de la Propiedad y Mercantil del GAD Municipal de San Jacinto de Buena Fe.

EGDA LOOR Y ASOCIADOS  ASESORÍA CONTABLE Y TRIBUTARIA	REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL GAD SAN JACINTO DE BUENA FE Avenida siete de Agosto y Víctor Juez Buena Fe – Los Ríos
--	---

1. ¿Cómo considera usted el manejo administrativo del Registro de la Propiedad y Mercantil del GAD Municipal de San Jacinto de Buena Fe?

MUY BUENA

BUENA

MALA

2. ¿Según usted, el Registro de la Propiedad y Mercantil dispone de un sistema de control que satisfaga las necesidades de la entidad?

De acuerdo ☐

En desacuerdo ☐

3. ¿Cómo considera usted la infraestructura del Registro de la Propiedad y Mercantil?

MUY BUENA

BUENA

MALA

NINGUNA. Porque

4. ¿Cómo considera usted el manejo económico de la institución?

MUY BUENA

BUENA

MALA

NINGUNA. Porqué ☐

5. ¿Mantiene la institución un control completo en el aspecto administrativo referente al servicio al usuario?

De acuerdo ☐

En desacuerdo ☐

6. ¿Cómo fue atendido con su trámite?

Excelente ☐

No le gustó ☐

Por

qué: _____

7. ¿Existe una buena atención el aparte del personal e infraestructura hacia los usuarios?

De acuerdo ☐

En desacuerdo ☐

8. ¿Cómo considera usted la política de la institución respecto al control administrativo de la misma?

MUY BUENA

BUENA

MALA

☐
☐
☐

9. ¿Cree Usted que es necesaria una auditoria en el Registro de la Propiedad y Mercantil del GAD Municipal de San Jacinto de Buena Fe?

De acuerdo ☐

En desacuerdo ☐

10. ¿Cree usted que los resultados de una auditoría interna beneficien a quienes formen parte de la institución?

De acuerdo ☐

En desacuerdo ☐

11. ¿Qué sugerencia le haría al Registrador de la Propiedad y Mercantil del GAD Municipal de San Jacinto de Buena Fe?

Anexo 4. Fotos de la investigación



Entrevista al señor registrador Dr. Marcelo Guerrero su función es firmar todos los documentos y es Director del Registro.

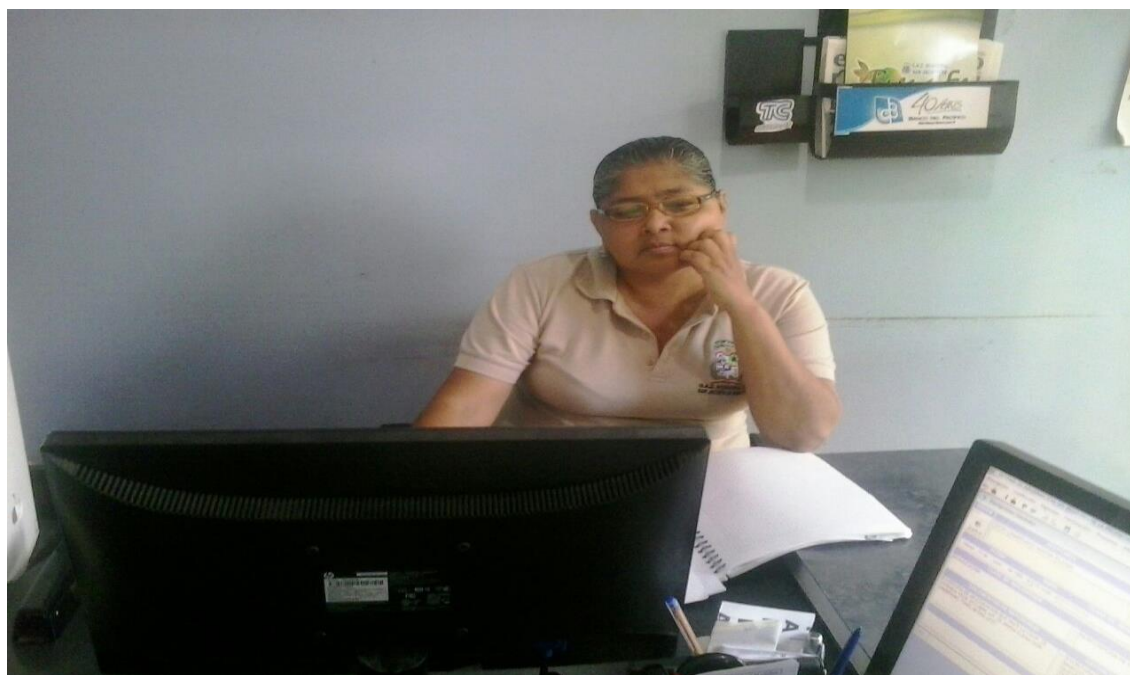
Entrevista a la Srta. Grisela Arteaga Burgos su función es foliar, arreglar libros para empastar y archivo cronológico. Profesional 3



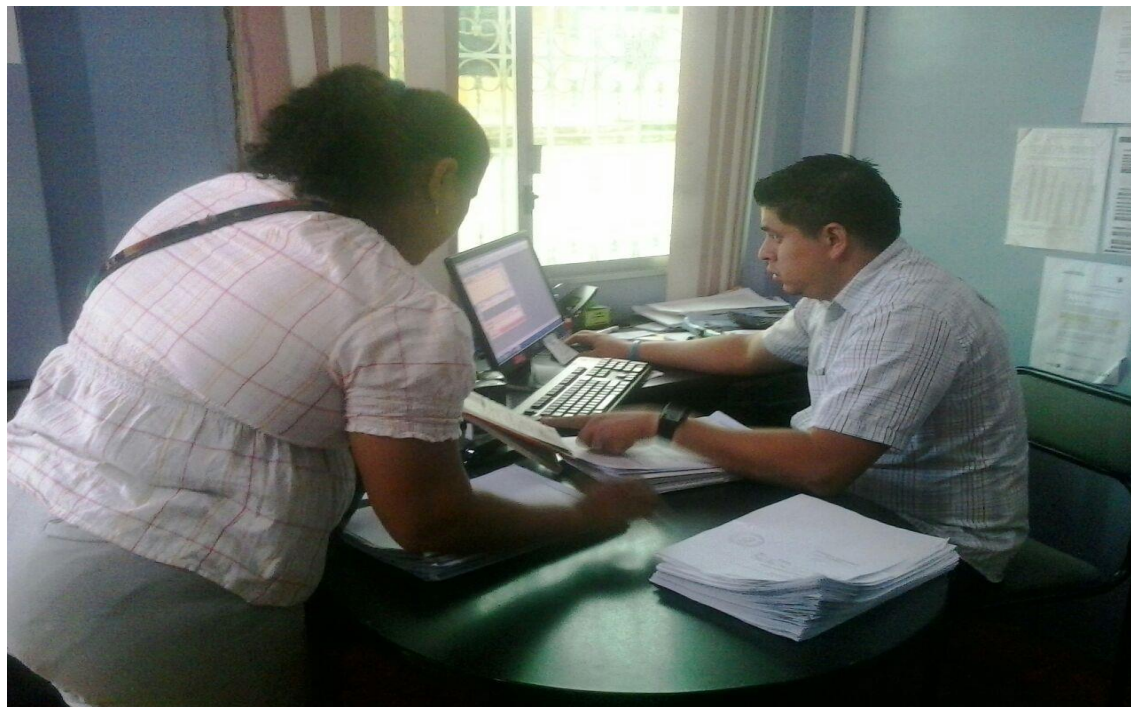
Entrevista a Vitalia toscano Mendoza su función es realizar los certificados y revisar escrituras. Asistente técnico 3 abogado profesional.



Entrevista a Jefferson Nevárez Jiménez su función es de confrontaciones y encargado de libros.



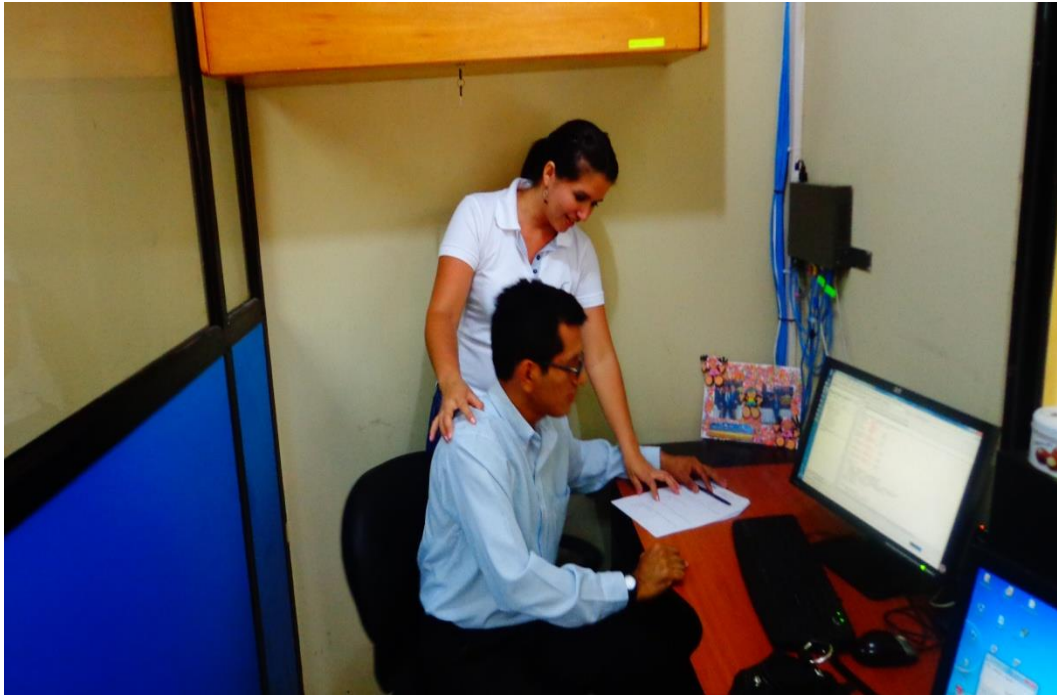
Entrevista a la Sra. Digna Espinoza Carriel su función es hacer inscripción tanta de propiedades y mercantil.



Entrevista a Alberto Arteaga Zambrano su función es de recepción y elaboración de documentos atención al público.

Entrevista a los usuarios





Anexo 5. Solicitud de permiso para la investigación

Buena fe, Martes 5 de Noviembre del 2013.

Dr.

Marcelo Guerrero Montesdeoca.

REGISTRADOR DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL GADM. SAN
JACINTO DE BUENA FE

Presente.

En su despacho:

Mediante la presente me dirijo a Uds. Para solicitarle se me autorice el permiso respectivo para realizar mi tema de tesis **(AUDITORIA DE GESTION Y SU RELACION CON LA OPTIMIZACION DE LOS SERVICIOS DEL REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL GADM SAN JACINTO DE BUENA FE 2012-2013)** previo a la sustentación de Ingeniera en CPA, de la Universidad Técnica estatal de Quevedo.

Esperando que su atención a la presente sea favorable, reitero mis agradecimientos.

Atentamente:


Egdá Loor Cevallos.
Egresada.



OK.
Recibido
5 - Noviembre 2013
15400

Anexo 6. Certificado de aprobación para la investigación



REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTON BUENA FE

Buena fe, viernes 8 de noviembre del 2013.

Sra.
Egda Loor Cevallos
Presente.

De mi consideración:

En atención a su requerimiento mediante el cual solicita autorización de mi parte para realizar su tema de tesis de grado, (**AUDITORIA DE GESTION Y SU RELACION CON LA OPTIMIZACION DE LOS SERVICIOS DEL REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL GADM SAN JACINTO DE BUENA FE 2012-2013**), autorizo a usted el inicio del mismo otorgándole todas las facilidades del caso para su realización

Atentamente,


Dr. Marcelo Guerrero Montesdeoca
REGISTRADOR MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD
DEL CANTÓN BUENA FE.
Cc: Archivo



Anexo 7. Certificado de culminación de la investigación



REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTON BUENA FE

Oficio No.001B-RMPMSJBF

Buena Fe, 16 de Octubre del 2014

CPA.

Margarita Ullón Pérez

Docente de la UTEQ

Presente.-

De mi consideración:

Pongo en su conocimiento que en este Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil de San Jacinto de Buena Fe, la Sra. Egda Loor Cevallos, con cédula de ciudadanía No. 1205595661, estudiante de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo de la carrera Cpa, previo a la obtención de su título, ha elaborado su plan de tesis de investigación, tema : **(AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON LA OPTIMIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL GAD MUNICIPAL DE SAN JACINTO DE BUENA FE 2012 -2013).**

Particular que pongo en su conocimiento, para los fines administrativos y legales pertinentes.


Dr. Marcelo Guerrero Montesdeoca
REGISTRADOR MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD
Y MERCANTIL DEL CANTÓN BUENA FE



Anexo 8. Formato de evaluación según MRL para funcionarios públicos

		FORMULARIO GADMSJDBF-EVAL-01			
FORMULARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS PARA USO DEL JEFE INMEDIATO (REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DE SAN JACINTO DE BUENA FE)					
DATOS DEL SERVIDOR:					
Apellidos y Nombres del Servidor (Evaluado):		ARTEAGA BURGOS GLADYS GRICEL			
Denominación del Puesto que Desempeña:		ASISTENTE ADMINISTRATIVA			
Título o profesión:		CPA			
Apellidos y Nombre del jefe Inmediato o superior inmediato (Evaluador):		DR. MARCELO GUERRERO			
Periodo de Evaluación (dd/mm/aaaa):		Desde: 01/01/2012	Hasta: 30/06/2012		
EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PUESTO					
INDICADORES DE GESTIÓN DEL PUESTO:		# Actividades: 4	Factor: 60%		
Descripción de Actividades	Indicador	Meta del Período Evaluado (número)	Cumplidos	% de Cumplimiento	Nivel de Cumplimiento
EMISION DE ORDENES DE CERTIFICADOS E INSCRIPCIONES	# DE EMISIONES REALIZADAS/# DE EMISIONES PLANIFICADAS	750	750	100	5
INGRESO AL SISTEMA DE CERTIFICADOS DE PROPIEDADES	# DE CERTIFICACIONES REALIZADAS/# DE CERTIFICACIONES PLANIFICADAS	240	240	100	5
ELABORACION DE CERTIFICADOS DE NO POSEER BIENES	# DE CERTIFICACIONES REALIZADAS/# DE CERTIFICACIONES PLANIFICADAS	600	600	100	5
ELABORACION DE INFORMES ECONOMICOS DIARIOS	# DE INFORMES REALIZADOS/# DE INFORMES PLANIFICADOS	120	120	100	5
¿ A más del cumplimiento de la totalidad de metas y objetivos se adelantó y cumplió con objetivos y metas previstas para el siguiente período de evaluación ?		APLICA EL + 4 %		% DE AUMENTO	
		SI		0	
Total Actividades Esenciales:			60%		
CONOCIMIENTOS		# Conocimientos: 3	Factor: 8%		Nivel de Conocimiento
LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE DATOS PUBLICOS				Regular	
CÓDIGO CIVIL				Regular	
COOTAD				Regular	
Total Conocimientos:			3,2%		
COMPETENCIAS TÉCNICAS DEL PUESTO		# Competencias: 1	Factor: 8%		Nivel de Desarrollo
DESTREZAS	Relevancia	Comportamiento Observable			
Identificación de problemas	Media	Identifica los problemas en la entrega de los productos o servicios que genera la unidad o proceso		Medianamente Desarrollada	
Total Competencias Técnicas del Puesto :			4,8%		
COMPETENCIAS UNIVERSALES		# Competencias: 6	Factor: 8%		
ESTOS CAMPOS DEBEN SER LLENADOS OBLIGATORIAMENTE :					
DESTREZA	Relevancia	Comportamiento Observable		Frecuencia de Aplicación	
APRENDIZAJE CONTINUO	Media	Mantiene su formación técnica. Realiza un gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos.		Alguna vez	
CONOCIMIENTOS DEL ENTORNO ORGANIZACIONAL	Baja	Utiliza las normas, la cadena de mando y los procedimientos establecidos para cumplir con sus		Alguna vez	

		responsabilidades. Responde a los requerimientos explícitos.	
RELACIONES HUMANAS	Baja	Entabla relaciones a nivel laboral. Inicia y mantiene relaciones sociales con compañeros, usuarios y proveedores.	Alguna vez
ACTITUD AL CAMBIO	Media	Modifica su comportamiento para adaptarse a la situación o a las personas. Decide qué hacer en función de la situación.	Alguna vez
ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS	Media	Modifica los métodos de trabajo para conseguir mejoras. Actúa para lograr y superar niveles de desempeño y plazos establecidos.	Frecuentemente
ORIENTACIÓN DE SERVICIO	Media	Identifica las necesidades del usuario interno o externo	Frecuentemente
Total Competencias Universales:			5,3%
TRABAJO EN EQUIPO, INICIATIVA Y LIDERAZGO			
Factor: 16%			
DESCRIPCIÓN	RELEVANCIA	COMPORTAMIENTO OBSERVABLE	Frecuencia de Aplicación
TRABAJO EN EQUIPO	Media	Promueve la colaboración de los distintos integrantes del equipo. Valora sinceramente las ideas y experiencias de los demás	Frecuentemente
INICIATIVA	Media	Se adelanta y se prepara para los acontecimientos que pueden ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza problemas potenciales. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.	Frecuentemente
LLENAR EL CAMPO DE LIDERAZGO, SOLO PARA QUIENES TENGAN SERVIDORES SUBORDINADOS BAJO SU RESPONSABILIDAD DE GESTIÓN.			
LIDERAZGO			Alguna vez
Total Trabajo en Equipo, Iniciativa y Liderazgo:			10,6%
OBSERVACIONES DEL JEFE INMEDIATO (EN CASO DE QUE LAS TENGA):			
QUEJAS DEL CIUDADANO (PARA USO DE LAS UARHS) INFORMACIÓN PROVENIENTE DEL FORMULARIO EVAL-02			
Nombre de la persona que realiza la queja	DESCRIPCIÓN	No. DE FORMULARIO	APLICA DESCUENTO A LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
			% DE REDUCCIÓN
TOTAL:			0
RESULTADO DE LA EVALUACIÓN			
FACTORES DE EVALUACIÓN			CALIFICACIÓN ALCANZADA (%)
Indicadores de Gestión del puesto			60,0
Conocimientos			3,2
Competencias técnicas del puesto			4,8
Competencias Universales			5,3
Trabajo en equipo, Iniciativa y Liderazgo			10,6
Evaluación del ciudadano (-)			0,0
TOTAL EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO: 83,9			
MUY BUENO: DESEMPEÑO MEJOR A LO ESPERADO			
FUNCIONARIO (A) EVALUADOR (A)			
Fecha (dd/mm/aaaa):		02/10/2012	
CERTIFICO: Que he evaluado al (a la) servidor (a) acorde al procedimiento de la norma de Evaluación del Desempeño.			
FIRMA Evaluador o jefe Inmediato DR. MARCELO GUERRERO			