



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 Ingeniera en
Contabilidad y Auditoría

TEMA

“AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE CEDULACIÓN Y SU RELACIÓN
CON LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL REGISTRO CIVIL, CANTÓN EL
EMPALME, PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2012.”

AUTORA

MIRTHA MADELAINE PATIÑO MOREIRA

DIRECTORA DE TESIS

DRA. AIDA MARIBEL PALMA LEÓN. M.Sc.

QUEVEDO – ECUADOR

2014

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Mirtha Madelaine Patiño Moreira, 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.

SRA. MIRTHA MADELAINE PATIÑO MOREIRA
EGRESADA

CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA DE TESIS

La suscrita, Dra. Aida Maribel Palma León. M.Sc., Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la egresada, Sra. Mirtha Madelaine Patiño Moreira; previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, realizó la tesis de grado **“AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE CEDULACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL REGISTRO CIVIL, CANTÓN EL EMPALME, PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2012.”**, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

DRA. AIDA MARIBEL PALMA LEÓN. M.Sc.
DIRECTORA DE TESIS



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

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

APROBADO POR

Dra. Ángela Fresia Rizo Zamora. M.Sc.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. Enrique Narciso Intriago Zamora. M.Sc.

MIEMBRO DE TRIBUNAL

C.P.A. Rosa Marjorie Torres Briones. M.Sc.

MIEMBRO DE TRIBUNAL

QUEVEDO - ECUADOR

2014

AGRADECIMIENTO

A mi Señor, por concederme en cada amanecer la luz de la esperanza, sabiduría y amor.

A mis padres, por enseñarme a dar cada paso firme, por ser mi apoyo incondicional en todo momento.

A la Facultad de Ciencias Empresariales, Carrera Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, por permitirme ser parte de ella.

A mis maestros, quienes compartieron sus conocimientos para forjar día a día profesionales de éxitos.

A la Dra. Aida Maribel Palma León. M.Sc., directora de tesis, quien con su orientación, dedicación y conocimientos me ayudó en el transcurso de la elaboración del presente proyecto de investigación.

A los directivos del Registro Civil del Cantón El Empalme, quienes me proporcionaron la información necesaria para realizar la investigación en sus instalaciones.

Madelaine Patiño

DEDICATORIA

A mis Padres, en especial a mi Madre, que aunque ya que no está con nosotros, fue el motor y la razón de mi vida, para prepararme y ser una profesional.

A mi Hijo que es mi fuente de inspiración diaria para cumplir mis metas, para superar los obstáculos con la ayuda de DIOS y su gran AMOR.

A mis hermanos, quienes confiaron en mi capacidad de lograr mis metas propuestas.

Madelaine Patiño

DUBLIN CORE (ESQUEMA DE CODIFICACIÓN)

1.	Título/ Title	T	“AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE CEDULACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL REGISTRO CIVIL, CANTÓN EL EMPALME, PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2012.”
2.	Creador/Creator	C	Mirtha Madelaine Patiño Moreira
3.	Materia/Subject	M	Auditoría Operativa
4.	Descripción/Description	D	El desarrollo de esta auditoría operativa, tuvo como resultado, un riesgo inherente de 25 %, el riesgo de control, se estableció en un 28 %, finalmente se asumió un 15 % de riesgo de detección; la ponderación de estos riesgos, nos fijó un 1,05 % global como riesgo de auditoría. Se obtuvo un nivel de eficiencia se obtuvo un 22,06 %, mientras que la eficacia se estableció en un 77,94 %; todos estos cálculos permitieron obtener los informes, pertinentes al Control Interno y por otro lado al informe final de auditoría.
5.	Editor/Publisher	E	Facultad de Ciencias Empresariales; Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.
6.	Colaborador/Contributor	C	Dra. Aida Maribel Palma León. M.Sc.
7.	Fecha/Date	F	Lunes, 24 de marzo de 2014
8.	Tipo/Type	T	Proyecto de investigación.
9.	Formato/Format	F	Microsoft Office Word 2010
10.	Identificador/Identifier	I	https://biblioteca.uteq.edu.ec
11.	Fuente/Source	F	Bibliográfica. Trabajo de campo
12.	Lenguaje/Language	L	Español
13.	Relación/Relation	R	Ninguno
14.	Cobertura/Coverage	C	Servicio al cliente
15.	Derechos/Rights	N	Ninguno
16.	Audiencia/Audience	A	Proyecto de investigación

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	ii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS	iii
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
DUBLIN CORE (ESQUEMAS DE CODIFICACIÓN)	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv

CAPÍTULO I: MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Introducción	2
1.2 Problematización	4
1.2.1 Planteamiento del problema	4
1.2.1.1 Diagnóstico	5
1.2.1.2 Pronóstico	5
1.2.1.3 Control del pronóstico	5
1.2.2 Formulación del problema.....	6
1.2.3 Sistematización del problema	6
1.3 Justificación	7
1.4 Objetivos.....	8
1.4.1 Objetivo General	8
1.4.2 Objetivos Específicos.....	8
1.5 Hipótesis	8
1.5.1 Hipótesis General	8
1.5.2 Hipótesis Específicas.....	8
1.6 Variables.....	9
1.6.1 Variables independientes.....	9
1.6.2 Variables dependientes.....	9

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Fundamentación teórica	11
2.1.1 Evolución de la auditoría operativa	11
2.1.2 Auditoría operativa	11
2.1.3 Objetivo o propósito	11
2.1.4 Orientación.....	12
2.1.5 Medición.....	13
2.1.6 Metodología de la Auditoría operativa	13
2.1.7 Tipos de auditoría operativa.....	15
2.1.8 Productos y subproductos de la auditoría operativa	17
2.1.9 Criterios de la Auditoría operativa.....	17
2.1.10 Características de la Auditoría operativa	18
2.1.11 La auditoría y el control de la entidad	19
2.1.12 Herramientas de la Auditoría operativa.....	19
2.1.13 Técnicas, procedimientos y programa de auditoría	22
2.1.14 Administración de la auditoría operativa	24
2.1.15 Fases de la auditoría.....	24
2.1.16 Control Interno	26
2.1.17 Evaluación del riesgo	26
2.1.18 Informe de Control Interno	28
2.1.19 Ejecución del trabajo.....	29
2.1.20 Indicadores de gestión	31
2.1.21 Comunicación de resultados.....	32
2.1.22 Evaluación continua.....	34
2.2 Fundamentación conceptual.....	34
2.2.1 Auditoría.....	34
2.2.2 Auditoría operativa.....	34
2.2.3 Administración de procesos.....	35
2.2.4 Administración pública	35
2.2.5 Control Interno	35
2.2.6 Evidencia de Auditoría	35
2.2.7 Hallazgo	35

	Pág.
2.2.8 Informe de auditoría	36
2.2.9 Manuales de procesos	36
2.2.10 Objetividad	36
2.2.11 Papeles de trabajo	36
2.2.12 Procesos	37
2.2.13 Proceso gobernante.....	37
2.2.14 Procesos Agregadores de Valor	37
2.2.15 Procesos habilitantes	37
2.2.16 Procesos desconcentrados.....	37
2.2.17 Riesgo.....	37
2.2.18 Planificación	38
2.2.19 Servicio público	38
2.2.20 Supervisión	38
2.3 Fundamentación legal.....	39
2.3.1 Ley de Registro Civil, Identificación y Cedulación.....	39
2.3.2 Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Proceso	40
2.3.3 Normas Internacionales de Auditoría	41
2.3.4 Modelo de Control Interno modelo COSO II	44

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Materiales, métodos y técnicas	48
3.1.1 Materiales utilizados	48
3.1.2 Métodos de la investigación.....	49
3.1.2.1 Inductivo.....	49
3.1.2.2 Deductivo	49
3.1.2.3 Descriptivo	49
3.1.2.4 Analítico	49
3.1.2 Técnicas.....	50
3.2 Tipos de investigación	50
3.2.1 De campo.....	50
3.2.2 Bibliográfica - documental.....	50
3.3 Diseño de Investigación.....	51
3.4 Población y muestra	52

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados	55
4.2 Discusión	113
4.3 Comprobación/Disprobación de la hipótesis	115

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones	117
5.2 Recomendaciones	118

CAPÍTULO VI: BIBLIOGRAFÍA

6.1 Literatura Citada	120
6.1.1 Bibliografía	120
6.1.2 Referencia linkográfica	121

CAPÍTULO VII: ANEXOS

7.1 Anexos	123
------------------	-----

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO N° 1 Solicitud a la institución	123
ANEXO N° 2 Certificación de la Institución.....	124
ANEXO N° 3 Mapa de procesos.....	125
ANEXO N° 4 Costos de los servicios.....	127
ANEXO N° 5 Entrevista con la Directora del Registro Civil.....	128
ANEXO N° 6 Imágenes de la Institución.....	128
ANEXO N° 7 Formato de la Cédula de Identidad	129

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación tuvo como propósito realizar una Auditoría Operativa al proceso de cedulaación, para establecer la relación con la atención a los usuarios que asisten al Registro Civil del Cantón El Empalme, año 2012. Los principales motivos que indujeron a realizar este trabajo fueron: determinar la calidad de atención que reciben los usuarios, identificar falencias operativas y establecer los métodos apropiados para optimizar el uso de recursos materiales y humanos en Registro Civil del cantón El Empalme. El desarrollo de esta auditoría operativa, tuvo como resultado, un riesgo inherente de 25 %, el riesgo de control, se estableció en un 28 %, finalmente se asumió un 15 % de riesgo de detección; la ponderación de estos riesgos, nos fijón un 1,05 % global como riesgo de auditoría. Como parte de los papeles de trabajo, se obtuvo un 98,29 % de eficiencia, un 98,29 % de eficacia, y un 99,008 % de efectividad. Los resultados demuestran que el sistema de control interno que emplea el registro civil, demuestra el cumplimiento de procesos administrativos, documentación y de registros. La comunicación entre los departamentos existentes en el Registro Civil, por lo tanto se alcanza la eficiencia. Las políticas, reglamentos, misión, visión que tiene el registro civil se está cumpliendo. La misión de la institución se enfoca hacia dónde quiere llevar y qué quiere hacer, por lo que si se cumple eficientemente. El proceso de cedulaación presenta un nivel de confianza alto de manera que el nivel de riesgo es bajo lo que demuestra que se está cumpliendo con el proceso de registros eficientemente. Los indicadores de gestión demuestran que la eficiencia, eficacia y efectividad de la Auditoria Operativa del Registro civil del cantón El Empalme empleada durante el año 2012, presenta un nivel alto de cumplimiento y un riesgo bajo. Todos estos cálculos permitieron obtener los informes, pertinentes al Control Interno y por otro lado al informe final de auditoría.

ABSTRACT

The present investigation project had as purpose to carry out an Operative Audit to the cedulation process, to establish the relationship with the attention to the users that attend the Civil Registration of the El Empalme Town, year 2012. The main reasons that induced to carry out this work were: to determine the quality of attention that the users receive, to identify operative and to establish the appropriate methods to optimize the use of material and human resources in Civil Registration of the El Empalme Town. The development of this operative audit, had as result, an inherent risk of 25%, the control risk, settled down in 28%, finally 15% of detection risk was assumed; the ponderation of these risks, us 1, 05 % global as audit risk. As part of the working papers, it was obtained 98, 29% of efficiency, 98, 29% of effectiveness, and 99,008% of effectiveness. The results demonstrate that the internal check system that uses the Civil Registration, demonstrates the execution of administrative processes, documentation and of registrations. The communication among the existent departments in the Civil Registration, therefore the efficiency is reached. The politicians, regulations, mission, vision that has the civil registration is completing. The mission of the institution is focused toward where he/she wants to take and what he/she wants to make, for that if it is completed efficiently. The cedulation process presents a high confidence level so that the level of risk is low what demonstrates that it is fulfilling the process of registrations efficiently. The administration indicators demonstrate that the efficiency, effectiveness and effectiveness of the Operative Audit of the Civil Registration of the El Empalme Town used during the year 2012, presents a high level of execution and a low risk. All these calculations allowed obtaining the reports, pertinent to the Internal check and on the other hand to the final report of audit.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 INTRODUCCIÓN

Uno de los principales derechos civiles de los ciudadanos es la identidad, que lo define como un ser humano, con sus propias características, cultura y diferencias; en vista de este principio universal, la Constitución de la República del Ecuador, en su Artículo 261, establece la competencia del Estado en el registro de personas naturales; por otro lado, el Plan Nacional de Desarrollo articula la promoción del desarrollo humano integral, incluyendo los ejercicios universales de los derechos civiles, políticos, económicos, sociales, culturales y ambientales, como un objetivo del país.

El registro del nacimiento es el primer acto jurídico reconocido por el Estado, por el cual éste le otorga a la persona una nacionalidad y un nombre. Un registro civil accesible, continuo y eficiente es la base para otorgar una identidad única a todos los ecuatorianos; para que estas condiciones se cumplan, es imprescindible contar con una institución moderna, eficiente y de atención de calidad.

Bajo estas premisas, el Gobierno del Ecuador ha dado una alta valoración a la modernización de la Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación de la República del Ecuador (DGRCC), buscando el desarrollo de dicha Institución, no solo proveyéndola de mejor infraestructura sino buscando una mejor calidad de servicio a los usuarios.

Si bien las mejoras en el Registro Civil a nivel nacional son notorias en algunos aspectos, las actividades que se realizan en cada sucursal (también llamadas centrales de filiación) son diferentes y se manejan con culturas de servicio variadas, este es el caso del Registro Civil de El Empalme, a pesar que se dispone la aplicación de las normas y reglamentos que rigen las operaciones de la entidad, se perciben prácticas inapropiadas en el desarrollo de las mismas, relacionadas a la atención y servicio al usuario.

Este Proyecto de Investigación, se enfoca en el desarrollo de una Auditoría Operativa al proceso de cedulación y su relación con la atención al usuario en el Registro Civil del Cantón el Empalme, provincia del Guayas año 2012, con el cual se evaluará el desempeño de los empleados en la realización de sus

funciones, determinando la eficiencia, eficacia y efectividad de la ejecución de los procesos y estableciendo la relación de estos con la calidad de servicio al usuario; cuya apreciación será valorada mediante la verificación de la expectativa de servicio y el realmente recibido.

Con el resultado final de este proyecto, se espera mejorar la imagen institucional y, evidentemente, cumplir con la misión, visión del Registro civil, además de las metas del Gobierno de facilitar a la ciudadanía la inclusión social y económica a través de la provisión de una identidad única segura y confiable mediante la modernización y fortalecimiento de la entidad.

Así mismo, mediante este proyecto se tendrá un sustento confiable para elaboración de propuestas que permitan superar las deficiencias que se encuentren y conlleven a detección oportuna de fallas y una cultura de mejora constante. Esta investigación, se encuentra detallada en los siguientes capítulos:

Capítulo I.- Donde se plantea la introducción, la justificación, los problemas de investigación, los objetivos, tanto el general como los específicos y las variables de la investigación.

Capítulo II.- Se trata fundamenta la investigación de manera conceptual, teórica y legal.

Capítulo III.- Se presenta la metodología utilizada en la investigación, en donde se muestra el diseño de investigación, los procedimientos y técnicas utilizadas que permiten el análisis y discusión de los resultados.

Capítulo IV.- Muestra los resultados obtenidos una vez aplicadas las técnicas expuestas para el efecto, además se discute la información obtenida basada en resultados de otras investigaciones.

Capítulo V.- Se expresan las conclusiones y recomendaciones generales.

Capítulo VI.- Se pone de manifiesto la bibliografía utilizada.

Capítulo VII.- Muestra algunos documentos que sustentan la investigación, los mismos que componen los anexos de la investigación.

1.2 PROBLEMATIZACIÓN

1.2.1 Planteamiento del problema

A nivel mundial, la identidad personal de los habitantes de un Estado soberano se acredita mediante un documento de identificación o cédula de identidad, que son expedidas por Organismo de Control, establecidos para tal efecto; dicho documento o cédula de identidad tiene por objeto identificar a los ciudadanos y a los extranjeros admitidos en calidad de residentes; además, este documento es el idóneo para ejercer el derecho que le ampare a una persona dependiendo de la Constitución de cada país.

En el Ecuador la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación es el organismo encargado de registrar los hechos y actos vitales relativos al estado civil de los ecuatorianos, de los extranjeros residentes en el Ecuador y de los ecuatorianos residentes en el extranjero, dicha dirección está representada administrativamente por el Director General; dentro de las principales actividades que se desarrollan se encuentra la celebración de matrimonios, la inscripción de los hechos y actos vitales relativos al estado civil de las personas residentes en el territorio de la República y de los ecuatorianos residentes en el exterior, y su identificación y cedulación; Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación tiene por finalidad específica organizar dichas inscripciones, otorgar las cédulas de identidad y de identidad y ciudadanía.

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

1.2.1.1 Diagnóstico

La misión del Registro Civil establece que se debe realizar la identificación integral de los habitantes del Ecuador, registrar sus actos civiles y otorgar documentos seguros y confiables, garantizando la custodia y manejo adecuado de la información. Los errores cometidos por el personal se ponen de manifiesto cuando por esta causa se deben repetir los procesos, con la consecuente molestia para el usuario; así como la pérdida del material utilizado, elevando los costos operativos de la institución.

Existen varias causas que generan una baja calidad de servicio e insatisfacción de los usuarios, entre ellas personal desmotivado, y con insuficiente capacitación; además de un continuismo del modelo funcional y ausencia de definición y aplicación de estándares de calidad.

1.2.1.2 Pronóstico

Sin una definición clara y coherente sobre la ejecución de los Planes Estratégicos Institucionales se carece de un horizonte de desarrollo que motive al personal hacia cambios positivos; como consecuencia a estos antecedentes, se presenta la insatisfacción y malestar de los usuarios internos y externos, quienes no logran alcanzar sus requerimientos de una forma eficiente y oportuna.

Los reclamos de los usuarios, ocasionan reportes de mala atención al Ministerio de Relaciones Laborales, lo que repercute en la imagen de la institución, así como el Incremento de los gastos y por ende insuficiencia presupuestaria, finalmente se puede determinar que esta debilidad provoca ciudadanos indistinguibles o sin acceso a derechos constitucionales con pérdidas de datos y desactualización de información.

1.2.1.3 Control del pronóstico

El registro Civil del cantón El Empalme, al ser una entidad que depende de las adquisiciones que realiza la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, atraviesa continuos problemas para la atención al público, en primer lugar por los retrasos en el envío de material tanto de especies

valoradas como de suministros de oficina; adicionalmente, los accesos a las bases de datos a nivel nacional debido a fallas de comunicaciones también inducen a la lentitud y a la falta de verificación de datos.

Es necesaria entonces la aplicación de correctivos al proceso operativo como medio de mejoramiento a la calidad de servicio al usuario en el Registro Civil del cantón El Empalme, que permita clasificar y cuantificar la magnitud de las deficiencias y con esta base iniciar procesos de mejoramiento.

1.2.2 Formulación del problema

Todo proceso que implica la consecución de metas y objetivos, requiere de evaluaciones permanentes que permitan identificar las debilidades que se presentan, de tal manera que se mejoren los procedimientos aplicados, con el fin de alcanzar la excelencia institucional; por ello, se hace preciso plantearse la siguiente pregunta:

¿Qué resultados se obtienen con la aplicación de una Auditoría Operativa al proceso de cedulación y su relación con la atención al usuario en el Registro Civil, cantón El Empalme, provincia del Guayas, año 2012?

1.2.3 Sistematización del problema

Los principales problemas que se presentan con respecto a la cedulación de los ciudadanos, implican el reconocimiento de las políticas manejadas para dichos proceso, así como las debilidades implícitas en estos procedimientos; en virtud de aquello, se hace necesario el planteamiento de las siguientes sub preguntas de investigación:

- ✚ ¿Cuáles son los procedimientos aplicados para la cedulación en el Registro Civil, cantón El Empalme?
- ✚ ¿Cuál es el nivel de eficiencia y eficacia que mantiene el Registro Civil del cantón El Empalme en cuanto al proceso de cedulación y atención a los usuarios?
- ✚ ¿Cuál es la apreciación de los usuarios respecto a la calidad del servicio que reciben en el Registro Civil del cantón El Empalme?

1.3 JUSTIFICACIÓN

El Registro Civil es una de las Instituciones más importantes del Estado ya que sin los diferentes servicios que otorga, los habitantes de nuestra Patria, no podrían ni siquiera existir legalmente o desempeñar alguna función dentro o fuera del país.

El Registro Civil del Cantón El Empalme debe encaminarse a nuevas formas de relaciones entre la administración de la entidad y los usuarios, con el más alto grado de colaboración entre los involucrados, la incorporación de nuevos servicios acordes con las nuevas necesidades y requerimientos, con la mejor tecnología y por el nivel de calidad de los servicios prestados; adicionalmente, la gestión eficaz de los costes de los servicios y en definitiva la satisfacción de los ciudadanos.

La Auditoria Operativa contribuye con la misión en forma independiente, objetiva y en calidad asesora, permitiendo alcanzar los objetivos institucionales, mediante la práctica de un enfoque sistemático y profesional que proporcione un análisis, aseguramiento, evaluaciones, recomendaciones e información sistemáticas al personal directivo y demás partes que conforman el ejercicio de sus funciones para evaluar y mejorar la efectividad de la administración de los recursos asignados a la institución con una visión que nos permita brindar una seguridad razonable acerca de las operaciones y actividades sustitutivas de la institución, evaluadas por medio de las áreas administrativas, operativas y funcionales.

El desarrollo de esta investigación cuenta con la aceptación de la máxima autoridad y de todos los funcionarios del Registro Civil de El Empalme; por lo que se considera viable, al tener acceso a la información de los departamentos de la Institución.

En este proyecto investigativo, el análisis de los procesos operativos permite caracterizar, clasificar y cuantificar la magnitud de las deficiencias que se encuentran en los procesos internos y con esta base iniciar un mejoramiento en la Institución; de tal forma que se optimice los recursos asignados a la institución por parte del órgano rector.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Ejecutar una Auditoría Operativa al proceso de cedulación con el fin determinar la relación con la atención al usuario en el Registro Civil, cantón El Empalme, provincia del Guayas, año 2012.

1.4.2 Objetivos Específicos

- ✚ Analizar los procedimientos aplicados para la cedulación en el Registro Civil, cantón El Empalme.
- ✚ Determinar el nivel de eficiencia y eficacia que mantiene el Registro Civil del cantón El Empalme en cuanto al proceso de cedulación y atención a los usuarios.
- ✚ Evaluar la apreciación de los usuarios respecto a la calidad del servicio que reciben en el Registro Civil del cantón El Empalme.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis General

La ejecución de una Auditoría Operativa al proceso de cedulación permite determinar la relación con la atención al usuario en el Registro Civil, cantón El Empalme, provincia del Guayas, año 2012.

1.5.2 Hipótesis Específicas

- ✚ El análisis de los procedimientos aplicados para la cedulación en el Registro Civil, cantón El Empalme demuestra el cumplimiento de los estándares establecidos por los organismos de control.
- ✚ El nivel de eficiencia y eficacia que mantiene el Registro Civil del cantón El Empalme en cuanto al proceso de cedulación es determinado por las pruebas sustantiva.

- ✚ La apreciación de los usuarios respecto a la calidad del servicio que reciben en el Registro Civil del cantón El Empalme comprende un indicador de referencia cualitativa.

1.6 Variables

1.6.1 Variables independientes

- ✚ Procedimientos aplicados para la cedulación.
- ✚ Nivel de eficiencia y eficacia.
- ✚ Calidad del servicio.

1.6.2 Variables dependientes

- ✚ Análisis de los procedimientos aplicados para la cedulación.
- ✚ Determinación del nivel de eficiencia y eficacia.
- ✚ Evaluación de la calidad del servicio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Para el desarrollo del presente proyecto de investigación se utilizó la teoría que propone el autor: **RAMIO, Carlos. 2013. La Auditoria Operativa en la práctica: Técnicas de mejora organizativa. Editorial Marcombo, S.A. España. Capítulo I - XX**, el mismo que sugiere lo siguiente:

2.1.1 Evolución de la Auditoria Operativa

La Auditoría Operativa nació por la necesidad que tenía la alta dirección o gerencia de estar de acuerdo tanto con la adecuación y validez de los informes operativos como de los informes financieros. El término operaciones surge como la designación de actividades y funciones no financieras que aparecen en la declaración de las responsabilidades de los auditores internos, publicada por el Instituto de Auditores Internos. En los últimos 30 años han surgido la necesidad de contar con otro tipo de auditoría llamada "Auditoria operativa" que tiene en consideración el rápido conocimiento de la complejidad empresarial.

2.1.2 Auditoría operativa

El examen crítico, sistemático e imparcial de la administración de una entidad, para determinar la eficacia con que logra los objetivos pre-establecidos y la eficiencia y economía con que se utiliza y obtiene los recursos, con el objeto de sugerir las recomendaciones que mejorarán la gestión en el futuro.

2.1.3 Objetivo o propósito

La Auditoria Operativa formula y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y financieros mediante modificación de políticas, controles operativos y acción correctiva, desarrolla la habilidad para identificar las causas operacionales posteriores y explican síntomas adversos evidente en la eficiente administración.

El Objetivo de la Auditoria Operativa es emitir una opinión acerca de la razonabilidad del funcionamiento de los sistemas operativos e información del

ente, identificando los errores que dichos sistemas puedan tener, corregirlos logrando así una mayor eficacia y eficiencia de la gestión del ente. A través de este procedimiento se pueden descubrir las áreas de reducción de Costos, mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas.

Una de las tareas de la Auditoria es el de determinar si la producción del departamento cumple con las especificaciones dadas; en consecuencia se dan variados informes, presupuestos y pronósticos. La Auditoria Operativa determinará si hay deficiencias importantes en el establecimiento de política, procedimientos y prácticas operativas.

2.1.4 Orientación

En la Auditoría Operativa la información está dirigida hacia el aspecto operativo, es decir hacia todas las operaciones de la empresa en el presente con proyección al futuro y retrospección al pasado cercano. Al realizar una Auditoría Operativa con frecuencia se observan condiciones deficientes, las cuales muchas veces son inevitables. Al identificar la razón defectuosa se plantean posibles soluciones que beneficiarán a la organización.

Una evaluación de la efectividad de los procedimientos y prácticas requiere de cierta revisión o estudio preliminar con el fin de conocer cómo funcionan dichos procedimientos y prácticas para formarse una idea con respecto a su efectividad y utilidad. Basándose en dichas revisiones es posible identificar asuntos específicos como áreas problemáticas o deficientes que requieran de más estudio. Como consecuencia de todo esto se ha dado lugar a profundos reajustes en la organización de las actividades, planificación, formación de presupuesto, contabilidad y control.

Una aplicación más selectiva de los recursos de Auditoría se hace necesario, excepto para cualquier actividad o aspecto que debe ser examinado por un requisito legal. Los esfuerzos de Auditoria deben ser normalmente dirigidos a aquellas actividades y aspectos que parecen ofrecer el más grande potencial para el mejoramiento constructivo.

2.1.5 Medición

El examen y evaluación en una Auditoría Operativa indica si las operaciones se han efectuado de acuerdo con los principios y normas de Administración y los requerimientos propios de la naturaleza de las actividades, áreas, sistemas, etc. Si la Gerencia, como parte de sus sistemas de control, ha desarrollado técnicas para medir o evaluar el rendimiento frente a objetivos o criterios pre – determinados, el Auditor deberá inquirir con respecto a dichas técnicas para ver si él puede aplicarlos en su labor. Sin embargo no deberá utilizarlos ciegamente, sino que deberá analizar su lógica y validez como base para la evaluación del rendimiento. En estas circunstancias debe intentar medir el rendimiento con normas precisas, además deberá determinar si existe desperdicio o una manera menos costosa o quizás efectiva de ejecutar las operaciones bajo examen.

Los Auditores actuales tienen muchas técnicas sofisticadas para ayudar a los directores. Las técnicas de desarrollo de las operaciones, el proceso electrónico de datos, la inferencia estadística y la medición del trabajo indirecto son sólo algunas de ellas, según sea la amplitud con la que se demuestre a la dirección la habilidad de los Auditores para realizar un servicio en cualquier sector de la Empresa, será mayor la aceptación que tendrán por parte de la dirección y podrán mejorar su estatus en la Empresa y en la Profesión. El Auditor puede aplicar además técnicas de análisis financiero a las estadísticas operativas que podrían sugerir áreas, problemas o condiciones que ejercen influencia sobre un rendimiento desfavorable de las inversiones operativas.

2.1.6 Metodología de la Auditoría Operativa

Si suponemos que se trata de auditores externos sin un conocimiento detallado de la entidad auditada y sin que sus ejecutivos manifiesten preferencia alguna para que el examen recaiga en un determinado subsistema de la organización, la metodología que usaremos para examinar la entidad será:

Etapas Preliminares: conocimiento previo de la empresa.

Etapa de Estudio General: definir las áreas críticas, para así llegar a establecer las causas últimas de los problemas. Se debe poner hincapié en los sistemas de control internos administrativos y gestión de cada área.

Etapa de Estudio Específico: se puede establecer la relación entre los problemas visibles y potenciales y las causas que en verdad lo originaron

Con el material ordenado se procede a un análisis del problema, con el fin de formular los juicios que conduzcan al diagnóstico real de la situación y también a un pronóstico.

Etapa de Comunicación de Resultados: es un informe que proporciona una opinión meditada, experta e independiente en relación a la materia sometida a examen, con su evidencia correspondiente.

La estructura del informe debe contener:

- Objetivo de la auditoría.
- Metodología.
- Alcance del trabajo.
- Diagnóstico.
- Recomendaciones.
- Pronóstico.
- Anexos.

Etapa de Seguimiento: el auditor debe ver que las debilidades han sido solucionadas.

Básicamente se aplican cuatro características de la auditoría operativa:

- 1. Familiarización:** Los auditores deben conocer cuáles son los objetivos de la actividad, cómo van a lograrse y cómo van a determinar los resultados.
- 2. Verificación:** requiere que los auditores examinen en detalle una muestra de transacciones, seleccionada preferiblemente por muestreo estadístico; el tamaño de la misma dependerá de su propio criterio

basado en el grado de confianza que sea necesario para que represente razonablemente la población de la cual se seleccionó.

- 3. Evaluaciones y Recomendación:** Las recomendaciones deben hacerse solamente cuando el auditor está totalmente seguro; como resultado de su examen.

Informar de los resultados a la Dirección: El Auditor debe reservar su opinión para la conclusión del examen. A pesar de ello, el auditor puede ir anticipando algunos resultados parciales durante la realización del examen a la Gerencia para que la misma se sienta informada acerca de las deficiencias encontradas.

2.1.7 Tipos de auditoría operativa

- **Funcional:** Se ocupa del seguimiento de una o varias actividades desde su principio hasta su conclusión. Tiene la ventaja de permitir la especialización de los auditores y la desventaja es que falla en la evaluación de las funciones interrelacionadas.
- **Organizacional:** Está basado en la administración de un departamento u otra unidad de mando. Examina además de las funciones o actividades dentro de una organización, la administración de la misma, considera su sistema, su personal, sus métodos de información, sus métodos de evaluación de personal, sus presupuestos y el lugar que ocupa en el plan general de la empresa. Puede también realizar una descripción minuciosa de la estructura de la empresa, estudiar su forma desde numerosos ángulos.
- **Cometidos especiales:** Surgen a solicitud de la administración y existe gran variedad de las mismas auditorías.

La auditoría operativa puede ser realizada por personal de la empresa, o por personas ajenas, el trabajo en equipo está conformado por auditores, contadores públicos profesionales, profesional de entrenamiento práctico y formal de la profesión contable, sumándose a este equipo polivalente de

auditoría personal, técnicos profesionales de otras disciplinas como son: ingenieros, economistas, matemáticos, abogados, especialistas en sistemas electrónicos, administradores de empresas, etc. Cada uno es responsable de colaborar en su área de pericia.

Los auditores deben realizar sus trabajos personalmente como la haría un gerente sí dispusiera de tiempo, también debe suponer que ellos son dueños del negocio, que son dueños de los beneficios y antes de proponer un cambio o criticar una operación deben preguntarse qué harían si el negocio fuese realmente suyo. El auditor de operaciones tiene la responsabilidad de ayudar tanto a la dirección operativa como a la gerencial ofreciéndoles recomendaciones.

Los auditores internos enfocan sus trabajos, analizan los asuntos de su competencia y consideran los resultados para lo cual ello deben adoptar las técnicas y enfoques desde la perspectiva de un director. La ventaja de que la auditoría operativa sea desarrollada por auditores internos es que pasan todo su tiempo trabajando para la compañía que están auditando, entonces adquieren conocimientos considerables de la empresa y sus negocios.

El auditor independiente es delegado por el consejo de administración como responsable de informar a los accionistas, a la dirección y al público de la adecuación de las manifestaciones de la dirección sobre la condición financiera de los negocios y de los resultados financieros de operaciones por un período específico, siendo ellos lo principales interesados en conocer los objetivos logrados y metas alcanzadas.

Las revisiones de los auditores de operaciones tienen mucho interés para el auditor independiente, pues sabe que la mayoría de las cosas que ocurren dentro de una empresa tienen algún efecto sobre los libros de contabilidad y sobre los estados financieros.

A través del trabajo del auditor de operaciones, el auditor independiente puede asegurarse de la adecuación y efectividad de los aspectos de operaciones y de los sistemas de control.

2.1.8 Productos y subproductos de la auditoria

En la labor de Auditoria Operativa se pretende determinar si el personal de la empresa está cumpliendo con las normas y metas preestablecidas por el ente. El informe final explica las bases sobre las cuales fue realizado el trabajo de Auditoria, las normas que se cumplieron y las que no; cuando éstas no se han cumplido, el rendimiento se considera deficiente y se requiere una acción correctiva.

Evaluado el rendimiento y obtenida la conclusión, el Auditor se dirige hacia la corrección de los errores encontrados con el objeto de mejorar de esta manera la eficiencia, eficacia y economía de los sistemas auditados. Las posibles áreas a las cuales el auditor enfoca sus esfuerzos son:

Personal: Los Auditores aplican medidas a muchos aspectos significativos de la fuerza del trabajo. Incluye el número de empleados, relación del personal, total de horas trabajadas, ratios de horas normales, ratios de horas extraordinarias y empleados directos o indirectos.

Calidad: El Auditor aplica medidas de calidad para determinar cómo se ha realizado el trabajo tales como número de reclamaciones recibidas de clientes, el número de quejas del sindicato, el número de errores de facturación producido, entre otros.

Producto Ideal: El Auditor aplica medidas para determinar la relación entre las unidades de trabajo, teniendo como información facturas de clientes, talones de nómina preparadas por horas trabajadas, pedidos de compra emitidos por día de trabajo, etc. Una auditoría Operativa no necesariamente se realiza en un tiempo determinado específico, sino más bien se da cuando la gerencia o directivos de una organización lo requieran o lo consideren necesario.

2.1.9 Criterios de la Auditoría Operativa

La auditoría operativa es:

Crítica: el auditor no debe aceptar lo que se le presente a la primera, debe buscar todas las evidencias posibles para tener un buen juicio.

Sistemático: porque se elabora un plan para lograr los objetivos, este plan debe ser coherente.

Imparcial: nunca debe dejar de ser objetiva e independiente.

Si por cualquier motivo no se examina toda la empresa el auditor debe considerar que la organización es un sistema, por lo que el estudio debe ser completo. La auditoría operativa necesita determinar la eficacia en el logro de los objetivos pre-establecidos y la eficiencia y economía en la obtención y uso de los recursos. La eficiencia busca medir como los ejecutivos utilizan los recursos que disponen. Medir eficiencia es más complejo que medir eficacia, ya que no existe un padrón de comparación. El auditor debe apoyarse en la teoría sobre la administración de los recursos humanos y financieros para saber si están o no bien, además debe tener criterio y experiencia para poder comparar la teoría con la realidad.

2.1.10 Característica de la Auditoría Operativa

- Ayuda a reformular los objetivos y políticas de la organización.
- Ayuda a la administración superior a evaluar y controlar las actividades de la organización.
- Ayuda a tener una visión de largo plazo a quienes toman las decisiones, así ellos pueden planificar mejor.
- De acuerdo a las circunstancias puede practicarse la auditoría operativa en forma parcial, considerando una o más áreas específicas periódica y rotativamente.
- La Auditoría Operativa debe ser hecha por un grupo multidisciplinario, donde cada profesional se debe incorporar en la medida que se necesiten sus conocimientos.
- El Auditor Operativo, debe basar su preparación en administración general, teoría de la organización, auditoría, economía, costos, psicología general y social, comercialización, finanzas, administración de personal, producción política y estrategia de empresas entre otras más.
- No debe entorpecer las operaciones normales de la empresa.

- Las características del medio externo y sus interacciones con la empresa, caen dentro del ámbito de la auditoría operativa.

2.1.11 La Auditoría y el control de la entidad

Es el análisis permanente de las desviaciones entre objetivos y realizaciones y la adopción de las medidas correctoras que permitan el cumplimiento de los objetivos o bien su adaptación necesaria. Las formas de control más utilizadas pueden ser:

- Intervención
- Inspección
- Control interno

Auditoría externa: Es el examen de los estados financieros realizado de acuerdo con ciertas normas por un profesional calificado e independiente con el fin de expresar su opinión sobre ellos.

Auditoría interna: Es la función de evaluación independiente establecida dentro de una organización para la revisión de sus actividades como un servicio a la dirección. Funciona midiendo y evaluando la confiabilidad y eficacia del sistema integral de control interno con miras a lograr su mejoramiento.

Ante esta gran diversidad de formas de control, en la actualidad se consideran como las formas más sustantivas de control, las siguientes:

Control de gestión: Función de síntesis realizada en el más alto nivel de la estructura.

2.1.12 Herramientas de la Auditoría Operativa

El ser auditor exige un juicio profesional sólido y maduro para:

- Determinar los procedimientos a seguir.
- Juzgar los resultados obtenidos.
- Adaptarse a circunstancias cambiantes de los negocios.

Para satisfacer la necesidad de asegurar un servicio sobre bases mínimas de calidad, rigidizarlo mediante la exigencia de cumplir con determinados procedimientos, se acordó establecer principios mínimos fundamentales que puedan definirse en términos generales, a los cuales se les llamó normas de auditoría.

A medida que la auditoría fue evolucionando, los organismos pertinentes tomaron conciencia de la necesidad de establecer estas normas a las cuales debían ajustarse los profesionales dedicados a esta labor. Y ello porque la adopción de normas en materia de informes y demás aspectos importantes de esta actividad, contribuyen a mejorar el servicio que los auditores prestan a sus clientes.

Las normas hacen comprensibles el alcance de los auditores y su responsabilidad, tanto para los auditores como para los clientes. Pero de ninguna manera estas normas implican restringir la libertad del auditor. Las normas de auditoría son los requisitos mínimos de calidad relativos a la persona del auditor y al trabajo que desempeña, los que se derivan de la naturaleza profesional de la actividad de auditoría y de sus características específicas.

En conclusión, la normalización de una actividad establece un conjunto de formalidades y características fundamentales que forman la identidad de dicha disciplina y constituyen los requisitos de calidad que rigen la actividad del auditor, el desarrollo del trabajo, las conclusiones y recomendaciones que deben comunicarse a las personas u organismos respectivos.

La auditoría operativa necesita para evaluar normas o estándares de comparación para juzgar y medir la función que se está analizando. Por ejemplo para evaluar la función administrativa se necesita, al igual que la Auditoría de Estados Financieros que la contabilidad se realice con respecto a lo establecido por la contabilidad general.

Debido a que no existen normas, cualquier persona que audite puede estar confundida ante que decisiones tomar o que juzgar. Por este motivo desde ahora, las normas serán las exigencias que enmarcan el trabajo profesional del

auditor y que le plantean en su quehacer requisitos de calidad, respetando en esto el nombre de la auditoría tradicional otorga a estas reglas de conducta personal.

La dinámica en que se desarrollan las empresas, las decisiones que se toman tiene que ser rápidas ya que las organizaciones cambian muy rápido. Es por este motivo que el informe debe estar en el momento preciso para que se tomen las decisiones pertinentes.

El informe debe reunir, como mínimo, las características de: materialidad, precisión, practicabilidad, integridad, veracidad, concisión, claridad, oportunidad, prudencia.

Materialidad: El informe debe estar enfocado hacia los aspectos fundamentales de la materia bajo examen, sin detenerse en errores o deficiencias que no son significativos en el contexto total.

Precisión: La información debe ser apta y conveniente para los requerimientos del usuario.

Suficiencia: La información, debe además, reunir los atributos necesarios para transmitir su utilización, esto es, resolver problemas y mejorar la gestión administrativa.

Integridad: El contenido del informe ha de ser exhaustivo, en el sentido de incluir, por lo menos, todos los elementos esenciales de la situación auditada.

Veracidad: La información presentada debe expresar fielmente los acontecimientos reales, sin omisiones ni deformaciones de ningún tipo.

Concisión: La exposición requiere estar sintetizada en grado tal que sea compatible con el tiempo disponible de quien lo va a leer y analizar, sin perder por ello la claridad de las ideas y conceptos vertidos.

Claridad: El informe debe ser redactado en lenguaje de fácil comprensión, para evitar problemas de comunicación derivados de una excesiva especialización de la fuente y/o del receptor.

Oportunidad: La información debe emitirse en tiempo y lugar conveniente para el usuario.

Prudencia: El auditor debe ser cauto en la información entregada, evitando infidencias y riesgos innecesarios.

2.1.13 Técnicas, procedimientos y programas de auditoría

Como se ha dicho el auditor emite un juicio de la empresa de una parte o en su totalidad, y estos juicios deben sustentarse en evidencias sustentables (los esfuerzos del auditor deben dirigirse hacia la obtención de esta evidencia).

En la auditoría las técnicas son, métodos o modos de actuar que permiten al auditor obtener información destinada a sustentar, con evidencia suficiente y pruebas auténticas, su opinión o juicio sobre alguna materia objeto de su análisis e investigación.

En consecuencia, no es la técnica misma lo importante, sino que lo es su validez como herramienta de investigación seria y confiable, y la propiedad y oportunidad de su aplicación a cada circunstancia en especial.

La norma es, en consecuencia, una regla de aceptación general que, sin rigidizar el trabajo del auditor, lo condiciona sanamente. Esto significa que, en su labor de búsqueda de evidencias a través de los cumplimientos de los procedimientos apropiados, debe aplicar aquellas técnicas que la práctica y su idoneidad profesional le indiquen como convenientes, enmarcando en las normas de auditoría.

El auditor operativo, en consecuencia, enfrentado a la necesidad de emitir un juicio, para lo cual necesita practicar evaluaciones y por ende, también comparaciones, si no cuenta con normas o criterios de auditoría formuladas previamente que regulen el desempeño administrativo que se está examinando, deberá abocarse a la tarea de definir tales normas, para lo cual es recomendable sujetarse al siguiente itinerario:

Primero: determinar las normas teóricas que rigen la materia o función en examen.

Segundo: estas normas creadas serán sujetas a pruebas. La norma teórica afectada por estas circunstancias y características, dará paso a la norma tipo.

Tercero: la norma tipo a su vez es afectada por propias políticas, planes, programas y estilo de las operaciones de la empresa o área auditada. Así, el auditor corrige la norma tipo, adecuándola al ente o función específica que está bajo examen.

Cuarto: la norma corregida, apropiada para la empresa o función auditada, deberá examinarse en relación a las condiciones que plantea el medio ambiente a dicha empresa o función bajo examen,

La coyuntura política y económica y los factores externos tales como la competencia, la moda, los cambios tecnológicos, etc., indudablemente que influyen, y darán origen a la norma definitiva o criterio de auditoría, que utilizará el auditor en el proceso de evaluación al que debe someterse el resultado de sus observaciones.

Esta metodología propuesta, no pretende ser el único camino para definir normas o criterios de auditoría racionalmente formuladas, sino que significa una forma de eliminar la subjetividad que afecta a las normas para la evaluación originadas solamente en la experiencia y criterios del auditor.

2.1.13.1 Estudio General

Es el estudio y análisis de los aspectos generales del problema, situación y/o empresa, que puedan ser significativos en su calidad de información para el auditor.

Se concentrara mediante:

- El examen de la documentación
- Revisión de documentación.
- Descripciones escritas.
- Entrevista
- Correlación con Información Conexa
- Confirmación
- Observación

- Análisis
- Otras Técnicas

2.1.14 Administración de la Auditoría Operativa

Como la auditoría operativa es una actividad, debe ser planeada y administrada por los colaboradores, para llegar en forma eficaz y eficiente al objetivo.

2.1.14.1 Planificación de la Auditoría Operativa

A través de la etapa preliminar del modelo metodológico propuesto, el auditor se interioriza de los principales antecedentes y características de la empresa, lo que permite diseñar un plan general de la auditoría. Con este plan el cliente decide si la investigación se hace o no. Si se acepta se debe especificar al cliente cuánto durará la investigación.

2.1.14.2 Determinación de los Objetivos

Para determinar los objetivos hay que saber que necesidades del cliente se van a satisfacer. Junto con la determinación de los objetivos, una buena planificación implica dejar establecidas todas las políticas, procedimientos y reglas que regulan la conducta del grupo. Si se tienen claros los objetivos, al auditor no se le pueden exigir respuestas que no se consideraron.

Al definir los objetivos, también hay que definir el campo de acción que se evaluará. La investigación deberá ceñirse a un ámbito de acción lógicamente correspondiente con el objetivo. El grado de amplitud del trabajo puede variar desde la organización en su totalidad y sin otra limitación que la impuesta por los dueños, hasta determinados subsistemas. Se puede modificar la orientación de la auditoría si al finalizar la etapa de estudio general del modelo metodológico usado, se ve la necesidad de investigar ciertas áreas.

2.1.15 Fases de auditoría

En la ejecución de la Auditoría Operativa se establece la aplicación de diferentes metodologías complementarias, las cuales permiten la cuantificación de análisis financiero, excedentes de productividad, indicadores de gestión y de resultados.

Planificación

Esta etapa se enfoca en obtener un conocimiento general de la empresa y de los componentes a ser auditados como marco legal, antecedentes, organización, operaciones, autoridades, responsabilidad, propósito, financiamiento. Así mismo se determina los procedimientos a seguir para la ejecución del control de gestión como la cobertura, el periodo de análisis y la elaboración de los papeles de trabajo en los que se reclasificará la información financiera.

Planificación específica

El programa de Auditoría, es el procedimiento a seguir, en el examen a realizarse, el mismo que es planeado y elaborado con anticipación y debe ser de contenido flexible, sencillo y conciso, de tal manera que los procedimientos empleados en cada Auditoría estén de acuerdo con las circunstancias del examen.

El Programa de Auditoría, significa la tarea preliminar trazada por el Auditor y que se caracteriza por la previsión de los trabajos que deben ser efectuados en cada servicio Profesional que presta, a fin de que este cumpla íntegramente sus finalidades dentro de la Normas científicas de la Contabilidad y las Normas y Técnicas de la Auditoría.

La planificación específica es una herramienta utilizada para obtener información adicional de la estructura de control interno, así como también para evaluar y calificar los riesgos, así como para seleccionar los procedimientos sustantivos de Auditoría.

Para realizar una planificación estratégica excelente debe seguirse los siguientes pasos:

- a. Considerar el objetivo de la Auditoría y el reporte de la planificación preliminar para determinar los componentes a ser evaluados.
- b. Recopilar información adicional de acuerdo con las instrucciones establecidas en la planificación preliminar.
- c. Evaluar la estructura de control interno del ente o área a examinar

- d. Calificar los factores específicos de riesgo y definir el enfoque de la Auditoría, considerando los sistemas de información computarizados.
- e. Seleccionar los procedimientos de Auditoría derivados de los resultados obtenidos en la evaluación de la estructura de control interno.

2.1.16 Control interno

El control interno es el proceso efectuado por la junta directiva de la empresa, la gerencia y demás personal, diseñado para proporcionar una seguridad razonable relacionada con el logro de los objetivos en las categorías de:

1. Efectividad y eficiencia de las organizaciones
2. Confiabilidad de la presentación de los estados financieros
3. Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Por lo tanto control interno es un proceso que integra todas las áreas de la empresa para permitir la efectividad y eficiencia de las operaciones al obtener estados financieros, tomando en cuenta el aspecto legal interno y externo al que la entidad se rige.

2.1.17 Evaluación del Riesgo

La evaluación del riesgo es probablemente el paso más importante en un proceso de gestión de riesgos, y también el paso más difícil y con mayor posibilidad de cometer errores. Una vez que los riesgos han sido identificados y evaluados, los pasos subsiguientes para prevenir que ellos ocurran, protegerse contra ellos o mitigar sus consecuencias son mucho más programáticos. Parte de la dificultad en la gestión de riesgos es que la medición de los dos parámetros que determinan el riesgo es muy difícil.

La gestión de riesgo también sería más simple si fuera posible contar con una unidad métrica que refleje en la medición toda la información disponible. Sin embargo esto no es posible, ya que se trata de medir dos cantidades. Un riesgo con gran magnitud de pérdida o daño y una baja probabilidad de ocurrencia debe ser tratado en forma distinta que un riesgo con una reducida magnitud de pérdida o daño y una alta probabilidad de ocurrencia.

En teoría los dos riesgos indicados poseen una idéntica prioridad para su tratamiento, pero en la práctica es bastante difícil gestionarlos cuando se hace frente a limitaciones en los recursos disponibles, especialmente tiempo para llevar a cabo el proceso de gestión de riesgo. A continuación se presentan definiciones concisas de los diferentes riesgos:

Riesgo Inherente.- Es la posibilidad que existe de que la información financiera, administrativa u pueda estar distorsionada en forma importante por la naturaleza de la actividad realizada.

Riesgo de Control.- Es la posibilidad que existe de que la información financiera, administrativa u pueda estar distorsionada en forma importante, a pesar de los controles existentes.

Riesgo de Detección.- Es la posibilidad que existe de que las distorsiones importantes en la información financiera, administrativa u operativa, no sean detectadas mediante los procedimientos de Auditoría.

Riesgo de Auditoría.- Es el riesgo que el auditor está dispuesto a asumir en la ejecución de su trabajo para cerciorarse o satisfacerse de la razonabilidad de las cifras o actividades encaminadas.

$$RA = RI \times RC \times RD$$

Existen dos escalas que se formulan los auditores para poder determinar el riesgo de Auditoría y son las siguientes:

	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	Alto	Baja
51% - 59%	Moderado Alto	Moderada Baja
60% - 66%	Moderado	Moderada
67% - 75%	Moderado Bajo	Moderada Alta
76% - 95%	Bajo	Alta

La escala señalada inicia en 15% porque no puede haber empresa totalmente sin control que tenga una calificación menor a ese valor; en cambio, la escala

llega hasta 95% porque no puede haber una empresa con un control totalmente eficiente y efectivo.

Técnica de la colorimetría

La colorimetría consiste en el uso de colores para reflejar de mejor manera los resultados de mediciones realizadas fundamentalmente agrupándolos por niveles o rangos.

Escala colorimétrica de tres niveles

COLOR	RANGO	NIVEL DE RIESGO	NIVEL DE CONFIANZA
ROJO	15% - 40%	Alto	Bajo
AMARILLO	41% - 60%	(+) Moderado	(+) Moderado Regular
	61% - 85%	(-) Moderado	(-) Moderado Bueno
VERDE	86% - 95%	Bajo	Alto

Esta matriz se utiliza después de haber aplicado el cuestionario de Control Interno, que es una de las herramientas básicas que se efectúan para evaluar el control interno, en donde se mide el nivel de confianza, que luego da origen a un riesgo de control determinado, sobre el cual se deberá de aplicar un número determinado de pruebas a través de procedimientos de auditoría los mismos que se logran a través de más técnicas según sea el procedimiento.

Las dos primeras categorías de riesgo se encuentran fuera de control por parte del auditor y son propias de los sistemas y actividades del ente, en cambio el riesgo de detección está directamente relacionado con las tareas del auditor.

2.1.18 Informe de Control Interno

Es un informe con observaciones y recomendaciones sobre los controles interno y procedimientos operativos del proyecto, el mismo que debe incluirse en el informe del auditor.

Este informe se presenta con la finalidad de evaluar la efectividad del control interno, para que la gerencia tenga un criterio más razonable y que puede ser referenciado como criterio de control, los cuales pueden ser emitidos por diversas entidades.

2.1.19 Ejecución del Trabajo

En esta etapa, es donde se ejecuta propiamente la auditoría, por lo que se deberá:

- Verificar toda la información obtenida verbalmente.
- Obtener evidencias suficientes, competentes y relevantes.
- Que las pruebas determinen las causas y condiciones que originan los incumplimientos y las desviaciones;
- Que las pruebas pueden ser externas, si se considera necesaria.
- Cuantificar todo lo que sea posible, para determinar el precio del incumplimiento.
- El trabajo de los especialistas, que no son auditores, deben realizarse sobre la base de los objetivos definidos en el planeamiento.
- Determinar en detalle el grado de cumplimiento de las tres "E", teniendo en cuenta: Condición, criterio, efecto y causa.

2.1.19.1 Pruebas de Cumplimiento

Una prueba de cumplimiento, es el examen de la evidencia disponible de que una o más técnicas de control interno están en operación o actuando durante el período auditado. Estas pruebas tratan de obtener evidencia de que los procedimientos de control interno, en los que el auditor basa su confianza en el sistema, se aplican en la forma establecida.

2.1.19.2 Pruebas Sustantivas

Las pruebas sustantivas que tratan de obtener esa evidencia referida a la información financiera auditada. Están relacionadas con la integridad, la exactitud y la validez de la información financiera auditada.

2.1.19.3 Papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo sirven para registrar los elementos de juicio específico que se emplean para acumular las evidencias necesarias que sean la base para fundamentar la opinión o dictamen que emite el Auditor. También podemos decir que los papeles de trabajo, son el conjunto de cédulas en las que el Auditor registra los datos y la información obtenida de la empresa que

está examinando y de esta manera acumula las pruebas encontradas y la descripción de las mismas. Los papeles de trabajo constituyen una historia del trabajo realizado por el Auditor y de los hechos precisos en que basa sus conclusiones e informes, los papeles de trabajo deben ser elaborados de tal forma que muestren:

- a.- Las informaciones y hechos concretos,
- b.- El alcance del trabajo efectuado,
- c.- Las fuentes de la información obtenida,
- d.- Las conclusiones a que llegó.

2.1.19.4 Hallazgos de Auditoría

Es un resumen de las deficiencias detectadas en los procesos analizados a fin de que podamos conocer cada una de las deficiencias encontradas con un párrafo explicativo de cada atributo que consta dentro de un hallazgo, como son: condición, criterio, causa y efecto. En cada hoja de hallazgo se deberá poner un título que corresponda a la deficiencia detectada y al final redactar una conclusión y una recomendación que sea clara y precisa. El conjunto de conclusiones y recomendaciones de las hojas de hallazgos servirán para la redacción final de las conclusiones y recomendaciones a presentar en el informe.

Condición

Lo que es la debilidad al momento de la revisión, la situación actual encontrada por el auditor, con respecto a una operación, actividad o transacción realizada.

Criterio

Lo que debería efectuarse con respecto a la debilidad encontrada, son parámetros de comparación o las normas aplicables a la situación encontrada, permiten la evaluación de la condición actual. El criterio es la disposición legal o normativa de cómo se deben realizar las actividades examinadas.

Causa

Es la razón o razones fundamentales por las cuales se originó la desviación, el motivo por el cual no se cumplió el criterio.

Efecto

Es la diferencia entre lo que es y lo que debe ser, es el resultado adverso que se produce de la comparación entre la condición y el criterio. Debe exponerse en lo posible en términos cuantitativos, tales como unidades monetarias, unidades de tiempo, número de transacciones y otras.

Conclusiones

Son juicios profesionales del auditor basados en los hallazgos luego de evaluar sus atributos y de obtener la opinión de la entidad. Su formulación se basa en las realidades de la situación encontrada, manteniendo una actitud objetiva, positiva e independiente sobre lo examinado.

Recomendaciones

Son sugerencias positivas para dar soluciones prácticas a los problemas o deficiencias encontradas, con la finalidad de mejorar las operaciones o actividades de la entidad.

2.1.20 Indicadores de Gestión

Es una referencia numérica generada a partir de una o más variables, que muestra aspectos del desempeño del componente auditado, permitiendo evaluar la gestión empresarial mediante la determinación de los niveles de eficiencia, efectividad y economía del proceso administrativo. Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados-

2.1.20.1 Financieros

Índices estadísticos que muestran la evolución de las principales magnitudes de las empresas financieras, comerciales e industriales a través del tiempo. El beneficio o la pérdida puede ser una medida absoluta del rendimiento de una empresa, pero existen otros indicadores importantes que se deben vigilar.

Denominados indicadores clave del rendimiento, estos cálculos financieros empleados habitualmente pueden ayudarle a encontrar áreas donde puede mejorar y aumentar los beneficios o advertirle de posibles problemas antes de que se produzcan problemas graves.

2.1.20.2 No Financieros

Indicadores de evaluación: Teniendo en cuenta que evaluación tiene que ver con el rendimiento que obtenemos de una tarea, trabajo o proceso. Los indicadores de evaluación están relacionados con los ratios y/o los métodos que nos ayudan a identificar nuestras fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.

Indicadores de eficiencia: Teniendo en cuenta que eficiencia tiene que ver con la actitud y la capacidad para llevar a cabo un trabajo o una tarea con el mínimo gasto de tiempo. Los indicadores de eficiencia están relacionados con los ratios que nos indican el tiempo invertido en la consecución de tareas y/o trabajos. Ejemplo: Tiempo fabricación de un producto, Periodo de maduración de un producto, ratio de piezas / hora, rotación del material.

Indicadores de eficacia: Teniendo en cuenta que eficacia tiene que ver con hacer efectivo un intento o propósito. Los indicadores de eficacia están relacionados con los ratios que nos indican capacidad o acierto en la consecución de tareas y/o trabajos. Ejemplo: grado de satisfacción de los clientes con relación a los pedidos.

Indicadores de gestión: Teniendo en cuenta que gestión tiene que ver con administrar y/o establecer acciones concretas para hacer realidad las tareas y/o trabajos programados y planificados. Los indicadores de gestión están relacionados con los ratios que nos permiten administrar realmente un proceso.

2.1.21 Comunicación de Resultados

Borrador del Informe de Auditoría

Al completar el proceso de la Auditoría se presentará un informe escrito que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones sobre los hallazgos de importancia que se determinaron, además de las opiniones pertinentes de los

funcionarios y otros hechos o circunstancias relevantes que tengan relación con el examen efectuado. Para la comprensión integral del documento el informe debe ser objetivo, imparcial y constructivo.

El informe señalará los casos más relevantes que se detectaron como debilidades en el incumplimiento de leyes y reglamentos aplicables, incluyendo de ser posible, el pronunciamiento y opinión de los funcionarios responsables del ente, programa o actividad objeto de la Auditoría, manifestadas con relación a los resultados comunicados y a las medidas correctivas aplicadas por la administración durante el proceso de Auditoría.

Una vez finalizado el estudio de los resultados del examen, se enviará una convocatoria con 48 horas de anticipación indicando el lugar, día y hora para la lectura del borrador del informe. Es decir que el borrador de Auditoría es un informe presentado a la primera discusión que está sujeto a modificaciones de acuerdo a los documentos que presenten los involucrados.

Conferencia del Informe de Auditoría

La conferencia final será presidida por el Jefe de Equipo o por el funcionario delegado. En esta sesión de trabajo, las discrepancias de criterio se presentarán documentadamente en dicha diligencia o caso contrario en los tiempos y plazos previstos en los reglamentos y disposiciones legales vigentes, los que se agregarán al informe si amerita su contenido. Para dejar constancia de lo actuado, el jefe de equipo elaborará un acta de conferencia final la que será firmada por todos los funcionarios asistentes. En caso que algún funcionario se negare a suscribir el acta, el Jefe de Equipo dejará constancia del motivo de esta situación. Realizada la conferencia final, el auditor preparará el informe definitivo considerando los resultados obtenidos de las observaciones o justificaciones presentadas oportunamente por los funcionarios de la entidad con la finalidad de dejar constancia de las opiniones presentadas en la lectura del borrador del informe.

Informe de Auditoría Definitiva

El informe de Auditoría constituye el producto final del trabajo en que constarán sus comentarios sobre hallazgos, conclusiones y recomendaciones y en

relación con los aspectos examinados, los criterios de evaluación utilizados, las opciones obtenidas de los interesados y cualquier otro aspecto que juzgue relevante para la comprensión del mismo.

Requisitos y cualidades del informe: Concisión, precisión y razonabilidad, respaldo adecuado, objetividad, tono constructivo, importancia del contenido, utilidad oportunidad, y claridad.

2.1.22 Evaluación Continua

Es el seguimiento que debe realizar el auditor a las recomendaciones emitidas dentro de su informe, las cuales deberán ser aplicadas para lograr que las debilidades por las cuales se determinaron las recomendaciones desaparezcan de forma significativa o sean mejoradas, de esta forma el auditor se asegura de que su trabajo haya sido relevante y tenga la aplicación correcta.

2.2 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.2.1 Auditoría

(PANY, 2010) Técnica de control, dirigida a valorar, el Control Interno y la observancia de las normas generales de contabilidad. Comprende un examen independiente de los registros de contabilidad y otra evidencia relacionada con una entidad para apoyar la opinión experta imparcial sobre la confiabilidad de los estados financieros.

(FOWLER, 2010) Auditoría es el examen o revisión efectuado por personal idóneo e independiente del objeto bajo examen, con la intención de establecer su razonabilidad y dar a conocer sus resultados, mediante una opinión.

2.2.2 Auditoría operativa

(BLANCO, 2012) Es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño de una entidad, programa o actividad gubernamental, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos públicos, para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones correctivas y mejorar su responsabilidad.

2.2.3 Administración de Procesos

(<http://www.valorescorporativosgt.com/2013/06/definiendo-mision-vision-valores-en-la-empresa.html>)

Comprende la planeación y el manejo de las actividades necesarias para lograr un alto nivel de desempeño en los procesos de negocio clave, así como identificar las oportunidades de mejorar la calidad y el desempeño operativo y, con el tiempo, la satisfacción del cliente.

2.2.4 Administración pública

Según **(REY, 2010)** La administración en su sentido objetivo, como la realización de acciones que, con el uso de medios y recursos, se orienta a la obtención de fines, si aplicamos esta concepción a la Administración Pública, encontramos que los fines que ésta gestiona son los fines del estado. Dichos fines se obtienen por la acción de distintas entidades y organismos que integran la macro organización del Estado, que en su conjunto procuran el bien común.

2.2.5 Control Interno

(FONSECA, 2011) 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.

2.2.6 Evidencia de auditoría

(PANY, 2010) Las pruebas que obtiene el auditor durante la ejecución de la auditoría, que hace patente y manifiesta la certeza o convicción sobre los hechos o hallazgos que prueban y demuestran claramente éstos, con el objetivo de fundamentar y respaldar sus opiniones y conclusiones.

2.2.7 Hallazgos

(FOWLER, 2010) Son el resultado de un proceso de recopilación y síntesis de información, la organización lógica de información relacionada con la entidad, actividad, situación o asunto que se haya revisado o evaluado para llegar a

conclusiones al respecto o para cumplir alguno de los objetivos de la auditoría. Sirven de fundamento a las conclusiones del auditor y a las recomendaciones que formula para que se adopten las medidas correctivas.

2.2.8 Informe de auditoría

(FOWLER, 2010) Expresión escrita por el auditor respecto a los resultados de las verificaciones realizadas durante la ejecución de la auditoría, manifestando sus criterios y comentarios respecto a los estados financieros y otros hechos económicos.

2.2.9 Manuales de proceso

([http://practica supervisada2.blogspot.com/2010/01/definicion-de-fines-yobjetivos.html](http://practica_supervisada2.blogspot.com/2010/01/definicion-de-fines-yobjetivos.html))

El manual de procesos y procedimientos es más importante de lo que aparenta ser, ya que no es simplemente una recopilación de procesos, sino también incluye una serie de estamentos, políticas, normas y condiciones que permiten el correcto funcionamiento de la empresa. Los manuales de procedimientos, son comparables con la constitución política de nuestra patria, ya que al igual que en esta, el manual de procedimientos reúne la normas básicas de funcionamiento de la empresa, es decir el reglamento, las condiciones, normas, sanciones, políticas y todo aquello en lo que se basa la gestión de la organización.

2.2.10 Objetividad

(ANDRADE, 2012) La valoración de los activos y la medición del ingreso se basan en lo posible en la evidencia objetiva, tal como los precios de cambio en transacciones a largo plazo.

2.2.11 Papeles de trabajo

(PANY, 2010) Documentos que contienen la evidencia que respalda los hallazgos, opiniones, conclusiones y juicios del auditor durante el desarrollo de una auditoría. Deben incluir toda la evidencia que haya obtenido o preparado el auditor durante la auditoría.

2.2.12 Proceso

De acuerdo a **(BORELLO, 2010)** Es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. El planteamiento de los procesos es transfuncional y orientado a resultados. Los procesos generan nueva visión colectiva, facilita la orientación a los clientes, calidad, flexibilidad, rapidez, servicio y mejoramiento continuo.

2.2.13 Procesos Gobernantes

(BORELLO, 2010) Direccionan la gestión institucional a través de la formulación de políticas, directrices, planes estratégicos y normas que permiten un adecuado funcionamiento institucional.

2.2.14 Procesos Agregadores de Valor

(BORELLO, 2010) Generan, administran y controlan los productos y servicios destinados a los clientes y permiten cumplir con la misión institucional, constituyen la razón de ser de la institución.

2.2.15 Procesos Habilitantes

(BORELLO, 2010) Generan productos y servicios de apoyo o asesoría para viabilizar toda la gestión institucional.

2.2.16 Procesos Desconcentrados

(BORELLO, 2010) Generan productos y servicios de manera desconcentrada y directa al cliente usuario. Los procesos pueden ser clasificados en función de varios criterios. Pero quizá la clasificación de los procesos más habitual en la práctica es distinguir entre: Estratégicos, claves o de apoyo.

2.2.17 Riesgo

(PANY, 2010) Posibilidad de que no puedan prevenirse o detectarse errores o irregularidades importantes dentro de un proceso, sea este administrativo, contable o de cualquier otra índole.

Riesgo inherente.- Existe un error que es significativo y se puede combinar con otros errores cuando no hay control; sin embargo, dependen de factores ajenos a la empresa.

Riesgo de control.- Error que no puede ser evitado o detectado oportunamente por el sistema de Control Interno mantenido para el funcionamiento normal de las operaciones que realiza una empresa.

Riesgo de detección.- Se realizan pruebas exitosas a partir de un procedimiento de prueba inadecuado.

2.2.18 Planificación

(FOWLER, 2010) La planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos. La planificación es el conjunto de normas, políticas, principios y objetivos que son planteados por la administración al inicio de las operaciones de una determinada empresa, con el propósito de evaluar las actividades realizadas por la misma, y si estas contribuyen con la visión institucional.

2.2.19 Servicio público

(<http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/.../4/Capitulo%23%203.doc>)

El servicio público es la prestación de servicios de educación, salud, seguridad social, transporte, registro civil, así como de la provisión de agua, luz, teléfonos, etc. que son brindados por lo general por el Estado, de propia ejecución per se, o por terceros, mediante concesión, licencia, permiso, habilitación, pero siempre bajo fiscalización estatal; satisfacen primordialmente las necesidades de la comunidad o sociedad donde estos se llevan a cabo.

2.2.20 Supervisión

(FONSECA, 2011) Requisito esencial en la auditoría que conduce a un adecuado control y dirección en todas las etapas, para que asegure que los procedimientos, técnicas y pruebas que se realizan, se vinculen en forma competente y eficaz con los objetivos que se persiguen.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Para desarrollar este proyecto investigativo, se hizo necesario recurrir a las diferentes leyes y normas que rigen al Registro Civil del cantón El Empalme y a la profesión del auditor; entre las principales tenemos:

2.3.1 Ley de Registro Civil, Identificación y Cedulación

Art. 1.- Funciones de la Dirección General.- La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación funcionará, como dependencia del Ministerio de Gobierno, en la Capital de la República. Corresponde a esta Dirección la celebración de matrimonios, la inscripción de los hechos y actos relativos al estado civil de las personas residentes en el territorio de la República y de los ecuatorianos residentes en el exterior, y su identificación y cedulación. Tiene por finalidad específica organizar dichas inscripciones, otorgar las cédulas de identidad y ciudadanía.

Art. 3.- Organismos.- La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación tendrá los siguientes organismos:

- Departamento de Registro Civil;
- Departamento de Cedulación;
- Departamento Técnico Administrativo;
- Departamento Jurídico; y,
- Jefaturas de Registro Civil, Identificación y Cedulación.

Art. 19.- Tarifas por Servicios.- Únicamente la inscripción del nacimiento de los ecuatorianos será gratuita. Previo informe técnico - económico del Director Nacional del Registro Civil, y mediante Decreto Ejecutivo, el Presidente de la República, reglamentará los valores o tarifas por otorgamiento de partidas, actas, cédulas, copias, certificaciones, reposiciones y otros documentos.

Las inscripciones tardías de nacimientos, defunciones y matrimonios, así como las reposiciones de cédulas, se efectuarán previo pago de la multa equivalente al 50% del salario mínimo vital del trabajador en general, vigente a la fecha de dicho pago.

Art. 21.- Nulidad de las inscripciones repetidas.- Cuando se efectuare la inscripción de un mismo hecho o acto relativo al estado civil de una misma persona por más de una vez, a pesar de que constare con distintos datos, las inscripciones posteriores a la primera serán nulas. Así lo declarará; de oficio o a solicitud de parte, el Director General, luego de ventilado el caso sumariamente ante el con audiencia del interesado o en su rebeldía. Esta declaración causará ejecutoria. La resolución que declare la nulidad se anotará al margen de la partida de que se trate, al igual que en todas las inscripciones de los diferentes actos y hechos de una misma persona, si estuvieren afectados por esa declaración.

Art. 26.- Clases de registros.- Las oficinas de Registro Civil, Identificación y Cedulación llevarán por duplicado los siguientes registros:

1o.- De nacimientos;

2o.- De matrimonios;

3o.- De defunciones;

2.3.2 Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación

Art. 1.- Estructura Organizacional por Procesos.- La estructura organizacional de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación - DIGERCIC se alinea con su misión sustentada en la ley; se basa en la filosofía y enfoque de productos, servicios y procesos, con el propósito de asegurar su ordenamiento orgánico.

Art. 2.- Procesos de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación.- Los procesos que generan los productos y servicios de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, se ordenan y clasifican en función del grado de contribución al cumplimiento de la misión institucional.

a) Procesos Gobernantes.- Direccionan la gestión institucional a través de la formulación de políticas, directrices, planes estratégicos y normas que permiten un adecuado funcionamiento institucional;

b) Procesos Agregadores de Valor.- Generan, administran y controlan los productos y servicios destinados a los clientes y permiten cumplir con la misión institucional, constituyen la razón de ser de la institución;

c) Procesos Habilitantes.- Generan productos y servicios de apoyo o asesoría para viabilizar toda la gestión institucional; y,

d) Procesos Desconcentrados.- Generan productos y servicios de manera desconcentrada y directa al cliente usuario.

2.3.3 Normas Internacionales de Auditoría

200 Responsabilidades (NIA 2)

Esta norma proporciona pautas para la preparación de la carta de contratación, en la cual el auditor documenta y confirma la aceptación de un trabajo, el objetivo y alcance de la auditoría, el grado de su responsabilidad ante el cliente y el formato del informe a ser emitido.

220 Control de calidad del trabajo de auditoría (NIA 7)

Esta norma trata sobre el control de calidad que se relaciona con el trabajo delegado a un equipo de trabajo y con las políticas y procedimientos adoptados por un profesional para asegurar en forma razonable que todas las auditorías efectuadas están de acuerdo con los principios básicos que regulan la auditoría.

230 Documentación (NIA 9)

Esta norma define “documentación” como los papeles de trabajo preparados u obtenidos por el auditor y conservados por él para ayudar a la planificación, realización, supervisión procedimientos brindan la evidencia de auditoría más confiable con respecto a ciertas afirmaciones.

300 Planeación (NIA 4)

Esta norma establece que el auditor debe documentar por escrito su plan general y un programa de auditoría que defina los procedimientos necesarios para implantar dicho plan.

310 Conocimiento del negocio (NIA 30)

Es importante para el auditor y para el equipo de auditoría que trabajan en una asignación, por qué es relevante para todas las fases de una auditoría y cómo el auditor obtiene y utiliza ese conocimiento.

320 La importancia relativa de la auditoría (NIA 25)

Esta norma se refiere a la interrelación entre la significatividad y el riesgo en el proceso de auditoría. Identifica tres componentes distintos del riesgo de auditoría: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

400 Control interno (NIA 6)

El propósito de esta norma es proporcionar pautas referidas a la obtención de una comprensión y prueba del sistema de control interno, la evaluación del riesgo inherente y de control y la utilización de estas evaluaciones para diseñar procedimientos sustantivos que el auditor utilizará para reducir el riesgo de detección a niveles aceptables.

500 Evidencia de auditoría (NIA 8)

El propósito de esta norma es ampliar el principio básico relacionado con la evidencia de auditoría suficiente y adecuada que debe obtener el auditor para poder arribar a conclusiones razonables en las que basar su opinión con respecto a la información financiera y los métodos para obtener dicha evidencia.

El propósito de esta norma es proporcionar pautas relacionadas con la obtención de evidencia de auditoría a través de la observación de inventarios, confirmación de cuentas a cobrar e indagación referida a acciones judiciales, ya que en general se considera que estos financieros y los servicios de auditoría y relacionados.

520 Procedimientos analíticos (NIA 12)

Esta norma proporciona pautas detalladas con respecto a la naturaleza, objetivos y oportunidad de los procedimientos de revisión analítica. El término

procedimiento de revisión analítica se utiliza para describir el análisis de las relaciones y tendencias.

530 Muestreo de auditoría (NIA 19)

Esta norma identifica los factores que el auditor debe tener en cuenta al elaborar y seleccionar su muestra de auditoría y al evaluar los resultados de dichos procedimientos. Se aplica tanto para el muestreo estadístico como para él no estadístico.

600 Uso del trabajo de otros (NIA 5)

Esta norma requiere que el auditor principal documente en sus papeles de trabajo los componentes examinados por otros auditores, su significatividad con respecto al conjunto, los nombres de otros auditores, los procedimientos aplicados y las conclusiones alcanzadas por el autor principal con respecto a dichos componentes.

Requiere también que el auditor efectúe ciertos procedimientos además de informar al otro auditor sobre la confianza que depositará en la información entregada por él.

610 Uso del trabajo de auditoría interna (NIA 10)

Esta norma proporciona pautas detalladas con respecto a qué procedimientos deben ser considerados por el auditor externo para evaluar el trabajo de un auditor interno con el fin de utilizar dicho trabajo.

620 Uso del trabajo de un experto (NIA 18)

El propósito de esta norma es proporcionar pautas con respecto a la responsabilidad del auditor y los procedimientos que debe aplicar con relación a la utilización del trabajo de un especialista como evidencia de auditoría.

700 Dictamen del auditor sobre los estados financieros (NIA 13)

El propósito de esta norma es proporcionar pautas a los auditores con respecto a la forma y contenido del informe del auditor en relación con la auditoría independiente de los estados financieros de cualquier entidad. Cubre los

elementos básicos del informe del auditor, describe los distintos tipos de informes e incluye ejemplos de cada uno de ellos. Para el caso de la auditoría de gestión se toma únicamente el modelo.

2.1.4 Modelo de Control Interno COSO II

El modelo de Control Interno se estudió conforme lo establece **(FONSECA, 2011)**; el mismo que expone lo siguiente:

2.1.4.1. Ambiente interno

El ambiente interno abarca el talante de una organización, que incluye en la conciencia de sus empleados sobre el riesgo y forma la base de los otros componentes de la gestión de riesgos corporativos, proporcionando disciplina y estructura.

Los factores de ambiente interno incluyen la filosofía de gestión de riesgos de una entidad, su riesgo aceptado, la supervisión ejercida por el Consejo de Administración, la integridad, los valores éticos y competencia de su personal y la forma en que la dirección asigna la autoridad y responsabilidad y organiza y desarrolla a sus empleados.

2.1.4.2. Establecimiento de objetivos

Los objetivos se fijan en la escala estratégica, estableciendo con ellos una base para los objetivos operativos, de información y cumplimiento. Cada entidad se enfrenta a una gama de riesgos procedentes de fuentes internas o externas y una condición previa para la identificación eficaz de eventos, la evaluación de sus riesgos y la respuesta de ellos es fijar los objetivos, que tienen que estar alineados con el riesgo aceptado por la entidad, que orienta a su vez los niveles de tolerancia al riesgo de la misma.

2.1.4.3. Identificación de riesgos

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. Los eventos con impacto negativo representan

riesgos, que exigen la evaluación y respuesta de la dirección. Los eventos con impacto positivo representan oportunidades, que la dirección reconduce hacia la estrategia y el proceso de fijación de objetivos.

Cuando se identifica los eventos, la dirección contempla una serie de factores internos y externos que pueden dar lugar a riesgos y oportunidades en el contexto de ámbito global de la organización.

2.1.4.4. Evaluación de riesgos

La evaluación de riesgos permite a una entidad considerar la amplitud con que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos. La dirección avalúa estos acontecimientos desde una doble perspectiva “probabilidad – impacto” y normalmente se usa en una combinación de métodos cuantitativos y cualitativos. Los impactos positivos y negativos de los eventos potenciales deben examinarse, individualmente o por categoría, en toda la entidad. Los riesgos se evalúan con un doble enfoque: riesgo inherente y riesgo de control.

2.1.4.5. Respuesta a los riesgos

Una vez evaluados los riesgos relevantes, la dirección determina como responder a ellos. Las respuestas pueden ser las de evitar, reducir, compartir, aceptar el riesgo. Al considerar su respuesta la dirección evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costos beneficios y selecciona aquella que sitúe el riesgo residual dentro de las tolerancias del riesgo establecidas. La dirección identifica cualquier oportunidad que pueda existir y asume una perspectiva del riesgo globalmente para la entidad o bien una perspectiva de la cartera de riesgos, determinando si el riesgo residual global concuerda con el riesgo aceptado por la entidad.

2.1.4.6. Actividades de Control

Las actividades de control son políticas y procedimientos que permiten asegurar que se lleven cabo las respuestas de la dirección de los riesgos. Las actividades de control tienen lugar a través de la organización a todos los niveles y en todas las funciones.

Incluyen una gama de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones del funcionamiento operativo, seguridad de los activos y segregación de funciones.

2.1.4.7. Información y comunicación

La información pertinente se identifica, capta y comunica de una forma y en un marco de tiempo que permite llevar a cabo sus responsabilidades. Los sistemas de información usan datos generados internamente y otras entradas de fuentes externas y sus salidas informativas facilitan la gestión de riesgos y la toma de decisiones informadas relativas a los objetivos.

También existe una comunicación eficaz fluyendo en todas las direcciones dentro de la organización. Todo el personal recibe un mensaje claro desde la alta dirección de que debe considerar seriamente responsabilidades de la gestión de los riesgos corporativos. Las personas entienden su papel en dicha gestión y cómo las actividades individuales se relacionan con el trabajo de los demás.

2.1.4.8. Monitoreo

La gestión de riesgos corporativos se supervisa revisando la presencia y el funcionamiento de sus componentes a lo largo de tiempo, lo que se lleva a cabo mediante actividades permanentes de supervisión, evaluaciones independientes, o una combinación de ambas técnicas. Durante el transcurso normal de las actividades de gestión, tiene lugar a una supervisión permanente. El alcance y frecuencia de las evaluaciones independientes dependerá fundamentalmente de la evaluación de riesgos y la eficacia de los procedimientos de supervisión permanente.”

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 MATERIALES, MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.1.1 Materiales

Para el desarrollo del presente proyecto de investigación se recurrió a la utilización de los siguientes materiales:

CUADRO N° 1.- MATERIALES UTILIZADOS			
Materiales y equipos	Cantidad	V.U.	TOTAL
USB	1	\$15.00	\$15.00
Resmas de papel	5	\$4.00	\$20.00
Tablero de encuestas y entrevistas	1	\$7.00	\$7.00
Lápices	4	\$0.25	\$1.00
Lapiceros	4	\$0.30	\$1.20
Borradores	2	\$0.25	\$0.50
Carpetas	4	\$0.40	\$1.60
Anillados	10	\$1.50	\$15.00
Cuadernos	2	\$2.50	\$5.00
Copias	500	\$0.03	\$15.00
Calculadora	1	\$15.00	\$15.00
Empastados	5	\$10.00	\$50.00
Especies	25	\$1.50	\$37.50
CD	7	\$1.00	\$7.00
Cartucho tinta color	3	\$25.00	\$90.00
Cartucho tinta negro	3	\$22.00	\$75.00
Movilización			\$200.00
Internet			\$100.00
Llamadas telefónicas			\$100.00
TOTAL			\$755.80

3.1.2 Métodos de la investigación

Entre los métodos científicos utilizados en esta investigación se encuentran los siguientes:

3.1.2.1 Inductivo

La inducción trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades haciendo registros narrativos de los fenómenos que fueron estudiados mediante técnicas como la observación participante y la entrevista estructurada. Este método permitió inferir a la población estudiada con sustento en estimadores contruidos en base a los datos provenientes de muestras sobre funcionarios y colaboradores vinculados con la institución.

3.1.2.2 Deductivo

La deducción es un procedimiento que permitió el desarrollo real de los conocimientos sobre los procesos, su comportamiento y sus interacciones. La utilización de este método consistió en deducir mediante las entrevistas al personal operativo sobre el proceso de cedulación en el Registro Civil del Cantón El Empalme.

3.1.2.3 Descriptivo

El problema se lo describió conforme a la realidad en que se presentó en forma interpretativa, sobre la base que el investigador comparte los hechos o fenómenos directamente con el personal investigado, presenta alternativas de solución basadas en preguntas directrices. Este estudio permitió indagar los controles que se llevan en los diferentes procesos administrativos, contables y financieros los mismos que permitan medir los índices de eficiencia, eficacia y efectividad de la empresa estudiada.

3.1.2.4 Analítico

El método analítico consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Este método nos permitió conocer más del objeto de estudio, con lo

cual se pudo explicar el proceso utilizado por el Registro Civil, para realizar la cedulaación; además, nos permitió comprender mejor el comportamiento y establecer nuevas teorías relacionadas a la auditoría operativa.

3.1.3 Técnicas

Cuestionario.- El cuestionario es una técnica de recolección de información, a través del planteamiento de preguntas inherentes a un tema o varios temas específicos. Esta técnica fue utilizada para evaluar los componentes del Control Interno, basado en el modelo de evaluación COSO II, el mismo que refiere una estructura de ocho componentes, basados en los principios estructurales de dicho componente, de los cuales se obtuvieron las preguntas aplicadas en el cuestionario.

Encuestas: Se dirigió esta técnica a los usuarios del Registro Civil de El Empalme, se utilizó esta técnica como un instrumento el cuestionario de preguntas cerradas.

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

Observación directa: Se aplicó esta técnica en las mismas dependencias Registro Civil de El Empalme, para verificar el desarrollo de los procesos y el uso de la documentación.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 De campo

La obtención de la información se lo realizó en las instalaciones de la Registro Civil del cantón El Empalme, mediante observación directa y encuestas y entrevistas aplicadas a los empleados y administradores. También se aplicó encuestas a los usuarios de los servicios que ofrece la entidad.

3.2.2 Bibliográfica – documental

Permitió extraer información teórica referente al objeto de estudio, a través de libros, módulo, folletos, internet, entre otros documentos; los cuales sirvieron de

referencia y guía; adicionalmente, se recopiló la documentación interna para el análisis de los procedimientos.

3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Los resultados obtenidos se han tabulado de manera técnica con la finalidad de tener una visión específica en el cumplimiento de las hipótesis, con este insumo se ha podido realizar la aprobación de la misma, con la finalidad de establecer conclusiones parciales de la investigación.

Las conclusiones pudieron determinar el contenido de la investigación, mediante una evaluación final, tomando como base los resultados obtenidos en la ejecución de una Auditoría Operativa; una vez emitido el informe final de Auditoría y de Control Interno.

Para el desarrollo del marco teórico, fue necesario en primer lugar identificar el problema general y los subproblemas, ya que ellos posibilitaron determinar las categorías de análisis, y consecuentemente los índices de cada uno de los títulos y subtítulos.

Para la recolección de la información, se realizaron visitas a las instalaciones de la entidad, se recolectó la información de acuerdo a lo establecido en los objetivos planteados para el desarrollo de la presente investigación; los mismos que fueron evaluados de acuerdo a las técnicas de investigación más frecuentes, entre ellas la encuesta y la entrevista.

La información obtenida, se resume en los respectivos informes, los mismos que surgieron de los papeles de trabajo y del cuestionario que se aplicó al momento de evaluar cada uno de los componentes del Control Interno de la organización.

El análisis e interpretación de los resultados se los efectuó considerando los datos cuantitativos y cualitativos, resultantes de la investigación; los mismos que se obtuvieron de la aplicación de la técnica de la entrevista y la encuesta; y, de otros datos proporcionados por los entrevistados, registrados en notas, lo que sirvió para la comprobación de las hipótesis tanto general como específicas.

Los datos obtenidos permitieron establecer las respectivas conclusiones y recomendaciones para proponer lineamientos alternativos de solución de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación que facilite la aplicación de nuevos componentes que permitan mejorar la calidad en los servicios ofertados.

Para realizar el presente proyecto de investigación, se creó la firma auditora ficticia “Mirtha Patiño Auditores.”, la misma que se encuentra ubicada en el Km 6 ½ Vía El Empalme, el logotipo que se utilizó es el siguiente;



3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

Para la obtención de la información pertinente a los objetivos planteados, se hizo necesario identificar a las personas involucradas en el proceso de cedulaación, las mismas que fueron 6 funcionarios públicos que laboran en la entidad; así como la cantidad de usuarios que fueron encuestados, dicho valor está representado por la fórmula de la muestra. En este apartado, se ha establecido el siguiente cuadro que muestra al personal entrevistados:

N°	Responsabilidad	Nombre
1	Directora de Registro Civil	Sra. Amparo María Rodríguez Loor
2	Operador Modulo 1	Sra. Luisiana Dueñas Guanoluisa
3	Operador Modulo 2	Sr. Jorge García Romero
4	Operador Modulo 3	Sr. Justin Torres Vines
5	Operador Modulo 4	Sra. Alan Fabara Franco
6	Operador Modulo 2	Sra. Blanca Flor Domínguez

3.4.2 Muestra

La selección de los elementos muestrales se hicieron mediante procedimientos aleatorios; se persiguió en todo momento extraer datos que sean representativos estadísticamente de la población objeto de estudio.

Se utilizó la técnica de la encuesta, por ser una de las herramientas más utilizadas a la hora de obtener información primaria. Se definió la población a estudiar o universo de estudio, comprendido por el número de usuarios que asisten al Registro Civil del Cantón El Empalme. Para el efecto he decidido utilizar la fórmula general para calcular la muestra de la población a ser encuestada:

$$n = \left(\frac{Z \sigma}{e} \right)^2$$

En donde el valor de $Z= 1,645$ con un 90% nivel de confianza y un 10% como margen de error; el valor de $\sigma= 0,5$ (varianza); entonces tenemos:

$$n = \left(\frac{1,645 * 0,5}{0,10} \right)^2$$

$$n = \mathbf{68 \text{ usuarios}}$$

CAPÍTULO IV
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 RESULTADOS

	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com <i>Persona natural obligada a llevar Contabilidad</i>		Ref. /	Pág.
			IPT	1/2
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas		Realizado por:	M.M.P.M	Fecha 06/01/2014
		Revisado por:	A.M.P.L.	08/01/2014
ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO				
REF. /	CONTENIDO			
ACTIVIDADES PREVIAS AL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA				
CC	Carta de Compromiso			
CA	Contrato			
MP	Memorándum de Planificación			
PGA	Plan General de Auditoría			
MA	Cédula de Marcas de Auditoría			
FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR				
AB	Programa general de la Fase I			
AB-1	Entrevista			
AB-2	Antecedentes de la institución			
AB-3	Visita a las instalaciones			
FASE II: PLANIFICACIÓN				
AC	Programa general de la Fase II			
AC-1	Análisis FODA			
AC-1a	Matriz de evaluación de factores internos del FODA			
AC-1b	Matriz de evaluación de factores externos del FODA			
AC-2	Presentación de los procesos mediante flujogramas			
AC-2a	Narrativas de los flujogramas			
AC-2b	Aplicación del Cuestionario de Control Interno			
AC-3	Riesgo de control			
AC-4	Riesgo inherente			
AC-5	Riesgo de auditoría			
AC-6	Hallazgos de auditoría			

	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com <i>Persona natural obligada a llevar Contabilidad</i>		Ref. /	Pág.
			IPT	2/2
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas		Realizado por:	M.M.P.M	Fecha
		Revisado por:	A.M.P.L.	06/01/2014
ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO				
REF. /	CONTENIDO			
FASE III: EJECUCION				
AD	Programa general de la fase III			
AD-1	Aplicación de las pruebas sustantivas			
AD-2	Aplicación de las encuestas a los usuarios del Registro Civil del cantón El Empalme			
AD-3	Explicación de los índices de calidad en el servicio			
FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS				
AE	Programa general de la fase IV			
AE-1	Informe de control interno			
AE-2	Informe de auditoría operativa			

 <p>Mirtha Patiño Auditora Independiente Dirección: Km 6 ½ Vía El Empalme R.U.C.: 0921063339001</p>	<p>MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com Persona natural obligada a llevar Contabilidad</p>	<p>Ref. /</p>	<p>Pág.</p>
		<p>CC</p>	<p>1/2</p>
<p>Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas</p>	<p>Realizado por:</p>	<p>M.M.P.M</p>	<p>Fecha 06/01/2014</p>
	<p>Revisado por:</p>	<p>A.M.P.L.</p>	<p>08/01/2014</p>
<p>CARTA DE COMPROMISO</p>			
<p>El Empalme, 09 de Enero del 2014</p> <p>Sra. Amparo Rodríguez Loor DIRECTORA CANTONAL DEL REGISTRO CIVIL</p> <p>Saludos cordiales:</p> <p>Esta carta es para confirmar el acuerdo de la realización de la Auditoría Operativa al proceso de cedulação y su relación con la atención al usuario, por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2012. Cuyo producto final será el informe que contendrá hallazgos, conclusiones y recomendaciones que serán de beneficio en la toma de decisiones de la Administración.</p> <p>La Auditoría se realizará en concordancia con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, así como boletines de auditoría. Dichos boletines y NIA's requieren que planeemos y desempeñemos la auditoría para obtener una certeza razonable sobre si las áreas en evaluación están libres de errores, omisiones o cualquier otra situación que afecte su eficiencia, eficacia y economía.</p> <p>Sí, por alguna razón no se puede determinar una conclusión sobre la auditoría, podemos rehusarnos a expresar una opinión o a emitir un informe como resultado de la carta de compromiso.</p>			

 <p>Mirtha Patiño Auditora Independiente Dirección: Km 6 ½ Vía El Empalme R.U.C.: 0921063339001</p>	<p>MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com Persona natural obligada a llevar Contabilidad</p>	Ref. /	Pág.
		CC	2/2
<p>Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas</p>	Realizado por:	M.M.P.M	<p>Fecha 06/01/2014</p>
	Revisado por:	A.M.P.L.	08/01/2014
CARTA DE COMPROMISO			
<p>Aunque una auditoría incluye adquirir un conocimiento suficiente del Control Interno para planificar, determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría que será realizado, la misma que no está diseñada para proporcionar seguridad sobre el control interno o para identificar condiciones reportables. Sin embargo la auditora se compromete a desarrollar la auditoría de acuerdo a la carta de trabajo y a las Normas de Auditoría. La entidad asume entera responsabilidad por la integridad y fidelidad de la información a ser auditados. Por lo tanto la auditora no asume por medio del presente contrato ninguna obligación de responder frente a terceros por las consecuencias que ocasione cualquier omisión o error voluntario o involuntario.</p>			
<p>Esperamos una colaboración total y parcial con su personal y confiamos en que ellos pondrán a nuestra disposición todos los registros y otra información que se requiera en relación con nuestra Auditoría. Nuestros honorarios se compensarán al apoyo brindando por la empresa auditada, les notificamos inmediatamente las circunstancias que encontremos y que puedan afectar significativamente nuestra Auditoría.</p>			
<p>Sírvase firmar y devolver la copia adjunta de esta carta para indicar su conocimiento y acuerdo sobre los arreglos para nuestra Auditoría Administrativa.</p>			
<p>Atentamente,</p>			
<p>_____ Mirtha Patiño Moreira AUDITORA INDEPENDIENTE</p>			

	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com <i>Persona natural obligada a llevar Contabilidad</i>	Ref. /	Pág.
		CA	1/3
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas	Realizado por:	M.M.P.M	Fecha
	Revisado por:	A.M.P.L.	06/01/2014
CONTRATO DE AUDITORÍA			
<p>En El Empalme a los 10 días del mes de enero de dos mil catorce.</p> <p>REUNIDOS.</p> <p>De una parte, Sra. Amparo Rodríguez Looor en nombre y representación del Registro Civil del cantón El Empalme, en adelante “la empresa”.</p> <p>Y de otra Egda. Mirtha Madelaine Patiño Moreira actuando en nombre de MP - Auditora Independiente, constituida el 01 de enero de 2014, domiciliada en el Km 6 ½ Vía El Empalme en adelante “la auditora”.</p> <p>1) Que la empresa desea celebrar un contrato de auditoría operativa correspondiente al periodo 2012.</p> <p>2) Que la firma de auditoría MP - Auditora Independiente, que acepta el encargo, está inscrita en el Registro Oficial de Auditores con el numero GYQ – D001 - 12.</p> <p>3) Que a los fines indicados, ambas partes suscriben el presente contrato de auditoría, que se registrará por las siguientes:</p> <p>CLAUSULAS</p> <p>Primera.- La Auditora realizará la auditoría operativa del periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2012 de la empresa.</p> <p>Al completar la auditoría, se emitirá un informe que contendrá su opinión técnica sobre todos los hallazgos encontrados en las mismas.</p>			

	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com <i>Persona natural obligada a llevar Contabilidad</i>	Ref. /	Pág.
		CA	2/3
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas	Realizado por:	M.M.P.M	Fecha 06/01/2014
	Revisado por:	A.M.P.L.	08/01/2014
CONTRATO DE AUDITORÍA			
<p>Segunda.- La auditora realizará su trabajo de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, así como con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas publicadas por el Comité de Auditoría del Instituto Americano de Contadores Públicos de los Estados Unidos de Norteamérica. En consecuencia, en bases selectivas, obtendrán la evidencia justificativa de la información incluida en los registros contables. Como parte de la auditoría y únicamente a efectos de determinar la naturaleza, oportunidad y amplitud de los procedimientos de auditoría, la auditora tendrá en cuenta la estructura del control interno de la empresa.</p> <p>Tercera.- La Directora del Registro Civil del cantón El Empalme es responsable de la formación de las cuentas a las que se ha hecho referencia anteriormente, así como de entregarlas a la auditora, debidamente firmadas, dentro del plazo que para su aprobación establece la ley. En este sentido, la Administración es responsable del adecuado funcionamiento del proceso de cedulación y del mantenimiento de una estructura de control interno que sea suficiente para emitir los respectivos informes a las autoridades de control. La Administración también es responsable de proporcionar a la auditora, cuando éstos así lo soliciten, todos los documentos necesarios, así como de indicarle al personal de la Empresa a quien pueden dirigir sus consultas.</p> <p>Cuarta.- De acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, la auditora hará consultas específicas a la Directora y a otras personas sobre la información y sobre la eficacia del control interno.</p>			

	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com <i>Persona natural obligada a llevar Contabilidad</i>		Ref. /	Pág.
			CA	3/3
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas		Realizado por:	M.M.P.M	Fecha 06/01/2014
		Revisado por:	A.M.P.L.	08/01/2014
CONTRATO DE AUDITORÍA				
<p>Quinta.-</p> <p>A) Cuando se trate del período inicial de contratación.</p> <p>La duración del presente contrato será de 3 meses, a contar desde el momento de aceptación por las partes.</p> <p>B) Para los registros posteriores al periodo inicial de contratación.</p> <p>Los registros objeto del presente contrato son de la entidad correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.</p> <p>Sexta.- La entidad no debe cancelar ningún valor a la auditora por concepto de honorarios, ya que la presente auditoría es un tema de investigación previo a la obtención de un título profesional.</p> <p>Cláusula de sometimiento a la jurisdicción competente.- Para la resolución de los conflictos que puedan surgir en la aplicación o interpretación del presente contrato, ambas partes declaran someterse a la jurisdicción de los juzgados y Tribunales de Quevedo con renuncia a su propio fuero si éste fuera otro. Y en prueba de conformidad con cuanto anteceda, ambas partes firman el presente contrato por duplicado en el lugar y fecha arriba indicados.</p>				
Firma MP – Auditora Independiente		Firma Registro Civil El Empalme		

	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com <i>Persona natural obligada a llevar Contabilidad</i>	Ref. /	Pág.
		MP	1/2
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas	Realizado por:	M.M.P.M	Fecha 06/01/2014
	Revisado por:	A.M.P.L.	08/01/2014
MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN			
<p>INTRODUCCIÓN</p> <p>Este memorándum se elabora como parte de la planificación de la auditoría operativa al proceso de cedulación del Registro Civil del Cantón El Empalme, como una forma de verificar las actividades que se deberán realizar.</p> <p>OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar el proceso de cedulación en función del proceso de atención al usuario. • Estructurar los resultados de la Auditoría operativa. <p>INFORMACIÓN BÁSICA PARA LA AUDITORÍA</p> <p>a) Puestos claves de la entidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directora • Operador módulo 1 • Operador módulo 2 • Operador módulo 3 • Operador módulo 4 • Operador módulo 5 <p>b) Cronograma de actividades</p> <p>Período a Revisar 01 de Enero al 31 de Diciembre 2012</p>			

	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com <i>Persona natural obligada a llevar Contabilidad</i>	Ref. /	Pág.
		MP	2/2
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas	Realizado por:	M.M.P.M	Fecha 06/01/2014
	Revisado por:	A.M.P.L.	08/01/2014
MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN			
<ul style="list-style-type: none"> • Visita exploratoria 13 de enero del 2014 • Entrega del Informe 21 de marzo del 2014 			
c) Generalidades y operaciones			
<p>La entidad se dedica a las actividades referentes a la inscripción y cedulação de los ciudadanos de la zona de influencia.</p>			
TRABAJO A REALIZAR			
<p>El trabajo de auditoría en el Registro Civil del cantón El Empalme se apoyará en la metodología de la auditoría operativa, papeles de trabajo y entrevista.</p>			
INFORME A PRESENTAR			
<p>Como resultado de la auditoría se presentará un informe dirigido a la Directora de la entidad, el cual incluirá los hallazgos, recomendaciones y comentarios pertinentes que sean útiles para mejorar la gestión administrativa dentro de la organización.</p>			
EQUIPO RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA			
<p>El trabajo tanto de campo, incluyendo todas y cada una de sus fases, estará a cargo de la auditora, la misma que realizará todas las actividades incluidas en la metodología; elaborará los papeles de trabajo y presentará el informe de los principales hallazgos de la auditoría.</p>			

	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com <i>Persona natural obligada a llevar Contabilidad</i>		Ref. /	Pág.
			PGA	1/2
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas		Realizado por:	M.M.P.M	Fecha 06/01/2014
		Revisado por:	A.M.P.L.	08/01/2014
PLAN GENERAL DE AUDITORÍA				
CLIENTE:				
Registro Civil del cantón El Empalme				
1. REQUERIMIENTO DE LA AUDITORIA:				
Informe estándar				
2. FECHA DE INTERVENCIÓN:				
Inicio de Trabajo de Campo		11 – 01 - 2014		
Finalización de trabajo de campo		18 – 03 - 2014		
Discusión del Borrador del Informe		20 – 03 - 2014		
Emisión del informe final de auditoria		21 – 03 - 2014		
3. PERSONAL ASIGNADO:				
Mirtha Patiño Moreira		Auditora		
Dra. Aida Palma León		Auditora Supervisora		
4. DÍAS PRESUPUESTADOS		90 Días		
Normas Internacionales de Auditoria (NIA´s) Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA´s) COSO Ley de Registro Civil				
6. RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES				
Hojas de papel		\$ 20,00		
Bolígrafos		\$ 1,50		
Libreta de apuntes		\$ 3,50		
Cd's		\$ 10,00		
Impresiones		\$ 75,00		

	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com <i>Persona natural obligada a llevar Contabilidad</i>		Ref. /	Pág.
			PGA	2/2
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas		Realizado por:	M.M.P.M	Fecha 06/01/2014
		Revisado por:	A.M.P.L.	08/01/2014
PLAN GENERAL DE AUDITORÍA				
7. ENFOQUE DE LA AUDITORÍA				
7.1. Objetivo General:				
<p>Realizar una Auditoría operativa en el Registro Civil del cantón El Empalme, para determinar la relación con la atención a los usuarios que asisten a esta entidad.</p>				
7.2. Alcance:				
<p>La auditoría fue ejecutada en el Registro Civil del cantón El Empalme, adquiriendo conocimiento y comprensión de la entidad, analizar riesgos de la evaluación a las diferentes áreas funcionales; con una duración de 90 días laborables y los llevó a cabo la autora.</p>				
8. COLABORACIÓN DEL CLIENTE				
<p>Información necesaria para realizar la auditoria</p>				

	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com <i>Persona natural obligada a llevar Contabilidad</i>		Ref. /	Pág.
			MA	1/1
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas		Realizado por:	M.M.P.M	Fecha 06/01/2014
		Revisado por:	A.M.P.L.	08/01/2014
MARCAS DE AUDITORÍA				
DESCRIPCIÓN			MARCA	
Suma vertical de los datos de la columna			+	
Observado físicamente			OF	
Eficiencia inspeccionada			β	
Totalizado			Σ	
Eficacia examinada			£	
Proceso inspeccionado			¥	
Hallazgo de Auditoría Operativa			HAO	
No reúne requisitos			∅	
Comprobación de operaciones autorizadas			C	
Comprobación de operaciones no autorizadas			¢	
Verificación sobre el cumplimiento de una actividad			y	
Seguimiento de una actividad			>	
Actividad novedosa			?	

	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com <i>Persona natural obligada a llevar Contabilidad</i>		Ref. /	Pág.
			AB	1/1
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas		Realizado por:	M.M.P.M	Fecha 06/01/2014
		Revisado por:	A.M.P.L.	08/01/2014
PROGRAMA GENERAL DE LA FASE I				
Objetivo General: Obtener información general sobre la entidad y las principales actividades realizadas en el proceso de cedulación en el Registro Civil del cantón El Empalme, a fin de identificar globalmente las condiciones existentes para ejecutar la Auditoría.				
Descripción del trabajo	Horas establecidas	Horas reales	REF	Fecha
Entrevista a la Directora de la institución, con el fin de explicar los objetivos de la auditoría a realizar.	3	3	AB-1	11/01/2014
Recopilar información sobre los antecedentes de la entidad.	2	2	AB-2	12/01/2014
Visitar las instalaciones de la organización para establecer con claridad la ubicación de sus instalaciones.	4	4	AB-3	13/01/2014

	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com Persona natural obligada a llevar Contabilidad	Ref. /	Pág.
		AB - 1	1/2
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas	Realizado por:	M.M.P.M	Fecha
	Revisado por:	A.M.P.L.	06/01/2014
ENTREVISTA A LA DIRECTORA			
Preguntas	Respuestas	Análisis	Marca de auditoría
¿Cuántos años lleva usted como Directora del Registro Civil del Cantón El Empalme?	En mis funciones como Directora llevo alrededor de 25 años.	La respuesta proporcionada por la Directora de la entidad, nos demuestra que se cuenta con suficiente experiencia en el ámbito administrativo del Registro Civil.	y
¿Qué cambios han surgido en la entidad que usted dirige?	Ha sido todo un proceso de transformación, puesto que antes las actividades se desarrollaban de manera manual y ahora los procesos han pasado a tecnificarse, en estos tiempos prima el uso de la tecnología como parte de los procesos administrativos y operativos	Los procesos de transformación denotan la predisposición del personal que labora en la organización para someterse a un proceso de mejoramiento administrativo y operativo conforme a las disposiciones del Gobierno Nacional	¥
¿Cuál es su función como Directora cantonal de Registro Civil?	Mi función se ha enmarcado en un proceso de supervisión del personal que labora en cada uno de los módulos, además de aquello mi función es la de custodiar los valores que por concepto de venta de especies se generen dentro de la institución a diario, legalizar actas de proceso anteriores, así como la de celebrar matrimonios dentro y fuera de la institución	Las funciones que ejerce la Directora del Registro Civil, son determinadas de acuerdo al estatuto orgánico de la institución.	¥
¿Qué debilidades mantiene esta institución?	Una de las debilidades que mantenemos es la carencia de un abogado que actúe en los casos especiales cuando el usuario viene a realizar un proceso de cedulación, ya sea por primera vez o por renovación.	Esta debilidad interfiere de manera directa en el proceso operativo que mantiene la entidad.	¥

	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com Persona natural obligada a llevar Contabilidad	Ref. /	Pág.
		AB - 1	2/2
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas	Realizado por:	M.M.P.M	Fecha
	Revisado por:	A.M.P.L.	06/01/2014
ENTREVISTA A LA DIRECTORA			
Preguntas	Respuestas	Análisis	Marca de auditoría
¿Se evalúa permanentemente al personal que tiene contacto directo con el usuario?	La Ley exige que el personal a mi cargo sea evaluado, y esta evaluación se hace por lo menos 2 veces al años como parte de la evaluación de desempeño	Las evaluaciones de desempeño forman parte de las políticas que establece el Ministerio de Relaciones Laborales.	¥
¿Se han definido los objetivos estratégicos que la entidad debe cumplir de manera anual?	El proceso de transformación ha sido complejo, ahora las decisiones de carácter estratégico son establecidas por nuestra matriz que se encuentra ubicada en Guayaquil.	Los objetivos estratégicos los establece el organismo de control pertinente a la administración central de la entidad.	y
¿Se mantiene canales de comunicación interna que permitan corregir contingencias que suceden dentro del proceso de cedulación?	Actualmente tenemos un sistema de comunicación interna, que se liga a través del correo institucional, de tal forma que cualquier contingencia queda evidenciada.	El correo institucional constituye el medio de comunicación entre los funcionarios del Registro Civil del cantón El Empalme.	C
¿Qué medidas se toman con el fin de optimizar el tiempo de entrega de la cedula de ciudadanía?	Se capacita y evalúa permanentemente al personal encargado de dicho proceso, de tal manera que el tiempo de respuesta siempre se mejore, con las excepciones en las que no se puede ayudar al usuario por cualquier limitante.	Los procesos de capacitación a los que se someten los funcionarios de la institución, permiten optimizar los tiempo de entrega del documento solicitado.	¥

 <p>Mirtha Patiño Auditora Independiente Dirección: Km 6 ½ Vía El Empalme R.U.C.: 0921063339001</p>	<p>MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com Persona natural obligada a llevar Contabilidad</p>	<p>Ref. /</p>	<p>Pág.</p>
<p>Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas</p>	<p>Realizado por:</p>	<p>M.M.P.M</p>	<p>Fecha 06/01/2014</p>
	<p>Revisado por:</p>	<p>A.M.P.L.</p>	<p>08/01/2014</p>
<p>ANTECEDENTES DE LA ENTIDAD</p>			
<p>En el Ecuador la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación es el organismo encargado de registrar los hechos y actos vitales relativos al estado civil de los ecuatorianos, de los extranjeros residentes en el Ecuador y de los ecuatorianos residentes en el extranjero, dicha dirección está representada administrativamente por el Director General. ✖</p>			
<p>Dentro de las principales actividades que se desarrollan se encuentra la celebración de matrimonios, la inscripción de los hechos y actos vitales relativos al estado civil de las personas residentes en el territorio de la República y de los ecuatorianos residentes en el exterior, y su identificación y cedulación; Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación tiene por finalidad específica organizar dichas inscripciones, otorgar las cédulas de identidad y de identidad y ciudadanía. ✖</p>			
<p>Los servicios que brinda el Registro Civil del cantón El Empalme, tiene una demanda cada vez más creciente, el volumen de trabajo y de manejo de información hace que los recursos disponibles, incluyendo el humano, sean insuficientes, llegando incluso a la suspensión de ciertos servicios. Sin embargo, esto no constituye un descargo de responsabilidad, es decir, el buen manejo de la institución no puede estar basada en justificaciones ante falencias que pudieron haberse subsanado con una estimación más certera y con procedimientos más efectivos de manejo de procesos organizacionales. ✖</p>			

	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com Persona natural obligada a llevar Contabilidad	Ref. /	Pág.
		AB - 3	1/2
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas	Realizado por:	M.M.P.M	Fecha
	Revisado por:	A.M.P.L.	06/01/2014

NARRATIVA DE VISITA A LAS INSTALACIONES

El Registro Civil del Cantón El Empalme es una institución pública que se dedica brindar servicios de identificación y cedulaación a los ciudadanos, en la actualidad posee instalaciones propias.

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

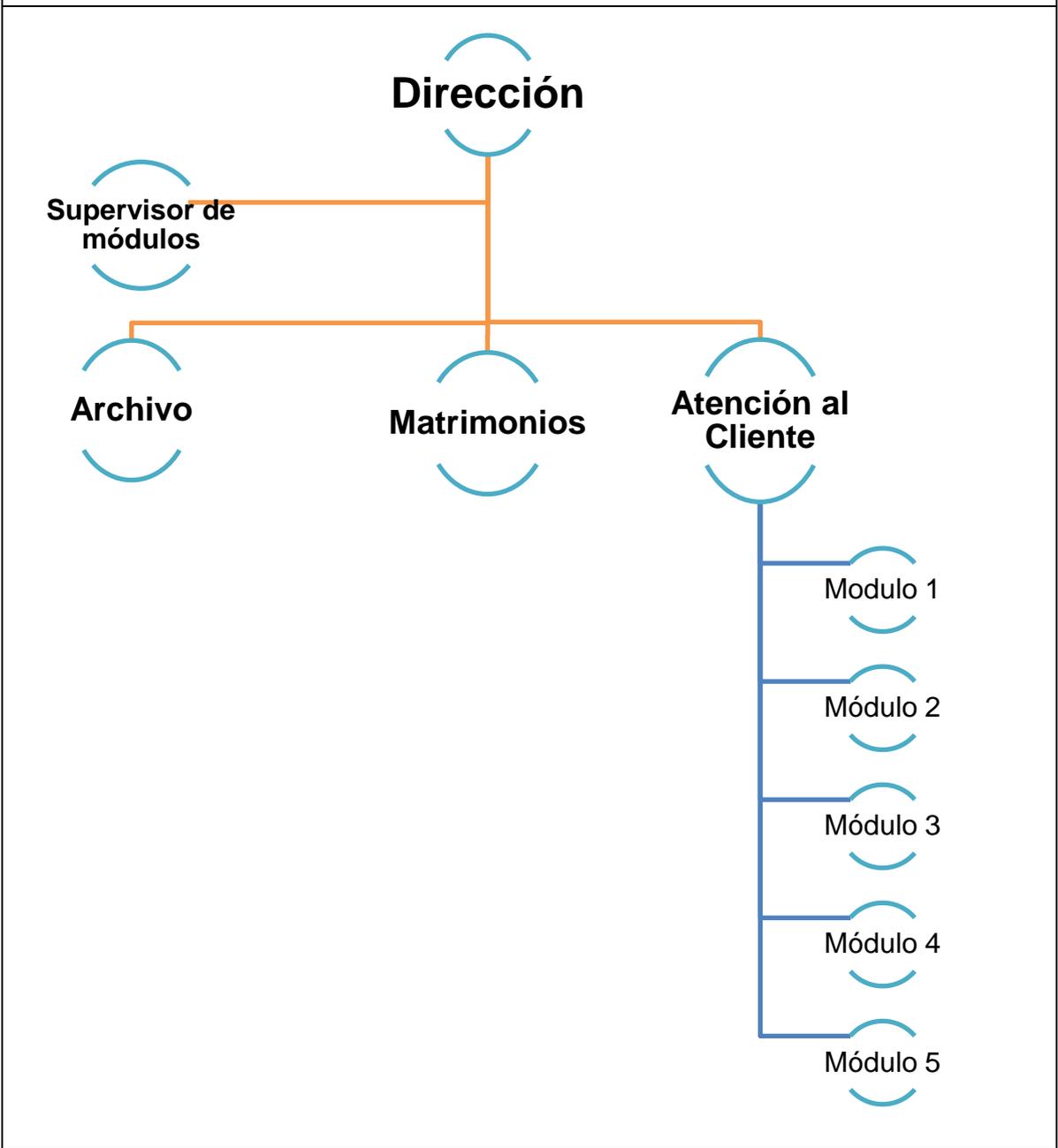


Como parte del proceso de conocimiento de las actividades que se desarrollan en el Registro Civil del cantón El Empalme, se hizo necesario presentar el siguiente organigrama:

	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com Persona natural obligada a llevar Contabilidad	Ref. /	Pág.
		AB - 3	2/2

Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas	Realizado por:	M.M.P.M	Fecha
	Revisado por:	A.M.P.L.	06/01/2014

NARRATIVA DE VISITA A LAS INSTALACIONES



	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com Persona natural obligada a llevar Contabilidad		Ref. /	Pág.
			AC	1/1
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas		Realizado por:	M.M.P.M	Fecha
		Revisado por:	A.M.P.L.	06/01/2014
PROGRAMA GENERAL DE LA FASE II				
Objetivo General: Verificar los procedimientos generales sobre el control interno y demás aspectos de importancia, relativos al objeto auditado.				
Descripción del trabajo	Horas establecidas	Horas reales	REF	Fecha
Aplicar el análisis FODA a la entidad para detectar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.	5	5	AC-1	14-01-2014
Elaborar una matriz de evaluación de los factores internos del análisis FODA.	4	4	AC-1a	15-01-2014
Ejecutar una matriz de evaluación de los factores externos del análisis FODA.	4	4	AC-1b	16-01-2014
Evaluar las actividades de la entidad aplicando los componentes del control interno: a) Cedulación b) Atención al usuario	16	16	AC-2a AC-2b	17-01-2014
Promedio del riesgo de control.	4	4	AC-3	21-01-2014
Análisis de riesgo inherente.	3	3	AC-4	22-01-2014
Análisis de riesgo aceptable de auditoría.	3	3	AC-5	23-01-2014

	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com <i>Persona natural obligada a llevar Contabilidad</i>		Ref. /	Pág.
			AC-1	1/1
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas		Realizado por:	M.M.P.M	Fecha 06/01/2014
		Revisado por:	A.M.P.L.	08/01/2014
ANÁLISIS FODA				
FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS		DEBILIDADES	
	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de planificación • Capacidad de organización • Personal operativo 		<ul style="list-style-type: none"> • Insuficiente control de inventarios • Desactualización de manuales de procesos • Falta de mantenimiento de equipos e instalaciones 	
FACTORES EXTERNOS	AMENAZAS		OPORTUNIDADES	
	<ul style="list-style-type: none"> • Caduco factor legal • Excesivo tiempo de espera • La mala atención al usuario 		<ul style="list-style-type: none"> • Factor económico • Factor social • Factor tecnológico 	

	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com Persona natural obligada a llevar Contabilidad		Ref. /	Pág.
			AC-1a	1/1
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas		Realizado por:	M.M.P.M	Fecha
		Revisado por:	A.M.P.L.	06/01/2014
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS DEL FODA				
FACTORES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	CAL. POND	
FORTALEZAS				
Capacidad de planificación	0,17	3	0,51	
Capacidad de organización	0,17	3	0,51	
Personal operativo	0,16	2	0,32	
TOTALIZADO Σ	0.50	16	1,34	
DEBILIDADES				
Insuficiente control de inventarios	0,17	1	0,17	
Desactualización de manuales de procesos	0,17	3	0,51	
Falta de mantenimiento de equipos e instalaciones	0,16	3	0,51	
TOTALIZADO Σ	0.50	16	1,19	
ANÁLISIS DE LOS FACTORES INTERNOS				
<p>El resultado de 2,53 indica que los factores internos son favorables para la entidad, las fortalezas con un peso mayor ponderado de 1,34 contra 1,19 de peso menor ponderado de las debilidades. El registro civil de identificación y cedula viene ofreciendo satisfactoriamente sus servicios pero requiere mejorar el excesivo tiempo de espera la mala atención al usuario esta auditoria pretende detectar las áreas débiles o criticas existentes. £</p>				

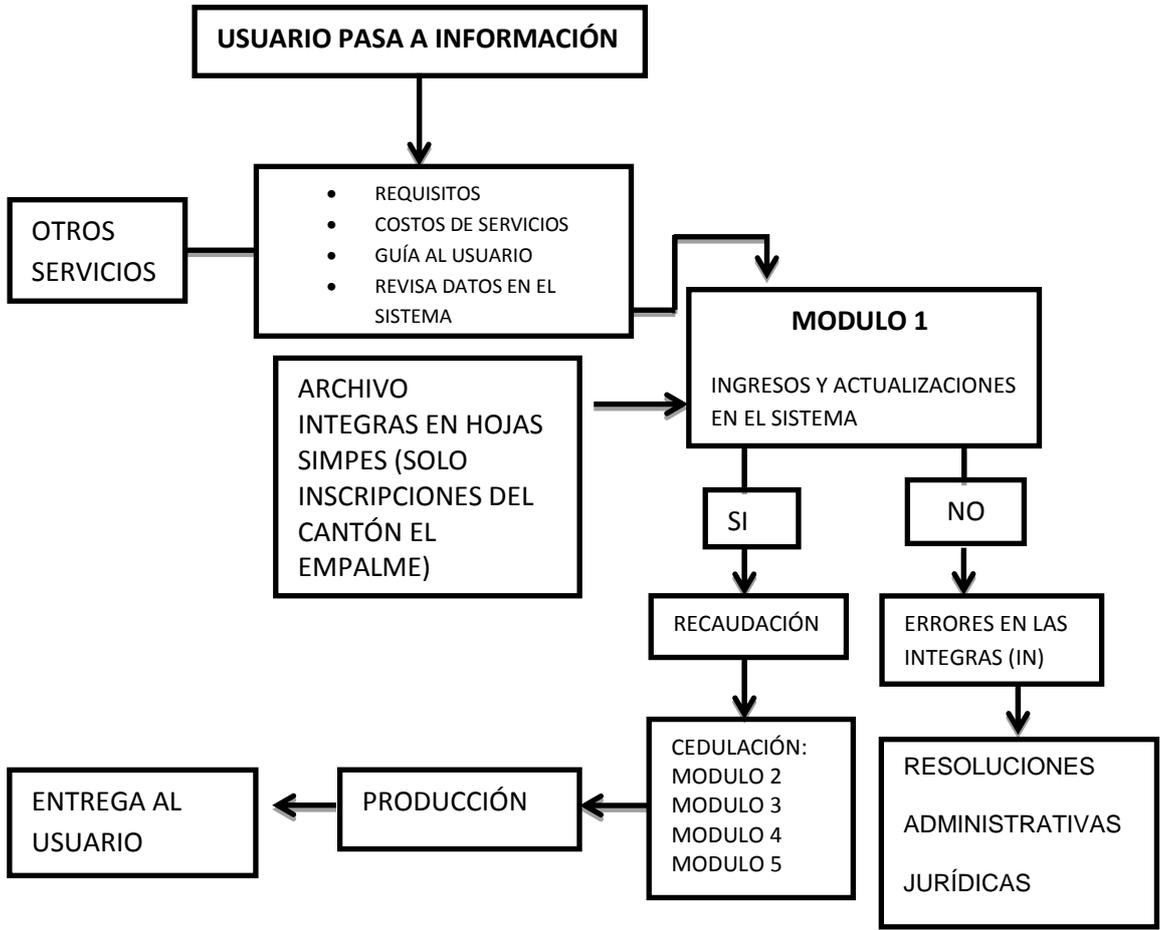
	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com Persona natural obligada a llevar Contabilidad		Ref. /	Pág.
			AC-1b	1/1
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas		Realizado por:	M.M.P.M	Fecha
		Revisado por:	A.M.P.L.	06/01/2014
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS DEL FODA				
FACTORES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	CAL. POND	
AMENAZAS				
Caduco factor legal	0,17	2		0,34
Excesivo tiempo de espera	0,17	2		0,34
La mala atención al usuario	0,16	2		0,32
TOTALIZADO Σ	0.50	16		1,00
OPORTUNIDADES				
Factor económico	0,17	3		0,51
Factor social	0,17	3		0,51
Factor tecnológico	0,16	3		0,48
TOTALIZADO Σ	0.50	16		1,50
ANÁLISIS DE LOS FACTORES INTERNOS				
<p>El resultado de 2,50 indica que los factores externos son favorables para la entidad, las oportunidades con un peso mayor ponderado de 1,50 contra 1,00 de peso menor ponderado de las amenazas. La entidad deberá aprovechar las oportunidades de manera eficaz, para conseguir ventajas competitivas y reducir las amenazas que pueden convertirse en oportunidades. £</p>				

	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com Persona natural obligada a llevar Contabilidad	Ref. /	Pág.
		AC-2.1	1/1

Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas	Realizado por:	M.M.P.M	Fecha
	Revisado por:	A.M.P.L.	06/01/2014

PRESENTACIÓN DE LOS FLUJOGRAMAS

**REGISTRO CIVIL CANTÓN EL EMPALME
 DIAGRAMA DE FLUJO AL PROCESO DE CEDULACIÓN
 CEDULAS PRIMERA VEZ, RENOVACIÓN Y DUPLICADO C**



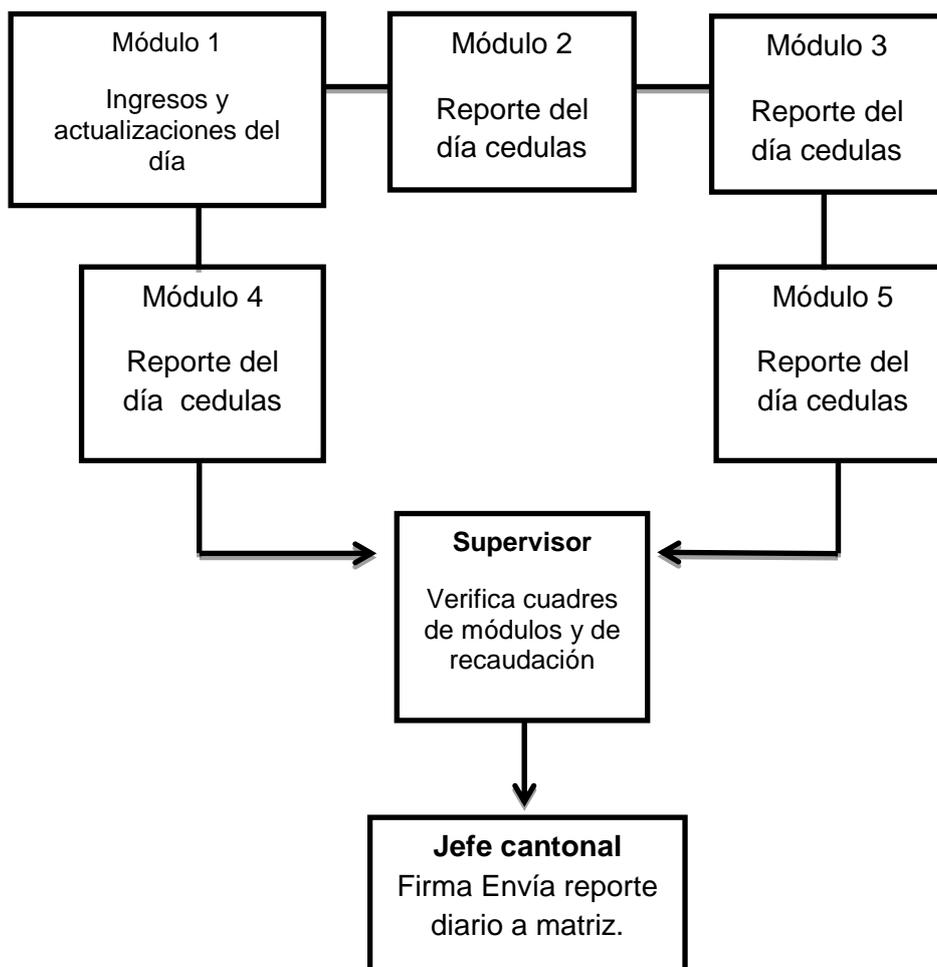
	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com Persona natural obligada a llevar Contabilidad	Ref. /	Pág.
		AC-2a.1	1/2
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas	Realizado por:	M.M.P.M	Fecha 06/01/2014
	Revisado por:	A.M.P.L.	08/01/2014
NARRATIVA DE LOS FLUJOGRAMAS			
<p>El registro civil bajo lo que dicta la Ley y las normas del reglamento Interno la cual especifica que lo que se debe cumplir con las funciones para dar mejor servicio a los usuarios. Se especificó el proceso de cedula para cedulas primera vez la descripción de este proceso a continuación:</p> <p>Información C</p> <p>Persona encargada dar la bienvenida al usuario informar los servicios que ofrece el registro civil dar requisitos, los costos de servicios y guía al usuario. y ></p> <p>Operador módulo 1 C</p> <p>Realiza ingresos y actualizaciones en el sistema a los usuarios para que procedan a cedularse. Caso contrario de tener inconsistencia en el sistema y en la partida integras se procederá hacer la debida resolución administrativa o judicial según sea el caso. y ></p> <p>Operador de módulo 2 C</p> <p>Entrevista con el usuario procede a verificar que los datos del usuario estén correctos para proceder con la debida ejecución de la cedula, y finaliza entregando su reporte diario al supervisor de modulo. y ></p> <p>Operador de módulo 3 C</p> <p>Entrevista con el usuario procede a verificar que los datos del usuario estén correctos para proceder con la debida ejecución de la cedula, y finaliza entregando su reporte diario al supervisor de modulo. y ></p>			

	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com Persona natural obligada a llevar Contabilidad	Ref. /	Pág.
		AC-2a.1	2/2
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas	Realizado por:	M.M.P.M	Fecha
	Revisado por:	A.M.P.L.	06/01/2014
NARRATIVA DE LOS FLUJOGRAMAS			
<p>Operador de módulo 4 C</p> <p>Entrevista con el usuario procede a verificar que los datos del usuario estén correctos para proceder con la debida ejecución de la cedula, y finaliza entregando su reporte diario al supervisor de modulo. y ></p> <p>Operador de módulo 5 C</p> <p>Entrevista con el usuario procede a verificar que los datos del usuario estén correctos para proceder con la debida ejecución de la cedula, también presta el servicio de realiza inscripciones de nacimiento defunción matrimonio cuando este se amerita y finaliza entregando su reporte diario al supervisor de modulo. y ></p> <p>Recaudación C</p> <p>Persona encargada de recaudar las ventas diarias del registro civil y finaliza entregando reporte diario al supervisor de modulo. y ></p> <p>Archivo C</p> <p>Persona encargada de sacar partidas integras requeridas por el usuario y realiza subinscripciones de nacimiento defunción matrimonio al usuario presentando su debida resolución administrativa, judicial, sentencias, dependen de artículos según sea el caso. y finaliza entregando su reporte diario al supervisor de modulo. y ></p> <p>Producción C</p> <p>Persona encargada de recibir y revisar la cedula impresa que este en buen estado, de personalizar y verificar la cedula física comparando los datos con los datos del sistema y foto si están correctos en caso de detectar algún falta se procederá a rechazar dicha cedula al operador de modulo como una enmienda. Pasa hacer la entrega de la cedula al usuario. y ></p>			

	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com <i>Persona natural obligada a llevar Contabilidad</i>	Ref. /	Pág.
		AC-2.2	1/1
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas	Realizado por:	M.M.P.M	Fecha
	Revisado por:	A.M.P.L.	06/01/2014
08/01/2014			

PRESENTACIÓN DE LOS FLUJOGRAMAS

REGISTRO CIVIL CANTÓN EL EMPALME DIAGRAMA DE FLUJO AL CUMPLIMIENTO DE LABORES **C**



	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com Persona natural obligada a llevar Contabilidad	Ref. /	Pág.
		AC-2a.2	1/1
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas	Realizado por:	M.M.P.M	Fecha 06/01/2014
	Revisado por:	A.M.P.L.	08/01/2014
NARRATIVA DE LOS FLUJOGRAMAS			
<p>El siguiente flujograma se hizo con el fin de dar a conocer las actividades de información documentada, organizada para cumplir obligaciones oportunamente ante la entidad de control de reportes diarios.</p> <p>Detalle a continuación la descripción del flujo grama.</p> <p>Módulo 1 Entrega informe del día de las actualizaciones e ingresos de partidas integras Adjunta paartidas integras y simples. y</p> <p>Módulo 2, 3, 4, 5 Entrega de informe del día de cedulas primera vez , renovacion con sus respetivos comprobantes de pago e impresiones de partidas cuando es para cedulas de primera vez o documentos que adjunten para alguna actualizacion que ser les haaga a los usuarios en este caso puede ser planilla de luz, certificados de estudios. y</p> <p>Supervisor de Módulos Supervisa a cada operador de modulo y a los departamentos de archivo, recaudación, e información. Con la finalidad de que cumplan sus funciones. ></p> <p>Jefe Cantonal Es la máxima autoridad de la agencia, y responsable de la misma, realiza gestiones firma y envía informes, es la persona encargada de resolver e informar problemas que se presenten en la agencia, a matriz Guayaquil. ¥</p>			

		MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com Persona natural obligada a llevar Contabilidad		Ref. / AC-2b	Pág. 1/5	
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas			Realizado por: Revisado por:	M.M.P.M. A.M.P.L.	Fecha 06/01/2014 08/01/2014	
APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
AMBIENTE DE CONTROL						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		Observación
		SI	NO	Ptje. Obtenido	Calf. Opt.	
1	¿El Registro Civil, dispone de sistemas y personal de Seguridad, para el control de ingreso y salida de los usuarios?	X		3	3	-
2	¿Existen valores éticos establecidos para el personal que labora en el Registro Civil?	X		3	3	-
3	¿Poseen los sistemas informáticos claves para el ingreso y administración de la información?	X		3	3	-
4	¿El acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes, está protegido por mecanismos de seguridad y limitado a las personas autorizadas?	X		3	3	-
5	¿Se elabora diariamente el reporte de cierre de los operadores de modulo?	X		3	3	-

		MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com Persona natural obligada a llevar Contabilidad		Ref. / AC-2b	Pág. 2/5	
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas			Realizado por: Revisado por:	M.M.P.M A.M.P.L.	Fecha 06/01/2014 08/01/2014	
APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO - CEDULACIÓN						
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		Observación
		SI	NO	Ptje. Obtenido	Calf. Opt.	
6	¿Tiene el registro civil una visión que defina claramente lo que quiere ser a largo plazo?	X		3	3	-
7	¿La visión se ha formalizado mediante un enunciado explícito?		X	0	3	-
8	¿El enunciado de visión contiene conceptos que denotan el valor que estará creando para sus diferentes partes interesados?	X		3	3	-
9	¿El enunciado de la visión facilita la creación de una imagen institucional?	X		3	3	
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS						
10	¿La administración mantiene actualizado el registro del desempeño u ocurrencias de la entidad?		X	0	4	No existe el documento de respaldo

		MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com Persona natural obligada a llevar Contabilidad		Ref. / AC-2b	Pág. 3/5	
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas			Realizado por: Revisado por:	M.M.P.M. A.M.P.L.	Fecha 06/01/2014 08/01/2014	
APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO - CEDULACIÓN						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		Observación
		SI	NO	Ptje. Obtenido	Calf. Opt.	
11	¿La visión es deseable particularmente para el personal, porque en ella identifica oportunidades de desarrollo y objetivos personales?	X		4	4	-
12	¿Existe un buen ambiente de trabajo?	X		3	4	-
EVALUACIÓN DE RIESGOS						
13	¿Las especies valoradas que ingresan a la sede son revisadas y contabilizadas por el administrador?	X		4	4	-
14	¿La institución está organizada adecuadamente?	X		4	4	-
15	¿Las funciones están distribuidas de acuerdo a la estructura y organización?	X		4	4	-
16	¿Las funciones se encuentran claramente definidas por departamentos?	X		4	4	-

		MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com Persona natural obligada a llevar Contabilidad		Ref. / AC-2b	Pág. 4/5	
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas			Realizado por: Revisado por:	M.M.P.M. A.M.P.L.	Fecha 06/01/2014 08/01/2014	
APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO - CEDULACIÓN						
RESPUESTA A LOS RIESGOS						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		Observación
		SI	NO	Ptje. Obtenido	Calf. Opt.	
17	¿Se realiza verificaciones de registros con la existencia física de los recursos?	X		4	4	-
18	¿Se ha dado una evaluación de gestión por parte de una Auditora Externa?		X	0	4	No se ha evaluado la gestión
19	¿Los programas, acciones, estrategias y demás prácticas administrativas son congruentes con el contenido de la visión?		X	0	4	∅
ACTIVIDADES DE CONTROL						
20	¿Se cuenta con un departamento legal que permita solucionar las contingencias que se presentan en el proceso de cedulaación?		X	0	4	No existe el departamento legal
21	¿Existe un manual operativo que especifique los procedimientos a realizar, así como también normas y reglas para desarrollar el proceso en el Registro Civil?		X	0	4	No existe un manual operativo
22	¿Se aplica el nivel de funciones y el nivel de responsabilidades en el manejo de la información para el departamento de recaudaciones?	X		4	4	-

		MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com Persona natural obligada a llevar Contabilidad		Ref. / AC-2b	Pág. 5/5	
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas			Realizado por: Revisado por:	M.M.P.M A.M.P.L.	Fecha 06/01/2014 08/01/2014	
APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO - CEDULACIÓN						
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		Observación
		SI	NO	Ptje. Obtenido	Calf. Opt.	
23	¿Cada área opera, coordinada e interrelaciona con las otras áreas de la institución?	X		3	3	-
24	¿Los datos que reciben todos los funcionarios son comunicados con claridad y efectividad?	X		2	3	-
25	¿Existe comunicación a diario cuando los puestos son delegados?	X		3	3	-
26	¿Existe comunicación abierta con los auditores externos?		X	0	3	No se ha realizado una auditoría externa
MONITOREO						
27	¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña?	X		3	3	-
28	¿Existe un monitoreo continuo por parte de la Administración?	X		3	3	-
29	¿La difusión de la visión en sus diferentes medios y formas es consistente y permanente a través del tiempo?	X		3	3	-
Totales				72	100	

	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com <i>Persona natural obligada a llevar Contabilidad</i>	Ref. /	Pág.
		AC-3	1/1
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas	Realizado por:	M.M.P.M	Fecha 06/01/2014
	Revisado por:	A.M.P.L.	08/01/2014

RIESGO DE CONTROL

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

RIESGO DE CONTROL	
Puntaje obtenido	72 +
Nivel de confianza (PO * 100/100)	72 % Σ
Riesgo de control (100 - NC)	28 % Σ

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

Una vez evaluadas cada una de las actividades que realiza la entidad con los componentes de sistema de control interno, se obtuvo los siguientes resultados, el nivel de riesgo del sistema del control interno es del 28 %, de acuerdo a la tabla es un nivel de riesgo **MEDIO**. El Nivel de Confianza es 72 % de acuerdo a la tabla es un Nivel de Confianza **MODERADA**.

	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com Persona natural obligada a llevar Contabilidad	Ref. /	Pág.
		AC-4	1/1
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas	Realizado por:	M.M.P.M	Fecha
	Revisado por:	A.M.P.L.	06/01/2014
			08/01/2014

RIESGO INHERENTE

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

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

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

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

	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com <i>Persona natural obligada a llevar Contabilidad</i>		Ref. /	Pág.										
			AC-5	1/1										
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas		Realizado por:	M.M.P.M	Fecha										
		Revisado por:	A.M.P.L.	06/01/2014										
RIESGO DE AUDITORÍA														
<p>Los riesgos pueden incrementar el potencial de errores o irregularidades en aplicaciones puntuales, en bases de datos, en archivos maestros o en actividades de procesamiento específicos. Sin embargo, los riesgos están presentes en cualquier proceso que se ejecute, por tal razón podemos afirmar que la auditoría no está exenta de este concepto. Después de realizar la evaluación al proceso de cedulação en el Registro Civil del cantón El Empalme, así como de la aplicación de controles adecuados, podemos determinar que el riesgo de auditoría es el siguiente:</p> <p>RIESGO DE AUDITORÍA = RI * RC * RD</p> <table border="1" data-bbox="320 1339 1461 1641"> <thead> <tr> <th>RIESGO INHERENTE</th> <th>RIESGO DE CONTROL</th> <th>RIESGO DE DETECCIÓN</th> <th>CONVERTOR</th> <th>RIESGO ACEPTABLE DE AUDITORIA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0,25</td> <td>0,28</td> <td>0,15</td> <td>= 0,0105*100</td> <td style="background-color: #d4edda;">1,05 %</td> </tr> </tbody> </table> <p>El riesgo de auditoría representó un margen de error más/menos del 1,05 %, es el riesgo de formular una opinión de auditoría incorrecta cuando existe un error significativo, lo que se encuentra enmarcado dentro del rango permitido que es entre 1-5%</p>					RIESGO INHERENTE	RIESGO DE CONTROL	RIESGO DE DETECCIÓN	CONVERTOR	RIESGO ACEPTABLE DE AUDITORIA	0,25	0,28	0,15	= 0,0105*100	1,05 %
RIESGO INHERENTE	RIESGO DE CONTROL	RIESGO DE DETECCIÓN	CONVERTOR	RIESGO ACEPTABLE DE AUDITORIA										
0,25	0,28	0,15	= 0,0105*100	1,05 %										

	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com Persona natural obligada a llevar Contabilidad	Ref. /	Pág.
		AC-6.1	1/1
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas	Realizado por:	M.M.P.M	Fecha 06/01/2014
	Revisado por:	A.M.P.L.	08/01/2014
HALLAZGO DE AUDITORÍA N° 1			
No se ha formalizado la visión mediante un enunciado explícito			
<p>Condición.- La entidad no ha formalizado la visión mediante un enunciado explícito que se manifieste a todo el personal que labora dentro de la organización. HAO</p>			
<p>Criterio.- Todo proceso itinerante debe plasmar sus expectativas mediante un documento escrito de manera explícita, el mismo que le permitirá a la entidad corregir cualquier desviación que se presente en el cumplimiento de dicho proceso.</p>			
<p>Causa.- La Dirección Cantonal del Registro Civil, no ha creído conveniente plasmar la visión mediante un enunciado para que se divulgue con los responsables de cada actividad.</p>			
<p>Efecto.- La carencia de dicho documento, puede provocar el incumplimiento de la visión plasmada por las autoridades a inicios de proceso fiscal.</p>			
<p>Conclusión.- El equipo directivo de la organización evaluada, debe establecer los mecanismos necesarios para que la visión se establezca mediante un enunciado explícito.</p>			
<p>Recomendación.- Debido a la importancia que radica, el mantener la visión enunciada de manera explícita, se recomienda a la dirección institucional, socializar la posibilidad de plasmar la visión en un documento formal, para que se distribuya entre los colaboradores de la entidad.</p>			

	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com <i>Persona natural obligada a llevar Contabilidad</i>		Ref. /	Pág.
			AC-6.2	1/1
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas		Realizado por:	M.M.P.M	Fecha 06/01/2014
		Revisado por:	A.M.P.L.	08/01/2014
HALLAZGO DE AUDITORÍA N° 2				
La administración no mantiene actualizado el registro del desempeño u ocurrencias de la entidad				
<p>Condición.- La administración del Registro Civil del cantón El Empalme, no mantiene actualizado el registro del desempeño de ocurrencias que se presentan a diario dentro de la organización. HAO</p>				
<p>Criterio.- El registro de las ocurrencias permite medir de manera cuantitativa las contingencias presentas durante un período, para ser corregidas y mejorar el desempeño institucional.</p>				
<p>Causa.- Los directivos de esta entidad, no han establecido la necesidad de registrar las ocurrencias diarias.</p>				
<p>Efecto.- La ausencia de dicho registro puede ocasionar un ambiente de control negativo, por lo que los procesos de cedulación y demás pueden resultar poco confiables.</p>				
<p>Conclusión.- La entidad debe establecer como prioridad, registrar de manera diaria el desempeño de las ocurrencias que se presentan como parte del proceso de cedulación.</p>				
<p>Recomendación.- Considerar la posibilidad de registrar de manera diaria el desempeño de las ocurrencias que se suscitan durante el proceso de cedulación y su relación con la atención a los usuarios.</p>				

 <p>Mirtha Patiño Auditora Independiente Dirección: Km 6 ½ Vía El Empalme R.U.C.: 0921063339001</p>	<p>MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com Persona natural obligada a llevar Contabilidad</p>	<p>Ref. /</p>	<p>Pág.</p>
		<p>AC-6.3</p>	<p>1/1</p>
<p>Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas</p>	<p>Realizado por:</p>	<p>M.M.P.M</p>	<p>Fecha 06/01/2014</p>
	<p>Revisado por:</p>	<p>A.M.P.L.</p>	<p>08/01/2014</p>
<p>HALLAZGO DE AUDITORÍA N° 3</p>			
<p>No se cuenta con un departamento legal que permita solucionar las contingencias que se presentan en el proceso de cedulación</p>			
<p>Condición.- La organización, no cuenta con un departamento jurídico que le permita solucionar de una manera eficiente todas aquellas resoluciones administrativas, que por concepto de la cedulación se presentan a diario. HAO</p>			
<p>Criterio.- El departamento jurídico, a través de un profesional en el campo de la abogacía es el encargado de dar solución a las resoluciones administrativas, cuando existe inconformidad en los datos que reporta el sistema AS400, al momento que un usuario se acerca a un módulo para proceder a la renovación de cédula o cuando este la solicita por primera vez.</p>			
<p>Causa.- La matriz del Registro Civil, no ha considerado la posibilidad de implementar un departamento legal en el cantón El Empalme.</p>			
<p>Efecto.- Al no existir una respuesta inmediata hacia el usuario, esto provoca inconformidad en el servicio y por ende el grado de satisfacción obtenido es bajo.</p>			
<p>Conclusión.- La Dirección cantonal deberá establecer la necesidad de contar con un departamento jurídico dentro de la institución, de tal forma que se agilice el tiempo de respuesta en el servicio.</p>			
<p>Recomendación.- Realizar un proyecto de factibilidad, que sustente la creación de un departamento jurídico, dentro del Registro Civil del cantón El Empalme, con el propósito de optimizar el tiempo de respuesta hacia el usuario, en el caso de que se presente inconformidad con los datos que reporta el sistema AS400.</p>			

	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com Persona natural obligada a llevar Contabilidad		Ref. /	Pág.
			AD	1/1
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas	Realizado por:	M.M.P.M	Fecha	
		Revisado por:	A.M.P.L.	06/01/2014
PROGRAMA GENERAL DE LA FASE III				
Objetivo General: Realizar las pruebas sustantivas de auditoría, presentando evidencia de los papeles de trabajo, los mismos que permitirán emitir un informe				
Descripción del trabajo	Horas establecidas	Horas reales	REF	Fecha
Aplicación de las pruebas sustantivas	25	25	AD-1	04-02-2014
Aplicación de las encuestas a los usuarios del Registro Civil del cantón El Empalme	15	15	AD-2	11-02-2014
Aplicación de los índices de calidad en el servicio	10	10	AD-3	18-02-2014

		MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com Persona natural obligada a llevar Contabilidad		Ref. /	Pág.
				AD-1	1/6
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas			Realizado por:	M.M.P.M	Fecha
			Revisado por:	A.M.P.L.	06/01/2014
PRUEBAS SUSTANTIVAS AL PROCESO DE CEDULACIÓN					
Muestra: 68 documentos			Tipo de muestra: Aleatoria simple		
Ítem	N° de documento	Comprobante de pago sellado	Documentos de actualización	Afirmación afectada	Marca
01	098751423-0	√	X	Eficiencia	β
02	120458763-7	√	-	Eficacia	£
03	098741365-7	√	-	Eficacia	£
04	098136740-8	√	-	Eficacia	£
05	131126548-9	√	-	Eficacia	£
06	120458974-0	√	-	Eficacia	£
07	098723608-4	√	-	Eficacia	£
08	078456327-8	√	-	Eficacia	£
09	098132476-3	√	X	Eficiencia	β
10	120489657-2	√	X	Eficiencia	β
11	096874213-8	√	X	Eficiencia	β
12	097412356-7	√	-	Eficacia	£
13	096347810-0	√	X	Eficiencia	β
14	094300478-1	√	X	Eficiencia	β
15	078524136-4	√	-	Eficacia	£
16	097411236-1	√	-	Eficacia	£

		MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com Persona natural obligada a llevar Contabilidad		Ref. / AD-1	Pág. 2/6
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas			Realizado por: Revisado por:	M.M.P.M. A.M.P.L.	Fecha 06/01/2014 08/01/2014
PRUEBAS SUSTANTIVAS AL PROCESO DE CEDULACIÓN					
Muestra: 68 documentos			Tipo de muestra: Aleatoria simple		
Ítem	N° de documento	Comprobante de pago sellado	Documentos de actualización	Afirmación afectada	Marca
17	130587347-8	√	X	Eficiencia	β
18	131254780-5	√	X	Eficiencia	β
19	131574123-6	√	X	Eficiencia	β
20	097524106-8	√	X	Eficiencia	β
21	092365476-2	√	-	Eficacia	£
22	091245637-4	√	-	Eficacia	£
23	096541237-9	√	-	Eficacia	£
24	093247562-0	√	-	Eficacia	£
25	097412389-5	√	X	Eficiencia	β
26	131254870-2	√	-	Eficacia	£
27	131125873-4	√	-	Eficacia	£
28	120789632-1	√	-	Eficacia	£
29	120478301-6	√	-	Eficacia	£
30	130478132-0	√	-	Eficacia	£
31	094126573-8	√	-	Eficacia	£
32	095236741-3	√	-	Eficacia	£

		MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com Persona natural obligada a llevar Contabilidad		Ref. / AD-1	Pág. 3/6
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas			Realizado por: Revisado por:	M.M.P.M. A.M.P.L.	Fecha 06/01/2014 08/01/2014
PRUEBAS SUSTANTIVAS AL PROCESO DE CEDULACIÓN					
Muestra: 68 documentos			Tipo de muestra: Aleatoria simple		
Ítem	N° de documento	Comprobante de pago sellado	Documentos de actualización	Afirmación afectada	Marca
33	097412306-5	√	-	Eficacia	£
34	092145623-7	√	-	Eficacia	£
35	092365871-0	√	-	Eficacia	£
36	096587230-7	√	-	Eficacia	£
37	130254786-2	√	-	Eficacia	£
38	094235780-0	√	-	Eficacia	£
39	130741230-8	√	X	Eficiencia	β
40	096548123-1	√	-	Eficacia	£
41	093247810-2	√	-	Eficacia	£
42	091358741-8	√	-	Eficacia	£
43	091568743-2	√	-	Eficacia	£
44	094536873-9	√	X	Eficiencia	β
45	097842534-5	√	-	Eficacia	£
46	096325479-9	√	-	Eficacia	£
47	094756315-7	√	-	Eficacia	£
48	078952363-9	√	-	Eficacia	£

		MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com Persona natural obligada a llevar Contabilidad		Ref. /	Pág.
				AD-1	4/6
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas			Realizado por:	M.M.P.M	Fecha
			Revisado por:	A.M.P.L.	06/01/2014
PRUEBAS SUSTANTIVAS AL PROCESO DE CEDULACIÓN					
Muestra: 68 documentos			Tipo de muestra: Aleatoria simple		
Ítem	N° de documento	Comprobante de pago sellado	Documentos de actualización	Afirmación afectada	Marca
49	131257893-2	√	-	Eficacia	£
50	130263987-4	√	-	Eficacia	£
51	095742036-6	√	-	Eficacia	£
52	094521367-8	√	-	Eficacia	£
53	096547892-0	√	-	Eficacia	£
54	096325421-9	√	-	Eficacia	£
55	120457896-3	√	X	Eficiencia	β
56	120478936-4	√	-	Eficacia	£
57	130257846-8	√	-	Eficacia	£
58	097562342-1	√	-	Eficacia	£
59	094325685-7	√	-	Eficacia	£
60	097412356-4	√	-	Eficacia	£
61	091235896-7	√	-	Eficacia	£
62	120478963-8	√	-	Eficacia	£
63	131257896-3	√	-	Eficacia	£
64	130247879-3	√	-	Eficacia	£

		MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com Persona natural obligada a llevar Contabilidad		Ref. / AD-1	Pág. 5/6
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas			Realizado por: Revisado por:	M.M.P.M A.M.P.L.	Fecha 06/01/2014 08/01/2014
PRUEBAS SUSTANTIVAS AL PROCESO DE CEDULACIÓN					
Muestra: 68 documentos			Tipo de muestra: Aleatoria simple		
Ítem	N° de documento	Comprobante de pago sellado	Documentos de actualización	Afirmación afectada	Marca
65	098742153-0	√	-	Eficacia	£
66	097423007-9	√	-	Eficacia	£
67	120457836-4	√	X	Eficiencia	β
68	130287456-2	√	-	Eficacia	£
RESULTADOS					
EFICIENCIA			15	22,06 %	
EFICACIA			53	77,94 %	
PONDERACIÓN			68	100,00 %	
PORCENTAJE AFIRMACION – AFECTACION					
Muestra 68 = 22,06 % Eficiencia 77,94 % Eficacia					
Como se puede observar el 22,06 % si cumple con los indicadores de eficiencia, mientras que el 77,94 % cumple el indicador de eficacia.					
β Eficiencia inspeccionada £ Eficacia examinada					

	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com <i>Persona natural obligada a llevar Contabilidad</i>		Ref. /	Pág.
			AD-1	6/6
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas		Realizado por:	M.M.P.M	Fecha 06/01/2014
		Revisado por:	A.M.P.L.	08/01/2014
PRUEBAS SUSTANTIVAS AL PROCESO DE CEDULACIÓN				
ANÁLISIS				
<p>NIA 12: Procedimientos analíticos.- Esta norma proporciona pautas detalladas con respecto a la naturaleza, objetivos y oportunidad de los procedimientos de revisión analítica. El término procedimiento de revisión analítica se utiliza para describir el análisis de las relaciones y tendencias.</p>				
<p>PROCESO: El proceso de cedulação se desarrolla en base a las normas y procedimientos que establece la Dirección Nacional de Identificación y Cedulação.</p> <p>La evidencia obtenida se coteja con las cédulas que entrega el operador del módulo a los usuarios para verificar y porcentualizar, y así como determinar el grado de eficiencia y eficacia relacionadas con el proceso de cedulação y la atención al usuario.</p> <p>Sería importante que se logre mejorar los procesos de aplicados en la entrega de cédulas, optimizando el tiempo de entrega del documento final.</p>				
<p>PRUEBA: En base a los resultados obtenidos podemos decir que la prueba es satisfactoria en cuanto a la entrega de las cédulas a los usuarios que asisten al Registro Civil del cantón El Empalme.</p>				

	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com Persona natural obligada a llevar Contabilidad	Ref. /	Pág.
		AD-2	1/5
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas	Realizado por:	M.M.P.M	Fecha
	Revisado por:	A.M.P.L.	06/01/2014

ENCUESTA A LOS USUARIOS

Pregunta N° 1.- Cuando usted asiste al Registro Civil de esta ciudad ¿Es recibido con cordialidad y esmero por parte de los funcionarios público?

β £

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



Fuente: Encuesta

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

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

	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com Persona natural obligada a llevar Contabilidad	Ref. /	Pág.
		AD-2	2/5
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas	Realizado por:	M.M.P.M	Fecha
	Revisado por:	A.M.P.L.	06/01/2014

ENCUESTA A LOS USUARIOS

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

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



Fuente: Encuesta

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

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

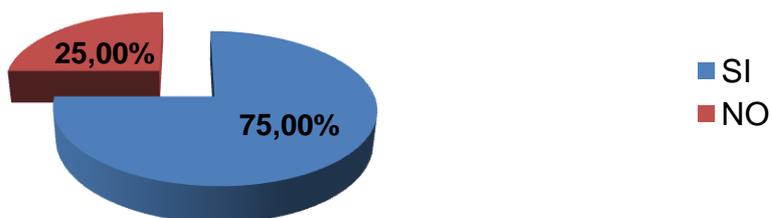
	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com Persona natural obligada a llevar Contabilidad	Ref. /	Pág.
		AD-2	3/5
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas	Realizado por:	M.M.P.M	Fecha
	Revisado por:	A.M.P.L.	06/01/2014

ENCUESTA A LOS USUARIOS

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

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

SATISFACCIÓN DEL SERVICIO



Fuente: Encuesta

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

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

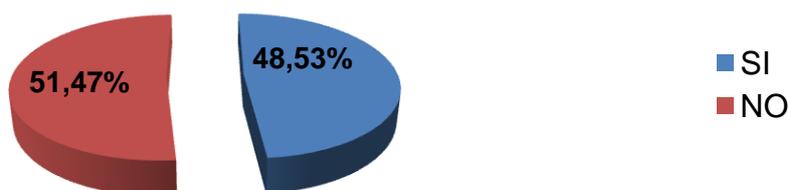
	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com Persona natural obligada a llevar Contabilidad	Ref. /	Pág.
		AD-2	4/5
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas	Realizado por:	M.M.P.M	Fecha
	Revisado por:	A.M.P.L.	06/01/2014

ENCUESTA A LOS USUARIOS

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

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

SOLUCIÓN DE PROBLEMAS



Fuente: Encuesta

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

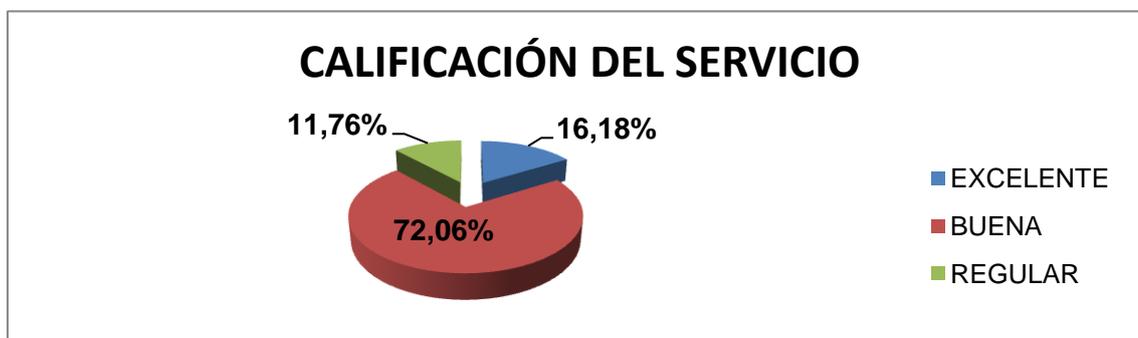
Interpretación.- Cuando los usuarios se acercan al Registro Civil del Cantón El Empalme y se presentan algún inconveniente relacionado a la inconformidad de datos, no se presenta una respuesta ágil, esto resulta puesto que la organización no tiene un departamento legal que permita realizar las resoluciones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

	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com Persona natural obligada a llevar Contabilidad	Ref. /	Pág.
		AD-2	5/5
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas	Realizado por:	M.M.P.M	Fecha
	Revisado por:	A.M.P.L.	06/01/2014

ENCUESTA A LOS USUARIOS

Pregunta N° 5.- ¿Qué calificación da usted al servicio de cedulación que se da en el Registro Civil del cantón El Empalme? β £

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



Fuente: Encuesta

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

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

	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com <i>Persona natural obligada a llevar Contabilidad</i>		Ref. /	Pág.
			AD-3	1/1
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas		Realizado por:	M.M.P.M	Fecha 06/01/2014
		Revisado por:	A.M.P.L.	08/01/2014
APLICACIÓN DE LOS ÍNDICES DE CALIDAD EN EL SERVICIO				
Reportes emitidos	Diarios			
	Semanales			
	Mensuales			
	Anuales			
Calidad del servicio	Excelente			
	Bueno			
	Regular			
	Malo			
Verificación de objetivos	Corto plazo			
	Mediano plazo			
	Largo plazo			
Cumplimiento de actividades	Total			
	Absoluto			
	Parcial			

	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com <i>Persona natural obligada a llevar Contabilidad</i>		Ref. /	Pág.
			AE	1/1
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas	Realizado por: Revisado por:	M.M.P.M	Fecha 06/01/2014	
		A.M.P.L.	08/01/2014	
PROGRAMA GENERAL DE LA FASE IV				
Objetivo General: Elaborar el informe de la auditora independiente en base a los hallazgos detectados en la evaluación de control interno y la auditoría operativa.				
Descripción del trabajo	Horas establecidas	Horas reales	REF	Fecha
Elaboración del informe de Control Interno	6	6	AE-1	03-03-2014
Elaboración del informe de Auditoría Operativa	6	6	AE-2	10-03-2014

	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com <i>Persona natural obligada a llevar Contabilidad</i>	Ref. /	Pág.
		AE-1	1/4
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas	Realizado por:	M.M.P.M	Fecha 06/01/2014
	Revisado por:	A.M.P.L.	08/01/2014
INFORME DE CONTROL INTERNO			
<p>El Empalme, 21 de marzo del 2014</p> <p>Sr. Amparo Rodríguez Loor DIRECTORA DEL REGISTRO CIVIL DEL CANTÓN EL EMPALME En su despacho:</p> <p>De mis consideraciones.-</p> <p>Se ha realizado una auditoría operativa al proceso de cedulação y su relación con la atención a los usuarios del Registro Civil del Cantón El Empalme, en el periodo comprendido entre el 1 de enero 31 de Diciembre del 2012, el correspondiente proceso de evaluación de las áreas funcionales, la presente es la base de la auditoría realizada, mi responsabilidad es expresar una opinión sobre la misma.</p> <p>La estructura del informe de control interno es el siguiente:</p> <p>INTRODUCCIÓN</p> <p>La presente investigación permitió evaluar el proceso de cedulação del Registro Civil del Cantón El Empalme, aplicando un método de evaluación denominado COSO II.</p>			

	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com <i>Persona natural obligada a llevar Contabilidad</i>	Ref. /	Pág.
		AE-1	2/4
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas	Realizado por:	M.M.P.M	Fecha 06/01/2014
	Revisado por:	A.M.P.L.	08/01/2014
INFORME DE CONTROL INTERNO			
<p>OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar las diversas áreas mediante la aplicación de una evaluación de control interno. • Emitir un informe de control interno en base a los hallazgos detectados en la evaluación. <p>METODOLOGÍA</p> <p>En la evaluación se utilizó el método analítico, descriptivo y propositivo lo cual ayudó al desarrollo de la misma, mientras que entre las técnicas de evaluación para la obtención de información se utilizaron las siguientes: observación, entrevista y encuesta.</p> <p>ALCANCE DEL TRABAJO</p> <p>La auditoría fue ejecutada en el Registro Civil del Cantón El Empalme, adquiriendo conocimiento y comprensión de la entidad, analizar riesgos de la evaluación al proceso de cedulación y su relación con la atención a los usuarios que acuden a la entidad; con una duración de 90 días laborables y los llevó a cabo la autora.</p> <p>Como resultado de la revisión de las diferentes áreas mediante una evaluación de control interno, se procedió a determinar los hallazgos los cuales se detallan a continuación:</p>			

	<p align="center">MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com Persona natural obligada a llevar Contabilidad</p>	<p align="center">Ref. /</p>	<p align="center">Pág.</p>	
<p align="center">Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas</p>		<p align="center">Realizado por:</p>	<p align="center">M.M.P.M</p>	<p align="center">Fecha 06/01/2014</p>
		<p align="center">Revisado por:</p>	<p align="center">A.M.P.L.</p>	<p align="center">08/01/2014</p>
<p>INFORME DE CONTROL INTERNO</p>				
<p>NO SE HA FORMALIZADO LA VISIÓN MEDIANTE UN ENUNCIADO EXPLÍCITO</p>				
<p>La entidad no ha formalizado la visión mediante un enunciado explícito que se manifieste a todo el personal que labora dentro de la organización.</p>				
<p>Recomendación.- Debido a la importancia que radica, el mantener la visión enunciada de manera explícita, se recomienda a la dirección institucional, socializar la posibilidad de plasmar la visión en un documento formal, para que se distribuya entre los colaboradores de la entidad.</p>				
<p>LA ADMINISTRACIÓN NO MANTIENE ACTUALIZADO EL REGISTRO DEL DESEMPEÑO U OCURRENCIAS DE LA ENTIDAD</p>				
<p>La administración del Registro Civil del cantón El Empalme, no mantiene actualizado el registro del desempeño de ocurrencias que se presentan a diario dentro de la organización.</p>				
<p>Recomendación.- Considerar la posibilidad de registrar de manera diaria el desempeño de las ocurrencias que se suscitan durante el proceso de cedulación y su relación con la atención a los usuarios.</p>				
<p>NO SE CUENTA CON UN DEPARTAMENTO LEGAL QUE PERMITA SOLUCIONAR LAS CONTINGENCIAS QUE SE PRESENTAN EN EL PROCESO DE CEDULACIÓN</p>				
<p>La organización, no cuenta con un departamento jurídico que le permita solucionar de una manera eficiente todas aquellas resoluciones administrativas, que por concepto de la cedulación se presentan a diario.</p>				
<p>Recomendación.- Realizar un proyecto de factibilidad, que sustente la creación de un departamento jurídico, dentro del Registro Civil del cantón El Empalme, con el propósito de optimizar el tiempo de respuesta hacia el usuario, en el caso de que se presente inconformidad con los datos que reporta el sistema AS400.</p>				

	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com <i>Persona natural obligada a llevar Contabilidad</i>		Ref. /	Pág.
			AE-1	4/4
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas		Realizado por:	M.M.P.M	Fecha 06/01/2014
		Revisado por:	A.M.P.L.	08/01/2014
INFORME DE CONTROL INTERNO				
<p>Este informe ha sido preparado solamente para información y uso de la Dirección del Registro Civil del Cantón El Empalme.</p> <p>Sin otro particular, aprovecho esta oportunidad para agradecer las cortesías y ayudas que recibí del personal de la entidad durante el curso de esta evaluación.</p> <p>Atentamente,</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;"> MP –AUDITORA INDEPENDIENTE Mirtha Madelaine Patiño Moreira </p>				

	MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com <i>Persona natural obligada a llevar Contabilidad</i>	Ref. /	Pág.
		AE-2	1/2
Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas	Realizado por:	M.M.P.M	Fecha 06/01/2014
	Revisado por:	A.M.P.L.	08/01/2014
INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA			
<p>El Empalme, viernes 21 de marzo del 2014</p> <p>SEÑORA Amparo Rodríguez Loor DIRECTOR CANTONAL DEL REGISTRO CIVIL. En su despacho.-</p> <p>Saludos cordiales:</p> <p>He auditado el proceso de cedulação y su relación con la atención al usuario en la entidad que usted dirige, por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2012, siguiendo las normas de auditoría que exigen que el auditor obtenga un conocimiento global y detallado de los procesos que se auditen.</p> <p>El examen fue efectuado de acuerdo con la Normas Internacionales de Auditoria y de Control Interno y procedimientos de control establecidos por la administración de la empresa. Dicha normas requieren que la auditoria sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable que el proceso productivo auditado no contiene errores u omisiones importantes.</p> <p>La auditoría comprende el examen a base de pruebas sustantivas, cumplimiento de la evidencia que respalda la información presentada en los detalles de hallazgos, incluye también la evaluación al Control Interno. Además, la verificación del cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas ejecutadas por la empresa durante el periodo examinado.</p>			

	<p align="center">MP – Auditora Independiente Km 6 ½ Vía El Empalme mapamo_be@hotmail.com <i>Persona natural obligada a llevar Contabilidad</i></p>	<p align="center">Ref. /</p>	<p align="center">Pág.</p>
<p align="center">Registro Civil El Empalme RUC: 1705984845001 Dirección: Vía Quevedo, Lotización Las Tecas</p>	<p align="center">Realizado por:</p>	<p align="center">M.M.P.M</p>	<p align="center">Fecha 06/01/2014</p>
	<p align="center">Revisado por:</p>	<p align="center">A.M.P.L.</p>	<p align="center">08/01/2014</p>
<p>INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA</p>			
<p>A mi opinión, el proceso de cedulação y su relación con la atención al usuario presenta razonablemente, en todos los aspectos de importancia, los procedimientos establecidos para el efecto desde el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2012; expreso además que las operaciones guardan conformidad en los aspectos de importancia, con las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables, excepto en los casos que se indican en el detalle de hallazgos de auditoría en el informe de Control Interno que antecede a este informe de auditoría.</p>			
<p>Atentamente</p>			
			
<p>MP –AUDITORA INDEPENDIENTE Mirtha Madelaine Patiño Moreira</p>			

4.2 DISCUSIÓN

De acuerdo con el análisis de los resultados se realiza la discusión de la presente tesis, según la apreciación de dos autores.

Según **(PANY, 2010)** nos dice que el control interno es un conjunto de áreas funcionales en una Empresa y de acciones especializadas en la comunicación y control al interior de la empresa. La efectividad de una empresa se establece en la relación entre la salida de los productos o servicios y la entrada de los recursos necesarios para su producción.

(BLANCO, 2012) Para evaluar el sistema global del control interno y concluir si funciona efectivamente para la consecución de los siguientes objetivos básicos:

- Efectividad y eficacia de las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

La evaluación del control interno no es un medio para definir la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos de la auditoría de los estados financieros, sino un fin en sí mismo mediante el cual se practica una auditoría a los controles internos para concluir o rendir informes sobre ellos.

En cuanto a la evaluación del control interno realizado a la gestión administrativa-financiera de la Cooperativa de Transportes C.I.T.A.R. ésta muestra un nivel de confianza medio y un riesgo medio, debido a que no se están cumpliendo con las disposiciones, normas y leyes, procesos, reglamentos, políticas y estructura organizacional.

A continuación se presenta la aprobación o desaprobación de las hipótesis planteadas en la presente tesis;

En la hipótesis general: La aplicación de la auditoria operativa mejorará la relación de atención al usuario en el Registro Civil del Cantón El Empalme, incidirá positivamente en la calidad de los servicios que brinda con calidad y calidez ya que permitió evaluar la eficiencia y eficacia en la planificación y el

control de los recursos a través de la aplicación de cuestionarios de control interno y la evaluación a los procesos administrativos en base al proceso de cedulación y su razón con la atención al usuario, dando como resultado que la institución es efectiva en el cumplimiento de procesos organizacionales, por tanto se acepta la hipótesis planteada.

En la hipótesis 1. El Registro Civil de El Empalme cuenta con procesos eficientes para otorgar las cédulas de ciudadanía y mejorar la atención al usuario, de acuerdo al cuestionario de control interno aplicados a los funcionarios de la institución, los resultados revelan que la realización de la auditoría operativa proporcionara beneficios a los usuarios brindando servicios con calidad y calidez, por lo que esta hipótesis es aceptada.

En cuanto a la hipótesis 2. Personal operativo capacitado para la solución de problemas antes de ser entregado el documento al usuario, como resultado no se puede entregar un documento con errores sean estos de impresión o datos mal ingresados porque los usuarios serían los perjudicados el documento tiene que ser transparente seguro y confiable, estos parámetros fueron considerados de acuerdo a los indicadores de gestión; sin embargo, esta hipótesis es aceptada en su totalidad.

La hipótesis 3. El Registro civil cuenta con todas las disposiciones posibles que facilita al usuario un mejor servicio, como resultado el registro civil cuenta con recursos suficientes de materiales y humanos, con el propósito de brindar un mejor servicio de calidad, la apreciación de los usuarios respecto a la atención que se brinda al momento de otorgar las cédulas de ciudadanía, demuestra que en general la atención es calificada como buena; esto indica que la hipótesis planteada queda confirmada.

4.3 COMPROBACIÓN/DISPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

CONFRONTACIÓN DE LA INFORMACIÓN				
HIPÓTESIS GENERAL	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	TEORÍA	RESULTADOS	ANÁLISIS
La ejecución de una Auditoría Operativa al proceso de cedulación permite determinar la relación con la atención al usuario en el Registro Civil, cantón El Empalme, provincia del Guayas, año 2012.	El análisis de los procedimientos aplicados para la cedulación en el Registro Civil, cantón El Empalme demuestra el cumplimiento de los estándares establecidos por los organismos de control.	El proceso de cedulación está contemplado en la Ley de Registro Civil y cedulación del Estado Ecuatoriano.	La entidad ha cumplido con todos los estamentos que regulan el otorgamiento de las cédulas, ya sean por primera vez o por renovación.	Los procesos que se utilizan en el Registro Civil para otorgar cédulas, demostraron que cumplen con lo establecido en la ley, por tal motivo de comprueba la hipótesis.
	El nivel de eficiencia y eficacia que mantiene el Registro Civil del cantón El Empalme en cuanto al proceso de cedulación es determinado por las pruebas sustantiva.	Las pruebas sustantivas permiten obtener una apreciación cuantitativa y cualitativa de los resultados obtenidos durante un período.	Las pruebas sustantivas nos demostraron que la entidad mantiene estándares altos en relación a lo planteado por los organismos reguladores.	Los niveles de eficiencia y eficacia nos permitieron comprobar la hipótesis planteada.
	La apreciación de los usuarios respecto a la calidad del servicio que reciben en el Registro Civil del cantón El Empalme comprende un indicador de referencia cualitativa.	La calidad en el servicio es un proceso que se encuentra implícito en todo componente administrativo.	La apreciación de los usuarios que acuden al Registro Civil del cantón El Empalme, nos demostró el grado de satisfacción.	La entidad mantiene niveles aceptables de la calidad en el servicio ofertado, por tanto se comprueba la hipótesis.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

De la investigación aplicada al proceso de cedulación del Registro Civil del cantón El Empalme, se desprenden las siguientes conclusiones:

- ✚ Los procedimientos aplicados para la cedulación en el Registro Civil del cantón El Empalme, están establecidos de acuerdo a la Ley de Registro Civil y Cedulación, así como las disposiciones que emite el organismo regulador de las actividades que se desarrollan en el proceso de cedulación dentro de la entidad.
- ✚ Mediante la aplicación de las pruebas sustantivas, se obtuvieron los resultados que evidenciaron los niveles de gestión estratégica; como resultado del nivel de eficiencia se obtuvo un 22,06 %, mientras que la eficacia se estableció en un 77,94 %; por lo que se concluye que la entidad maneja su gestión de manera razonable.
- ✚ Los usuarios que asisten al Registro Civil del cantón El Empalme, manifestaron que la entidad brinda sus servicios de una manera buena, esta conclusión se respalda con un 72,06 % que se obtuvo mediante las encuestas aplicadas a los usuarios.

5.2 RECOMENDACIONES

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

- ✚ Implementar las recomendaciones que se encuentran explícitas en el informe de control interno, de tal manera que se mejore los procesos aplicados en la cedulación de los usuarios que asisten al Registro Civil del cantón El Empalme.
- ✚ Aplicar herramientas administrativas que permitan medir la gestión en la entidad de manera regular, con el propósito de obtener resultados que permitan optimizar la atención a los usuarios y el nivel de eficiencia y eficacia en el proceso de cedulación.
- ✚ Emplear el sistema de calificación de atención al usuario, con el propósito de obtener resultados confiables respecto a la apreciación del servicio, como medida de evaluación que motive a los funcionarios a brindar un servicio con calidad y calidez.

CAPÍTULO VI
BIBLIOGRAFÍA

6.1 Literatura citada

6.1.1 Bibliografía

ANDRADE, Simón. (2012). Diccionario de Economía. En S. ANDRADE, Diccionario de Economía (pág. 257). México: Andrade.

BLANCO, Yanel. (2012). Auditoría integral, normas y procedimientos. En Y. BLANCO, Auditoría integral, normas y procedimientos (pág. 11). Colombia: ECOE Ediciones.

BORELLO, Arias. (2010). El plan de negocios. Factores externos de una empresa. En A. BORELLO, El plan de negocios. Factores externos de una empresa (pág. Pág. 159). Editorial Díaz de Santos.

FONSECA, Oswaldo. (2011). Sistema de Control Interno para Organizaciones. En F. Oswaldo, Sistema de Control Interno para Organizaciones (pág. 21). Perú: Publicidad y Matiz.

FOWLER, Enrique. (2010). Cuestiones fundamentales de auditoría. En E. FOWLER, Cuestiones fundamentales de auditoría (pág. 15). Argentina: Macchi.

PANY, Wittington. (2010). Principios de auditoría. En W. PANY, Principios de auditoría (pág. 34). México: McGraw-Hill.

RAMIO, Carlos. 2013. La Auditoria Operativa en la práctica: Técnicas de mejora organizativa. Editorial Marcombo, S.A. España. Capítulo I – XX.

REY, José. (2010). Administración y Finanzas. Contabilidad General. En J. REY, Administración y Finanzas. Contabilidad General. (pág. 22). Colombia: Ecoe Ediciones.

Normas Internacionales de Auditoría

Normas de Control Interno bajo el Modelo COSO II

Ley Orgánica de Registro Civil, Identificación y Cedulación

6.1.2 Referencia linkográfica

Consulta en línea disponible en:

<http://practicassupervisada2.blogspot.com/2010/01/definicion-de-fines-yobjetivos.html>. (s.f.).

Consulta en línea disponible en:

<http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/.../4/Capitulo%23%203.doc>. (s.f.).

Consulta en línea disponible en:

<http://www.valorescorporativosgt.com/2013/06/definiendo-mision-vision-valores-en-la-empresa.html>. (s.f.).

CAPÍTULO VII

ANEXOS

7.1 Anexos

ANEXO N° 1.- Solicitud a la institución



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA

El Empalme, 10 de Julio del 2013

Señora.

Amparo Rodríguez Loor

**JEFE CANTONAL DE REGISTRO CIVIL DE IDENTIFICACIÓN Y
CEDULACIÓN DEL CANTÓN EL EMPALME PROVINCIA DEL GUAYAS.**

De mis consideraciones:

Yo, MIRTHA MADELAINE PATIÑO MOREIRA, portadora da la cédula de ciudadanía N°. 092106333-5, en calidad de Egresada en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, de la manera más comedida solicito a usted dar la debida autorización para desarrollar el Proyecto de Investigación titulado “ **AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE CEDULACIÓN Y SU RAZÓN CON LA ATENCIÓN AL USUARIO DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS CANTÓN EL EMPALME AÑO 2012**”, el mismo que tiene como finalidad contribuir de manera significativa al desarrollo de la organización que usted persigue. Segura que mi petición tendrá la acogida favorable, le reitero mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Mirtha Madelaine Patiño Moreira

EGRESADA CONTADOR PUBLICO AUTORIZADO

ANEXO N° 2.- Certificación de la institución

REGISTRO CIVIL IDENTIFICACION Y CEDULACION



El Empalme, 10 de diciembre del 2013.

señores:

UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO
Ciudad.-

De mis consideraciones:

En respuesta a la solicitud realizada ante esta institución por la sra. **Mirtha Madelaine Patiño Moreira**, en la que se propuso realizar un trabajo de investigación con fines académicos (TESIS) para la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, certifico que la investigación cuyo tema es "AUDITORIA OPERATIVA AL PROCESO DE CEDULACION Y SU RAZON CON LA ATENCION AL USUARIO EN EL REGISTRO CIVIL PROVINCIA DEL GUAYAS CANTON EL EMPALME AÑO 2012" fue realizada en esta institución durante el periodo comprendido de septiembre hasta diciembre del 2013.

La presente certificación da fe del desarrollo y culminación del proyecto de investigación.

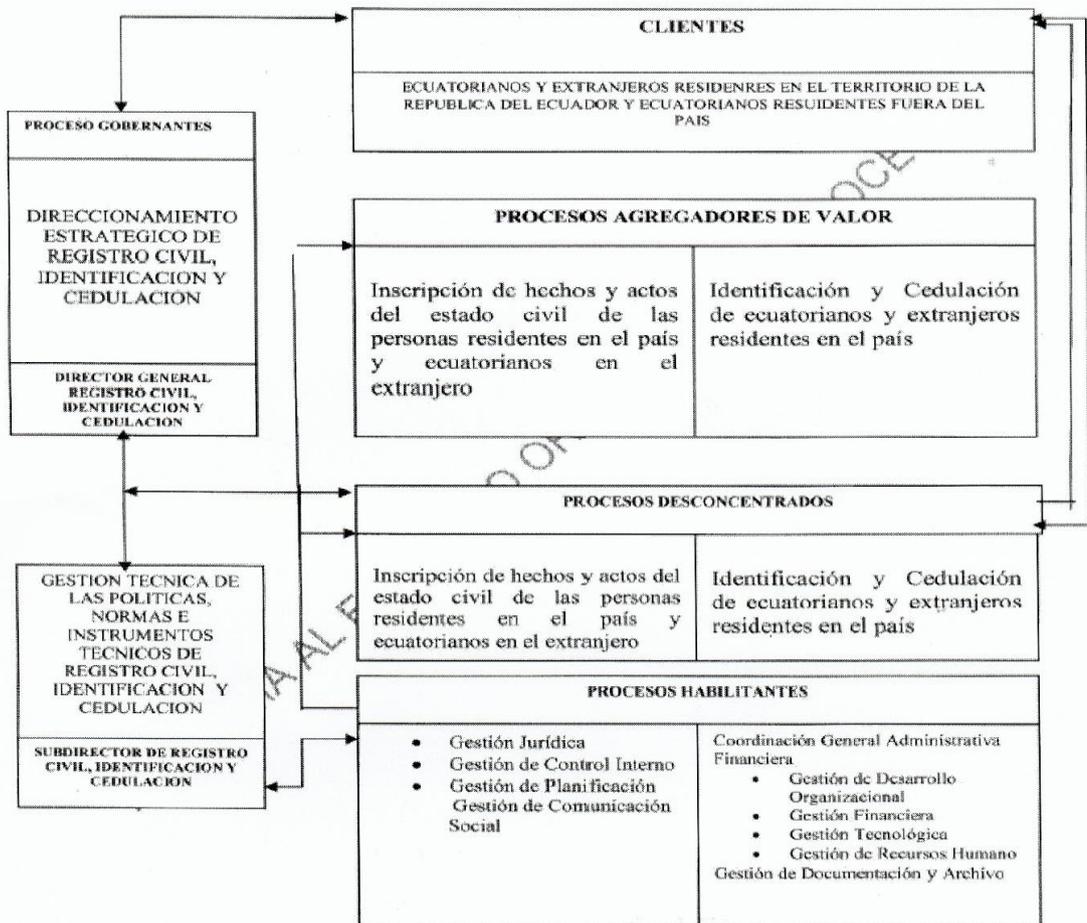
Atentamente,

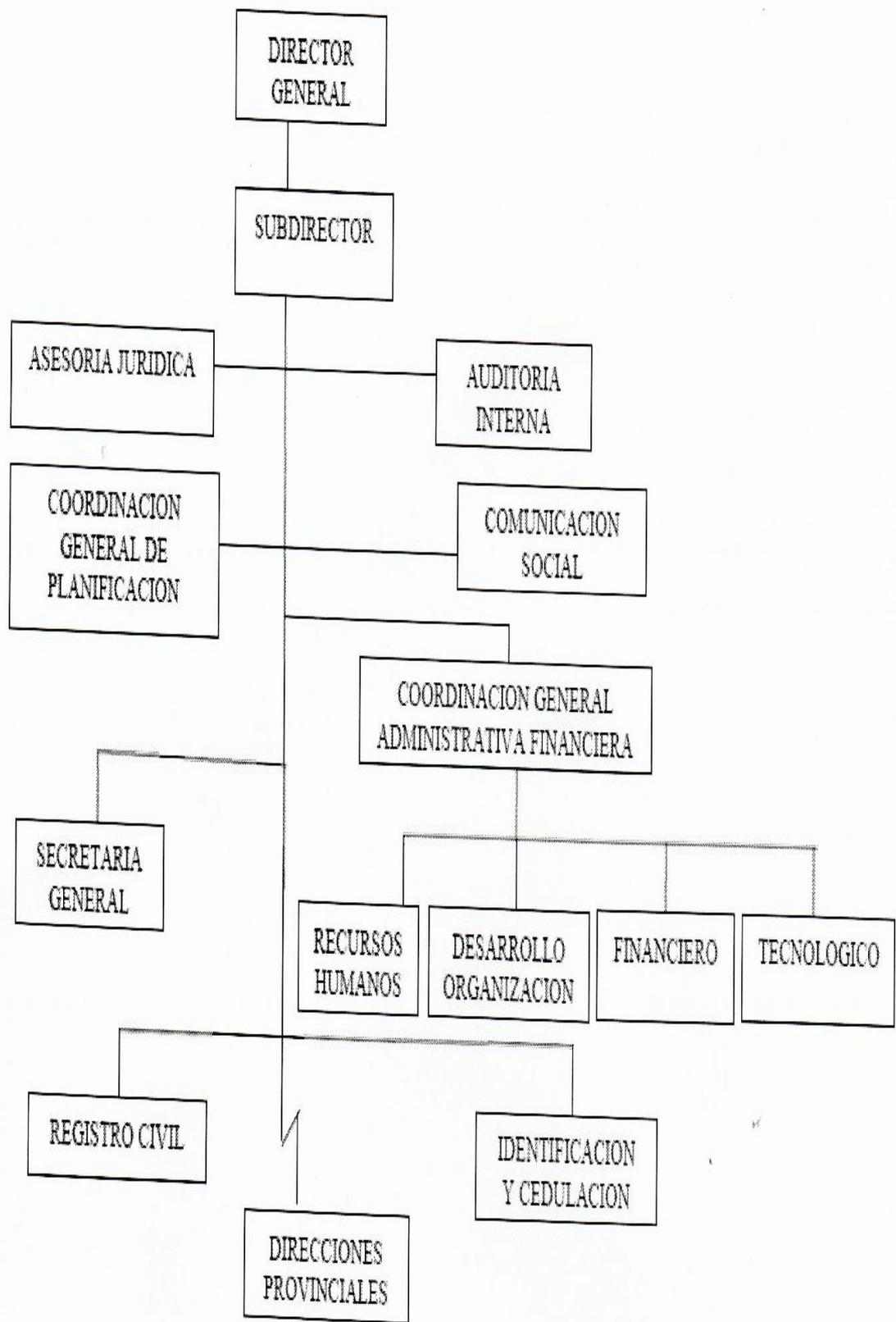
Sra. Amparo Rodríguez Loor
JEFE CANTONAL

Amparo Rodríguez Loor
JEFE DEL REGISTRO CIVIL
EL EMPALME



ANEXO N° 3.- Mapa de procesos





ANEXO N° 4.- Costos de los servicios



Cambiamos para servirte mejor con calidad y calidez

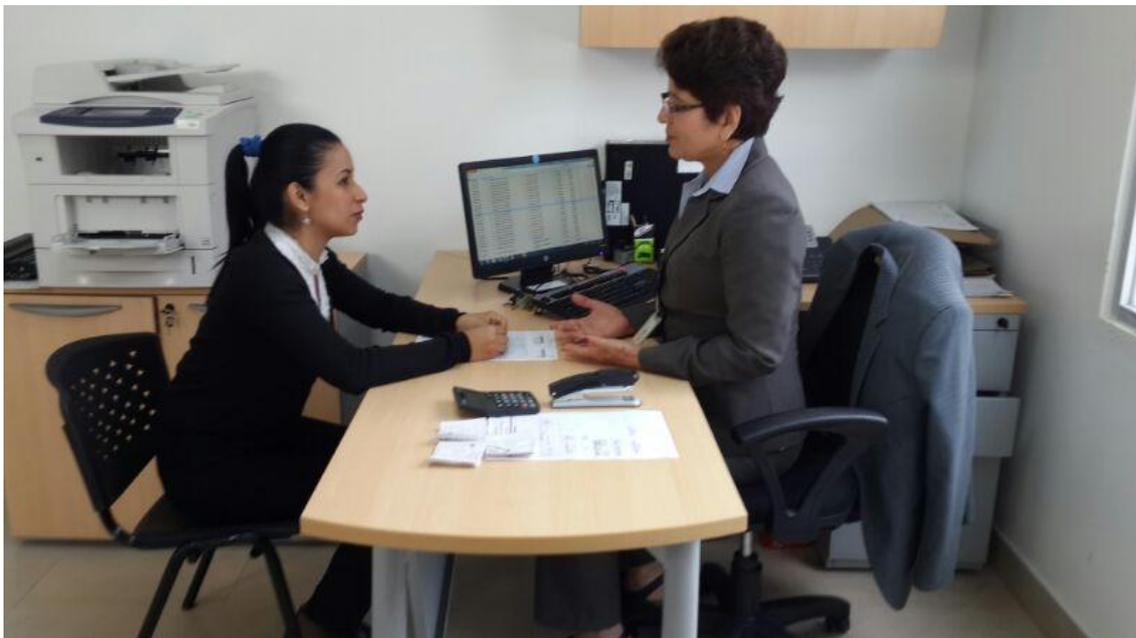
ACTA DE RECONOCIMIENTO DE HIJO	2.00
ADOPCIONES	15.00
CÉDULA POR PRIMERA VEZ	5.00
RENOVACIÓN DE CÉDULA POR ACTUALIZACIÓN DE DATOS	10.00
DUPLICADO DE CÉDULA	15.00
CERTIFICADO BIOMÉTRICO	5.00
COPIA CERTIFICADA DE TARJETA ÍNDICE O DACTILAR	2.00
COPIA ÍNTEGRA DE PARTIDA DE NACIMIENTO	5.00
COPIA ÍNTEGRA DE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

www.registrocivil.gob.ec

La identidad del nuevo Ecuador



Anexo N° 5.- Entrevista con la Directora del Registro Civil



Anexo N° 6.- Imágenes de la institución





Anexo N° 7.- Formato de la cédula de identidad

Anverso



Reverso

