



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

Previo a la obtención del título
de Ingeniera en Contabilidad y
Auditoría C.P.A.

TEMA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN AL TALENTO HUMANO DEL ÁREA TÉCNICA Y
SU RELACIÓN CON LA EFICIENCIA DE LOS SERVICIOS DE LA
CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SUCURSAL
QUEVEDO, PERÍODO 2012.**

AUTORA

ALVAREZ OLVERA ESTEFANIA CAROLINA

DIRECTORA

ING. SOTOMAYOR ALCÍVAR NOEMÍ MARIANA, MSC

QUEVEDO – ECUADOR.

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **ALVAREZ OLVERA ESTEFANIA CAROLINA**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

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

f. _____

ALVAREZ OLVERA ESTEFANIA CAROLINA

CERTIFICACIÓN

La suscrita, **ING. SOTOMAYOR ALCÍVAR NOEMÍ MARIANA, MSc.** Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la Egresada **ALVAREZ OLVERA ESTEFANIA CAROLINA** realizó el proyecto de investigación previo a la obtención del título de **Ingeniera en Contabilidad y Auditoría** titulado **“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL TALENTO HUMANO DEL ÁREA TÉCNICA Y SU RELACIÓN CON LA EFICIENCIA DE LOS SERVICIOS DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SUCURSAL QUEVEDO, PERÍODO 2012”**, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Ing. Noemí Mariana Sotomayor Alcívar, MSC
DIRECTORA



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

Presentado a la comisión académica como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría

Aprobado:

DRA. BADIE CEREZO SEGOVIA MSc.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

ING. JANET FRANCO CEDEÑO MSc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

ING. KARINA AREVALO BRIONES MSc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

QUEVEDO – LOS RIOS - ECUADOR

2015

DEDICATORIA

Dedico todo el esfuerzo consignado en la realización de este proyecto así como en todos mis estudios a:

Dios nuestro creador.

A mis padres por ser el pilar más fuerte que tengo en mi vida.

A mi abuelita por ser la persona que me apoyó incondicionalmente.

A mi amor por estar ahí pendiente de mí.

Mis hermanos.

Sobrinos (as).

Y demás familiares amigos que de una y otra manera me apoyaron a lo largo de mi trayecto estudiantil y que hoy se alegran sinceramente al ver culminada esta fase en mi vida académica y profesional.

Estefanía

AGRADECIMIENTO

Mis más sinceros agradecimientos primeramente son a Dios por ser mi guía y fortaleza, aun en los retos más difíciles, y cumplir uno de mis sueños más anhelados, terminar mis estudios universitarios y ser toda una profesional.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo por abrirme sus puertas y darme la oportunidad de ser parte de una de las Facultades, que tiene esta prestigiosa Institución como lo es la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.

A mis maestros, por sus enseñanzas y formación en esta larga trayectoria, por su valioso tiempo, por compartir sus conocimientos, sus principios, actitudes y los deseos de convertirnos en algo productivo y beneficioso para la vida.

Al Sr. Adrián Olaya, por su autorización para poder realizar la investigación en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones y por proporcionarme los documentos pertinentes para hacer posible mi meta anhelada.

A la Ing. Mariana Sotomayor, MSc., por haber sido mi guía en la realización de mi tesis.

A mis familiares y amigos, por darme su amor y brindarme su ayuda todos los días de mi vida.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	iii
CERTIFICACIÓN	iv
MIEMBROS DEL TRIBUNAL.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
DUBLÍN CORE (ESQUEMA DE CODIFICACIÓN)	xvi
RESUMEN EJECUTIVO.....	xvii
ABSTRACT	xviii
CAPÍTULO I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1.Introducción	2
1.2.Problematización	5
1.2.1. Planteamiento del problema.....	5
1.2.2.Formulación del problema.....	5
1.2.3.Sistematización del problema.....	6
1.3.Justificación	7
1.4.Objetivos.....	8
1.4.1 General.....	8
1.4.2 Específicos	8
1.5.Hipótesis.....	8
1.5.1 General.....	8

1.5.2 Especificas	9
1.6. Variables.....	9
1.6.1 Variables Independientes	9
1.6.2.Variables Dependientes.....	10
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	11
2.1. Fundamentación Teórica.....	12
2.1.1. Proceso de la Auditoría.....	12
2.1.1.1. Planificación.....	12
2.1.1.1.1. Conocimiento preliminar.....	13
2.1.1.1.1. Informe de conocimiento preliminar	13
2.1.1.1.2. Designación del equipo de trabajo	14
2.1.1.2. Planificación específica	14
2.1.1.2.1. Recopilación y análisis de información.	15
2.1.1.2.2. Entrevistas y visitas.....	16
2.1.1.2.3. Evaluación del Sistema de Control Interno	17
2.1.1.2.4. Determinación de áreas críticas.....	17
2.1.1.2.5. Determinación del alcance de auditoría.....	18
2.1.1.2.6. Programas de auditoría	18
2.1.1.2.7. Memorando de planificación.....	19
2.1.2. Ejecución de la Auditoría	19
2.1.2.1. Obtención de evidencias	20
2.1.2.2. Indicadores de gestión	21
2.1.2.3. Indicadores cuantitativos	22
2.1.2.4. Indicadores cualitativos.....	22
2.1.2.5. Papeles de trabajo.....	23
2.1.2.6. Comunicación de resultados.....	23
2.2. Fundamentación Conceptual.....	24
2.2.1. Auditoría de Gestión	24
2.2.2. Recursos Humanos.	24
2.2.3. Talento Humano.....	25
2.2.4. Descripción de puestos de trabajo	26
2.2.5. Reclutamiento y Selección del Personal	26

2.2.6. Responsabilidades del Recurso Humano	26
2.2.7. La productividad del trabajo	27
2.2.8. El clima laboral	27
2.2.9. Actitud	28
2.2.10. Credibilidad	28
2.2.11. Confianza	28
2.2.12. Ética	28
2.2.13. Ecología.....	28
2.2.14. Eficacia	29
2.2.15. Eficiencia.....	29
2.2.16. Economía	29
2.2.17. Satisfacción.....	29
2.2.18. Qué es una Empresa.....	30
2.2.19. Función del personal	30
2.2.19.1. Misión y actividades de la función del personal humano	30
2.2.19.2. Objetivos	31
2.2.19.3. Obligaciones.....	31
2.2.19.4. Medidas de desempeño del personal	31
2.3. Fundamentación Legal	32
2.3.1. Normas Ecuatorianas de Auditoria Gubernamental	32
2.3.2. Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público.....	34
2.3.2.1. Del Ingreso al Servicio Público	34
2.3.3. Del Régimen Interno de Administración del Talento Humano.....	36
2.3.3.1. De los Deberes, Derechos y Prohibiciones.....	36
2.3.4. Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que Dispongan de Recursos Públicos	39
2.3.5. Normativa de Seguridad y Salud en el Trabajo. Especificaciones Técnicas	41
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	48
3.1. Materiales y Métodos.....	49

3.1.1. Materiales	49
3.1.2. Métodos de investigación.....	49
3.1.2.1. Método Inductivo – Deductivo	50
3.1.2.2. Método Analítico –Sintético.....	50
3.1.2.3. Método Estadístico	50
3.1.2.4. Método Descriptivo	50
3.2. Tipos de Investigación	51
3.2.1. Investigación Aplicada-Campo.....	51
3.2.2. Investigación Descriptiva	51
3.2.3. Fuentes	51
3.2.3.1. Primarias.....	51
3.2.3.2. Secundarias	51
3.2.4. Técnicas e instrumentos	52
3.2.4.1. Observación.....	52
3.2.4.2. Encuestas	52
3.3. Diseño de la Investigación	52
3.3.1. Diseño no experimental	52
3.3.2. Evaluación del Control Interno	52
3.3.3. Creación de la Firma Auditora	53
3.4. Población y Muestra	53
3.4.1. Población y Muestra del Área Técnica.....	53
3.4.2. Población y Muestra de los Usuarios	53
CAPÍTULO IV	54
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	54
4.1.Resultados.....	55
4.1.1.Encuesta realizada a los Técnicos de la Corporación Nacional Telecomunicaciones.	55

4.1.2. Aplicación de la Auditoría de Gestión	70
4.2. Discusión.....	214
4.3. Matriz de la Aprobación de la Hipótesis.....	217
CAPÍTULO V	200
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	200
5.1. Conclusiones	201
5.2. Recomendaciones.....	202
CAPÍTULO VI	203
BIBLIOGRAFÍA	203
6.1. Literatura Citada.....	204
6.2. Linkografías	205
CAPÍTULO VII	206
ANEXOS.....	206

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Años de Labores	55
Cuadro 2. Nivel de Educación	56
Cuadro 3. Tipos de Nombramiento de los Técnicos de CNT	57
Cuadro 4. Plan Específico	58
Cuadro 5. Conocimiento de Funciones	59
Cuadro 6. Cumplimiento de Disposiciones	60
Cuadro 7. Cumplimiento de Órdenes de Instalación y Mantenimiento	61
Cuadro 8. Cumplimiento de Disposiciones	62
Cuadro 9. Capacitaciones que reciben los Técnicos	63
Cuadro 10. Designación de Actividades	64
Cuadro 11. Funciones de los Técnicos	65
Cuadro 12. Cumplimiento de Disposiciones de Vestimenta y Materiales	66
Cuadro 13. Evaluación de Cumplimiento de Actividades	67
Cuadro 14. Posibles Debilidades del Área Técnica	68
Cuadro 15. Tiempo Promedio	69
Cuadro 16. Siglas de Auditoría	70
Cuadro 17. Marcas de Auditoría	71

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.Años de Labores	55
Gráfico 2.Nivel de Educación	56
Gráfico 3.Tipos de Nombramiento de los Técnicos de CNT	57
Gráfico 4.Plan Específico	58
Gráfico 5.Conocimiento de Funciones	59
Gráfico 6.Cumplimiento de Disposiciones	60
Gráfico 7.Cumplimiento de Órdenes de Instalación y Mantenimiento	61
Gráfico 8.Cumplimiento de Disposiciones	62
Gráfico 9.Capacitaciones que reciben los Técnicos	63
Gráfico 10.CNT designa sus Actividades	64
Gráfico 11.Funciones de los Técnicos	65
Gráfico 12.Cumplimiento de Disposiciones de Vestimenta y Materiales	66
Gráfico 13.Evaluación de Cumplimiento de Actividades	67

ÍNDICE DE ANEXOS

7.1.	Carta de pedido para realizar la Investigación	207
7.2.	Carta de Autorización	208
7.3.	Certificación de culminación del Trabajo de Investigación	209
7.4.	Planificación Estratégica	210
7.5.	Alineamiento Estratégico	211
7.6.	Fotos	212
7.6.1.	Instalando Línea Telefónica Fija a Usuario	212
7.6.2.	Mantenimiento de Red de Cobertura	212
7.6.3.	Instalando Equipos para Redes de Cori Plataformas	212
7.6.4.	Instalando Torres de Red	213
7.6.5.	Rural de Información	213
7.6.6.	Asistencia al Trabajo	213
7.6.7.	Capacitación y Dinámica a los Técnicos	214
7.6.8.	Entrevista	215
7.7.	Informe URKUND	216

DUBLÍN CORE (ESQUEMA DE CODIFICACIÓN)

1.	Título/ Title	M	Auditoría de Gestión al Talento Humano del Área Técnica y su relación con la eficiencia de los servicios de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones sucursal Quevedo, período 2012.
2.	Creador/Creator	M	Universidad Técnica Estatal de Quevedo Estefanía Carolina Álvarez Olvera
3.	Materia/Subject	M	Facultad de Ciencias Empresariales: Auditoría
4.	Descripción/Description	M	La presente investigación se realizó en el Cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos, el objetivo es determinar la relación de la Gestión de Talento Humano-Área Técnica en el cumplimiento de los objetivos institucionales de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Sucursal Quevedo, período 2012.
5.	Editor/Publisher	M	FCE; Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A.; Alvarez Olvera Estefania Carolina
6.	Colaborador/Contributor	O	Ing. Sotomayor Alcívar Noemí Mariana, MSc
7.	Fecha/Date	M	11-10-2013
8.	Tipo/Type	M	Proyecto de investigación.
9.	Formato/Format	R	Documento de Word.
10.	Identificador/Identifier	M	https://biblioteca.uteq.edu.ec
11.	Fuente/Source	O	Bibliográfica. Trabajo de campo
12.	Lenguaje/Language	M	Español
13.	Relación/Relation	O	Ninguno
14.	Cobertura/Coverage	O	Auditoría
15.	Derechos/Rights	M	Ninguno
16.	Audiencia/Audience	O	Público en General

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación se desarrolló en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones en el Departamento de Talento Humano-Área Técnica. El objetivo general es: Determinar la incidencia de la gestión del departamento de Talento Humano-Área Técnica en el cumplimiento de los objetivos institucionales de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones período 2012. El primer objetivo específico es Comprobar el grado de captación de las disposiciones legales, normativas y reglamentos aplicables en el Área Técnica de la CNT, el siguiente objetivo es Evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas del Área Técnica de la CNT, el tercer objetivo Verificar la eficiencia y la eficacia de los servicios que brinda el Área Técnica, el cuarto objetivo es elaborar el correspondiente Informe de Auditoría de Gestión. Los materiales y métodos aplicados en la investigación fueron los siguientes: el Inductivo Deductivo, Analítico Sintético, Estadístico y el Descriptivo, los tipos de investigación que se utilizarónes la de Campo que permitió recolectar la información, y la Investigación Descriptiva que consistió en describir las situaciones observadas en el Área Técnica, y técnicas e instrumentos como: la observación, entrevista y encuesta, el Diseño de la Investigación fue el no experimental, y la creación de la Firma Auditora. El primer objetivo se ejecutó con la evaluación del Control Interno en sus cinco componentes que permitió conocer las falencias, fortalezas y el grado de cumplimiento de las normativas y objetivos del Área Técnica obteniendo un nivel de confianza del 88.17% que es alto y un riesgo del 12.83% que es bajo; el segundo objetivo se desarrolló utilizando los papeles de trabajo y los indicadores de gestión que fueron órdenes atendidas sobre las órdenes ingresadas al sistema anualmente, obteniendo brechas de las instalaciones de los servicios 12.80% en internet el 11.40% TV TH en el servicio de mantenimiento tienen un adecuado rendimiento del 11,84% 13% y 13,16% lo que consintió que el Talento Humano del Área Técnica es eficaz, eficiente y para el cumplimiento de tercer objetivo realicé la matriz de satisfacción del cliente que me dio un promedio del 73% de satisfacción encuestando a diferentes usuarios por sectores .

ABSTRACT

This research project was developed at the National Telecommunications Corporation in the Department of Human-Area Technical Talent. The overall objective is to determine the incidence of management department Human-Area Technical Talent in compliance with the institutional objectives of the National Telecommunications Corporation period 2012. The first specific objective is to check the degree of uptake of the laws, rules and regulations in the technical area of the CNT, the next goal is to assess the level of compliance with the objectives and goals of the Technical Department of the CNT, the third objective Check the efficiency and effectiveness of the services provided by the Technical Area The fourth objective is to develop the corresponding Management Audit Report. The materials and methods used in the research were: Deductive Inductive, Synthetic Analytical, statistical and descriptive, the types of research that the Country utilizarónes allowed to collect information and descriptive research that was to describe situations observed in the technical area, and techniques and instruments such as observation, interview and survey, research design was non-experimental, and the creation of the audit firm. The first objective was implemented with the assessment of internal control in its five components that allowed to know the weaknesses, strengths and the degree of compliance with the rules and objectives of the Technical Area obtaining a confidence level of 88.17% which is higher and the risk of 12.83% which is low; the second objective unfolded using the working papers and management indicators that were attended orders on the orders entered into the system annually, earning gaps facilities services 12.80% 11.40% Internet TV TH on serviced have proper performance of 11.84% 13% 13.16% which agreed that the Technical Area Talent is effective, efficient and to fulfill the third objective matrix realized customer satisfaction it gave me an average of 73 % satisfaction surveying different sectoral users.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

“En cualquier institución, sea pública o estatal, la capacitación y desarrollo de su potencial humano es una tarea a la cual los mejores dirigentes han de dedicar enorme tiempo y atención”
Peter Drucker.

1.1. Introducción

El Talento Humano es una de las áreas más afectadas por los recientes cambios que acontecen en el mundo moderno. Las empresas se dieron cuenta que las personas son el elemento central de su sistema operativo porque introducen la inteligencia en los negocios y la racionalidad en las decisiones.

En el Ecuador se está aplicando un nuevo Sistema de Auditoría de Riesgo de Trabajo (SART) que va de la mano con la Auditoría de Gestión que permite verificar la planificación de sistema de gestión-operativos implantados en las empresas para examinar los planes de seguridad y salud en el trabajo, la planificación específica de la empresa u organización que se ajuste al diagnóstico, así como a la normativa legal vigente.

La Auditoría de Gestión al Talento Humano permite implantar, utilizar y desarrollar métodos y técnicas que refleje en forma objetiva el nivel real de la administración y la situación de la empresa, por lo consiguiente los resultados surgen del desarrollo social, del avance tecnológico y la práctica productiva en la empresa cada vez más organizada lo que constituye indiscutiblemente un salto cualitativo en el control, que permite lograr las metas deseadas con la calidad requerida.

El proceso de Auditoría de Gestión al Talento Humano en el sector público, contienen los mismos parámetros que en el sector privado debido a que se debe evaluar el cumplimiento de sus objetivos institucionales y el manejo sustentable de los recursos destinados a su operatividad institucional y empresarial, a través de un control adecuado de los recursos. La Corporación Nacional de Telecomunicaciones, CNT S.A. fue creada el 30 de octubre del 2008, resultado de la fusión de las extintas Andinatel S.A. y Pacifictel S.A. El 14

de enero del 2010 la CNT S.A. se convirtió en empresa pública y pasó a llamarse Corporación Nacional de Telecomunicaciones, CNT EP.

Por tal motivo se ha considerado que es importante realizar el estudio al personal que labora en el Área Técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, por el período 2012, y tiene por objetivo determinar la relación de la gestión del departamento de Talento Humano-Área Técnica con el cumplimiento de los objetivos institucionales de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones.

El presente estudio, aplicado a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de la ciudad Quevedo, se encuentra estructurado en capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I. Está conformado por marco contextual, el numeral 1.1. Contiene la Introducción el 1.2. La Problematización, se ha identificado los problemas que presenta el Talento Humano de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, en base a los cuales se ha planteado el problema de investigación, 1.3. Está conformado por la Justificación, 1.4. Contiene el Objetivo General y los Específicos que son los problemas mas relevantes que se van a investigar; 1.5. Contiene las Hipótesis Específicas, las variables dependientes e independientes estableciendo una relación directa entre estos elementos metodológicos.

Capítulo II. Está constituido por el marco teórico de la investigación el cual contiene la fundamentación teórica, conceptual y legal en la que se apoya el presente estudio.

Capítulo III. Comprende la Metodología de la Investigación que hace énfasis a los métodos y materiales utilizados en el inicio del trabajo investigativo, y al conjunto de técnicas e instrumentos que permitieron recabar la información preliminar para analizar el problema planteado en este estudio.

Capítulo IV. Contiene los resultados esperados, lo que se desea demostrar en la investigación en base a la auditoría de gestión realizada en la Corporación.

Capítulo V. Se encuentra las Conclusiones y Recomendaciones de dicho trabajo investigativo.

Capítulo VI. Se presenta la Bibliografía que respalda el presente estudio.

Capítulo VII. Los Anexos, fotografías, documentación además el cronograma de actividades estimado para la ejecución del proyecto investigativo.

1.2. Problematización

1.2.1. Planteamiento del problema

En la actualidad a nivel mundial las empresas mantienen una búsqueda constante de nuevas técnicas, que les ayude a competir dentro del gran mercado globalizado. El Talento Humano representa el principal activo de toda empresa, es por ello que un personal motivado y comprometido con su Institución genera ventajas competitivas.

En el Ecuador los niveles de exigencias y preparación profesional son cada vez mayores, por lo que la Auditoría de Gestión permite identificar los puntos más afectados en la organización, de manera especial al departamento de Talento Humano-Área Técnica en el cual recae la responsabilidad de incorporar a la empresa personas con un conocimiento adecuado para cada área, que contribuya en conjunto con la dirección al cumplimiento de los objetivos.

En la ciudad de Quevedo la Auditoría de Gestión carece de acogida a nivel empresarial, por lo que las empresas se ven abocadas a contratar firmas auditoras de otras ciudades para efectuar el examen al Área de Talento Humano de las organizaciones, para poder determinar la eficiencia, eficacia y efectividad.

1.2.2. Formulación del problema

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones cuenta con objetivos institucionales que le permiten seguir creciendo en el mundo empresarial de los servicios de telecomunicaciones y rendir cuenta al Gobierno, por eso es necesario contar con personal altamente capacitado en el Área Técnica para mantener el prestigio de la institución y evitar inconvenientes. En consecuencia se plantea como pregunta general de investigación lo siguiente:

¿Cómo se relaciona la gestión del Departamento de Talento Humano-Área Técnica en el cumplimiento de los objetivos institucionales de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones?

1.2.3. Sistematización del problema

El estudio se centra en el Departamento de Talento Humano del Área Técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones "CNT" del cantón Quevedo, tomando para ello como referente el manejo de las actividades y funciones administrativas, que realiza el personal del Área Técnica de la Corporación. El proyecto abarca todos los componentes importantes del personal tales como: cumplimiento de los objetivos y metas de la Corporación, de las disposiciones legales, normativas y reglamento, la eficiencia y eficacia de los servicios que brinda el Área Técnica en otros aspectos involucrados en el presente estudio, por lo que se plantean las siguientes subpreguntas:

- ¿Cuál es el grado de captación de las disposiciones legales, normativas y reglamentos aplicables en el Área Técnica de la CNT?
- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas del Área Técnica de CNT?
- ¿Cuál es la eficiencia y eficacia de los servicios que brinda el Área Técnica?
- ¿Cómo contribuye la Auditoría de Gestión al mejoramiento del desempeño del Área Técnica?

1.3. Justificación

El presente examen se lo realizó basado en los conocimientos de Auditoría de Gestión aplicados a los procesos y procedimientos de gestión que permitan determinar las falencias dentro de la Corporación aplicando nuevas directrices que exigen a la administración ser más dinámicos, flexibles, adecuándose a los nuevos cambios y retos que plantean el mundo laboral.

La Auditoría de Gestión es una evaluación sistemática y profesional, efectuada por un equipo de auditoría, con la intención de evaluar la eficacia, efectividad, ecología, economía y eficiencia de la gestión realizando programas y proyecto dentro de la organización, en relación a sus objetivos y metas dentro de la Corporación. El Talento Humano es una pieza fundamental dentro de las Corporaciones ya que es el medio que tiene la empresa para comunicarse con los usuarios por lo que deben ser factibles evaluar y conocer la eficiencia y eficacia del Área Técnica.

Las empresas Públicas tienen parámetros de control a la gestión que le facilita métodos ajustados para lograr cumplir con su planificación estratégica de acuerdo a la normativa vigente. Por lo tanto es factible estudiar al personal del Área Técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones del Cantón Quevedo. Con el afán de contribuir al desarrollo organizacional y requerimiento de la misma, ya que este proyecto de investigación propone beneficiar y potencializar directamente al Talento Humano del Área Técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones.

1.4. Objetivos

1.4.1. General

Determinar la relación de la Gestión del Departamento de Talento Humano-Área Técnica en el cumplimiento de los objetivos institucionales de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, período 2012.

1.4.2. Específicos

- Comprobar el grado de captación de las disposiciones legales, normativas y reglamentos aplicables en el Área Técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones.
- Evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas del Área Técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones.
- Verificar la eficiencia y eficacia de los servicios que brinda el Área Técnica.
- Elaborar el correspondiente informe que incluya criterios técnicos y legales para contribuir al mejor desempeño del Área Técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones.

1.5. Hipótesis

1.5.1. General

La relación de la Gestión del departamento de Talento Humano - Área Técnica en el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, período 2012 son medianamente aceptables.

1.5.2. Específicas

- El grado de captación de las disposiciones legales, normativas y reglamentos aplicables en el Área Técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones es adecuado.
- El nivel de cumplimiento de los objetivos y metas del Área Técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones es medianamente aceptable.
- La eficiencia y eficacia de los servicios que brinda el Área Técnica son deficientes.
- La evaluación de la gestión del Área Técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones genera los insumos necesarios para elaborar el informe de Auditoría de Gestión.

1.6. Variables

1.6.1 Variables Independientes

- Las disposiciones legales, normativas, leyes y reglamentos son las que dirigen al cumplimiento de objetivos y proyectos que permiten guiar a las empresas públicas hacia la excelencia.
- Los objetivos y metas institucionales es un planteamiento conceptual y formal de lo que se espera alcanzar y lograr la Corporación.
- La eficiencia y eficacia consiste en alcanzar los objetivos propuestos y la metas establecidas con el óptimo aprovechamiento de los recursos de la Corporación.

- El informe de Auditoría de Gestión contribuye al mejoramiento del desempeño del Área Técnica.

1.6.2. Variables Dependientes

- Captación de las disposiciones legales, normativas y reglamentos aplicables en el Área Técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones.
- Cumplimiento de los objetivos y metas del Área Técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones.
- La eficiencia y eficacia de los servicios que brinda el Área Técnica.
- Elaboración del Informe de Auditoría de Gestión.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico, tiene el propósito de dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema. "Se trata de integrar al problema dentro de un ámbito donde éste cobre sentido, incorporando los conocimientos previos relativos al mismo y ordenándolos de modo tal que resulten útil a nuestra tarea".
Carlos Sabino

2.1. Fundamentación Teórica

Para el presente estudio se ha tomado como referencia la propuesta técnica del Contralor General del Estado Dr. Carlos Pólit Faggioni. Año 2011. Guía metodológica para la Auditoría de Gestión-Ecuador-Páginas 12 a la 25 que sugiere la siguiente secuencia:

2.1.1. Proceso de la Auditoría

2.1.1.1. Planificación

(Pólit Faggioni, 2011) En la planeación de una auditoría de gestión se deben cumplir varias tareas: conocimiento de la entidad a través del relevamiento de información, aplicación de indicadores, evaluación de control interno, asignación del equipo de trabajo y diseño de un programa de auditoría. (pág. 12)

(Pólit Faggioni, 2011) Los objetivos específicos de la auditoría de gestión, identificarán los temas prioritarios a evaluar, según la especialidad del programa, área o actividad a examinarse; estarán en relación con los criterios de eficiencia y economía en el manejo de los recursos administrados, y de efectividad, legalidad e impacto en el logro de metas y objetivos. (pág. 12)

“La fase de planificación en la auditoría de gestión, comprende desde el conocimiento preliminar hasta la formulación del programa de auditoría.” (Pólit Faggioni, 2011, pág. 12)

“Si el análisis está dirigido a un área específica, las pruebas de auditoría se concentrarán en la misma, evitando generalidades que propicien pérdida de tiempo y de recursos.” (Pólit Faggioni, 2011, pág. 12)

2.1.1.1.1. Conocimiento preliminar

(Pólit Faggioni, 2011) Las Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental, en lo relacionado con la Planificación, establecen la necesidad de identificar los elementos claves de la administración, con el fin de evaluar la importancia de los objetivos de auditoría, por lo que, antes de iniciar una auditoría de gestión, es preciso un conocimiento general de la entidad, programa o proyecto a ser examinado. (pág. 12)

(Pólit Faggioni, 2011) Con el fin de obtener un conocimiento preliminar de la entidad, se identificarán los siguientes aspectos:

- La naturaleza jurídica, objetivos institucionales, finalidad y objeto social, establecidos en la base legal de constitución.
- La misión, visión, metas y objetivos de largo, mediano y corto plazo, determinados en la planificación de la entidad.
- Las relaciones de dependencia, ambientales, jerárquicas, operativas, económicas, comerciales, sociales, societarias, gubernamentales e interinstitucionales (factores externos). La composición del talento humano, infraestructura, equipamiento, sistemas de información administrativa, financiera y operativa, tecnología de la información (factores internos).
- La diferenciación de las actividades generadoras de valor: medulares o de línea y las actividades de apoyo o de soporte.
- Las fuentes de financiamiento.
- Los funcionarios principales. (pág. 13)

2.1.1.1.1. Informe de conocimiento preliminar

(Pólit Faggioni, 2011) El informe de conocimiento preliminar, contendrá los siguientes datos:

- Nombre de la entidad
- Ubicación
- Naturaleza de la entidad
- Visión, misión y objetivos
- Actividad principal
- Ambiente organizacional
- Fuentes de financiamiento
- Indicadores de gestión
- Detección de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, FODA
- Estructura de control interno
- Definición del objetivo y estrategia de auditoría
- Personal necesario para su ejecución
- Tiempo a utilizarse (pág. 13)

2.1.1.1.2. Designación del equipo de trabajo

(Pólit Faggioni, 2011) La designación del equipo de trabajo para una auditoría de gestión, se realizará sobre la base de las necesidades descritas en el informe de conocimiento preliminar; es decir atendiendo a la naturaleza de la entidad, programa o proyecto y considerando la visión, misión y objetivos de la misma; por lo tanto, de la elección de los profesionales que intervendrán en el examen, dependerá el logro de los objetivos de auditoría y la oportunidad en alcanzarlos. (pág. 13)

2.1.1.2. Planificación específica

“Es el proceso de recopilación de información y de verificación de hechos, que serán la base para conocer las características fundamentales de la entidad y para la ejecución del examen”. (Pólit Faggioni, 2011, pág. 13)

(Pólit Faggioni, 2011) La verificación de hechos a través de la información recopilada y mediante entrevistas a funcionarios, podrá revelar la existencia de áreas críticas, lo que se dejará constancia en los papeles de trabajo, para dar mayor atención en la ejecución del examen. (pág. 13)

2.1.1.2.1. Recopilación y análisis de información

“Esta fase recopilará la información relacionada con los siguientes aspectos”
(Pólit Faggioni, 2011, pág. 14)

- a) Planeamiento Institucional
 - Plan de desarrollo
 - Planificación estratégica/plurianual
 - Plan operativo anual
 - Plan de inversiones y de compras
 - Programas y proyectos
 - Presupuesto aprobado
 - Informes de evaluación anual
 - Otros documentos relativos al planeamiento institucional (Pólit Faggioni, 2011, pág. 14)

- b) Organización
 - Base legal de creación y reformas
 - Reglamentación interna
 - Estructura orgánica
 - Asignación de responsabilidades
 - Delegación de autoridad
 - Manual de procesos
 - Manual de funciones
 - Detalle de recursos humanos por sistemas, proyectos, programas, unidades, procesos y/o actividades

- Código de ética (Pólit Faggioni, 2011, pág. 14)
- c) Operaciones
- Universo de operaciones
 - Áreas claves donde haya mayor actividad sustantiva
 - Manuales de procedimientos (Pólit Faggioni, 2011, pág. 14)
- d) Información gerencial
- Ejecución presupuestaria
 - Información financiera
 - Informes sobre seguimiento de la gestión
 - Informes de auditoría y de seguimiento de recomendaciones (auditoría interna o externa). (Pólit Faggioni, 2011, pág. 14)
- e) Información adicional
- Grado de aceptación por parte de los usuarios (a través de denuncias, encuestas, prensa, otros)
 - Procedimientos adoptados para medir e informar el desempeño. (Pólit Faggioni, 2011, pág. 14)

2.1.1.2.2. Entrevistas y visitas

(Pólit Faggioni, 2011) Se llevará a cabo una primera entrevista con el titular de la entidad y demás directivos, con el fin de obtener información sobre los aspectos detallados anteriormente y en general sobre la organización y el contexto en que se desenvuelve, para lo cual se servirá de una ayuda memoria de los puntos a tratar en la reunión, en la que se incluirá la solicitud de colaboración de todos los niveles de la entidad. (pág. 15)

2.1.1.2.3. Evaluación del Sistema de Control Interno

(Pólit Faggioni, 2011) La evaluación del sistema de control interno en auditoría de gestión, de conformidad a lo establecido por las Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental, está dirigida a los sistemas y procedimientos vigentes para que la entidad ejecute sus actividades en forma eficiente, efectiva y económica, considerando los componentes de control interno: ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación y seguimiento. (pág. 16)

(Pólit Faggioni, 2011) La evaluación de control interno, permitirá acumular información sobre el funcionamiento de los controles existentes e identificar los asuntos que requieran profundizarse en la fase de ejecución del examen. Según sus resultados, se determinará la naturaleza y el alcance del examen y se calificarán los riesgos de auditoría: inherente, de control, de detección y otros riesgos a los que está expuesta la entidad, conforme a lo que señala la Norma Ecuatoriana de Auditoría Gubernamental PAG-06. (pág. 16)

2.1.1.2.4. Determinación de áreas críticas

(Pólit Faggioni, 2011) Sobre la base de los resultados de la evaluación del sistema de control interno, se determinarán las áreas críticas, que serán las que presenten deficiencias de control por la ausencia de controles o porque los existentes no funcionan o son innecesarios; seleccionando las de mayor importancia relativa. (pág. 18)

“En la selección de estas áreas, además se considerará: la naturaleza de sus operaciones, su complejidad y los riesgos que involucra: los resultados de otras auditorías; y, el criterio del propio auditor sobre la gestión de la entidad.” (Pólit Faggioni, 2011, pág. 18)

(Pólit Faggioni, 2011) Por otra parte, se tomarán en cuenta las operaciones, procesos o actividades medulares de las áreas que son prioritarias para la administración, como por ejemplo: administrativa y financiera, administración de bienes y servicios, talento humano, producción y/o comercialización de bienes o servicios y sistemas. (pág. 18)

“Para identificar las áreas críticas de una manera más objetiva, se elaborará una matriz que muestre el impacto que las deficiencias de control causan en los sistemas de administración.” (Pólit Faggioni, 2011, pág. 18)

“Sobre la base de este estudio, el auditor determinará en forma jerarquizada las áreas, sistemas, proyectos, procesos o actividades críticas, en las cuales deberá profundizar el análisis.” (Pólit Faggioni, 2011, pág. 18)

2.1.1.2.5. Determinación del alcance de auditoría

“Una vez determinadas las áreas y actividades críticas y sus prioridades, de ser necesario, se realizarán modificaciones al alcance del examen, de conformidad a las disposiciones legales vigentes.” (Pólit Faggioni, 2011, pág. 18)

2.1.1.2.6. Programas de auditoría

(Pólit Faggioni, 2011) Los programas para la auditoría de gestión, al igual que para otro tipo de auditoría, describen específicamente como se deben llevar a cabo las actividades durante la ejecución del examen, contienen una relación ordenada de forma secuencial y lógica de los diferentes procedimientos a desarrollarse en relación a los objetivos propuestos, en cada uno de los sistemas, proyectos, programas procesos, actividades o rubros a examinarse. (pág. 19)

(Pólit Faggioni, 2011) Los programas para una auditoría de gestión, constituyen los pasos que deben seguirse para su análisis, en términos de eficacia, eficiencia, economía, legalidad e impacto; por lo tanto, se formularán con cierta flexibilidad que permita modificaciones cuando se necesite profundizar en los hallazgos encontrados y generar recomendaciones aplicables, oportunas y pertinentes que ayuden a la entidad auditada a corregir las deficiencias. (pág. 19)

2.1.1.2.7. Memorando de planificación

(Pólit Faggioni, 2011) El memorando de planificación resume las actividades desarrolladas en la fase de planificación de la auditoría, se incluye: información general de la entidad, actividades de control realizadas; el enfoque de auditoría, los objetivos, alcance y estrategia de auditoría, indicadores de gestión, un resumen de la evaluación del sistema de control interno, las áreas críticas detectadas, la calificación de los factores de riesgo; a la vez, permite definir los recursos a utilizar, el tiempo requerido y los programas para la ejecución del examen; en concordancia con el contenido del formato Memorando de Planificación del Manual de Auditoría de Gestión, vigente. (pág. 21)

2.1.2. Ejecución de la Auditoría

(Pólit Faggioni, 2011) En esta etapa, se ejecuta el trabajo de auditoría, con el desarrollo de los programas y con la obtención de la evidencia suficiente, relevante y competente, basada en criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa; evaluación de los resultados de la gestión y determinación de los hallazgos resultantes para sustentar los comentarios, las conclusiones y recomendaciones que serán incluidas en el informe. (pág. 21)

2.1.2.1. Obtención de evidencias

“Las evidencias pueden ser: físicas, documentales, testimoniales y analíticas, y deberán ser evaluadas para el desarrollo de los hallazgos, verificando que cumplan con las siguientes condiciones:” (Pólit Faggioni, 2011, pág. 21)

“Suficiencia del trabajo realizado; es decir, recopilación de hechos reales, adecuados y convincentes.” (Pólit Faggioni, 2011, pág. 21)

“Confiabilidad de los antecedentes obtenidos; los antecedentes deberán ser válidos y confiables, es decir que reflejen la situación real del organismo o área examinada.” (Pólit Faggioni, 2011, pág. 21)

(Pólit Faggioni, 2011) Para determinar la confiabilidad de la evidencia, se sugiere considerar las siguientes reflexiones:

- La evidencia proveniente de una fuente independiente, puede ser más obtenida bajo un sólido sistema de control interno, es más confiable que la que se deriva de un control interno débil o inexistente.
- La evidencia indirectamente.
- Los documentos originales son más confiables que las copias.
- La evidencia testimonial obtenida en versión libre es más fidedigna que la obtenida bajo condiciones intimidantes. (pág. 22)

“Relevancia entre los antecedentes obtenidos y la materia analizada; es decir, la relación entre la evidencia y su utilización; la información que se utilice para demostrar un hecho, será relevante si guarda una relación lógica con ese hecho.” (Pólit Faggioni, 2011, pág. 22)

“Los datos procesados en medios informáticos, que son importantes para el desarrollo de la auditoría de gestión, serán aceptados siempre que sean relevantes y confiables.” (Pólit Faggioni, 2011, pág. 22)

2.1.2.2. Indicadores de gestión

(Pólit Faggioni, 2011) Los Indicadores de gestión son variables o parámetros que permiten medir de forma cuantitativa y cualitativa, el grado de cumplimiento de un sistema, proyecto, programa, componente, proceso, actividad o de la ejecución de las operaciones, en términos de eficiencia, economía, efectividad e impacto. (pág. 22)

“Para la construcción del indicador se deberá colocar en el numerador las variables con datos relativos a insumos, procesos o productos y en el denominador se colocarán las variables cronológicas, físicas o económicas de comparación.” (Pólit Faggioni, 2011, pág. 22)

(Pólit Faggioni, 2011) Se pueden utilizar datos primarios o indicadores que relacionan dos datos; una vez elegidos los indicadores, se definen los objetivos contra los que se van a comparar, la periodicidad en que se realizarán las mediciones y cuando los desvíos se convertirán en alertas, es decir, indicarán los niveles por encima o por debajo de los cuales el indicador es importante. (pág. 22)

1) Características

- Estarán ligados a la misión, visión, los objetivos estratégicos y las metas trazadas.
- Establecerán una periodicidad y un responsable de cálculo
- Proveerán información útil y confiable para la toma de decisiones. El número de indicadores será el necesario para evaluar la gestión, uso de

los recursos y grado de satisfacción de los usuarios, evitando los que nos son aplicables.

- Se integrarán con los procesos, áreas funcionales y sistemas de evaluación organizacional. (Pólit Faggioni, 2011, pág. 22)

2) Ficha técnica de indicadores

“Los indicadores se presentarán en una matriz denominada ficha técnica, que contiene la siguiente información:” (Pólit Faggioni, 2011, pág. 23)

- Nombre del indicador
- Factores críticos de éxito
- Fórmula de cálculo del índice
- Unidad de medida
- Frecuencia
- Estándar
- Fuente de información
- Interpretación
- Brecha (Pólit Faggioni, 2011, pág. 23)

2.1.2.3. Indicadores cuantitativos

“Son indicadores que miden el rendimiento de una actividad y entre otros pueden ser: Indicadores de volumen de trabajo, de eficiencia, de economía, de efectividad.” (Pólit Faggioni, 2011, pág. 23)

2.1.2.4. Indicadores Cualitativos

“Estos no miden numéricamente una actividad, sino que se establecen a partir de los principios generales de una sana administración.” (Pólit Faggioni, 2011, pág. 23)

2.1.2.5. Papeles de trabajo

“Los papeles de trabajo de auditoría constituyen el soporte del trabajo llevado a cabo por el auditor, contienen los comentarios, conclusiones y recomendaciones incluidos en su informe; así como las evidencias del cumplimiento del debido proceso de auditoría.” (Pólit Faggioni, 2011, pág. 24)

“Los papeles de trabajo, vinculan la labor realizada por el auditor durante las etapas de planeamiento y ejecución de la auditoría con el producto final de la misma, el informe de auditoría.” (Pólit Faggioni, 2011, pág. 24)

2.1.2.6. Comunicación de resultados

(Pólit Faggioni, 2011) La redacción del informe de auditoría de gestión, al igual que de otro tipo de auditoría, observará las normas nacionales e internacionales y demás disposiciones emitidas para el efecto y presentará una estructura en la cual se establezcan los hallazgos, conclusiones y recomendaciones. (pág. 25)

(Pólit Faggioni, 2011) En la fase de comunicación de resultados, se mantendrá informada a la administración de la entidad permanentemente, sobre las observaciones encontradas durante la ejecución del examen, con la finalidad de obtener los justificativos y comentarios pertinentes, previo a la elaboración del informe final. (pág. 25).

2.2. Fundamentación Conceptual

2.2.1. Auditoría de Gestión

(Cuesta , 2010) Para concluir si la entidad se ha conducido de manera ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos y el grado que la administración ha cumplido con las obligaciones y atribuciones que le han sido asignadas y si tales funciones se han ejecutado de manera eficiente, efectiva y económica. (pág. 11)

Según (Pólit Faggioni, 2011) Instrumento metodológico para examinar y evaluar las actividades realizadas, en una entidad, programa, actividad, proyecto u operación para, dentro del marco legal, determinar su grado de eficacia, eficiencia y economía, calidad e impacto y , por medio de las recomendaciones, promover la mejor administración de los recursos públicos. (pág. 39)

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

2.2.2. Recursos Humanos.

(Luyo, 2013) Son trascendentales para la existencia de cualquier grupo social; son un factor primordial en la marcha de una empresa, de ello depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos. Según la función que desempeñen y el nivel jerárquico en que se encuentren dentro de la

organización, pueden ser: a) Obreros d) Técnicos b) Oficinistas e) Ejecutivos c) Supervisores f) Directores. (pág. 1)

(Luyo, 2013) El concepto se refiere al conjunto de empleados y colaboradores que trabajan en una empresa u organización. La administración de recursos humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación de quienes laboran ahí. Con este nombre también se denomina al departamento, a la persona o área administrativa que se encarga de seleccionar, contratar y pagar a los trabajadores. Independiente del tamaño del negocio, es indispensable que éste cuente con un área que se preocupe desde la selección, la capacitación y el desarrollo, hasta las compensaciones, el reconocimiento y el clima laboral. Es decir, el área de recursos humanos debe cuidar el bienestar y promover el desarrollo profesional de cada uno de sus trabajadores en un buen ambiente de trabajo. (pág. 1)

2.2.3. Talento Humano

(Delgado & Ena , 2010) La gestión del Talento Humano depende, entre otros, de varios aspectos como son: La cultura de la organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada y los procesos internos. (pág. 25)

“La gestión del Talento Humano conlleva al reconocimiento de las personas como capaces de dotar la organización de inteligencia y como socios capaces de conducirla a la excelencia.” (Delgado & Ena , 2010, pág. 25)

“Las personas deben ser concebidas como el activo más importante en las organizaciones.” (Delgado & Ena , 2010, pág. 25)

2.2.4. Descripción de puestos de trabajo

(Delgado & Ena , 2010) Consiste en detallar las funciones, tareas y actividades que se desarrollan en todos y cada uno de los puestos de la empresa, especificando:

- Formación necesaria
- Experiencia necesaria
- Responsabilidad
- Características ambientales
- Recursos a usar. (pág. 26)

(Delgado & Ena , 2010) Una buena Descripción del puesto de trabajo debe permitir:

- Identificar el puesto de trabajo
- Definir su razón de ser así como sus fines
- Describir sus funciones y actividades. (pág. 26)

2.2.5. Reclutamiento y Selección del Personal

(Delgado & Ena , 2010) Además, es necesaria una descripción o análisis de dicho puesto de trabajo para determinar sus funciones, responsabilidades, autonomía, etc. Una vez que la empresa tiene claro qué tipo de puesto de trabajo desea cubrir y los requisitos básicos que debe cumplir el futuro trabajador, comienza la fase de Reclutamiento. (pág. 26)

2.2.6. Responsabilidades del recurso Humano

- Colocar a la persona adecuada en el puesto correcto
- Iniciar a los empleados nuevos dentro de la organización (inducción)
- Capacitar a los empleados para desarrollar habilidades que sean nuevas

- Mejorar el desempeño laboral de cada individuo
- Lograr una cooperación creativa y fomentar relaciones laborales adecuadas
- Interpretar las políticas y los procedimientos de la empresa
- Controlar los costos laborales
- Desarrollar las capacidades de cada persona
- Fomentar y mantener el buen estado de ánimo del departamento
- Proteger la salud y la situación física de los empleados (Varela , 2011, pág. 4)

2.2.7. La productividad del trabajo

(Cuesta , 2010) Sin trabajo no hay vida social, y sin eficiencia en el trabajo no hay calidad de vida en la sociedad. El estudio de los métodos o de procesos de trabajo se constituye en factor determinante de la gestión empresarial, porque es mediante esos procesos que se logra el nuevo valor o valor agregado aportado por el ser humano con su trabajo o "trabajo vivo". La productividad del trabajo es el indicador sumario que caracteriza la eficiencia del trabajo vivo. (pág. 226.)

2.2.8. El clima laboral

(Maristany , 2010) Es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno. (pág. 46)

2.2.9. Actitud

(Maristany , 2010) La actitud es la exteriorización de creencias y sentimientos. Las personas manifiestan actitudes positivas o negativas frente a las cosas; pero en realidad no hay acuerdo sobre lo que es actitud y, en general, se tiende a definirla más bien a partir del tema del cambio de actitud. (pág. 45)

2.2.10. Credibilidad

“Sea esta información o de experiencia; el hecho de que la situación provenga de alguien que merece credibilidad de la persona facilita el cambio.” (Maristany , 2010, pág. 46)

2.2.11. Confianza

“Debido igualmente a la manifestación o la experiencia ocurre en un contexto y a partir de alguien en quien se confía; esto facilita el cambio de actitud.” (Maristany , 2010, pág. 46)

2.2.12. Ética

“Etimológicamente hablando, ética es un conjunto de principios y normas morales que regulan las actividades humanas.” (Maldonado E., 2011, pág. 28)

2.2.13. Ecología

“La tendencia a proteger el ambiente es un asunto que está en la agenda de todos los días. Fenómenos como la globalización, la han puesto sobre el tapete.” (Maldonado E., 2011, pág. 28)

2.2.14. Eficacia

“La eficacia es el grado en que son alcanzados, en forma continua, los objetivos de los programas y los efectos esperados de una entidad.” (Maldonado E., 2011, pág. 27)

2.2.15. Eficiencia

(Maldonado E., 2011) Se refiere a la relación entre los insumos (recursos) consumidos y los productos obtenidos. La medida de eficiencia compara la relación “insumo/producto” con un estándar pre-establecido. La eficiencia aumenta a medida que se produce un mayor número de unidades de producto para unidad dada de insumo. Sin embargo, la eficiencia de una operación se encuentra influenciada no solo por la cantidad de producción sino también por la calidad y otras características del producto o servicio ofrecido. (pág. 26)

2.2.16. Economía

(Maldonado E., 2011) Por economía se entiende los términos y condiciones bajo los cuales la administración debería adquirir los insumos del proceso productivo (recursos financieros, humanos, materiales y tecnológicos). Economía significa obtener la cantidad justa de los recursos, en el tiempo, lugar y costo justo. (pág. 25)

2.2.17. Satisfacción

(Maristany , 2010) La satisfacción está relacionada con el cumplimiento de las expectativas. Una persona con expectativas muy altas estará insatisfecha hasta que las pueda cumplir. En cambio, si sus expectativas están más de acuerdo con su situación, entonces se sentirá más satisfecha. La satisfacción depende de una cantidad de elementos que pueden activarla. Nuestras reacciones pueden ser negativas, si, por ejemplo, nuestro equipo de fútbol perdió y estamos insatisfechos, o pueden ser positivas por un examen

aprobado, una buena comida, una buena relación sentimental o una celebración, y entonces nos sentimos satisfechos. (pág. 46)

2.2.18. Qué es una Empresa.

(Amaru , 2010) Es una iniciativa que tiene como objetivo ofrecer productos y servicios para atender a las necesidades de personas o mercados, y con ello obtener una utilidad. Par lograr ganancias y atender el compromiso con su prosperidad, el emprendedor necesita adquirir recursos, estructurar un sistema de operaciones y asumir un compromiso con la satisfacción del cliente. (pág. 5)

2.2.19. Función del personal

2.2.19.1. Misión y actividades de la función de personal humano

“Gestionar los recursos humanos, es decir, procurar la empresa el personal necesario (en cantidad y calidad) para poder alcanzar sus objetivos de actividad a corto y medio plazo.” (Blanco Luna, 2012, pág. 458)

“Satisfacer las necesidades tanto materiales como morales de las diferentes categorías de personal.” (Blanco Luna, 2012, pág. 458)

Vigilar el reparto de las disposiciones legales y convencionales en el derecho de trabajo sobre:

- Contratación
- Integración
- Remuneración
- Formación
- Evaluación

- Promoción
- Información
- Dialogo (Blanco Luna, 2012, pág. 458)

2.2.19.2. Objetivos

- Desarrollar las competencias individuales y colectivas.
- Mejorar el grado de satisfacción laboral.
- Conseguir un buen clima laboral. (Blanco Luna, 2012, pág. 458)

2.2.19.3. Obligaciones

- Respetar el equilibrio entre:
- Nomina/ nivel de actividad
- Remuneración / productividad (Blanco Luna, 2012, pág. 458)

2.2.19.4. Medidas de desempeño de personal

- Niveles de ingresos
- Satisfacción en el trabajo
- Rotación
- Ausentismo
- Motivación
- Seguridad en el trabajo
- Perspectiva de carrera (Blanco Luna, 2012, pág. 458)

2.3. Fundamentación Legal

2.3.1. Normas Ecuatorianas de Auditoria Gubernamental

Codigo: Pag - 04

Grupo: Relacionadas con la Planificacion de Auditoria Gubernamental

Titulo: Planificacion Preliminar de la Auditoria Gubernamental

(Contraloria General del Estado, Normas Ecuatorianas de Auditoria Gubernamental, 2011)El supervisor y jefe de equipo de la auditoría a ejecutar, son las personas encargadas de obtener la suficiente información orientada a validar el enfoque del examen.

(Contraloria General del Estado, Normas Ecuatorianas de Auditoria Gubernamental, 2011)La planificación preliminar se inicia con la orden de trabajo, se elaborará una guía para la visita previa, con la cual se obtendrá información relacionada con la entidad a ser examinada. Se efectuará una evaluación del control interno a fin de determinar el enfoque del trabajo a realizar.

La información obtenida en esta fase proporcionará entre otras:

- Conocimiento de la institución, área, proyecto o programa a examinar y su naturaleza jurídica
- Misión, visión, metas y objetivos de la entidad a examinar,
- Conocimiento de las actividades principales y planes,
- Informes de avance o de progreso y las evaluaciones realizadas por la propia entidad, al cumplimiento de los planes estratégicos y operativos,
- Identificación de las políticas y prácticas administrativas y financieras.

- Determinación del grado de confiabilidad de la información administrativa y financiera, así como de la organización y responsabilidad de las principales unidades administrativas.
- Comprensión global del desarrollo, complejidad y grado de dependencia de los sistemas informáticos.
- Conocimientos de asuntos de mayor importancia que orienten al auditor en la elaboración de los programas que serán aplicados posteriormente.
- Identificación de las fuentes y montos de financiamiento de sus operaciones.
- Identificación de los funcionarios principales.
- Conocimiento de los principales indicadores de gestión preparados por la entidad.

(Contraloría General del Estado, Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental, 2011) El producto de la planificación preliminar se concretará en un informe o reporte que será puesto a consideración del jefe de la unidad de auditoría, informe que permite validar el enfoque global del examen a ejecutarse, respaldado en los papeles de trabajo respectivos.

La excepción para presentar el informe de planificación preliminar se aplicará al tratarse de entidades pequeñas. Ello no impide que se realice la visita previa, con el propósito de establecer el estado en que se encuentra las actividades de la entidad y determinar la oportunidad de efectuar la auditoría. (Contraloría General del Estado, 2010, pp19-20)

Código: Eag - 04

Grupo: Relativas a la Ejecución de la Auditoría Gubernamental

Título: Papeles de Trabajo en la Auditoría Gubernamental

(Contraloría General del Estado, Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental, 2011) El auditor gubernamental organizará un registro completo y detallado de la labor efectuada y las conclusiones alcanzadas.

Los papeles de trabajo constituyen los programas escritos con la indicación de su cumplimiento y la evidencia reunida por el auditor en el desarrollo de su tarea, son el vínculo entre el trabajo de planeamiento, de ejecución y del informe de auditoría.

(Contraloría General del Estado, Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental, 2011) Por lo tanto, contendrán la evidencia necesaria para fundamentar los hallazgos, opiniones, conclusiones y recomendaciones que se presenten en el informe.

Los papeles de trabajo son propiedad del Organismo Técnico Superior de Control, de las Unidades de Auditoría Interna y de las de firmas privadas de auditoría contratadas, cuyos exámenes contaron con la autorización de la Contraloría General del Estado, que deben ser entregados oportunamente por parte del auditor.

(Contraloría General del Estado, Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental, 2011) El auditor cautelará la integridad de los papeles de trabajo, asegurando en todo momento y bajo cualquier circunstancia, el carácter reservado de la información contenida en los mismos. (Contraloría General del Estado, 2010, pp32-33)

2.3.2. Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público

2.3.2.1. Del Ingreso al Servicio Público

(Ministerio de Finanzas del Ecuador, 2011) **Art. 2.-** De la disponibilidad presupuestaria.- Las instituciones del Estado deberán contar previamente con puestos vacantes o la asignación presupuestaria para la contratación de personal ocasional.

Sección 1a.

Requisitos para el ingreso

Art. 3.- Del ingreso.-

(Ministerio de Finanzas del Ecuador, 2011) Para ocupar un puesto en el servicio público, debe cumplirse con los requisitos establecidos en el artículo 5 de la LOSEP, a cuyo efecto las personas deben cumplir con lo siguiente:

1. Presentar la certificación de no tener impedimento legal para ingresar al servicio público emitida por el Ministerio de Relaciones Laborales, la cual comprenderá:
 - b) No haber sido sancionado con destitución por el cometimiento de delitos de cohecho, peculado, concusión, prevaricato, soborno, enriquecimiento ilícito y en general, por defraudación y mal manejo de fondos y bienes públicos;
 - c) No haber sido condenado por: delitos aduaneros, tráfico de sustancias estupefacientes o psicotrópicas, lavado de activos, acoso sexual, explotación sexual, trata de personas, tráfico ilícito o violación;
 - d) No haber recibido directa o indirectamente créditos vinculados contraviniendo el ordenamiento jurídico vigente;
2. Declaración juramentada en la que conste no encontrarse incurso en causales legales de impedimento, inhabilidad o prohibición para el ejercicio de un puesto público, constar en la respectiva acción de personal;
3. Presentar la correspondiente declaración patrimonial juramentada ante Notario en la que constará además, en caso de encontrarse en mora de obligaciones para con el sector público, legalmente exigibles, el detalle de la deuda con el convenio de pago suscrito, entre la persona que aspira ocupar un puesto en el sector público y la institución en la cual mantiene la obligación y señalar el lugar de su domicilio y residencia.
4. Los ciudadanos extranjeros deberán cumplir a más de los requisitos establecidos en el artículo 5 de la LOSEP, con los requisitos establecidos por el Ministerio de Relaciones Laborales para el efecto y lo dispuesto en este Reglamento General.

(Ministerio de Finanzas del Ecuador, 2011) A más de los requisitos establecidos en esta disposición, las UATH no solicitarán otro u otros documentos, salvo los que se encuentren establecidos en otros cuerpos legales en razón de la naturaleza de los puestos. (pág. 2)

“En el caso de renovación de contratos de servicios ocasionales, no se solicitará la presentación de los documentos señalados en los incisos anteriores”. (Ministerio de Finanzas del Ecuador, 2011, págs. 2-3)

(Ministerio de Finanzas del Ecuador, 2011) El Ministerio de Relaciones Laborales mantendrá un registro actualizado en el cual consten los impedimentos y prohibiciones para ejercer un puesto público, el mismo que proporcionará información adecuada a fin de verificar aquella proporcionada por la persona que ocupe un puesto en el sector público, de conformidad con las disposiciones que expida para el efecto.

Título II

2.3.3. Del Régimen Interno de Administración del Talento Humano

Capítulo I

2.3.3.1. De los Deberes, Derechos y Prohibiciones

Art. 23.- De su cumplimiento.-

(Ministerio de Finanzas del Ecuador, 2011) De conformidad con lo que determina el artículo 50 de la LOSEP, el Ministerio de Relaciones Laborales y la UATH o la que hiciere sus veces, vigilará el cumplimiento de los deberes, derechos y prohibiciones de las y los servidores establecidos en la citada ley y este Reglamento General.

Los derechos de las o los servidores públicos previstos en el artículo 23 de la LOSEP son irrenunciables de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

Capítulo II

De la Jornada de Trabajo

Sección 1a.

De la jornada y horario de trabajo

Art. 24.- Duración de la jornada de trabajo.

(Ministerio de Finanzas del Ecuador, 2011) La jornada de trabajo en las instituciones señaladas en el artículo 3 de la LOSEP, será de ocho horas diarias durante los cinco días de cada semana, con cuarenta horas semanales.

Si por la misión que cumpla la institución o sus servidores no pudieren sujetarse a la jornada ordinaria, y se requiera de jornadas, horarios o turnos diferentes o especiales, de conformidad con el literal b) del artículo 25 de la LOSEP, se establecerán jornadas especiales.

Art. 25.- De la jornada de trabajo.- Las jornadas de trabajo podrá ser:

a) Jornada Ordinaria

(Ministerio de Finanzas del Ecuador, 2011) Es aquella que se cumple por ocho horas diarias continuas, de lunes a viernes y durante los cinco días de cada semana, con cuarenta horas semanales, con períodos de treinta minutos hasta dos horas diarias para el almuerzo, según el caso, que no serán considerados como parte de la jornada de trabajo.

Jornada Especial:

(Ministerio de Finanzas del Ecuador, 2011) Para la fijación de jornadas especiales de trabajo, las autoridades institucionales remitirán al Ministerio de

Relaciones Laborales, para su aprobación, una solicitud que incluya un estudio técnico elaborado por la UATH con la descripción y análisis de las condiciones especiales del servicio que presta la institución y el o los puestos correspondientes.

En la jornada especial se garantizará la atención permanente y continua a la ciudadanía. Las labores que se desarrollaren en días sábados y domingos como parte de la jornada especial de trabajo no tendrán recargo alguno. (Ministerio de Finanzas del Ecuador, 2011, pág. 5)

(Ministerio de Finanzas del Ecuador, 2011) Bajo ningún concepto, la utilización de los períodos para almuerzo o refrigerio dependiendo de la jornada, podrá generar la paralización del servicio público, para lo cual la UATH velará por la organización adecuada del uso del tiempo, implementando un sistema de turnos que garantice la continuidad del servicio y atención al ciudadano.

(Ministerio de Finanzas del Ecuador, 2011) La autoridad nominadora o su delegado, no podrá disponer la suspensión parcial o total de la jornada diaria de trabajo, en casos que no estén contemplados en la LOSEP, este Reglamento General y las normas respectivas, y serán responsables de estas decisiones, para lo cual el Ministerio de Relaciones Laborales efectuará las verificaciones sobre el cumplimiento de jornadas y horarios de trabajo. De determinarse el incumplimiento se comunicará a la autoridad superior de ellas para la aplicación del régimen disciplinario y a la Contraloría General del Estado. (pág. 11)

2.3.4. Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que Dispongan de Recursos Públicos

100 Normas Generales

100-01 Control Interno

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

(Contraloría General del Estado, 2009, pág. 2)

(Contraloría General del Estado, 2009) El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento. (pág. 2)

(Contraloría General del Estado, 2009) El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control. (pág. 2)

100-02 Objetivos del control interno

(Contraloría General del Estado, 2009) El control interno de las entidades, organismo del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos para alcanzar la misión institucional, deberá contribuir al cumplimiento de los siguientes objetivos:

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

- Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.
- Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad. (pág. 3).

200-03 Políticas y prácticas de Talento Humano

“El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio”. (Contraloría General del Estado, 2009, pág. 4)

(Contraloría General del Estado, 2009) El talento humano es lo más valioso que posee cualquier institución, por lo que debe ser tratado y conducido de forma tal que se consiga su más elevado rendimiento. Es responsabilidad de la dirección encaminar su satisfacción personal en el trabajo que realiza, procurando su enriquecimiento humano y técnico. (pág. 4)

(Contraloría General del Estado, 2009) La administración del talento humano, constituye una parte importante del ambiente de control, cumple con el papel esencial de fomentar un ambiente ético desarrollando el profesionalismo y fortaleciendo la transparencia en las prácticas diarias. Esto se hace visible en la ejecución de los procesos de planificación, clasificación, reclutamiento y selección de personal, capacitación, evaluación del desempeño y promoción y en la aplicación de principios de justicia y equidad, así como el apego a la normativa y marco legal que regulan las relaciones laborales. (pág. 4)

200-04 Estructura organizativa

(Contraloría General del Estado, 2009) La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes. (pág. 5)

2.3.5. Normativa de Seguridad y Salud en el Trabajo. Especificaciones Técnicas

Gafas oscuras de protección

(Corporación Nacional de Telecomunicaciones, 2011) El oferente debe presentar el formulario 1.13 CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS completo, especificando las páginas de referencia de los certificados, catálogos, fichas técnicas, cartas de compromiso, etc., en los casilleros destinados al efecto. En las cuales se pueda verificar el cumplimiento de los siguientes requisitos: (pág. 2)

- Ítem 2: “El material del lente será policarbonato resistente a impactos”.
- Ítem 3: “El lente será oscuro para trabajos en exteriores bajo la exposición del sol, con protección UV”.
- Ítem 8: “El lente tendrá propiedad anti-empañante”.
- Ítem 9: “El lente tendrá propiedad anti-ralladura”.
- Ítem 10: “Se incluirá un certificado del fabricante sobre el cumplimiento de la norma ANSI Z87.1 y la propiedad anti-empañante y anti-ralladura del lente”.
- En el ítem 11: “Se incluirá un certificado del fabricante sobre el cumplimiento de la norma CSA Z94.3”. (Corporación Nacional de Telecomunicaciones, 2011, pág. 2)

Gafas claras de protección

La oferente debe presentar el formulario 1.13 CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS completo, especificando las páginas de referencia de los certificados, catálogos, fichas técnicas, cartas de compromiso, etc. (Corporación Nacional de Telecomunicaciones, 2011, pág. 2)

(Corporación Nacional de Telecomunicaciones, 2011) En las cuales se pueda verificar el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Ítem 2: “El material del lente será policarbonato resistente a impactos”.

- Ítem 6: “No se permitirán gafas que únicamente cumplan con norma ANSI Z87.1”
- Ítem 9: “El lente tendrá propiedad anti-empañante”.
- Ítem 10: “El lente tendrá propiedad anti-ralladura”.
- Ítem 11: “Se incluirá un certificado del fabricante sobre el cumplimiento de la norma ANSI Z87.1 y la propiedad anti-empañante y anti-ralladura del lente”.
- Ítem 12: “Se incluirá un certificado del fabricante sobre el cumplimiento de la norma CSA Z94.3”. (Corporación Nacional de Telecomunicaciones, 2011, pág. 3)

(Corporación Nacional de Telecomunicaciones, 2011) La oferente debe presentar una muestra de la gafa clara en la cual se evidencie el cumplimiento de lo siguiente:

- Ítem 5: “El protector visual cumplirá norma CSA Z94.3. El cumplimiento de la norma CSA deberá estar impreso en alto o bajo relieve en algún lugar visible del cuerpo de la gafa”.
- Ítem 7: “El protector nasal debe formar una sola pieza con el lente, de forma que no sea desmontable”. (Corporación Nacional de Telecomunicaciones, 2011, pág. 3)

Botas de caucho caña alta

(Corporación Nacional de Telecomunicaciones, 2011) La oferente debe presentar el formulario 1.13 CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS completo, especificando las páginas de referencia de los certificados, catálogos, fichas técnicas, cartas de compromiso, etc. En las cuales se pueda verificar el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Ítem 2:” La bota será fabricada de caucho”
- Ítem 3: “La bota será fabricada en caucho”.
- Ítem 4: “La suela será antideslizante con gravado”.
- Ítem 6: “Tendrá punta resistente al impacto y a la compresión. Se deberá presentar un documento emitido por la Escuela Politécnica Nacional o

un laboratorio similar, en el cual conste que el calzado cumple con los requerimientos de resistencia al impacto y a la compresión según la norma ASTM correspondiente”.

- Ítem 7: “Deberán ser dieléctricas. Se deberá presentar un documento emitido por la Escuela Politécnica Nacional en el cual conste que el calzado cumple con los requerimientos de resistencia eléctrica según norma ASTM correspondiente”. (Corporación Nacional de Telecomunicaciones, 2011, pág. 4)

“La oferente debe presentar una carta de compromiso, o ficha técnica, en la cual se manifieste y se evidencie la disponibilidad de las tallas requeridas en el Ítem 9: “El proveedor deberá tener disponibilidad en todas las tallas”. (Corporación Nacional de Telecomunicaciones, 2011, pág. 4)

Cono vial

(Corporación Nacional de Telecomunicaciones, 2011) La oferente debe presentar la muestra del cono en el cuál se pueda evidenciar que la cinta cumple el ancho mínimo requerido en el Ítem 4: “El cono deberá tener por lo menos una cinta reflectiva color gris de ancho mínimo de 4 pulgadas o su equivalente en centímetros, alrededor del cuerpo del cono”. (pág. 4)

(Corporación Nacional de Telecomunicaciones, 2011) La oferente debe presentar una carta de compromiso en la cual expresamente manifieste que proporcionará los equipos con el logo de la CNT EP, en caso de resultar adjudicado, conforme lo establece el Ítem 6: “El cono llevará el logotipo de la CNT EP ya sea impreso, pintado o materiales adhesivos en colores corporativos. En caso de utilizar materiales adhesivos, se utilizará vinil troquelado según el contorno del logotipo de la CNT EP, no se permitirán adhesivos rectangulares. Se permitirá también que el logotipo de la CNT EP vaya troquelado en el cono (perorado)”. (pág. 5)

Guantes de seguridad industrial

(Corporación Nacional de Telecomunicaciones, 2011) La oferente debe presentar el formulario 1.13 CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS completo, especificando las páginas de referencia de los certificados, catálogos, fichas técnicas, cartas de compromiso, etc. En las cuales se pueda verificar el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Ítem 1: “Fabricados en tejido de algodón y/o poliéster con un revestimiento de látex rugoso en la palma. Se permite cualquier color, tanto del tejido como del revestimiento.”.
- Ítem 4: “Todos los guantes que se entreguen a la CNT EP serán fabricados a partir del 01 de enero del 2013. No se recibirán guantes fabricados en años anteriores.”.
- Ítem 5: “Se incluirá un certificado del fabricante sobre el cumplimiento de la norma de fabricación, su resistencia mínima de 2242 y la fecha de fabricación, que no será anterior al 01 de enero del 2013.”. (Corporación Nacional de Telecomunicaciones, 2011, pág. 5)

Protectores auditivos

(Corporación Nacional de Telecomunicaciones, 2011) La oferente debe presentar el formulario 1.13 CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS completo, especificando las páginas de referencia de los certificados, catálogos, fichas técnicas, cartas de compromiso, etc. En las cuales se pueda verificar el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- En el ítem 2: “Debe brindar un nivel de atenuación mínimo de NRR 27”
- En el ítem 3: “Cumplimiento de normas ANSI”.
- En el ítem 4: “Fabricado en materiales 100% libres de PVC”. (pág. 6)

Mono gafas

“La oferente debe presentar el formulario 1.13 CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS completo, especificando las páginas de

referencia de los certificados, catálogos, fichas técnicas, cartas de compromiso, etc. “ (Corporación Nacional de Telecomunicaciones, 2011, pág. 6)

En las cuales se pueda verificar el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- En el ítem 2: “El marco interior deberá ser de material anti alergénico”.
- En el ítem 3: “El visor (lente) deberá tener propiedad antiempañante”.
- En el ítem 5: “El visor tendrá protección UV y su color deberá permitir trabajar en exteriores con exposición al sol”.
- En el ítem 7: “Se incluirá un certificado del fabricante sobre el cumplimiento de la norma ANSI y la propiedad antiempañante del visor (lente)”. (Corporación Nacional de Telecomunicaciones, 2011, pág. 6)

Casco para moto

“La oferente debe presentar el formulario 1.13 CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS completo, especificando las páginas de referencia de los certificados, catálogos, fichas técnicas, cartas de compromiso, etc.” (Corporación Nacional de Telecomunicaciones, 2011, pág. 6)

En las cuales se pueda verificar el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- En el ítem 1: “El casco será fabricado en fibra de vidrio”.
- En el ítem 3: “El casco contará con un visor resistente al impacto”.
- En el ítem 4: “El visor será antiempañante”. En el ítem 7: “El oferente dispondrá de todas las tallas”. (Corporación Nacional de Telecomunicaciones, 2011, pág. 6)

“La oferente debe presentar además una carta de compromiso, en la cual expresamente manifieste la disponibilidad de las tallas requeridas en el Ítem 7.” (Corporación Nacional de Telecomunicaciones, 2011, pág. 6)

Guantes para moto

(Corporación Nacional de Telecomunicaciones, 2011)La oferente debe presentar el formulario 1.13 CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES

TECNICAS completo, especificando las páginas de referencia de los certificados, catálogos, fichas técnicas, cartas de compromiso, etc. (pág. 7)

En las cuales se pueda verificar el cumplimiento del siguiente requisito:

- En el ítem 3: “El oferente dispondrá de todas las tallas”.
- La oferente debe presentar además una carta de compromiso, en la cual expresamente manifieste la disponibilidad de las tallas requeridas. (Corporación Nacional de Telecomunicaciones, 2011, pág. 7)

Casco de seguridad tipo i color azul

“La oferente debe presentar el formulario 1.13 CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS completo, especificando las páginas de referencia de los certificados, catálogos, fichas técnicas, cartas de compromiso, etc.” (Corporación Nacional de Telecomunicaciones, 2011, pág. 8)

En las cuales se pueda verificar el cumplimiento del siguiente requisito:

- En el ítem 5: “El casquete será fabricado en polímeros”.
- En el ítem 16: “Se incluirá un certificado del fabricante sobre el cumplimiento de la norma ANSI del casco
- Se incluirá un certificado del fabricante sobre el cumplimiento de la norma equivalente a la ANSI Z 89.1 del casco”.
- En el ítem 17: “Se enviará una carta del proveedor en la que se compromete a no vender cascos Tipo I con logotipo de la CNT EP a otros clientes que no sean la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP”. (Corporación Nacional de Telecomunicaciones, 2011, pág. 9)

La oferente debe presentar una muestra, En la cual se pueda verificar el cumplimiento del siguiente requisito:

- Ítem 4: “El color del casquete será azul”.
- Ítem 14: “El casco deberá llevar el logotipo de la CNT E.P. en la parte frontal, ya sea impreso, pintado o en material adhesivo en colores corporativos, la CNT EP proporcionará al adjudicado el color y tamaño estandarizado”.
- Ítem 15: “Todos los cascos deberán indicar su fecha de fabricación en alto o bajo relieve en el casquete. (Corporación Nacional de Telecomunicaciones, 2011, pág. 9)

“El oferente en caso de ser adjudicado entregará a la CNT EP, cascos fabricados a partir del 01 de enero del 2014. No se recibirán cascos fabricados en años anteriores”. (Corporación Nacional de Telecomunicaciones, 2011, pág. 9)

“La oferente debe presentar La oferente debe presentar una carta de compromiso en la cual expresamente manifieste que en caso de resultar adjudicado entregará los cascos técnicamente armados conforme lo establece el Ítem 19. “ (Corporación Nacional de Telecomunicaciones, 2011, pág. 9)

Casco de seguridad (tipo ii)

(Corporación Nacional de Telecomunicaciones, 2011) La oferente debe presentar el formulario 1.13 CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS completo, especificando las páginas de referencia de los certificados, catálogos, fichas técnicas, cartas de compromiso, etc.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La aplicación sistemática de dichos métodos genera nuevos conocimientos objetivos (científicos), que toman la forma de **predicciones concretas, cuantitativas y comprobables**. Las predicciones son susceptibles de ser estructuradas en **leyes o reglas universales**, que describen el funcionamiento de un sistema y predicen cómo será su actuación bajo ciertas circunstancias.

3.1. Materiales y Métodos

3.1.1. Materiales

Los materiales utilizados en la evaluación al Área Técnica de la Corporación son los siguientes:

Materiales de Oficina			
Ítem	Materiales y Equipo	Cantidad	Costos
1	Resmas de Papel	8	\$36.00
2	Lápices	2	\$1.00
3	Esferos	6	\$3.00
4	Borrador	1	\$0.15
5	Cuaderno	1	\$2.00
6	Pendrive	2	\$25.00
7	Fotocopias de 4 Libros	1200	\$50.00
Equipos de Computación			
8	Adquisición de Portátil	1	\$200.00
Servicios de Internet			
9	Horas de Internet	300	\$150.00
<u>Total de Gastos</u>			\$467.15

3.1.2. Métodos de investigación

La presente investigación se utilizó los siguientes métodos el Inductivo-Deductivo, Analítico –Sintético, Estadístico y el Descriptivo, que permitieron recolectar información de libros, folletos, revistas para conocer los acontecimiento más importantes de la Corporación.

Además el visitar a la Corporación consintió en analizar y observar el estado actual de la gestión, los procesos y servicios que brinda al área técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Empresa Pública.

3.1.2.1. Método Inductivo – Deductivo

El método Inductivo se aplicó al momento de indagar y recolectar la información del personal del área técnica y de los usuarios de la Corporación, el método deductivo permitió conocer los acontecimientos partiendo de lo particular a lo general, este método se utilizó en el análisis de la información de la Corporación.

3.1.2.2. Método Analítico –Sintético

En el examen de gestión al Área Técnica el método analítico- concedió distinguir y reconocer el fenómeno de estudio, sus procesos y las actividades de cada uno de los técnicos de la CNT EP. El método sintético ayudo a elaborar las conclusiones y el informe final.

3.1.2.3. Método Estadístico

Se utilizó para conocer el tamaño de la muestra y relacionarla con la población, nos permitió la tabulación de las encuestas aplicadas a los técnicos y usuarios de los servicios que brinda la Corporación, con esta información se estableció la situación real del área técnica.

3.1.2.4. Método Descriptivo

Este método consintió en conocer y describir en la auditoría cuáles son los procedimientos, estrategias, las políticas y leyes que rige al Área Técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones.

3.2. Tipos de Investigación

En el presente proyecto se empleó los siguientes tipos de investigación como son:

3.2.1. Investigación Aplicada-Campo

Es la que permitió recolectar los apuntes de la entrevista realizada al Jefe de Talento Humano de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones y del personal del Área Técnica.

3.2.2. Investigación Descriptiva

Consistió en describir las situaciones observadas en la corporación y permitir redactar los hallazgos y sus respectivos papeles de trabajo.

3.2.3. Fuentes

En el desarrollo del examen de gestión se aplicó dos fuentes que son:

3.2.3.1. Primarias

La fuente primaria fue la que brindó la información necesaria del personal-área técnica de la Corporación y se procedió a la evaluación de los procesos correspondiente permitiendo conocer el nivel de satisfacción de los usuarios.

3.2.3.2. Secundarias

Fue la realización de la evaluación de gestión en el Área Técnica se basó en material bibliográfico, textos, documentos oficiales, y muchos motores de búsqueda (Internet).

3.2.4. Técnicas e instrumentos

Para la evaluación de la gestión del Área Técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, Sucursal Quevedo se utilizó las siguientes técnicas e instrumentos:

3.2.4.1. Observación

La técnica de observación se inició con la visita a las instalaciones con el acercamiento y revisión del área física donde se desarrolló el trabajo del área técnica, procedí a observar sus procedimientos diarios, cumplimiento de políticas, el clima organizacional, e infraestructura.

3.2.4.2. Encuestas

El instrumento se utilizó fue la encuestas escritas dirigidas a los usuarios y técnicos de la Corporación, para obtener la información deseada, que nos permitió conocer la satisfacción de los usuarios y técnicos en forma homogénea sobre cómo está funcionando el área técnica.

3.3. Diseño de la Investigación

3.3.1. Diseño no experimental

El estudio se realizó sin manipular tentativamente las variables donde no se hace variar en forma intencional, las variables independientes para conocer sus efectos sobre otras variables.

3.3.2. Evaluación del Control Interno

Se desarrolló la evaluación del Control Interno en la Corporación que consistió en evaluar los principales componentes y como estos inciden en la toma de decisiones de acuerdo a la Metodología de Auditoría de Gestión.

3.3.3. Creación de la Firma Auditora

La creación de la Firma Auditora se lo hizo de manera ficticia, con el fin de desarrollar un plan de Auditoría con todos sus componentes y conforme a las Normas Internacionales de Auditoría.



3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población y Muestra del Área Técnica

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones cuenta con 19 Técnicos y 1 Jefe Técnico por lo tanto se decidió encuestar a todos los técnicos de la Corporación.

3.4.2. Población y Muestra de los Usuarios

$$\text{FÓRMULA } n = \frac{z^2 pqN}{(N-1)E^2 + Z^2 pq}$$

n = Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población

E= Error máximo admisible (5%)

Z= Nivel de confianza (1.84)

P= Población de éxito (50%)

q= Probabilidad de fracaso (50%)

Usuarios de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones 24.000

$$n = \frac{(1,84)^2 \times (0,50)(0,50) \times 24.000}{(24.000-1) \times (0,05)^2 + (1,84)^2(0,50) (0,50)}$$

$$n = \frac{3.39 \times 0,25 \times 24.000}{23.999 \times 0,0025 + 0.84} = \frac{20.340}{60,845} = 334$$

La muestra de este estudio corresponde a 334. Usuarios de la corporación

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La investigación científica es una actividad orientada a la obtención de nuevos conocimientos y, por esa vía, ocasionalmente dar solución a científico. También existe la investigación tecnológica, que emplea el conocimiento científico para el desarrollo de "tecnologías blandas o duras".

Resultados

4.1.1. Encuesta realizada a los Técnicos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones.

Cuadro 1. Años de labores

1. ¿Cuántos años labora en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Sucursal Quevedo?		
Ítem	Cantidad	Porcentaje
De 1 a 5 años	1	5%
De 6 a 10 años	17	90%
De 11 a 20 años		
Más de 25 años	1	5%
Total	19	100%

Fuente: **Técnicos de la CNT**

Elaborado por: **Estefania Carolina Alvarez Olvera**

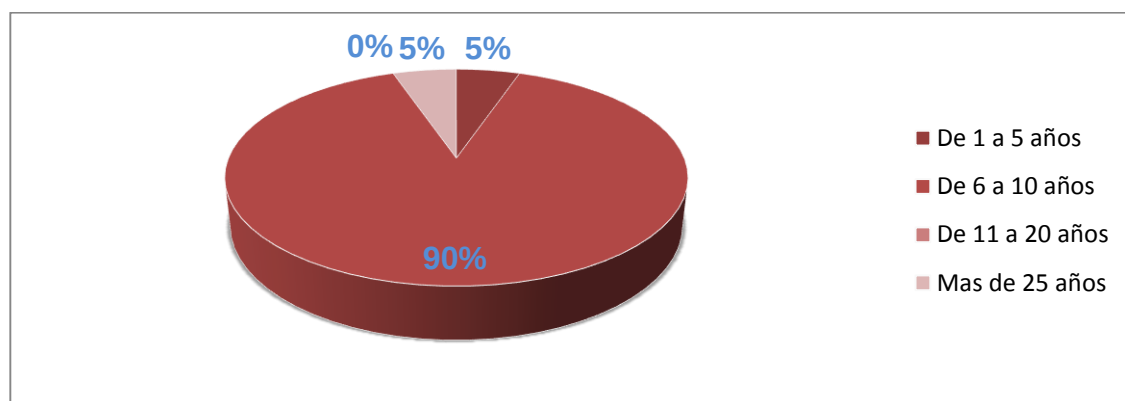


Gráfico1. Años de Labores

Análisis.

Según la encuesta realizada, a los técnicos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones el 90% tienen laborando más de 6 años en la Corporación, un 5% más de 25 años y el otro 5% tiene 1 en la Corporación.

Cuadro 2. Nivel de Educación

2. ¿Su nivel de educación es?		
Ítem	Cantidad	Porcentaje
Primaria Primer Nivel		
Secundaria Segundo Nivel	14	74%
Universitario Tercer Nivel	5	26%
Posgrado Cuarto Nivel		
Total	19	100%

Fuente: **Técnicos de la CNT**

Elaborado por: **Estefania Carolina Alvarez Olvera**

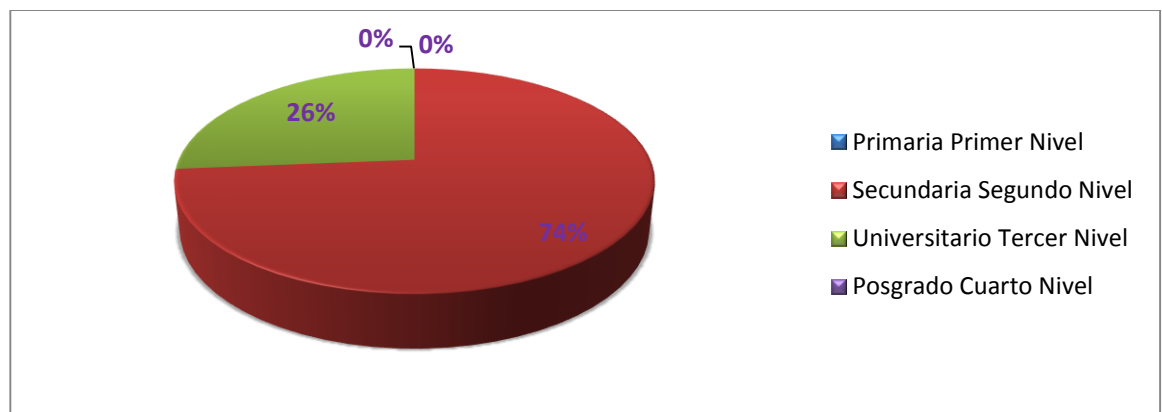


Gráfico 2. Nivel de Educación

Análisis:

En la encuesta realizada el nivel de educación de los técnicos es de un 74% de secundaria segundo nivel ya que ellos tienen disponibilidad de tiempo, y un 26 % de los técnicos cuenta con títulos de tercer nivel que son los técnicos de fibra óptica, de Corre Plataforma.

Cuadro3. Tipo de Nombramiento de los Técnicos

3. ¿Dentro de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones usted qué tipo de nombramiento tiene?		
Ítem	Cantidad	Porcentaje
Nombramiento definitivo	19	100%
Nombramiento provisional		
Contrato		
A prueba		
Otros		
Total	19	100%

Fuente: **Técnicos de la CNT**

Elaborado por: **Estefania Carolina Alvarez Olvera**

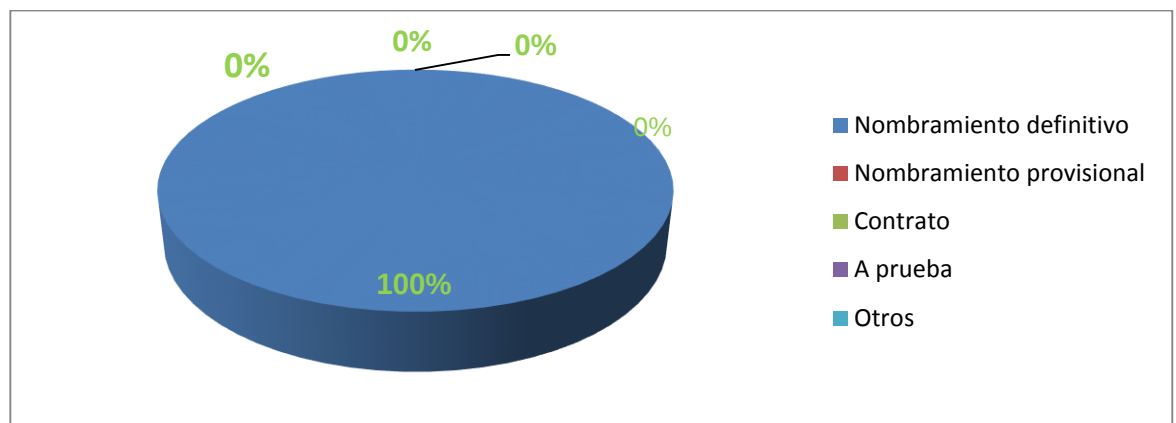


Gráfico 3. Tipos de Nombramiento de los Técnicos

Análisis

El 100% de los técnicos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones cuentan con nombramiento definitivo, lo que permite decir que los técnicos tienen estabilidad laboral.

Cuadro 4. Plan Específico

4. ¿Cuenta la CNT con un Plan Específico?		
Ítem	Cantidad	Porcentaje
Si	19	100%
No		
Otros		
Total	19	100%

Fuente: **Técnicos de la CNT**

Elaborado por: **Estefania Carolina Alvarez Olvera**

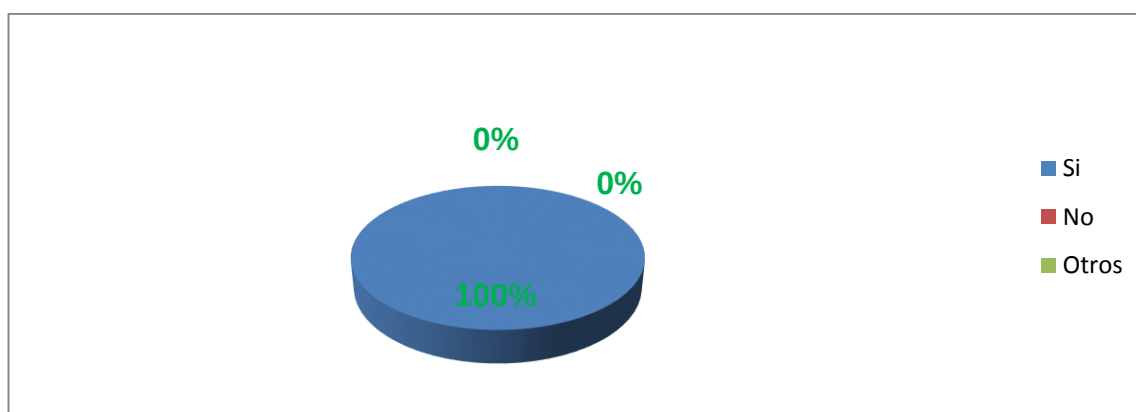


Gráfico 4. Plan Específico

Análisis

En la encuesta realizada los técnicos permitieron conjeturar que tienen conocimiento que en la Corporación existe una planificación estratégica, ya que conocen su misión, visión y sus valores.

Cuadro5. Conocimiento de Funciones

5. ¿Conoce Ud. A cabalidad las funciones y atribuciones para lo que fue contratado por la CNT?		
Ítem	Cantidad	Porcentaje
Si	19	100%
No		
Total	19	100%

Fuente: **Técnicos de la CNT**

Elaborado por: **Estefania Carolina Alvarez Olvera**

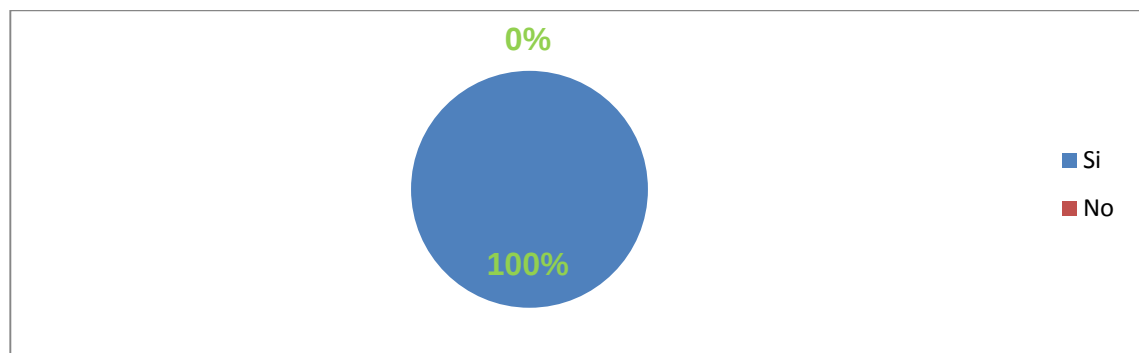


Gráfico 5. Conocimiento de Funciones

Análisis

En la encuesta realizada el 100% de los técnicos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones confirmaron que conocen sus funciones y atribuciones por la cual fueron contratados por la Corporación.

Cuadro 6. Cumplimiento de Disposiciones

6. ¿Para su criterio como técnico cumple con todas las disposiciones establecidas en las políticas, reglamentos y disposiciones de la CNT?		
Ítem	Cantidad	Porcentaje
Si	19	100%
No		
Otros	0	
Total	19	100%

Fuente: **Técnicos de la CNT**

Elaborado por: **Estefania Carolina Alvarez Olvera**

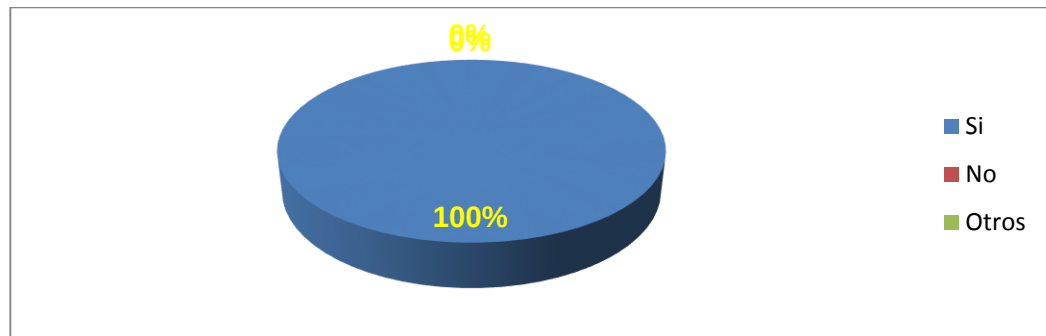


Gráfico 6. Cumplimiento de Disposiciones Legales

Análisis

En la encuesta realizada el 100% de los técnicos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones expresan que cumplen con todas las disposiciones, políticas y reglamentos de la CNT.

Cuadro 7. Cumplimiento de Órdenes de Instalación y Mantenimiento

7. ¿Diariamente usted recibe las órdenes de instalación y mantenimiento las cumple 100%?		
Ítem	Cantidad	Porcentaje
Si	17	89%
No	2	11%
Total	19	100

Fuente: **Técnicos de la CNT**

Elaborado por: **Estefania Carolina Alvarez Olvera**

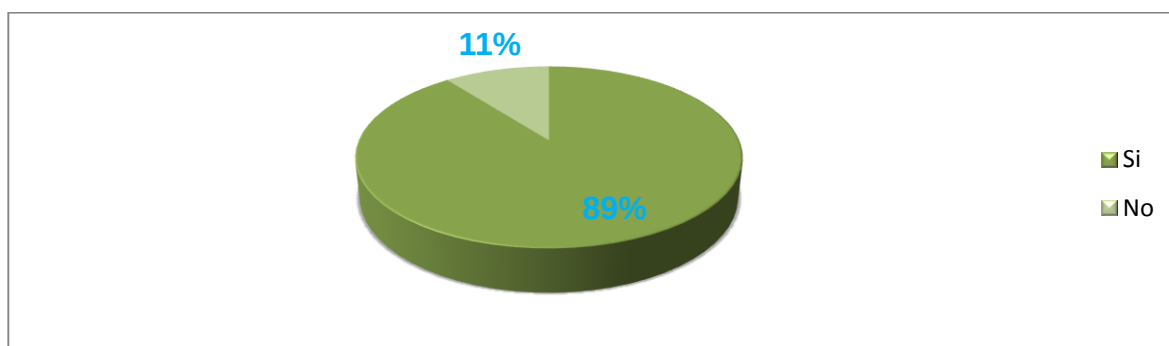


Gráfico 7. Cumplimiento de Órdenes de Instalación y Mantenimiento

Análisis:

En la encuesta realizada el 89% de los técnicos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones confirmaron que cumplen con todas las órdenes de instalación y mantenimiento el otro 11% de los técnicos dijeron que se incumplen por no encontrar a los usuarios en sus hogares, por carreteras en mal estado.

Cuadro 8. Cumplimiento de las Normativas Legales

8. ¿El área técnica cumple con las disposiciones, legales, normativas y reglamentos al momento de dar sus servicio?

Ítem	Cantidad	Porcentaje
Si	19	100%
No		
Total	19	100%

Fuente: **Técnicos de la CNT**

Elaborado por: **Estefania Carolina Alvarez Olvera**

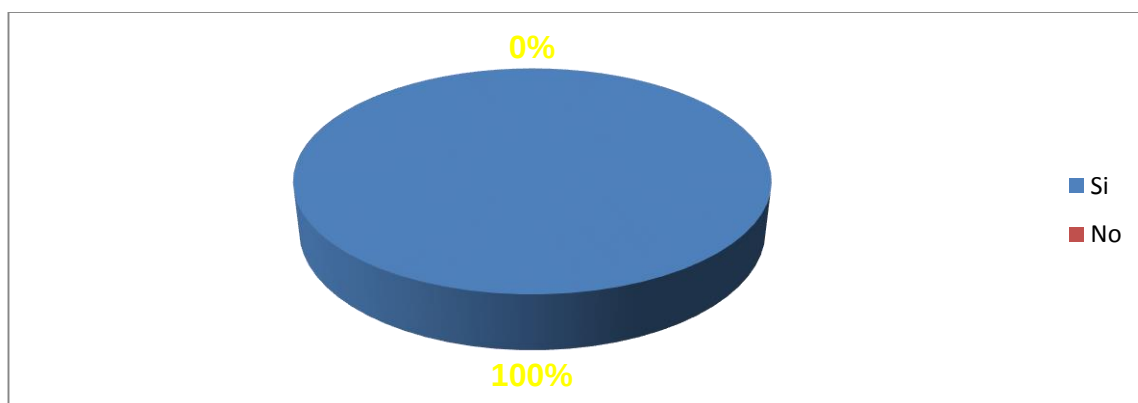


Gráfico 8. Cumplimiento de Disposiciones Legales

Análisis:

En la encuesta realizada el 100% de los Técnicos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones confirmaron que cumple con las disposiciones, legales, normativas y reglamentos al momento de dar sus servicio de mantenimiento e instalación.

Cuadro9. Capacitación a los Técnicos

9. ¿Usted ha recibido capacitaciones de parte de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones?		
Ítem	Cantidad	Porcentaje
Atención al Cliente	15	32%
Seguridad Industrial	13	25%
Mantenimiento de Redes	13	22%
Conocimientos Técnicos	19	21%
Total	60	100%

Fuente: **Técnicos de la CNT**

Elaborado por: **Estefania Carolina Alvarez Olvera**

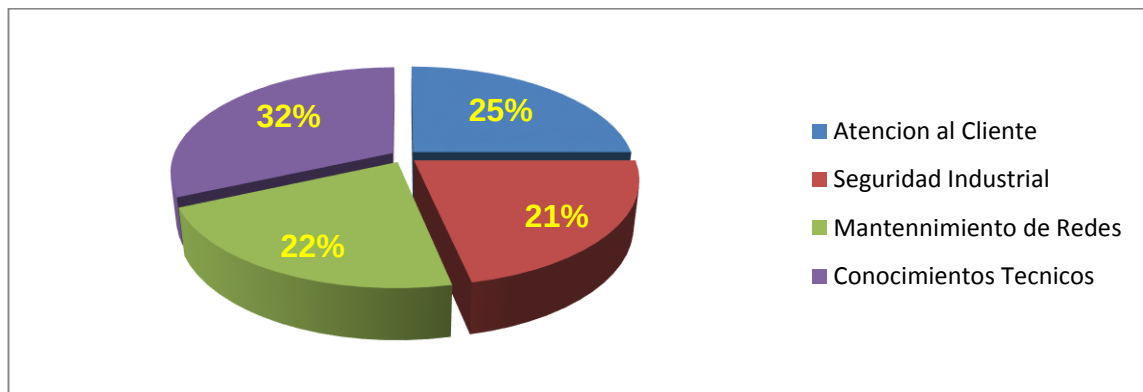


Gráfico 9. Capacitaciones a los Técnicos.

Análisis:

En la encuesta realizada los técnicos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones me permitieron conocer que son capacitados en las diferentes áreas el 25% en atención al cliente, el 21% en seguridad industrial, el 22% en mantenimiento de redes y el 32% en conocimientos técnicos, debo decir que los técnicos al ingresar son capacitados en SISO en seguridad industrial y en seguridad ocupacional (uso de materiales y vestimenta).

Cuadro 10. Designación de Actividades

10. ¿La Gestión de Talento Humano como le designa sus actividades?		
Ítem	Cantidad	Porcentaje
Manual	11	24%
Reglamentos	14	30%
Políticas	11	23%
Disposiciones	11	23%
Ninguna	0	0%
Total	47	100%

Fuente: **Técnicos de la CNT**

Elaborado por: **Estefania Carolina Alvarez Olvera**

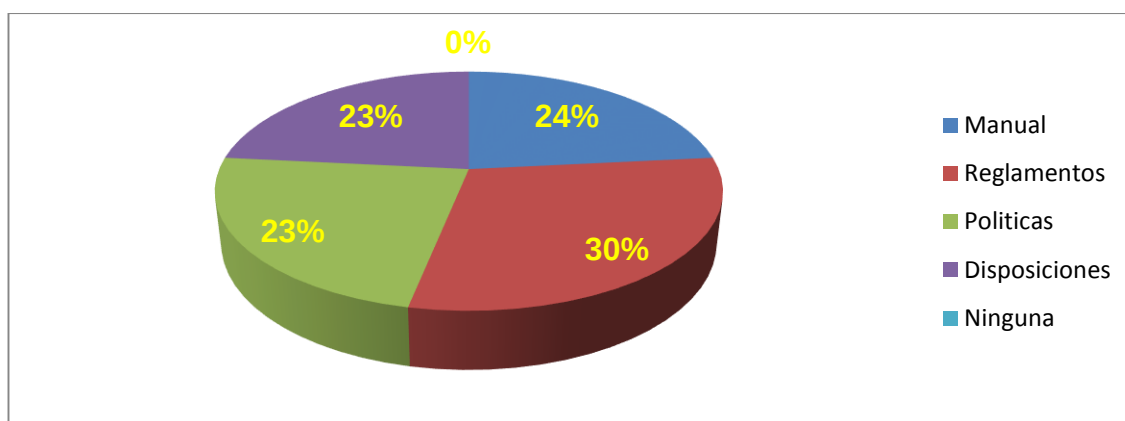


Gráfico 10. Designación de sus actividades.

Análisis:

En la encuesta realizada a los técnicos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones les permitieron conocer que sus actividades son designadas el 24% manual, el 30% en reglamento, el 23% en políticas y el 23% en disposiciones.

Cuadro11. Funciones de los Técnicos

11. ¿Posee la Corporación Nacional de Telecomunicaciones funciones para cada puesto de trabajo de los técnicos?		
Ítem	Cantidad	Porcentaje
Si	21	100%
No		
Total	21	100%

Fuente: **Técnicos de la CNT**

Elaborado por: **Estefania Carolina Alvarez Olvera**

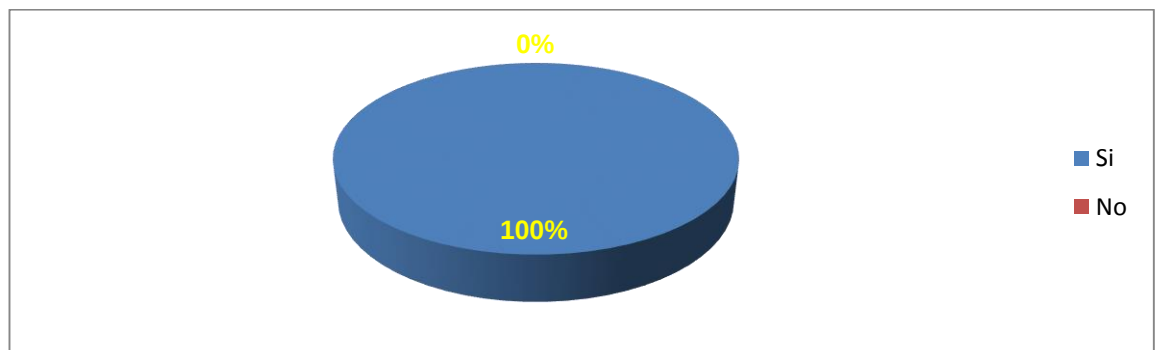


Gráfico 11. Funciones de los Técnicos

Análisis:

El 100% de los técnicos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones nos notificaron que la Corporación tiene definida cada función para cada uno de los puestos de los técnicos.

Cuadro 12. Cumplimiento de las Disposiciones de Vestimenta y Materiales

12. ¿El personal técnico cumple con las disposiciones de vestimenta y materiales de seguridad dentro y fuera de las instalaciones de CNT?		
Ítem	Cantidad	Porcentaje
Si	17	89%
No	2	11%
Total	19	100%

Fuente: **Técnicos de la CNT**

Elaborado por: **Estefania Carolina Alvarez Olvera**

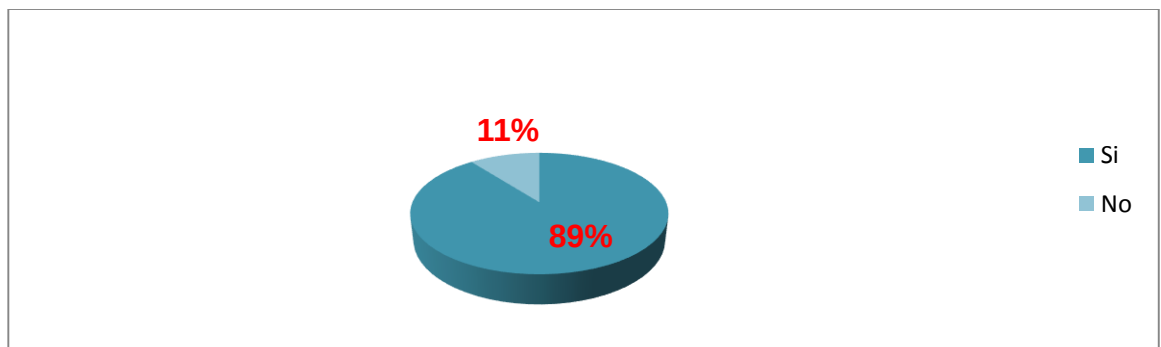


Gráfico 12. Cumplimiento de Disposiciones de Vestimenta y Materiales.

Análisis:

El 89% de los técnicos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones afirman que cumplen con las disposiciones de vestimenta y materiales de seguridad dentro y fuera de la empresa el 11% de los técnicos incumplen con las disposiciones de vestimenta y de seguridad.

Cuadro 13. Evaluación de Cumplimiento de Actividades

13. ¿Cómo evalúa los directivos el cumplimiento de las actividades de los técnicos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Quevedo?		
Ítem	Cantidad	Porcentaje
Por Objetivos	17	42%
Por Resultados	5	12%
Por casos		0%
Por Índice	19	46%
No se Evalúa		0%
Total	41	100%

Fuente: **Técnicos de la CNT**

Elaborado por: **Estefania Carolina Alvarez Olvera**

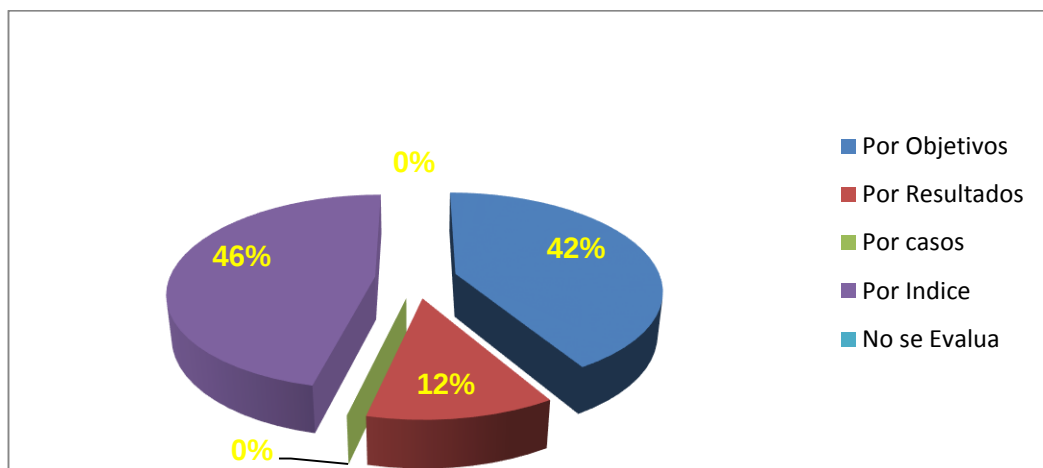


Gráfico 13. Evaluación de cumplimiento de actividades.

Análisis:

En la encuesta realizada la CNT evalúa el cumplimiento de las actividades de los técnicos el 46% por índice (indicadores), el 42% por objetivos y el 12% por resultado , si estos son satisfactorio para la Corporación los técnicos reciben reconocimiento por un buen desempeño laboral.

Cuadro 14. Posibles debilidades del Área Técnica

14. Según su criterio de los siguientes aspectos menciones cual es el que tiene más debilidad en el departamento técnico.			
Ítem	Si	No	Comentario
Clima laboral área comercial con área técnica mantiene una buena comunicación	19		Según la encuesta realizada a los Técnicos de la CNT ellos dicen mantener una buena relación y comunicación con el Área comercial
Impuntualidad a la hora de iniciar su trabajo	0	19	Los técnicos comentaron que no son impuntuales que llegan a la hora establecida sea para marca la asistencia o firmar el documento.
Los usuarios son fáciles de localizar en sus hogares	0	19	Los técnicos que brindan el servicio de mantenimiento e instalación dicen que es difícil localizar a los usuarios en sus hogares o las direcciones son incorrectas.
El sistema de ingreso de las órdenes de mantenimiento e instalación por parte del área comercial se refleja inmediatamente en el sistema de área técnica.	17	2	Los técnicos comentaron que el Área comercial ingresa las ordenes pero que algunas no se reflejan inmediatamente al bajarla del sistema.
La Corporación les facilita todas las herramientas para un adecuado desempeño laboral.	19	0	Los técnicos de la Corporación dicen que de parte de la Corporación tienen todas las herramientas y materiales para el adecuado servicio de ellos tanto en las materiales del trabajo como los materiales de seguridad ocupacional.

Fuente: **Técnicos de la CNT**

Elaborado por: **Estefania Carolina Alvarez Olvera**

Cuadro15. Tiempo Promedio

15. ¿Según su experiencia y criterio cual es el tiempo promedio que dura una instalación o mantenimiento?					
Ítem	15 min	30 min	60 min	120 min	Comentario
Instalación de Línea Fija	15	4			Instalación de línea fija es de 15 a 30 minutos según los técnicos
Instalación de Internet	2	17			La instalación de internet es de 30 minutos aproximados
Instalación de TH			19		Y la de TH es aproximadamente una hora.
Mantenimiento de Línea Fija		19			Mantenimiento de línea fija tiene un promedio de 20 a 30 minutos
Mantenimiento de Internet			19		El mantenimiento de la cobertura de internet es de una hora aproximadamente.
Mantenimiento de TH			19		

Fuente: **Técnicos de la CNT**

Elaborado por: **Estefania Carolina Alvarez Olvera**

4.1.2. Aplicación de la Auditoría de Gestión

	PÁGINA	REFERENCIA																																								
	S.A. 1	1/1																																								
	PERÍODO	MARCA																																								
	2012	<																																								
SIGLAS DE AUDITORÍA																																										
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones																																									
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión																																									
Componente:	Área Técnica																																									
Cuadro 16. Siglas de Auditoría																																										
<table><tr><th>Siglas</th><th>Significado</th></tr><tr><td>PA</td><td>Plan de Auditoría</td></tr><tr><td>PGR.</td><td>Programa de Auditoría</td></tr><tr><td>PP</td><td>Papel de Trabajo</td></tr><tr><td>CCI</td><td>Cuestionario Control Interno</td></tr><tr><td>INF</td><td>Informe</td></tr><tr><td>PCCI</td><td>Ponderación de Cuestionario de Control Interno</td></tr><tr><td>RA</td><td>Riesgo de Auditoría</td></tr><tr><td>HH</td><td>Hoja de Hallazgo</td></tr><tr><td>PE</td><td>Planificación Estratégica</td></tr><tr><td>AP</td><td>Archivo Permanente</td></tr><tr><td>AP1 1.1.</td><td>Conocimiento de la Corporación</td></tr><tr><td>AP1 1.2.</td><td>Siglas de Auditoría</td></tr><tr><td>AP1. 1.3</td><td>Marcas de Auditoría</td></tr><tr><td>AC</td><td>Archivo Corriente</td></tr><tr><td>AC1 1.1.</td><td>Fase I. Conocimiento Preliminar</td></tr><tr><td>AC1 1.2.</td><td>Fase II. Planificación</td></tr><tr><td>AC1 1.3.</td><td>Fase III. Ejecución</td></tr><tr><td>AC1 1.4</td><td>Fase IV. Comunicación de Resultados</td></tr><tr><td>IG.</td><td>Indicadores Gestión</td></tr></table>			Siglas	Significado	PA	Plan de Auditoría	PGR.	Programa de Auditoría	PP	Papel de Trabajo	CCI	Cuestionario Control Interno	INF	Informe	PCCI	Ponderación de Cuestionario de Control Interno	RA	Riesgo de Auditoría	HH	Hoja de Hallazgo	PE	Planificación Estratégica	AP	Archivo Permanente	AP1 1.1.	Conocimiento de la Corporación	AP1 1.2.	Siglas de Auditoría	AP1. 1.3	Marcas de Auditoría	AC	Archivo Corriente	AC1 1.1.	Fase I. Conocimiento Preliminar	AC1 1.2.	Fase II. Planificación	AC1 1.3.	Fase III. Ejecución	AC1 1.4	Fase IV. Comunicación de Resultados	IG.	Indicadores Gestión
Siglas	Significado																																									
PA	Plan de Auditoría																																									
PGR.	Programa de Auditoría																																									
PP	Papel de Trabajo																																									
CCI	Cuestionario Control Interno																																									
INF	Informe																																									
PCCI	Ponderación de Cuestionario de Control Interno																																									
RA	Riesgo de Auditoría																																									
HH	Hoja de Hallazgo																																									
PE	Planificación Estratégica																																									
AP	Archivo Permanente																																									
AP1 1.1.	Conocimiento de la Corporación																																									
AP1 1.2.	Siglas de Auditoría																																									
AP1. 1.3	Marcas de Auditoría																																									
AC	Archivo Corriente																																									
AC1 1.1.	Fase I. Conocimiento Preliminar																																									
AC1 1.2.	Fase II. Planificación																																									
AC1 1.3.	Fase III. Ejecución																																									
AC1 1.4	Fase IV. Comunicación de Resultados																																									
IG.	Indicadores Gestión																																									
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 02/06/2014																																								
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar		Fecha: 01/01/2015																																								

	PÁGINA	REFERENCIA																										
	M.A. 1	1/1																										
	PERÍODO	MARCA																										
	2012	<																										
MARCAS DE AUDITORÍA																												
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones																											
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión																											
Componente:	Área Técnica																											
Cuadro 17. Marcas de Auditoría																												
<table><tr><th>Marca</th><th>Significado</th></tr><tr><td>∠</td><td>Ligado</td></tr><tr><td>Σ</td><td>Cálculos</td></tr><tr><td><</td><td>Rastreado</td></tr><tr><td> </td><td>Afirmativa</td></tr><tr><td>↔</td><td>Conciliado</td></tr><tr><td>≠</td><td>Comparado</td></tr><tr><td>-</td><td>Sin Repuesta</td></tr><tr><td>^</td><td>Indagado</td></tr><tr><td>∞</td><td>Analizado</td></tr><tr><td>ϕ</td><td>Inspeccionado</td></tr><tr><td>Ω</td><td>Observado</td></tr><tr><td> </td><td>Repuesta Negativa</td></tr></table>			Marca	Significado	∠	Ligado	Σ	Cálculos	<	Rastreado		Afirmativa	↔	Conciliado	≠	Comparado	-	Sin Repuesta	^	Indagado	∞	Analizado	ϕ	Inspeccionado	Ω	Observado		Repuesta Negativa
Marca	Significado																											
∠	Ligado																											
Σ	Cálculos																											
<	Rastreado																											
	Afirmativa																											
↔	Conciliado																											
≠	Comparado																											
-	Sin Repuesta																											
^	Indagado																											
∞	Analizado																											
ϕ	Inspeccionado																											
Ω	Observado																											
	Repuesta Negativa																											
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 02/06/2014																										
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar		Fecha: 01/01/2015																										

	PÁGINA	REFERENCIA
	PG.1	1/3
	PERÍODO	MARCA
	2012	Ø
PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
ANTECEDENTES		
CNT es una corporación de Telecomunicaciones que provee servicios de Línea Telefónica, Internet y TV TH, aquí una breve información. La Corporación Nacional de Telecomunicaciones, se creó el 30 de octubre del 2008, como una Sociedad Anónima siendo el resultado de la fusión de las extintas Andinatel S.A. y Pacifictel S.A. El 14 de enero del 2010, , se convierte en empresa pública, desde ese momento se convierte en la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, se oficializo, el 30 de julio del 2010, con fusión la empresa de telefonía móvil ALEGRO, lo que permitió aumentar su portafolio de productos, dirigiendo los esfuerzos empresariales en el empaquetamiento de servicios (tecnología, línea telefónica fija y móvil, Internet, banda ancha, y ahora con los diferentes canales disponible en TV TH) Para beneficio de la comunidad, los usuarios y el País aumentando el crecimiento del Ecuador La Corporación Nacional de Telecomunicaciones Empresa Publica cuenta con una Planificación Estratégica, visión, misión, objetivos y valores.		
REFERENCIA		
• Metodología de Auditoría de Gestión • Normas de Auditoría Gubernamental		
OBJETIVO		
Determinar la relación de la gestión del Departamento de Talento Humano- Área Técnica en el cumplimiento de los objetivos institucionales de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, Sucursal Quevedo, período 2012.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 02/05/2014
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha: 01/01/2015

	PÁGINA	REFERENCIA																														
	PG.1	2/3																														
	PERÍODO	MARCA																														
	2012	0																														
PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA																																
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones																															
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión																															
Componente:	Área Técnica																															
ALCANCE																																
El examen se centra en el estudio de los procesos del Talento Humano-Área Técnica, instalaciones y mantenimiento de los servicios (cuadro de trabajo). La ejecución de la auditoría de gestión cubrirá el período comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012.																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN</th> <th>HORAS PROGRAMADAS</th> <th>DÍAS PROGRAMADOS</th> <th>RESPONSABLE</th> <th>SUPERVISOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FASE I ESTUDIO PRELIMINAR</td> <td>55</td> <td>12</td> <td>EA</td> <td>MS</td> </tr> <tr> <td>FASE II PLANIFICACIÓN</td> <td>35</td> <td>18</td> <td>EA</td> <td>MS</td> </tr> <tr> <td>FASE III EJECUCIÓN</td> <td>85</td> <td>35</td> <td>EA</td> <td>MS</td> </tr> <tr> <td>FASE IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</td> <td>25</td> <td>10</td> <td>EA</td> <td>MS</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>200</td> <td>75</td> <td>EA</td> <td>MS</td> </tr> </tbody> </table>	PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN	HORAS PROGRAMADAS	DÍAS PROGRAMADOS	RESPONSABLE	SUPERVISOR	FASE I ESTUDIO PRELIMINAR	55	12	EA	MS	FASE II PLANIFICACIÓN	35	18	EA	MS	FASE III EJECUCIÓN	85	35	EA	MS	FASE IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	25	10	EA	MS	TOTAL	200	75	EA	MS		
PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN	HORAS PROGRAMADAS	DÍAS PROGRAMADOS	RESPONSABLE	SUPERVISOR																												
FASE I ESTUDIO PRELIMINAR	55	12	EA	MS																												
FASE II PLANIFICACIÓN	35	18	EA	MS																												
FASE III EJECUCIÓN	85	35	EA	MS																												
FASE IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	25	10	EA	MS																												
TOTAL	200	75	EA	MS																												
PARTICIPANTES EN LA PLANIFICACIÓN																																
PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA																																
✓ Comprobar si los diferentes procesos de: instalaciones y mantenimiento de los servicios de la Corporación están siendo aplicados y cumplidos de acuerdo a las normas y procedimientos de la CNT. ✓ Elaborar los papeles de trabajo y hallazgos ✓ Presentación de Informe de Auditoría de acuerdo al período auditado																																
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 02/05/2014																														
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar		Fecha: 01/01/2015																														

	PÁGINA	REFERENCIA
	PG.1	3/3
	PERÍODO	MARCA
	2012	Ø
PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones Auditoría de Gestión Área Técnica	
Tipo de Examen:		
Componente:		
PLAN DE TRABAJO		
Efectuar la evaluación al sistema y procesos que maneja la Corporación para los siguientes procesos: de Instalación y mantenimiento de Línea Fija, Internet y TV TH están siendo aplicados y cumplidos, y presentar un Dictamen de Auditoría.		
DESARROLLO		
• El auditor se comprometerá a mantener una confidencialidad e independiente dentro de la Corporación. • Primeramente el auditor debe efectuar un análisis, una evaluación al objeto de estudio. • Los procesos deben ser planificados al inicio del examen de gestión.		
MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN EMPLEADOS		
En el examen realizado se ejecutó la siguiente metodología: el Analítico – Sintético, Estadístico, Inductivo y Deductivo y el Método Descriptivo. Los Tipos de investigación la Descriptiva y la Aplicada-Campo con fuentes primarias y secundarias, aplicando las técnicas de observación y la encuesta. Se desarrolló la evaluación del Control Interno en la Corporación que consistió en evaluar los principales componentes de acuerdo a la Metodología de Auditoría de Gestión.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 02/05/2014
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar		Fecha: 01/01/2015

				PÁGINA	REFERENCIA
				PGR.1	1/1
				PERÍODO	MARCA
				2012	§
FASE 1 CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO					
Entidad: Tipo de Examen: Componente:				Corporación Nacional de Telecomunicaciones Auditoría de Gestión Área Técnica	
Objetivo:					
Nº	Procedimientos	Ref./PP	Realizado por	Fecha	Obser.
1	Plan Global de Auditoría	PG. 1/5	E.C.A.O	02/05/2014	
2	Infraestructura	PP.1 1/1	E.C.A.O	02/06/2014	
3	Proceso de Área Técnica	PP.2 1/1	E.C.A.O	02/06/2014	
4	Conocimiento de la Planificación Específica	PP.3 1/1	E.C.A.O	02/06/14	
5	Base Legal	PP.4 1/1	E.C.A.O	02/06/14	
6	Visita a las Instalaciones	PP.5 1/1	E.C.A.O	02/07/14	
7	Entrevista al analista de Talento Humano	PP.6 1/1	E.C.A.O	02/07/14	
8	Entrevista al analista al Jefe Técnico	PP.7 1/1	E.C.A.O	02/07/2014	
9	Funciones de los Técnicos	PP.8 1/1	E.C.A.O	02/07/14	
10	Evaluación Preliminar del Control Interno	EC.CCI	E.C.A.O	15/07/14	
11	Evaluación del Riesgo Preliminar	RP 1/1	E.C.A.O	15/07/14	
12	Informe Preliminar	INF.PR 1/3	E.C.A.O	15/07/14	
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera				Fecha: 10/08/2014	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.				Fecha: 16/01/2015	

	PÁGINA	REFERENCIA
	PP 1	1/2
	PERÍODO	MARCA
	2012	Ø
FASE I CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO INFRAESTRUCTURA		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
Ubicación o Domicilio:		
La Corporación Nacional de Telecomunicaciones Sucursal Quevedo se encuentra ubicada en la Av. 7 de Octubre y Décima Tercera, en el Centro de Quevedo-Los Ríos. Pertenece a la Zona 5		
Se realizó un recorrido por las instalaciones de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT), en la que cuenta con tres infraestructuras en donde realizan sus actividades administrativas y operativas.		
En la primera infraestructura se encuentra:		
El área Comercial que es la encargada de ofrecer los servicios y donde ingresan las órdenes de instalación de servicios, mantenimientos, quejas y reclamos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones posee una área amplia, la misma que se encuentra apropiada con: escritorios, sillas, computadoras, materiales y suministros de oficina ubicada entre la Av. 7 de Octubre y Décima Tercera.		
La Secretaría de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT hace uso de la segunda oficina, la misma que se encuentra apropiada con: una mesa de escritorio, silla, computadora, materiales y suministros de oficina.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 02/06/2014
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha: 01/01/2015

	PÁGINA	REFERENCIA
	PP1	2/2
	PERÍODO	MARCA
	2012	Ø
FASE I CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO INFRAESTRUCTURA		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
En la segunda infraestructura se encuentra:		
Ubicada en la Av. June Guzmán de Cortez y Séptima, a la entrada de la Corporación existen ventanillas para consultas, se encuentra el Departamento de Contabilidad, la oficina del analista del recurso humano y dos oficinas del área técnica donde se encuentra los controles de los servicios dispensario médico se encuentra un escritorio de recepción, un televisor, sillas de espera, un teléfono y muebles de oficina.		
En la tercera infraestructura		
Ubicada en la Parroquia San Camilo Calle México y tercera, funciona el área técnica de la Corporación existe la oficina del Jefe Técnico, también funciona la área de guardalmacén encargado de entregar los herramientas (Escaleras, alicate, destornillares y equipos de seguridad ocupacional como (cascos, guantes, mandiles etc.) las oficinas están bien acondicionadas con muebles de oficinas, equipo de computación y materiales de oficinas para un adecuado clima laboral.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha:02/06/2014
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha: 01/01/2015

	PÁGINA	REFERENCIA
	PP2	1/2
	PERÍODO	MARCA
	2012	Ø
FASE I CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO PROCESO		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
Proceso laboral del Área Técnica		
En esta oficinas es el punto de concentración de los técnicos para iniciar su trabajo , el proceso empieza con la repartición de las órdenes de instalación, reparación y mantenimiento en diferentes sectores de Quevedo, en cada camioneta van tres técnicos integral , con una escalera, herramienta de trabajo, ellos deben estar debidamente uniformados y deben cargar su equipo de seguridad industrial, se dirigen a brindar los servicios a los hogares Quevedeños mientras que el técnico de energía y climatización opera el sistema de energía y climatización para brindar una comunicación adecuada sin que colapse las líneas, el técnico de transmisión o corporativo es el encargado de la fibra óptica de la zona 5 para dar un servicio adecuado, el jefe técnico es el encargado de recibir las órdenes desde el sistema e imprimirlas y repartir las ordenes de instalación y mantenimiento a los técnicos al terminar el día las recibe constata que estén firmadas las órdenes y realiza su informe diario.		
Norma de Auditoría Gubernamental Aplicada:		
Título: Planificación Preliminar de la Auditoría Gubernamental		
Conocimiento de la institución, área, proyecto o programa a examinar y su naturaleza jurídica.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 02/06/2014
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha:01/01/2015

	PÁGINA	REFERENCIA																													
	PP2	2/2																													
	PERÍODO	MARCA																													
	2012	Ø																													
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA CONOCIMIENTO DE LA CORPORACIÓN HORARIO DE ATENCIÓN																															
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones																														
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión																														
Componente:	Área Técnica																														
Horario de Atención:																															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #0070C0; color: white;"> <th colspan="4">CENTROS INTEGRADOS DE ATENCION AL CLIENTE PROVINCIA DE LOS RIOS</th> </tr> <tr style="background-color: #0070C0; color: white;"> <th rowspan="2">Agencias</th> <th rowspan="2">Dirección</th> <th>Horarios de Atención</th> <th rowspan="2">Teléfono ATC</th> </tr> <tr style="background-color: #0070C0; color: white;"> <th>Lunes a Viernes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Babahoyo</td> <td>10 de Agosto y Bolivar</td> <td>08h00 AM 16h30 PM</td> <td>05 2733552</td> </tr> <tr> <td>Vinces</td> <td>Olmedo entre 10 de Agosto y Sucre</td> <td>08h00 AM 16h30 PM</td> <td>05 2792535</td> </tr> <tr> <td>Buena Fe</td> <td>Avenida Principal</td> <td>08h00 AM 16h30 PM</td> <td>05 2951110</td> </tr> <tr> <td>Ventanas</td> <td>10 de Agosto y 9 de Octubre</td> <td>08h00 AM 16h30 PM</td> <td>05 2970104</td> </tr> <tr> <td>Quevedo</td> <td>7 de Octubre y Decimo Tercera</td> <td>08h00 AM 16h30 PM</td> <td>05 2758999</td> </tr> </tbody> </table>			CENTROS INTEGRADOS DE ATENCION AL CLIENTE PROVINCIA DE LOS RIOS				Agencias	Dirección	Horarios de Atención	Teléfono ATC	Lunes a Viernes	Babahoyo	10 de Agosto y Bolivar	08h00 AM 16h30 PM	05 2733552	Vinces	Olmedo entre 10 de Agosto y Sucre	08h00 AM 16h30 PM	05 2792535	Buena Fe	Avenida Principal	08h00 AM 16h30 PM	05 2951110	Ventanas	10 de Agosto y 9 de Octubre	08h00 AM 16h30 PM	05 2970104	Quevedo	7 de Octubre y Decimo Tercera	08h00 AM 16h30 PM	05 2758999
CENTROS INTEGRADOS DE ATENCION AL CLIENTE PROVINCIA DE LOS RIOS																															
Agencias	Dirección	Horarios de Atención	Teléfono ATC																												
		Lunes a Viernes																													
Babahoyo	10 de Agosto y Bolivar	08h00 AM 16h30 PM	05 2733552																												
Vinces	Olmedo entre 10 de Agosto y Sucre	08h00 AM 16h30 PM	05 2792535																												
Buena Fe	Avenida Principal	08h00 AM 16h30 PM	05 2951110																												
Ventanas	10 de Agosto y 9 de Octubre	08h00 AM 16h30 PM	05 2970104																												
Quevedo	7 de Octubre y Decimo Tercera	08h00 AM 16h30 PM	05 2758999																												
Norma de Auditoría Gubernamental Aplicada:																															
Título: Planificación Preliminar de la Auditoría Gubernamental Conocimiento de la institución, área, proyecto o programa a examinar y su naturaleza jurídica.																															
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 02/06/2014																													
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha: 01/01/2015																													

	PÁGINA	REFERENCIA
	PP3	1/8
	PERÍODO	MARCA
	2012	Ø
FASE I CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA DE LA CORPORACIÓN		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
Misión Empresarial		
“Unimos a todos los ecuatorianos integrando nuestro país al mundo, mediante la provisión de soluciones de telecomunicaciones innovadoras, con talento humano comprometido y calidad de servicio de clase mundial.”		
Visión Empresarial		
“Ser la empresa líder de telecomunicaciones del país, por la excelencia en su gestión, el valor agregado que ofrece a sus clientes y el servicio a la sociedad, que sea orgullo de los ecuatorianos.”		
Valores Empresariales		
Trabajamos en equipo.		
Actuamos con integridad.		
Estamos comprometidos con el servicio.		
Cumplimos con los objetivos empresariales.		
Somos socialmente responsables.		
Norma de Auditoría Gubernamental Aplicada:		
Título: Planificación Preliminar de la Auditoría Gubernamental		
Misión, visión, metas y objetivos de la entidad a examinar.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 02/06/2014
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha: 01/01/2015

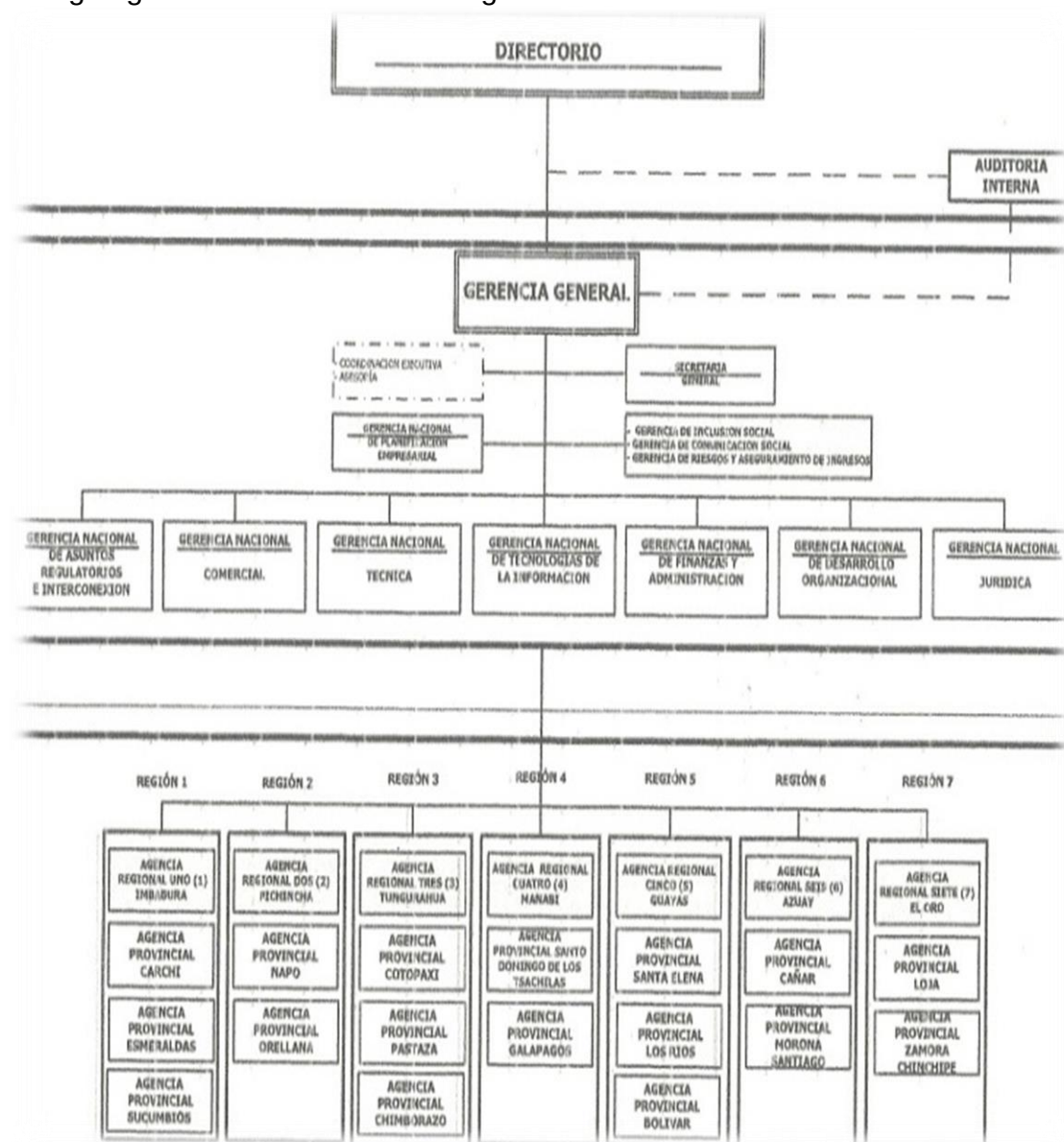
	PÁGINA	REFERENCIA
	PP3	2/8
	PERÍODO	MARCA
	2012	Ø
FASE I CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA DE LA CORPORACIÓN		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
Estrategia empresarial.-Visión Empresarial		
Ejes Estratégicos		
Estrategia innovación y transformación.		
Crecimiento		
Productividad		
Sostenibilidad		
Objetivos estratégicos.- Misión empresarial y alineamiento estratégico		
Incrementar la cobertura y la base de clientes en todas las líneas de negocio de la empresa, con un portafolio de productos y servicios flexible, de valor agregado y ajustado a los requerimientos de los segmentos corporativos y masivos.		
• Ser la empresa pública que posibilita el acceso de los ciudadanos a la banda ancha y tecnologías de información y comunicación, impulsando su uso a nivel nacional. • Proveer productos y servicios de telecomunicaciones convergentes, innovadores de calidad y con excelencia en la atención del cliente. • Ser el proveedor de soluciones de telecomunicaciones para el sector público, que contribuya para el desarrollo.		
Norma de Auditoría Gubernamental Aplicada:		
Título: Planificación Preliminar de la Auditoría Gubernamental		
Misión, visión, metas y objetivos de la entidad a examinar.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 02/06/2014
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha: 01/01/2015

	PÁGINA	REFERENCIA
	PP3	3/8
	PERÍODO	MARCA
	2012	Ø
FASE I		
CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO		
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA DE LA CORPORACIÓN		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
Asegurar la sostenibilidad financiera de la empresa, como resultado de la eficiencia productiva, incremento de clientes y su gestión socialmente responsable.		
Perspectiva de gestión empresarial		
Financiera		
Sociedad		
Cliente		
Proceso clientes		
Desarrollo aprendizaje		
Norma de Auditoría Gubernamental Aplicada		
Título: Planificación Preliminar de la Auditoría Gubernamental		
Conocimiento de la institución, área, proyecto o programa a examinar y su naturaleza jurídica.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera	Fecha: 02/06/2014	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.	Fecha: 01/01/2015	

**FASE I
CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA DE LA CORPORACIÓN**

Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión
Componente:	Área Técnica

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT), posee una estructura organizacional adecuada, que cumple con las necesidades de la Corporación el organigrama establecido es el siguiente:



Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera

Fecha: 02/06/2014

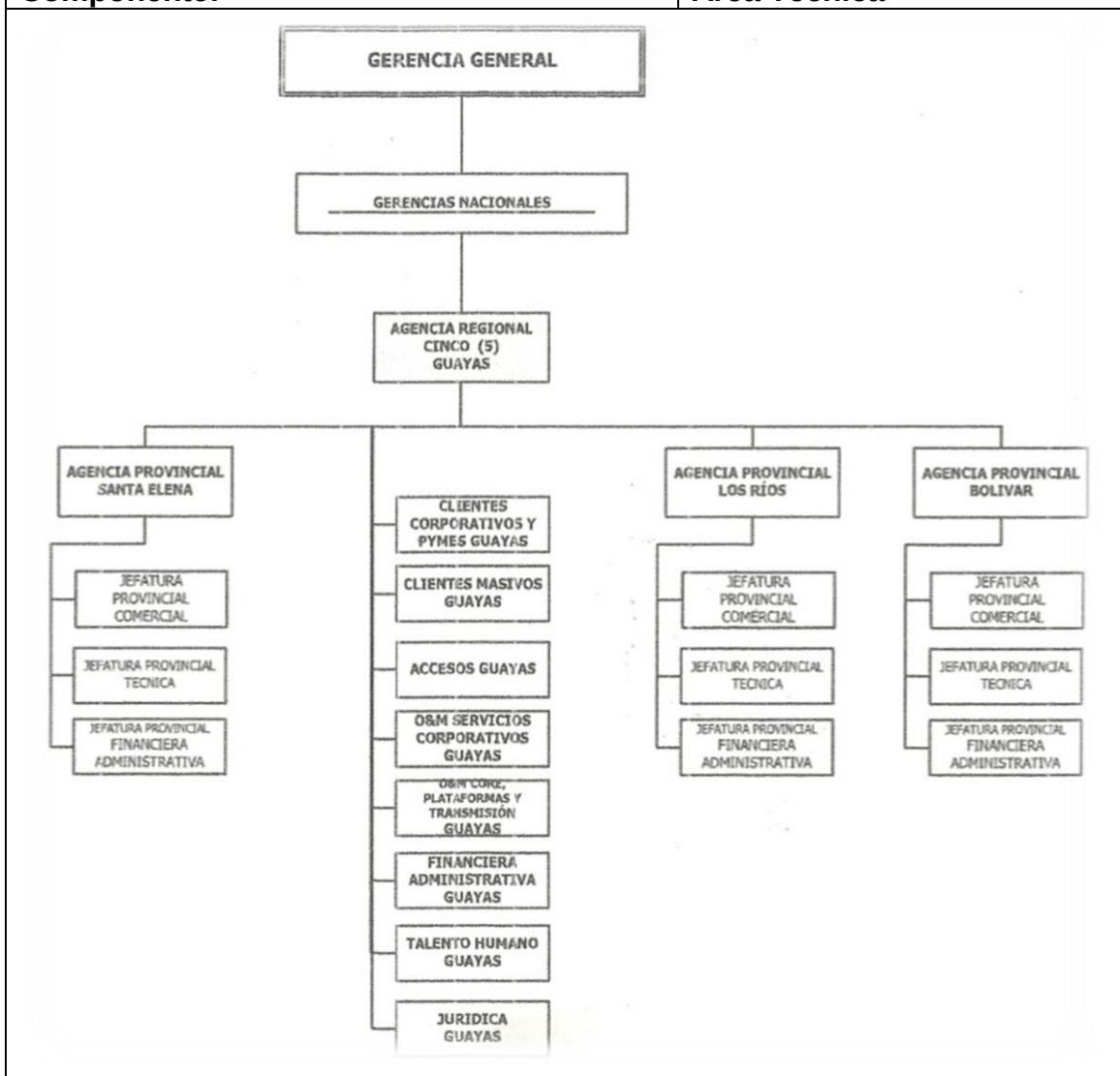
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor

Fecha: 01/01/2015

	PÁGINA	REFERENCIA
	PP3	5/8
	PERÍODO	MARCA
	2012	Ø

FASE I
CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA DE LA CORPORACIÓN

Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión
Componente:	Área Técnica



Norma de Auditoría Gubernamental Aplicada	
Título: Planificación Preliminar de la Auditoría Gubernamental	
Misión, visión, metas y objetivos de la entidad a examinar.	
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera	Fecha: 02/06/2014
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar	Fecha: 01/01/2015

	PÁGINA	REFERENCIA
	PP3	6/8
	PERÍODO	MARCA
	2012	Ø
FASE I		
CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO		
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA DE LA CORPORACIÓN		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
BackBone		
Somos propietarios de la red de fibra óptica más grande a nivel nacional, con más de 10.000 Km de fibra óptica instalada en todo el territorio Ecuatoriano. La fibra óptica de mayor calidad del Ecuador. Nuestra Fibra Monomodo y anillada, permite mayor calidad en la transmisión de datos y garantiza una alta disponibilidad en la red.		
Nuestra fibra óptica incluye triple protección en el cable, chaquetas de seguridad, material anti-roedores y con alma de acero. Implementación a través de canalización subterránea, brindando mayor seguridad para garantizar el servicio. Implementación y operación conforme a estándares internacionales, tales como el 568B.3.1.		
Red de Transporte		
Disponemos de tecnología de última generación con IP/MPLS TE y DWDM.		
Norma de Auditoría Gubernamental Aplicada		
Título: planificación preliminar de la Auditoría Gubernamental Conocimiento de las actividades principales y planes.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera	Fecha: 02/06/2014	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar	Fecha: 01/01/2015	

	PÁGINA	REFERENCIA
	PP3	7/8
	PERÍODO	MARCA
	2012	Ø
FASE I		
CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO		
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA DE LA CORPORACIÓN		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
La red nacional IP/MPLS TE de CNT es una red de última tecnología, una de las mejores a nivel de toda Sudamérica, implementada en su totalidad con tecnología CISCO, que se encuentra a la vanguardia de innovación, utilizada en los países más desarrollados, lo cual da garantía de calidad de servicio. Capacidad en la red de Transporte de hasta 192 Lambdas. Interfaces de conexión con capacidades de hasta 10 Gbps. Red de Acceso Mediante la aplicación de las siguientes tecnologías, estamos en capacidad de ofrecer las soluciones de telecomunicaciones que nuestros clientes requieren, posibilitando alcanzar alta capacidad, calidad y eficiencia en su empresa. La tecnología de CNT EP permite configurar las opciones de acuerdo a las necesidades específicas que tenga cada empresa. Disponemos de la mejor tecnología para llegar con la mayor velocidad de Internet a hogares y empresas. Conectividad Internacional CNT posee nivel de TIER 2 (gran capacidad de acceso a ISP), por lo tanto la		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera	Fecha: 02/06/2014	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar	Fecha: 01/01/2015	

	PÁGINA	REFERENCIA
	PP3	8/8
	PERÍODO	MARCA
	2012	Ø
FASE I		
CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO		
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA DE LA CORPORACIÓN		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
Mejor conectividad internacional del país con una capacidad de transporte de datos internacional de 192 STM-1. CNT posee actualmente 5 mega puntos para conexión internacional a Internet: tres cables submarinos (Cable Panamericano, Energía y Américas 2); y, dos cables terrestres (Telecom y Transnexa). Beneficios para clientes de CNT La tecnología de última generación aplicada en todos nuestros servicios, garantiza el desarrollo óptimo de las telecomunicaciones en el Ecuador: un avance importante para nuestra sociedad actual y futura. Servicios de atención al cliente Atención de quejas, reclamos y otras solicitudes de los clientes. Soporte técnico, agenda de técnicos, soporte vía web. Servicio de crédito, plataformas de pago, transacción directa.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 02/06/2014
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor		Fecha: 01/01/2015

	PÁGINA	REFERENCIA
	PP4	1/1
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE I		
CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO		
BASE LEGAL		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
Razón: Información Catalogada como reservada, para gestión Interna de la empresa, por ser estratégica y no debe ser conocida por la Competencia Régimen común de propiedad Industrial (Arts.260 y 262) Ley Especial de Telecomunicaciones Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Ley de Compañías Ley Orgánica de Regulación y control del poder de mercado (Art27) Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Art. 18) Reglamento General de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Art. 11) Ley Orgánica de Empresas Públicas Resolución N° CNTEP-GG-0012-2012, de 29 de marzo de 2012 y Listado Índice de Información Reservada , remitidos al Defensor del Pueblo con Oficio SG-CNTEP-045-2012 de 30 de marzo de 2012.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera	Fecha: 02/06/2014	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.	Fecha: 01/01/2015	

	PÁGINA	REFERENCIA
	PP5	1/1
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE 1		
VISITA A LA INSTALACIONES DEL ÁREA TÉCNICO		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
La área técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones empresa pública está ubicada en la Parroquia San Camilo Calle Bolivia y Chile, es un edificio de planta baja , con garaje pintado de azul con blanco , tiene el rotulo de la Corporación, aquí se encuentra la área técnica dividida en 3 oficinas la primera es la oficina del Jefe Técnico, en la segunda funciona la bodega donde se encuentran las herramientas (Escaleras, alicate, destornillares) y equipos de seguridad industrial y ocupacional como (cascos, guantes, mandiles etc.) tercera es la parte de la entrada donde consta la sala de espera , atención a los técnicos para entregar las ordenes y receptarlas, así mismo para recibir y entregar los materiales y herramientas de trabajo , a primera vista las oficinas están bien acondicionadas con muebles de oficinas, equipo de computación, reloj biométrico, una pizarra donde detallan rutas para los técnicos, la pizarra que detallan las políticas a cumplir y los materiales de oficinas para un adecuado desempeño laboral. El Área Técnica está integrada por 28 técnicos integrales (Fibra óptica, datos y Tv, de trasmisión y el de energía y climatización) y el Jefe técnico que son los encargados de las órdenes de instalaciones y mantenimiento de los servicios que brinda la Corporación en la Ciudad de Quevedo.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 02/06/2014
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha: 01/01/2015

	PÁGINA	REFERENCIA
	PP.6	1/6
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE 1 ENTREVISTA AL ANALISTA DE TALENTO HUMANO		
Entidad: Tipo de Examen: Componente:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones Auditoría de Gestión Área Técnica	
Entrevistado: Adrián Olaya Quiroz Fecha de Entrevista: 18 de agosto del 2014 ¿Qué tiempo tiene ejerciendo sus funciones en el Área Talento Humano y cuál ha sido el principal inconveniente en este tiempo? Tengo ejerciendo en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones desde hace 12 años en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones empresa pública, tengo 4 años el principal inconveniente que observe como analista de talento humano en la comunicación con los compañeros de trabajo ¿Cuenta la Corporación Nacional de Telecomunicaciones con un Plan Estratégico? <u>Si</u> No ¿Cómo orienta la misión, visión y objetivos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones? <u>Plan Estratégico Nacional</u> Plan Estratégico Regional Plan Estratégico Distrital ¿Cómo se encuentra estructurada el Departamento de Talento Humano Sucursal Quevedo? El departamento de Talento humano se encuentra estructurado con Jefe de Talento humano y dos analistas de Talento Humano para la provincia de las Ríos.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 02/07/2014
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha: 08/01/2015

	PÁGINA	REFERENCIA
	PP.6	2/6
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE 1 ENTREVISTA AL ANALISTA DE TALENTO HUMANO		
Entidad: Tipo de Examen: Componente:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones Auditoría de Gestión Área Técnica	
¿Cómo se encuentra estructurada el Departamento de Talento Humano Sucursal Quevedo? El departamento de Talento Humano se encuentra estructurado con Jefe de Talento humano y dos analistas para la provincia de las Ríos. ¿El Departamento de Talento Humano posee autonomía para la ejecución de sus actividades? No las actividades esta designadas desde el sistema de méritos y oposición cuando uno habré la página para postular puede observar el perfil que debe tener, la competencias y las actividades del puesto. ¿A su criterio el Área Técnica de la CNT ha contribuido para el alcance de la política establecida? <u>Si</u> No		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 02/07/2014
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha: 08/01/2015

	PÁGINA	REFERENCIA
	PP.6	3/6
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE 1 ENTREVISTA AL ANALISTA DE TALENTO HUMANO		
Entidad: Tipo de Examen: Componente:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones Auditoría de Gestión Área Técnica	
¿Cuáles son las principales funciones que tiene a cargo el Departamento de Talento Humano? ☐ Planificación: ☐ Provisión: ☐ <u>Aplicación:</u> ☐ Mantenimiento: ☐ Desarrollo: ☐ Seguimiento: ¿La Corporación Nacional de Telecomunicaciones Quevedo cuenta con un edificio propio donde se encuentren todas las dependencias para así dar mayor atención al público? <u>Si</u> No ¿Cómo regula la Gestión del Talento Humano respecto a las actividades designadas a cada uno de los Técnicos? Manual Reglamentos <u>Disposiciones</u> Ninguna		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 02/07/2014
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha: 08/01/2015

	PÁGINA	REFERENCIA
	PP.6	4/6
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE 1 ENTREVISTA AL ANALISTA DE TALENTO HUMANO		
Entidad: Tipo de Examen: Componente:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones Auditoría de Gestión Área Técnica	
¿La Corporación Nacional de Telecomunicaciones Quevedo, cómo nombra a los técnicos? Nombramiento definitivo Nombramiento provisional o encargo <u>Contrato</u> A prueba		
¿Posee la Corporación Nacional de Telecomunicaciones funciones para cada puesto de trabajo? <u>Si</u> No		
¿Cómo efectúan la selección de personal Técnico? Por experiencia laboral. <u>Por concurso de merecimientos</u> Otros		
¿Realizan programas de evaluación de desempeño a los Funcionarios y Empleados Técnicos <u>Si</u> No		
¿Y quién los evalúa? El sistema los evalúa por medio de los indicadores		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 02/07/2014
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha: 08/01/2015

	PÁGINA	REFERENCIA
	PP.6	5/6
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE 1 ENTREVISTA AL ANALISTA DE TALENTO HUMANO		
Entidad: Tipo de Examen: Componente:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones Auditoría de Gestión Área Técnica	
¿Cómo se evalúa el cumplimiento de las actividades del personal Técnico de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Quevedo? <u>Por objetivos</u> <u>Por resultados</u> Por casos <u>Por índice</u> No se evalúa ¿La Corporación Nacional de Telecomunicaciones Quevedo cuenta con personal calificado y capacitado en el Departamento técnico? <u>Si</u> No ¿Por qué? El personal que labora en el Área Técnica participa en el concurso de mérito oposición y el encargado de escogerlo es quien esté a cargo del concurso. ¿Se ha dado capacitación al personal de Área Técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones? <u>Si</u> No ¿En qué área? La principal capacitación es la del Seguridad Industrial y Ocupacional (SISO), de ahí se los capacita en atención al cliente, en redes etc.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 02/07/2014
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha: 08/01/2015

	PÁGINA	REFERENCIA
	PP.6	6/6
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE 1 ENTREVISTA AL ANALISTA DE TALENTO HUMANO		
Entidad: Tipo de Examen: Componente:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones Auditoría de Gestión Área Técnica	
¿En términos generales cuál es su opinión acerca del Área Técnica de la CNT sucursal Quevedo? En mi opinión el Área Técnica está bien estructurada y los técnicos cumplen a cabalidad con sus funciones diarias		
¿Cómo calificaría el ambiente de trabajo del Área Técnica de la CNT sucursal Quevedo? Excelente <u>Bueno</u> Regular Malo		
Norma Auditoría Gubernamental		
Título: Planificación de la Auditoría Gubernamental Naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos. Coordinación, dirección, supervisión y revisión.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 02/07/2014
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha: 08/01/2015

	PÁGINA	REFERENCIA
	PP.7	1/8
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE 1		
ENTREVISTA AL JEFE TÉCNICO		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
¿Qué tiempo tiene ejerciendo sus funciones en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones y cuál ha sido el principal inconveniente en este tiempo?		
Mis labores empezaron brindados mis servicios para Pacifictel 8 años y de ahí para acá labora en la CNT ya siete años cuando era sociedad anónima y ahora que es empresa pública, en total tengo 15 años brindando mis servicios como Jefe Técnico, mi principal inconveniente que tenido, es saber llevar al personal técnico ya que cada persona es un mundo y se debe tener paciencia, tolerancia saber comunicarse a cada uno de los técnicos para mantener un adecuado clima laboral.		
¿Cómo se encuentra estructurada el Área Técnica de CNT Sucursal Quevedo?		
La CNT cuenta con diferentes técnicos: el jefe técnico, el técnico de fibra óptica, el de transmisión, el técnico de energía y los técnicos integrales de reparación.		
¿Cuáles son las principales funciones que tiene a cargo el Área Técnica?		
La principal función como técnico es dar un adecuado servicio, de instalación, mantenimiento de redes, y de comunicación por medio de banda ancha y fibra óptica.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 02/07/2014
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha: 08/01/2015

	PÁGINA	REFERENCIA
	PP.7	2/8
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE 1 ENTREVISTA AL JEFE TÉCNICO		
Entidad: Tipo de Examen: Componente:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones Auditoría de Gestión Área Técnica	
¿Cómo se ingresan al Área Técnica las órdenes de instalación o mantenimiento? Manual <u>Sistema</u> Ninguna ¿La Corporación Nacional de Telecomunicaciones Quevedo, cómo nombra a los técnicos? Nombramiento definitivo Nombramiento provisional o encargos Contrato indefinido x Posee la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Funciones para cada puesto de trabajo. Si x No ¿Cómo calificaría el ambiente de trabajo del Área Técnica de la CNT sucursal Quevedo? Excelente Bueno x Regular Malo		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 02/07/2014
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha: 08/01/2015

	PÁGINA	REFERENCIA
	PP.7	3/8
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE 1		
ENTREVISTA AL JEFE TÉCNICO		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
¿Podría mencionar en criterio general cual es el FODA Departamento de Talento Humano?		
FORTALEZAS		
El Área Técnica está capacitada para brindar ayuda oportuna, ya que contamos con los conocimientos necesarios en los servicios que brinda la Corporación en Línea Telefónica, Internet y TV. Además contamos con las herramientas y materiales necesarios para brindar nuestros servicios.		
OPORTUNIDADES		
Las oportunidades que tenemos en el Área Técnica es conocimiento en los diferentes servicios e instalación, nos permite estar capacitándonos constantemente en los servicios que brindamos.		
DEBILIDADES		
La principal debilidad que tenemos en el Área Técnica es que solo instalamos y hacemos mantenimiento a las líneas telefónicas, la CNT brinda servicios de internet y Tv pero contrata a otras empresas para que instalen y le den mantenimiento, los Técnicos de CNT cuando uno de estos servicios necesita ayuda o con las empresas contratadas se vencen los contratos los técnicos dan este servicio, pero no hay suficientes técnicos para la gran demanda de los tres servicios y además para el mantenimiento de fibra óptica y energía.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha:02/07/2014
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha: 08/01/2015

	PÁGINA	REFERENCIA
	PP.7	4/8
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE 1		
ENTREVISTA AL JEFE TÉCNICO		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
AMENAZAS		
La competencia es nuestra principal amenaza la tecnología avanza constantemente, y siempre tenemos que estar investigando y estudiando para renovar nuestros conocimiento.		
¿Se ha dado capacitación al personal de área técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones?		
Si x No		
¿En qué área? La primera capacitación que la CNT les da a los técnicos la de seguridad industrial y seguridad ocupacional, además le damos capacitación de atención al cliente, de fibra óptica, de riesgo laboral, y de mantenimiento de redes como banda ancha.		
¿Cuáles son los objetivos y metas del Área Técnica?		
Nuestro objetivo como área técnica es dar un servicio adecuado en el momento oportuno.		
Nuestras metas son diarias cumplir con las ordenes de instalación a tiempo y que sean efectivas, hacer en lo posible que no exista ordenes de mantenimiento porque no baja los resultados de efectividad, por ejemplo hacemos la instalación de la línea telefónica, y a los tres días no llaman para otorgarle mantenimiento a la misma línea el sistema nos evalúa por medio de indicadores tiempo/ efectividad, significa que no hemos dado un servicio adecuado y efectivo.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha:02/07/2014
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha: 08/01/2015

	PÁGINA	REFERENCIA
	PP.7	5/8
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE 1		
ENTREVISTA AL JEFE TÉCNICO		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
¿Cuál es el indicador que utiliza la Corporación para medir las actividades de los técnicos?		
El indicador es tiempo/ efectividad		
¿Para su criterio en que porcentaje el Área Técnica cumple con las instalaciones y mantenimiento de los servicios?		
El Área Técnica cumple un noventa y ocho por ciento con los servicios de instalación y mantenimiento, ya que a veces los técnicos no encuentran las direcciones de los usuarios, o estos no se encuentran en su domicilio, otro contratiempo en muchos casos es que el teléfono fijo dejo de funcionar y no es problema de la línea telefónica.		
¿La Corporación Nacional de Telecomunicaciones para que el área técnica alcance su objetivo cuenta con una partida presupuestaria con una ponderación?		
La CNT por ser una empresa pública mantiene un presupuesto anual la área técnica cuenta con una cedula presupuestaria para sus actividades en la ponderación o valor desconozco.		
¿Cuenta la Corporación Nacional de Telecomunicaciones con un Plan Estratégico?		
Si x No		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha:02/07/2014
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha: 08/01/2015

	PÁGINA	REFERENCIA
	PP.7	6/8
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE 1		
ENTREVISTA AL JEFE TÉCNICO		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
¿Cómo está orientada la misión, visión y objetivos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones?		
<u>Plan Estratégico Nacional</u>		
Plan Estratégico Regional		
Plan Estratégico Distrital		
¿A su criterio el Área Técnica de la CNT ha contribuido para el alcance de los objetivos establecidos en la planificación estratégica?		
<u>Si</u> No		
¿Cómo se evalúa el cumplimiento de las actividades del personal Técnico de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Quevedo?		
<u>Por objetivos</u>		
<u>Por resultados</u>		
Por casos		
<u>Por Índice</u>		
No se evalúa		
El proceso de evaluación empieza cuando el área comercial ingresa la orden de instalación o de mantenimiento, se reporta el ingreso al área técnica por el sistema se la imprime cuando los técnicos por los teléfonos unipersonales presionan su clave al momento de estar en la casa de los usuarios, empieza evaluar el tiempo hasta que presionen de nuevo cuando está listo , ellos por		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha:02/07/2014
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha: 08/01/2015

	PÁGINA	REFERENCIA
	PP.7	7/8
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE 1 ENTREVISTA AL JEFE TÉCNICO		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
medio de este teléfono pueden poner los motivos si las ordenes fueron efectivas o no , el sistema le va midiendo el tiempo estima la efectividad cuando ellos presionan el botón ok , el indicador tiempo/ efectividad va midiendo los resultados y va dando porcentaje en el alcance de los objetivos . ¿Cuáles son las normas, Disposiciones, leyes y reglamentos que rigen al área técnica de la CNT.? El Área Técnica se rige por las políticas que nos envía el departamento de Talento Humano. ¿El Área Técnica cumple con todas las disposiciones legales normativas y reglamentos al momento de dar sus servicios? <u>Si</u> No ¿Del siguiente reglamento y leyes cual es el que debe cumplir al cien por ciento el Área Técnica? La ley orgánica de servicio publico <u>Reglamento de Gestión del Talento Humano CNT. EP.</u> <u>Reglamento Interno Seguridad y Salud en el Trabajo</u> Código de Ética		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera	Fecha: 02/07/2014	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.	Fecha: 08/01/2015	

	PÁGINA	REFERENCIA
	PP.7	8/8
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE 1 ENTREVISTA AL JEFE TÉCNICO		
Entidad: Tipo de Examen: Componente:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones Auditoría de Gestión Área Técnica	
¿El personal técnico cumple con las disposiciones de vestimenta y materiales de seguridad dentro y fuera de las instalaciones de la Corporación? <u>SI</u> NO OTROS ¿Cómo efectúan la selección de Personal Técnico? <u>Mérito y oposición</u> Por experiencia laboral Otros		
Norma Auditoría Gubernamental		
Título: Planificación de la Auditoría Gubernamental Naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha:02/07/2014
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha:08/01/2015

	PÁGINA	REFERENCIA
	PP.8	1/5
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE 1		
LAS FUNCIONES DEL JEFE TÉCNICO		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
Misión del Puesto Planificar Coordinar y supervisar los procesos de cada una de las áreas de operaciones en la empresa, esto permitirá conseguir los distintos objetivos planteados por la CNT de acuerdo a los procesos estandarizados en la CNT.		
Actividades Planificar, supervisar y monitorear el trabajo de cada una de las redes del departamento de operación y mantenimiento. Apoyar la gestión de las autoridades de la CNT. Verificar el buen uso de las instalaciones e infraestructura de la CNT y utilización de vehículo y herramientas.		
Actividades Esenciales Imprimir órdenes de trabajo de reparaciones, instalaciones y retiro de servicios de la CNT EP. Ingresar diagnóstico de reparaciones de los servicios de la CNT EP. Actualizar en el sistema informativo las órdenes ejecutadas por el personal.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 02/07/2014
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar		Fecha: 08/01/2015

	PÁGINA	REFERENCIA
	PP.8	2/5
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE 1		
FUNCIONES DEL TÉCNICO INTEGRAL		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
Misión del Puesto		
Instalar, reparar y brindar mantenimiento a la red de CNT EP para el funcionamiento de los diferentes servicios y productos.		
Actividades		
Instalar y reparar líneas de abonados de servicios y productos de la CNT EP.		
Realizar tareas de mantenimiento preventivo y correctivo de la red.		
Construir proyectos de ampliación y mejoramiento de la red en planta externa.		
Actualizar la red, datos técnicos en el campo y en el sistema informático		
Realizar cruzadas de líneas de telefonía.		
Realizar retiros de abonados.		
Comprobar y diagnosticar daños con los sistemas de prueba.		
Norma de Auditoría Gubernamental Aplicada:		
Título: planificación preliminar de la Auditoría Gubernamental		
Misión, visión, metas y objetivos de la entidad a examinar.		
Conocimiento de las actividades principales y planes.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 02/07/2014
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha: 08/01/2015

	PÁGINA	REFERENCIA
	PP.8	3/5
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE 1		
FUNCIONES DEL TÉCNICO INTEGRAL		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
Misión del Cargo		
Apoyo en la administración de sistema de energía y climatización		
Actividades Esenciales		
Laborar en horario de 7x2 de acorde a la distribución de los turnos		
Actualizar inventarios de equipo de energía y climatización.		
Probar y operar equipos de energía y climatización.		
Actividades del Cargo.		
Inspeccionar y verificar el funcionamiento de los sistemas de energía.		
Operar los sistemas de energía.		
Colaborar en la instalación de los sistemas de energía.		
Realizar el mantenimiento preventivo de los sistemas de energía.		
Detectar los daños en los sistemas de energía.		
Prevenir daños en sistemas de energía y climatización.		
Reportar novedades en formatos de mantenimiento de órdenes de trabajo.		
Atender requerimientos de necesidades de energía a clientes internos.		
Reparar daños en los sistemas de energía.		
Realizar mantenimiento correctivo de los sistemas de energía y climatización.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera	Fecha: 02/07/2014	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.	Fecha: 08/01/2015	

	PÁGINA	REFERENCIA
	PP.8	4/5
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE 1		
FUNCIONES DEL TÉCNICO DE ACCESOS DE SERVICIOS CORPORATIVOS.		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
Misión del puesto Realizar instalación, mantenimiento y soporte en infraestructura de nodos, enlaces de datos, de internet, E1 para clientes corporativos a nivel local y provincial.		
Actividades esenciales Instalar enlaces de internet y datos para Cadena Presidencial y Gabinete itinerante. Instalar enlaces por todos los medios de acceso que posee CNT EP a nivel nacional. Habilitar nodos para proveer de servicio de datos e internet de modo presencial a nivel nacional.		
Norma de Auditoría Gubernamental Aplicada:		
Título: Planificación Preliminar de la Auditoría Gubernamental. Identificación de las políticas y prácticas administrativas.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera	Fecha: 02/07/2014	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.	Fecha: 08/01/2015	

	PÁGINA	REFERENCIA
	PP.8	5/5
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE 1		
FUNCIONES DEL TÉCNICO DE CORRE Y PLATAFORMA		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
Misión del puesto Realizar la operación y mantenimiento de las centrales telefónicas de la ciudad, así como la activación de los servicios de gestión de abonados.		
Actividades Listarlas gestiones de los abonados de la ciudad. Realizar el mantenimiento preventivo de las centrales telefónicas y AMG´S de la ciudad. Operar las centrales telefónicas y AMG´S de la provincia.		
Norma de Auditoría Gubernamental Aplicada:		
Título: Planificación Preliminar de la Auditoría Gubernamental. Identificación de las políticas y prácticas administrativas.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera	Fecha: 02/07/2014	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.	Fecha: 08/01/2015	

		PÁGINA		REFERENCIA	
		EP. CCI		½	
		PERÍODO		MARCA	
		2012		^	
FASE 1 EVALUACIÓN PRELIMINAR DE CONTROL INTERNO					
Entidad:		Corporación Nacional de Telecomunicaciones			
Tipo de Examen:		Auditoría de Gestión			
Componente:		Área Técnica			
Nº	Pregunta	Repuestas			Comentarios
		Si	No	N/A	
1	¿Las actividades de los técnicos corresponden a la prestación de servicio?	x			La CNT brinda servicios de telefonía fija. Internet, Tv y los técnicos mantenimiento e instalaciones de los servicios que oferta CNT.
2	¿La Corporación tiene planificación estratégica?	C			La entidad tiene definida su plan estratégico, leyes, políticas y reglamentos
3	La Corporación cuenta con				CNT tiene definido su plan estratégico donde nos hace conocer su misión visión y objetivos
-	Metas	x			
-	Misión	x			
-	Visión	x			
-	Objetivos	x			
4	El Área Técnica Quevedo conoce sus metas, misión, Visión y objetivos		X		La área técnica Quevedo conoce el plan estratégico de la CNT no del área ya que estos conocimientos son impartidos más en Quito
5	La Corporación evalúa por indicadores al área técnica	X			El sistemas permite ser evaluado por el indicador
6	La corporación conoce las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del área técnica		x		La altos directivos si tienen conocimiento de nuestro FODA
7	¿Corporación cuenta con un organigrama estructural?	X			En la página Web da a conocer todo su organigrama por departamento.
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera				Fecha:15/07/2014	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor				Fecha: 08/01/2015	

		PÁGINA		REFERENCIA	
		EP. CCI		2/2	
		PERÍODO		MARCA	
		2012		^	
FASE 1 EVALUACIÓN PRELIMINAR DE CONTROL INTERNO					
Entidad: Tipo de Examen: Componente:			Corporación Nacional de Telecomunicaciones Auditoría de Gestión Área Técnica		
Nº	Pregunta	Repuestas			Comentarios
		Si	No	N/A	
8	La CNT tiene un organigrama por sucursal		x		Los organigramas son globales estamos nombrados dentro de la zona 5 Provincia de Los Ríos
9	Existe un manual de funciones y cargos	X			En el concurso de mérito y oposición no da a conocer nuestras responsabilidades y cargo.
10	Corporación cuenta con un reglamento orgánico para el área técnica	X			En las políticas, manuales y reglamento está el ítem de los técnicos
11	La Corporación cuenta con un reglamento de seguridad industrial y salud ocupacional		x		El área técnica cuenta con un reglamento de control interno de seguridad industrial y salud ocupacional.
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera			Fecha: 15/07/2014		
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor			Fecha: 08/01/2015		

				PÁGINA		REFERENCIA	
				R.P.		1/1	
				PERÍODO		MARCA	
				2012		^	
FASE 1							
MATRIZ DE RIESGO PRELIMINAR							
Entidad:				Corporación Nacional de Telecomunicaciones			
Tipo de Examen:				Auditoría de Gestión			
Componente:				Área Técnica			
Nº	Compone nte	Riesgo detectados		Calificación			Enfoque de auditoria
		Identificación	Efecto Potencial	Alto	Med ia	Bajo	
1	Planificaci ón estratégica	CNT cuenta con planificación estratégica Global	Inexistencia de estrategias por área para cumplir con la estrategia Innovadoras del 2011 al 2014		x		Pruebas de Cumplimie nto
2	Indicador es de Gestión	La corporación cuenta con indicadores específicos para el área Técnica	Análisis específico del rendimiento de los técnicos		x		Pruebas de Sustancial es
3	F.O.D.A.	Inexistencia de un FODA en el Área Técnica	Desconocimi ento en el área técnica de sus fortalezas, oportunitade s, debilidades y amenazas.	X			Pruebas de Cumplimie nto
4	Manual de Procedimi entos	La corporación cuenta con una manual de procedimiento s y cargos			x		Pruebas de Cumplimie nto
5	Seguridad Industrial y Salud Ocupacio nal	Desconocimie nto del plan de seguridad industrial				x	Pruebas de Cumplimie nto
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera				Fecha: 15/07/2014			
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.				Fecha: 08/01/2015			

	PÁGINA	REFERENCIA
	INF.RP	1/3
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE 1 REPORTE PRELIMINAR DEL CONTROL INTERNO		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
Quevedo, 09 de Octubre del 2014		
Señor		
ANALISTA DE TALENTO HUMANO DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SUCURSAL QUEVEDO.		
Presente.-		
De mi consideración:		
Realizada la visita preliminar al Área Técnica de CNT sucursal Quevedo, se detectaron algunos puntos que requieren atención, estos son:		
Desconocimiento del Plan Estratégico Institucional		
El plan estratégico de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones detalla la misión, visión, política, general, los objetivo a cumplirse en la Institución, los cuales no están especificados por área o tienen ineficiente captación o difusión en entre el personal técnicos.		
Indicadores de Gestión		
Los indicadores de Gestión que establece el Plan estratégico está enfocado en verificar la efectividad de las instalaciones y mantenimiento que brindan los técnicos el cual es manipulables por las diferentes razones que dan a conocer los técnicos al momento de visitar los hogares, inexistencia de indicadores para evaluar la gestión.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 15/07/2014
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor		Fecha: 08/01/2015

	PÁGINA	REFERENCIA
	INF.RP	2/3
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE 1		
REPORTE PRELIMINAR DEL CONTROL INTERNO		
Entidad: Tipo de Examen: Componente:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones Auditoría de Gestión Área Técnica	
Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas		
La Corporación Nacional de Telecomunicaciones Sucursal Quevedo, el área técnica desconoce un análisis F.O.D.A. por la razón que hay conocimientos que son impartidos en la Matriz (Quito), lo cual dificultad a los técnicos logren maximizar sus fortalezas y oportunidades y minimizar sus debilidades y amenazas.		
RECOMENDACIONES		
ANALISTA EN PERSONAL DE LA CORPORACION NACIONAL DE TALENTO HUMANO.		
Impartir Charlas o Memorándum para socializar el plan estratégico de la Corporación dando a conocer la misión, visión, los Objetivos Institucionales, para que todos los técnicos tengan conocimiento del mismo.		
El departamento de Talento Humano, tendría que identificar áreas críticas o débiles en los procesos o actividades del Área Técnica, para gestionar su adecuado funcionamiento y brindar un servicio adecuado.		
Determinar las fortalezas oportunidades y debilidades, amenazas que posee las Institución para potencializar las fortalezas y oportunidades de la Institución.		
Establecer la misión, visión, objetivos, y políticas de los diferentes departamentos.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera	Fecha:15/07/2014	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.	Fecha: 08/01/2015	

	PÁGINA	REFERENCIA
	INF.RP	3/3
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE 1		
REPORTE PRELIMINAR DEL CONTROL INTERNO		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
JEFE TÉCNICO DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SUCURSAL QUEVEDO. Transmitir a todos los técnicos lo objetivos y estrategias del Área Técnica. Dar a conocer por charlas las políticas, reglamentos y leyes que deben cumplir los técnicos y así constatar su entendimiento Establecer indicadores de gestión que permitan medir la eficiencia y eficacia de los procesos y procedimientos de los técnicos. En base al conocimiento preliminar y la matriz de riesgo desarrollada se evaluó un riesgo inherente moderado por la naturaleza de la entidad del a pasar de que su información fue proporcionada ampliamente y se ha evaluado la misma cantidad y calidad, se establece este nivel de riesgo por el sector al cual pertenece la institución.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera	Fecha: 15/07/2014	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.	Fecha: 08/01/2015	

	PÁGINA		REFERENCIA		
	PGR.2		1/1		
	PERÍODO		MARCA		
	2012		§		
FASE 2 PROGRAMA DE AUDITORÍA					
Entidad: Tipo de Examen: Componente:		Corporación Nacional de Telecomunicaciones Auditoría de Gestión Área Técnica			
Objetivos: Evaluar los cinco componentes del Control Interno de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones.					
Nº	Procedimientos	Ref./PP	Realizado por	Fecha	Obser.
1	Memorándum de Planificación	MP	E.C.A.O	1/08/2014	
2	Evaluación Específica y ponderación del Control Interno	CCI	E.C.A.O	10/08/2014	
3	Determinar el riesgo de control	RC.	E.C.A.O	10/08/2014	
4	Determinar el Riesgo Inherente,	RI.	E.C.A.O	10/08/2014	
5	Identificar el Riesgo de Detención	RD.	E.C.A.O	10/08/2014	
6	Calcular el Riesgo de Auditoría	RA.	E.C.A.O	10/08/2014	
7	Reporte de evaluación específica de Control Interno	RCCI	E.C.A.O	10/08/14	
8	Realizar los programas de Auditoría aplicar en la Fase de Ejecución	PGR	E.C.A.O	10/08/14	
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera			Fecha:10/08/2014		
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.			Fecha:16/01/2015		

	PÁGINA	REFERENCIA
	MP	1/6
	PERÍODO	MARCA
	2012	§
FASE 2		
PLANIFICACIÓN		
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN		
Entidad:	Corporación	Nacional de
Tipo de Examen:	Telecomunicaciones	
Componente:	Auditoría de Gestión	
	Área Técnica	
1. REQUERIMIENTO DE AUDITORÍA		
Informe de auditoría, conclusiones y recomendaciones.		
1. INTERVENCIONES		
Orden de trabajo		
Inicio de trabajo de campo		
Finalización de trabajo de campo		
Discurso del informe borrador con funcionarios		
Presentación del informe final al analista de Talento Humano		
Emisión del informe final de Auditoría		
3. EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO		
Supervisora	Ing. Mariana Sotomayor	
Jefe de equipo	Estefania Alvarez	
4. DÍAS PRESUPUESTADOS		
200 días laborables		
Fase i. Conocimiento preliminar	55 Días	
Fase ii. Planificación	35 Días	
Fase iii. Ejecución	85 Días	
Fase iv. Comunicación de resultados	25 Días	
5. RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES		
Materiales		
Viáticos y pasajes		
6. ENFOQUE DE AUDITORÍA		
6.1. Informe General de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera	Fecha: 01/08/2014	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor	Fecha: 16/01/2015	

	PÁGINA	REFERENCIA
	MP	2/6
	PERÍODO	MARCA
	2012	§
FASE 2		
PLANIFICACIÓN		
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
Misión empresarial		
“Unimos a todos los ecuatorianos integrando nuestro país al mundo, mediante la provisión de soluciones de telecomunicaciones innovadoras, con talento humano comprometido y calidad de servicio de clase mundial.”		
Visión empresarial		
“Ser la empresa líder de telecomunicaciones del país, por la excelencia en su gestión, el valor agregado que ofrece a sus clientes y el servicio a la sociedad, que sea orgullo de los ecuatorianos.”		
Valores empresariales		
Trabajamos en equipo.		
Actuamos con integridad.		
Estamos comprometidos con el servicio.		
Cumplimos con los objetivos empresariales.		
Somos socialmente responsables.		
ESTRATEGIA EMPRESARIAL.-Visión Empresarial		
Ejes Estratégicos		
Estrategia innovación y transformación.		
Crecimiento		
Productividad		
Sostenibilidad		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha:01/08/2014
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha:16/01/2015

	PÁGINA	REFERENCIA
	MP	3/6
	PERÍODO	MARCA
	2012	§
FASE 2 PLANIFICACIÓN MEMORÁDUM DE PLANIFICACIÓN		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
Ser la empresa pública que posibilita el acceso de los ciudadanos a la banda ancha y tecnologías de información y comunicación, impulsando su uso a nivel nacional. Proveer productos y servicios de telecomunicaciones convergentes, innovadores de calidad y con excelencia en la atención del cliente. Ser el proveedor de soluciones de telecomunicaciones para el sector público, que contribuya para el desarrollo. Asegurar la sostenibilidad financiera de la empresa, como resultado de la eficiencia productiva, incremento de clientes y su gestión socialmente responsable.		
6.2. Enfoque a:		
La Auditoria de gestión al área técnica de la corporación nacional de telecomunicaciones sucursal Quevedo, tiene un enfoque de gestión, operativo y de resultados, porque evalúa la gestión realizada por los técnicos, administradores mediante la ejecución de los indicadores.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha:01/08/2014
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha:16/01/2015

	PÁGINA	REFERENCIA
	MP	4/6
	PERÍODO	MARCA
	2012	§
FASE 2 PLANIFICACIÓN MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
6.3. Objetivos		
Objetivo General		
Determinar la relación de la gestión del departamento de talento humano-área técnica en el cumplimiento de los objetivos institucionales de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones periodo 2012.		
Objetivos Específicos		
Comprobar el nivel de cumplimientos de las disposiciones legales, normativas y reglamentos aplicables en el Área Técnica de la CNT.		
Evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas del área técnica de la CNT.		
Verificar la eficiencia y eficacia de los servicios que brinda el área técnica.		
Elaborar el correspondiente informe que incluya criterios técnicos y Legales para contribuir al mejor desempeño del área técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, Cantón Quevedo.		
6.4. ALCANCE		
El proceso empieza desde el ingreso de la orden de servicio Internet, telefonía o TV para su respectiva apertura de puertos de acuerdo a lo requerido por los usuarios, para posteriormente seguir con el proceso.		
A más de ello existe el proceso de mantenimiento que inicia desde la fibra óptica, climatización , ubicación de puertos y termina en el mantenimiento de los servicios en los hogares y empresa donde adquirieron		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera	Fecha:01/08/2014	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.	Fecha: 16/01/2015	

	PÁGINA	REFERENCIA
	MP	5/6
	PERÍODO	MARCA
	2012	§
FASE 2 PLANIFICACIÓN MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
6.6. Resumen de los Resultados de la Evaluación del Control Interno		
En la aplicación del cuestionario de control interno al Área Técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, Sucursal Quevedo se determina un riesgo de control es de 11.83%, es el parámetro de Auditoría de Gestión aplicada al Área Técnica , tendrá consistencia en las actividades de instalación y mantenimiento que brindan los técnicos.		
6.7. Calificación de los factores de riesgo de Auditoría		
Riesgo Inherente	90%	
Riesgo de Control	11.83%	
Riesgo de Detección	15%	
RIESGO DE AUDITORÍA	1.60%	
6.8. Grado de Confianza Programado		
El nivel de confianza de la evaluación del Control Interno es de 88.17% lo que me permite decir que la información de parte del Jefe Técnico y de los Técnicos es confiable y veraz.		
6.9. Trabajo a realizar por las Auditoras en la Fase de Ejecución		
En la ejecución de la Auditoría de Gestión, programas específicos establecidos las Auditoras: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar (Supervisora) y Estefania Alvarez (Jefa de Equipo) ejecutaran los programas establecido en la Auditoría y sus respectivos papeles de trabajo y hallazgos.		
COLABORACIÓN DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES.		
7.1. Analista de Talento Humano		
7.2. Jefe Técnico		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera	Fecha:01/08/2014	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar	Fecha:16/01/2015	

	PÁGINA	REFERENCIA
	MP	6/6
	PERÍODO	MARCA
	2012	§
FASE 2 PLANIFICACIÓN MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN		
Entidad: Tipo de Examen: Componente:		Corporación Nacional de Telecomunicaciones Auditoría de Gestión Área Técnica
OTROS ASPECTOS		
En el presente memorándum se anexaran los programas elaborados para ejecutar la Auditoría de Gestión al Talento Humano- Área Técnica. Se adjuntara la Fase preliminar Los archivos permanentes y corrientes utilizados en la Auditoría de Gestión.		
FIRMAS DE RESPONSABLE DE LA PLANIFICACIÓN		
Estefania Alvarez Jefe de Equipo		
FIRMA DE APROBACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN		
Ing.: Mariana Sotomayor Msc. Supervisora de Auditoría		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 01/08/2014
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha: 16/01/2015

		PÁGINA		REFERENCIA			
		CCI		1/10			
		PERÍODO		MARCA			
		2012		Σ			
FASE 2 EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL CONTROL INTERNO							
Entidad: Tipo de Examen: Componente:				Corporación Nacional de Telecomunicaciones Auditoría de Gestión Área Técnica			
Comprobar el grado de captación de las disposiciones legales, normativas y reglamentos aplicables en el Área Técnica de la CNT.							
Nº	Pregunta	Repuesta			Ponderación		Obser
		Sí	No	N/A	P.Obteni	P.Op ti	
AMBIENTE DE CONTROL							
Integridad y valores éticos							
1	¿La alta dirección de la Corporación, ha establecido los principios de integridad y valores éticos como parte de la cultura organizacional?	4	0	0	10	10	
2	¿La máxima autoridad ha establecido por escrito el código de ética aplicable a todo el personal técnico y sirve como referencia para su evaluación	4	0	0	10	10	
3	¿El código de ética ha sido difundido a todo el personal de la Corporación, proyecto o programa y se ha verificado su comprensión?	2	2	0	5	10	
4	¿Se informa periódicamente sobre las sanciones a que da lugar la falta de su observancia?	4	0	0	10	10	
5	¿Se han establecido por escrito políticas para regular las relaciones de interacción, de la máxima autoridad con todo el personal encargado de la administración de la Corporación y con terceros relacionados?	4	0	0	10	10	
6	¿La Corporación Sucursal Quevedo cuenta con un departamento de Auditoría Interna?	0	0	0	0	10	Quito
7	¿Se difunde los informes de auditoría interna sobre los controles?	0	0	0	0	10	Nivel Matriz
Administración estratégica							
8	¿La Corporación para su gestión, mantiene un sistema de planificación en funcionamiento y debidamente actualizado?	2	0	0	5	10	Actual No
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera				Fecha: 10/08/2014			
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.				Fecha: 16/01/2015			

			PÁGINA		REFERENCIA		
			CCI		2/10		
			PERÍODO		MARCA		
			2012		Σ		
FASE 2							
EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL CONTROL INTERNO							
Entidad:			Corporación Nacional de Telecomunicaciones				
Tipo de Examen:			Auditoría de Gestión				
Componente:			Área Técnica				
Nº	Pregunta	Repuesta		Ponderación		Obs er	
		S i	No	N/A	P.Obteni		P.Opt
9	¿El sistema de planificación de la Corporación incluye objetivos y metas para alcanzar los objetivos estratégicos?	4	0	0	10	10	
10	¿Se considera dentro del plan estratégico la función, misión y visión institucionales y éstas guardan consistencia con el plan nacional del buen vivir?	4	0	0	10	10	
11	¿Los productos que se obtienen de las actividades de planificación (formulación, ejecución, seguimiento y evaluación), se documentan y difunden a todos los niveles de la organización y a la comunidad?	0	0	0	0	10	
Políticas y prácticas del Talento Humano							
12	¿Los puestos de dirección están ocupados por personal con la competencia, capacidad, integridad y experiencia profesional?	2	2	0	5	10	Sin título
13	¿Los mecanismos para el reclutamiento, evaluación y promoción del personal, son transparentes y se realizan con sujeción a la ley y a la normativa vigente?	4	0	0	10	10	
14	¿Los técnicos están en conocimiento de estos mecanismos?	4	0	0	10	10	
15	¿Los encargados del concurso asignados para el reclutamiento de personal, se encuentran capacitados debidamente en las distintas materias a considerarse dentro del concurso de méritos y oposición?	3	1	0	7.50	10	
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera				Fecha: 10/08/2014			
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.				Fecha: 16/01/2015			

		PÁGINA		REFERENCIA			
		CCI		3/10			
		PERÍODO		MARCA			
		2012		Σ			
FASE 2 EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL CONTROL INTERNO							
Entidad: Tipo de Examen: Componente:			Corporación Nacional de Telecomunicaciones Auditoría de Gestión Área Técnica				
Nº	Pregunta	Repuesta			Ponderación		Obser
		Si	No	N/A	Punto Obtenido	Punto Optimo	
16	¿Se han establecido procedimientos apropiados para verificar los requisitos y perfil requeridos de los candidatos?	4	0	0	10	10	incumplimiento
17	¿Se informa al personal nuevo, de sus responsabilidades y de las expectativas de la máxima autoridad, de preferencia mediante una descripción detallada de sus puestos, que se mantendrá actualizada durante el tiempo en que preste sus servicios?	4	0	0	10	10	
18	¿Para las evaluaciones del desempeño de los técnicos, se aplican criterios de integridad y valores éticos?	4	0	0	10	10	
19	¿La entidad cuenta con un manual de funciones aprobado y actualizado?	4	0	0	10	10	actualizado o no
Estructura Organizativa							
20	¿La Corporación cuenta con una estructura organizativa que muestre claramente las relaciones jerárquico-funcionales a la vez que identifique las unidades ejecutoras de cada programa o proyecto, que permita el flujo de información entre las distintas áreas de trabajo y que prevea un nivel de descentralización razonable?	4	0	0	10	10	
21	¿La estructura prevista es adecuada al tamaño y naturaleza de las operaciones vigentes de la entidad?	4	0	0	10	10	
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera			Fecha: 10/08/2014				
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor			Fecha: 16/01/2015				

					PÁGINA		REFERENCIA
					CCI		4/10
					PERÍODO		MARCA
					2012		Σ
FASE 2 EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL CONTROL INTERNO							
Entidad:					Corporación Nacional de Telecomunicaciones Auditoría de Gestión Área Técnica		
Tipo de Examen:							
Componente:							
Nº	Pregunta	Repuesta			Ponderación		Obs er
		Si	No	N/A	Punto Obtenid	Punto Optimo	
22	¿Dentro de la estructura de la organización, se han establecido líneas claras para la presentación de informes que abarquen las funciones y el personal de la entidad?	2	2	0	5	10	
23	¿Las funciones y responsabilidades se delegan por escrito, sobre la base de las disposiciones legales, normativas y reglamentarias vigentes?	3	0	1	7.50	10	A vece s
24	¿La asignación de responsabilidades está directamente relacionado con las políticas de la CNT?	4	0	0	10	10	
25	¿Se cuenta con un manual de procedimientos aprobado y actualizado?	4	0	0	10	10	actua lizad o no
26	¿Los documentos mencionados han sido publicados para conocimiento de todos los servidores de la organización y de la comunidad?	4	0	0	10	10	Muy poca s vece s
Sistemas computarizados de información							
27	¿Existe sistemas de información computarizados para el registro y control de las operaciones de la Corporación programa o proyecto?	4	0	0	10	10	
28	¿Los sistemas y su información están protegidos y son manejados por personal autorizado?	4	0	0	10	10	
29	¿El personal responsable de la custodia de los sistemas y de su información, tiene definidos los accesos?	4	0	0	10	10	
30	¿La información confidencial, se cifra para proteger su transmisión?	4	0	0	10	10	
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera					Fecha: 10/08/2014		
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor					Fecha: 16/01/2015		

					PÁGINA		REFERENCIA
					CCI		5/10
					PERÍODO		MARCA
					2012		Σ
FASE 2 EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL CONTROL INTERNO							
Entidad:					Corporación Nacional de Telecomunicaciones Auditoría de Gestión Área Técnica		
Tipo de Examen:							
Componente:							
Nº	Pregunta	Repuesta			Ponderación		Obs er
		Si	No	N/A	P.Obteni	P.Optim	
31	¿Se informa oportunamente a los funcionarios responsables de las operaciones, sobre los errores en que se incurre al procesar las transacciones correspondientes?	4	0	0	10	10	
32	¿Se conservan copias de los respaldo de los archivos, programas y documentos relacionados?	3	0	0	7.5	10	
33	¿Se han documentado debidamente los programas, aplicaciones y procedimientos que se emplean para procesar la información?	0	0	0	0	10	Siste ma resp aldo
EVALUACION DE RIESGOS							
34	¿La Corporación ha establecido los objetivos, considerando la misión, las actividades y la estrategia para alcanzarlos?	4	0	0	10	10	No lo ah estab le.
35	¿Los objetivos son consistentes entre sí Corporación?	0	0	4	10	10	
36	¿Las actividades principales, están orientadas al logro de los objetivos y se consideraron dentro del plan estratégico	4	0	0	10	10	Incu mpli mient o
37	¿Al definir los objetivos, se incluyó los indicadores institucionales y las metas de la Corporación?	4	0	0	10	10	
38	¿Se han determinado los recursos necesarios, para alcanzar las metas establecidas?	4	0	0	10	10	
39	¿La entidad, programa o proyecto, ha realizado el mapa del riesgo considerando: factores internos y externos, puntos claves, interacción con terceros, objetivos generales y particulares, así como amenazas que se puedan afrontar	3	1	0	7.5	10	
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera					Fecha: 10/08/2014		
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.					Fecha: 16/01/2015		

			PAGINA			REFERENCIA	
			CCI			6/10	
			PERIODO			MARCA	
			2012			Σ	
FASE 2 EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL CONTROL INTERNO							
Entidad:			Corporación Nacional de Telecomunicaciones				
Tipo de Examen:			Auditoría de Gestión				
Componente:			Área Técnica				
Nº	Pregunta	Repuesta			Ponderación		Obs er
		Si	No	N/A	P.Obten	P.Optim	
40	¿Los perfiles de riesgo y controles relacionados, han sido continuamente revisados para asegurar que el mapa del riesgo siga siendo válido?	3	1	0	7.5	10	
41	¿Existe un plan de moderación de riesgos?	4	0	0	10	10	
42	¿La administración ha valorado los riesgos considerando la probabilidad y el impacto?	4	0	0	10	10	
43	¿Existen los respaldos necesarios de la información de la entidad, en caso de desastres?	0	4	0	10	10	Inexistencia
44	¿Se han adoptado medidas para superar debilidades de control interno, detectadas en auditorías anteriores?	4	0	0	10	10	Inexistencia
45	¿Las transacciones de la Corporación, se sustentan con documentos originales?	4	0	0	10	10	
46	¿Se realizan transacciones, sin la debida autorización?	0	4	0	10	10	
47	¿Se han asignado actividades de control a personal nuevo, sin ser capacitado debidamente?	0	4	0	10	10	
ACTIVIDADES DE CONTROL							
48	¿Se han definido procedimientos de control, para cada uno de los riesgos significativos identificados?	4	0	0	0	10	incumple control
49	¿Los procedimientos de control son aplicados apropiadamente y comprendidos por el personal de la Corporación?	2	2	0	5	10	Escasos de control
50	¿Se realizan evaluaciones periódicas a los procedimientos de control?	2	2	0	5	10	Escasos
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera			Fecha: 10/08/2014				
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor			Fecha: 16/01/2015				

		PÁGINA			REFERENCIA		
		CCI			7/10		
		PERÍODO			MARCA		
		2012			Σ		
FASE 2 EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL CONTROL INTERNO							
Entidad:				Corporación Nacional de Telecomunicaciones			
Tipo de Examen:				Auditoría de Gestión			
Componente:				Área Técnica			
Nº	Pregunta	Respuesta			Ponderación		Obs er
		Si	No	N/A	Punto Obtenido	Punto Optimo	
51	¿Se realizan informes objetivos y oportunos de los resultados obtenidos por la aplicación de los distintos controles establecidos?	4	0	0	10	10	incu mple n
52	¿Se ha establecido la rotación de labores, entre los servidores de la entidad	0	4	0	10	10	
53	¿Las operaciones de la entidad, se autorizan, efectúan y aprueban conforme a las disposiciones legales vigentes y a las instrucciones de las autoridades responsables de su administración?	4	0	0	10	10	
54	¿Se han impartido por escrito, las actividades de cada área de trabajo?	4	0	0	10	10	conc urso de mérit o y oposi ción
55	¿Los directivos, han establecido procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones de la entidad?	4	0	0	10	10	
56	¿La supervisión se realiza constantemente, con el fin de asegurar que se cumpla con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales?	0	2	2	8	10	
57	¿Existe un flujo de información adecuado, entre las distintas áreas de la organización?	2	2	0	5	10	No
58	¿La documentación de la estructura del sistema de control interno y de las operaciones significativas, se encuentra disponible y debidamente archivada para su revisión?	4	0	0	10	10	
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera				Fecha: 10/08/2014			
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor				Fecha: 16/01/2015			

		PÁGINA			REFERENCIA		
		CCI			8/10		
		PERÍODO			MARCA		
		2012			Σ		
FASE 2 EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL CONTROL INTERNO							
Entidad:				Corporación Nacional de Telecomunicaciones			
Tipo de Examen:				Auditoría de Gestión			
Componente:				Área Técnica			
Nº	Pregunta	Repuesta			Ponderación		Obse r
		Si	No	N/A	Punto Obtenido	Punto Optimo	
59	¿La documentación de la estructura del sistema de control interno, incluye los controles automáticos de los sistemas informáticos?	2	2	0	5	10	
60	¿La documentación de las operaciones es completa, oportuna y facilita la revisión del proceso administrativo, de principio a fin?	1	1	2	8	10	
61	¿La documentación tanto física como magnética es accesibles a la alta dirección, a los niveles de jefatura y supervisión, para fines de evaluación?	4	0	0	10	10	
62	¿Los controles establecidos, aseguran que sólo son operaciones válidas aquellas iniciadas y autorizadas, por los niveles con competencia para ello?	4	0	0	10	10	
63	¿La facultad de autorizar, ha sido notificada por escrito a los responsables?	4	0	0	10	10	Jefes
64	¿El registro de las operaciones es oportuno y se encuentra debidamente clasificado, para facilitar la emisión de informes financieros?	2	0	2	8	10	
65	¿Se han establecido medidas de protección para fondos, valores y bienes?	4	0	0	10	10	
66	¿Está debidamente controlado, el acceso a los sistemas de información?	4	0	0	10	10	
67	¿Se han establecido controles, que permitan detectar accesos no autorizados?	4	0	0	10	10	
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera				Fecha: 10/08/2014			
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar				Fecha: 16/01/2015			

		PÁGINA		REFERENCIA			
		CCI		9/10			
		PERÍODO		MARCA			
		2012		Σ			
FASE 2 EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL CONTROL INTERNO							
Entidad:				Corporación Nacional de Telecomunicaciones			
Tipo de Examen:				Auditoría de Gestión			
Componente:				Área Técnica			
Nº	Pregunta	Repuesta			Ponderación		Obs er
		Si	No	N/A	Punto Obtenido	Punto Optimo	
INFORMACION Y COMUNICACIÓN							
68	¿El sistema de información computarizado, responde a las políticas que definen los aspectos de soporte técnico, mantenimiento y seguridad?	4	0	0	10	10	
69	¿El sistema de información, cuenta con programas, aplicaciones y procedimientos documentados, así como con una segregación de funciones entre las distintas áreas administrativas y el área técnica?	4	0	0	10	10	
70	¿Los sistemas de información y comunicación, permite a la máxima autoridad y a los directivos: identificar, capturar y comunicar información oportuna, para facilitar a los técnicos cumplir con sus responsabilidades?	4	0	0	10	10	
71	¿Los sistemas de información cuentan con controles adecuados?	4	0	0	10	10	
72	¿La Corporación, ha establecido canales de comunicación abiertos para trasladar la información en forma segura?	4	0	0	10	10	
73	¿Existe un mensaje claro de parte de la alta dirección, sobre la importancia del sistema de control interno y las responsabilidades de los técnicos?	3	0	0	75	10	
74	¿Los mecanismos establecidos, garantizan la comunicación entre todos los niveles de la organización?	3	0	0	7.5	10	
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera					Fecha: 10/08/2014		
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.					Fecha: 16/01/2015		

					PÁGINA		REFERENCIA
					CCI		10/10
					PERÍODO		MARCA
					2012		Σ
FASE 2 EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL CONTROL INTERNO							
Entidad:					Corporación Nacional de Telecomunicaciones Auditoría de Gestión Área Técnica		
Tipo de Examen:							
Componente:							
Nº	Pregunta	Repuesta			Ponderación		Obser
		Si	No	N/A	Punto Obtenido	Punto Optimo	
SEGUIMIENTO							
75	¿Se han efectuado las acciones correctivas, de las recomendaciones derivadas de los exámenes anteriores?	4	0	0	10	10	
76	¿Los informes de auditoría, se presentan a las autoridades superiores responsables de establecer las políticas?	4	0	0	10	10	
77	¿Se realiza el seguimiento y evaluación permanente del sistema del control interno, para determinar mejoras y ajustes requeridos?	0	4	0	10	10	Inexistencia de control interno
78	¿Se utilizan indicadores para detectar ineficiencias, abusos o despilfarros en el área técnica?	4	0	0	10	10	
79	¿Se considera la información de terceros, para verificar datos generados en la Corporación?	4	0	0	10	10	
80	¿El personal técnico está obligado a hacer constar con su firma, que se han efectuado actividades esenciales para el control interno?	0	4	0	10	10	
81	¿Se han definido herramientas de autoevaluación?	4	0	0	10	10	
82	¿Las deficiencias detectadas durante el proceso de autoevaluación, son comunicadas inmediatamente a los niveles de decisión, para su corrección oportuna?	0	2	2	4	10	Escases de comunicación
Total					723	820	
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera					Fecha: 10/08/2014		
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor					Fecha: 16/01/2015		

	PÁGINA	REFERENCIA
	RA.	1/2
	PERÍODO	MARCA
	2012	Σ
FASE 2 DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA RIESGO DE AUDITORÍA		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
NIVEL DE CONFIANZA		
$NC = \frac{CT}{PT} * 100$		
$NC = \frac{723}{820} * 100$		
NC=88.17%		
NIVEL DE RIESGO		
NR=100%-NC		
NR=100%-88.17%		
NR=11.83%		
PARÁMETROS PARA MEDIR EL RIESGO DE CONTROL		
	CONFIANZA	RIESGO
15 - 50%	Baja	Alto
51 – 59%	Moderada Baja	Moderado Alto
60 – 66%	Moderada	Moderado
67 – 75%	Moderada Alta	Moderado Bajo
76 – 95%	Alto	Bajo
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		
Fecha: 10/08/2014		
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		
Fecha: 16/01/2015		

	PÁGINA	REFERENCIA
	RA.	2/2
	PERÍODO	MARCA
	2012	Σ
FASE 2 DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA RIESGO DE AUDITORÍA		
Entidad: Tipo de Examen: Componente:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones Auditoría de Gestión Área Técnica	
ANÁLISIS Para evaluar este tipo de riesgo, se ha tenido en cuenta los controles de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones concentrándose en los que afectan a la confiabilidad de los servicios que brindan los técnicos y la Corporación. Después de evaluar el área técnica se puede concluir que el riesgo de control establecido es del 11.83%, que es bajo y con una confianza de 88.17% que determina que el Área Técnica tiene deficiencias en cumplimiento de las políticas y leyes, ineficiente control interno, inexistencia del departamento de auditoría externa. El registro de sus actividades los técnicos no las firman, generando poca veracidad en la información presentada en las órdenes de instalación y reparación de los servicios que brinda la corporación.		
Norma de Auditoría Gubernamental Aplicada:		
Título: Evaluación del riesgo		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera	Fecha: 10/08/2014	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.	Fecha: 16/01/2015	

		PÁGINA	REFERENCIA	
		RI.	1/2	
		PERÍODO	MARCA	
		2012	Σ	
FASE 2 DETERMINACIÓN DEL RIESGO INHERENTE				
Entidad:		Corporación Nacional de Telecomunicaciones		
Tipo de Examen:		Auditoría de Gestión		
Componente:		Área Técnica		
Nº	Pregunta	Ponderación		Obser
		Punto Obtenido	Punto Optimo	
1	¿Corporación no supervisa a los técnicos a que se cumpla con las normas y regulaciones, para medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales?	15	20	
2	Incomprensión del código de ética proyecto, programa, leyes y reglamento por parte de los Técnicos de la Corporación	15	20	
4	La Corporación Nacional Telecomunicaciones Quevedo no cuenta con un departamento de Auditoría Interna que no le permite llevar un control adecuado	20	20	
5	Incumplimiento de los técnicos en hacer constar con su firma, la documentación que han efectuados sus actividades esenciales	20	20	
6	Inexistencia de planificación estratégica (Visión, Misión ,Objetivos) en el Área Técnica que permita a la Corporación conseguir sus Objetivos	20	20	
Total		90	100	
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 10/08/2014		
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha: 16/01/2015		

	PÁGINA	REFERENCIA
	RI.	2/2
	PERÍODO	MARCA
	2012	Σ
FASE 2		
DETERMINACIÓN DEL RIESGO INHERENTE		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
ANÁLISIS El riesgo inherente del Área Técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Sucursal Quevedo es del 90 %, dando un equivalente a muy bueno, esta afirmación ha sido realizada en base a ciertos puntos en consideración: visita a las instalaciones para indagar y conocer las actividades diarias del Área Técnica y de los técnicos; revisión a las órdenes, al concurso de mérito y oposición, a los reglamentos y políticas, entrevista con miembros del Área		
Norma de Auditoría Gubernamental Aplicada:		
Título: Evaluación del Riesgo Riesgo inherente		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera	Fecha: 10/08/2014	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.	Fecha: 16/01/2015	

	PÁGINA	REFERENCIA
	RD.	1/1
	PERÍODO	MARCA
	2012	Σ
FASE 2 DETERMINACIÓN DEL RIESGO DE DETECCIÓN		
Entidad: Tipo de Examen: Componente:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones Auditoría de Gestión Área Técnica	
RIESGO DE DETECCIÓN Basándose en las visitas a las instalaciones y en las evaluaciones previas realizadas al Área Técnica en determinación y considerando el criterio de la Auditora se establecerá que el riesgo de detección en la Auditoría de Gestión la auditora está dispuesta asumir un 15%, generando la probabilidad de que en la revisión no se detecten inconsistencias, errores o desviaciones de importancia.		
Norma de Auditoría Gubernamental Aplicada:		
Título: Evaluación del riesgo Riesgo de detección.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 10/08/2014
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha: 16/01/2015

	PÁGINA	REFERENCIA
	RA.	1/1
	PERÍODO	MARCA
	2012	Σ
FASE 2 DETERMINACIÓN RIESGO DE AUDITORÍA		
Entidad: Tipo de Examen: Componente:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones Auditoría de Gestión Área Técnica	
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 las visitas a las instalaciones del área técnica observe el proceso de los técnicos y la confiabilidad del sistema de instalaciones y mantenimiento , así como de la aplicación de controles adecuados, podemos determinar que el riesgo de auditoría es el siguiente: RIESGO DE AUDITORÍA= (RC * RI * RD) RIESGO DE AUDITORÍA= 11.83% * 90% * 15% RIESGO DE AUDITORÍA= 1.60% La auditora enfrenta un riesgo de auditoría de 1,60% de que los errores materiales hayan ocurrido evadiendo los controles y los procedimientos de la auditoría de gestión.		
Norma de Auditoría Gubernamental Aplicada:		
Título: Evaluación del riesgo		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera	Fecha: 10/08/2014	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.	Fecha: 16/01/2015	

	PÁGINA	REFERENCIA
	INF.CCI	1/3
	PERÍODO	MARCA
	2012	Σ
FASE 2		
INFORME DE LA EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL CONTROL INTERNO		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
Quevedo, 13 de Octubre del 2014		
Señor:		
Analista de Talento Humano de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Sucursal Quevedo.		
Presente.-		
De mi consideración:		
Realizada la evaluación del control interno al área técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, Sucursal Quevedo, en fin de determinar la relación de la gestión del área técnica en el cumplimiento de los objetivos institucionales, disposiciones legales, leyes, reglamentos, políticas y verificar la eficiencia, eficacia de los servicios que brinda la Corporación se obtuvo los siguientes resultados.		
Conclusiones		
El Área Técnica de la Corporación el sistema que evalúa a los técnicos por el indicador (efectividad sobre tiempo) que les permite constatar el tiempo que se demoran en cada instalación, no evalúa el cumplimiento de los procesos, ni la atención al cliente que brindan los técnicos.		
Las disposiciones legales y políticas que deben cumplir los técnicos, se dan a conocer en el exhibidor que está en la parte física del departamento técnico por medio de hojas volantes que no permiten obtener un conocimiento exacto.		
Los técnicos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones desconocen la misión, visión, objetivos del Área Técnica en la que laboran, lo cual no permite alcanzar los objetivos y metas de la Corporación.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera	Fecha: 10/08/2014	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor	Fecha: 16/01/2015	

	PÁGINA	REFERENCIA
	INF.CCI	2/3
	PERÍODO	MARCA
	2012	Σ
FASE 2		
INFORME DE LA EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL CONTROL INTERNO		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
Recomendaciones		
El Jefe Técnico del Área de Técnica debe gestionar una actualización en el sistema que permita ver la satisfacción de los usuarios, en los procesos y en la Atención al cliente de la Corporación. Elaborar un plan de capacitación en leyes, políticas, reglamento y código de ética que se tomen en cuenta los cargos de los técnicos, estableciendo fechas concretas que no afecten las actividades de la Corporación. Supervisar que los técnicos conozcan visión, misión y los objetivos del Área Técnica para cumplir con el plan específico de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones. En la evaluación del control interno en la fase II de la planificación que se aplicó al analista de Talento Humano y al Jefe Técnico establece que existe un riesgo de control del 11.83%. En la fase I de conocimiento preliminar de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones se estableció que existe un riesgo inherente moderado, ya que la Corporación pertenece al sector público y está expuesta a cambios regulares de normativas y leyes que la rigen. El control interno permitió determinar el riesgo de detección es del 15%, debido que el Jefe de Auditoria y Supervisora tienen una amplia experiencia y conocimiento en la ejecución de Auditoría de Gestión.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha:10/08/2014
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha:16/01/2015

	PÁGINA	REFERENCIA
	INF.CCI	3/3
	PERÍODO	MARCA
	2012	Σ
FASE 2 INFORME DE LA EVALUACIÓN ESPECÍFICA DEL CONTROL INTERNO		
Entidad: Tipo de Examen: Componente:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones Auditoría de Gestión Área Técnica	
También determinó el riesgo de auditoría que es del 1.60%, el mismo que nos brindó información confiable y el informe final de auditoría de gestión sujetará información honesta y veraz. Particularmente le comunico para los fines necesarios: ATENTAMENTE  Estefania Alvarez Olvera Auditora Jefa		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha:10/08/2014
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar		Fecha:16/01/2015

		PÁGINA		REFERENCIA	
		PGR.E.A 1.		1/1	
		PERÍODO		MARCA	
		2012			
FASE 2 PLANIFICACIÓN PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL ÁREA TÉCNICA (INSTALACIONES)					
Entidad:			Corporación Nacional de Telecomunicaciones		
Tipo de Examen:			Auditoría de Gestión		
Componente:			Área Técnica		
Objetivos:					
Evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas del Área Técnica de la CNT.					
Norma Auditoría Gubernamental Aplicada:					
CODIGO: EAG – 01					
Grupo: Relativas a la Ejecución de la Auditoría Gubernamental					
Título: Programas de Auditoría Gubernamental					
N°	Actividades a Realizarse	REF/PT	Realizado por	Fecha	Obs
1	Solicitar el número de órdenes de instalación de línea fija	O.I.1. 1/1	E.C.A.O	01/12/14	
	Procedimiento de Auditoría: Analizar los reportes de las órdenes de instalación de línea fija, determinar: Las órdenes de instalaciones efectivas Las órdenes de instalaciones negativas	PP.9 1/3	E.C.A.O	01/12/14	
2	Solicitar el número de órdenes de instalación de Internet	O.I. 2 1/1		08/12/14	
	Procedimiento de Auditoría: Analizar los reportes de las ordenes de instalación, determinar : Las órdenes de instalaciones efectivas Las órdenes de instalaciones negativas	PP.10 1/3	E.C.A.O	08/12/14	
3	Solicitar el número de órdenes de instalación de TH	O.I. 3 1/1	E.C.A.O	15/12/14	
	Procedimiento de Auditoría: Analizar los reportes de las órdenes de instalación, y determinar : Las órdenes de instalaciones efectivas Las órdenes de instalaciones negativas.	PP.11 1/3	E.C.A.O	15/12/14	
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera			Fecha:01/09/2014		
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor			Fecha:27/01/2015		

	PÁGINA		REFERENCIA		
	PGR.E.A 2.		1/1		
	PERÍODO		MARCA		
	2012		Σ		
FASE 2 PLANIFICACIÓN PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL ÁREA TÉCNICA					
Entidad:		Corporación Nacional de Telecomunicaciones			
Tipo de Examen:		Auditoría de Gestión			
Componente:		Área Técnica			
Objetivos: Evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas del Área Técnica de la CNT.					
Norma Auditoría Gubernamental Aplicada:					
CODIGO: EAG – 01					
Grupo: relativas a la ejecución de la Auditoría Gubernamental					
Título: Programas de Auditoría Gubernamental					
N°	Actividades a Realizarse	REF/PT	Realizado	Fecha	Obs
1	Solicitar el número de órdenes de instalación de línea fija	O.M.1 1/1	E.C.A.O	01/12/14	
	Procedimiento de Auditoría : Analizar los reportes de las órdenes de instalación de línea fija, determinar : Las órdenes de instalaciones efectivas Las órdenes de instalaciones negativas	PP.12 1/3	E.C.A.O	01/12/14	
2	Solicitar el número de órdenes de instalación de Internet	O.M.2 1/1	E.C.A.O	08/12/14	
	Procedimiento de Auditoría: Analizar los reportes de las órdenes de instalación, determinar: Las órdenes de instalaciones efectivas Las órdenes de instalaciones negativas	PP.13 1/3	E.C.A.O	08/12/14	
3	Solicitar el número de órdenes de instalación de TH	O.M. 3 1/1	E.C.A.O	15/12/14	
	Procedimiento de Auditoría: Analizar los reportes de las órdenes de instalación, y determinar: Las órdenes de instalaciones efectivas Las órdenes de instalaciones negativas.	PP.14 1/3	E.C.A.O	15/12/14	
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera			Fecha:01/09/2014		
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor			Fecha:27/01/2015		

		PÁGINA		REFERENCIA	
		PGR.E.A 3.		1/1	
		PERÍODO		MARCA	
		2012		Σ	
FASE 2 PLANIFICACIÓN PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA SATISFACCIÓN DE LA EFICIENCIA					
Entidad:			Corporación Nacional de Telecomunicaciones		
Tipo de Examen:			Auditoría de Gestión		
Componente:			Área Técnica		
Objetivo: Verificar la eficiencia y eficacia de los servicios que brinda el Área Técnica					
Norma de Auditoría Gubernamental Aplicada					
Código: eag – 01					
Grupo: Relativas a la Ejecución de la Auditoría Gubernamental					
Título: Programas de Auditoría Gubernamental					
N°	Actividades a Realizarse	REF/P T	Realizado por	Fecha	Obs
1	Realizar las preguntas para la encuesta Procedimiento de Auditoría: Examinar las posibles preguntas para la encuesta De los servicios de los técnicos de los servicios de la CNT (Línea Fija, Internet, TH TV.)	PP.15 1./1	E.C.A.O	31/10/2014	
2	Procedimiento de Auditoría: Realizar la encuesta por sectores para determinar: El sector con más acogida Sector con menos acogida,	PP.16 1/1	E.C.A.O	31/01/2015	
3	Realizar la matriz de Satisfacción Clientes Procedimiento de Auditoría: Tabulación de los resultados de la encuesta: Análisis e Interpretación de los Resultados por Sectores	PP.17 ¼	E.C.A.O	05/02/2015	
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera			Fecha: 31/01/2015		
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar			Fecha: 05/02/2015		

	PÁGINA		REFERENCIA		
	PGR.3		1/1		
	PERÍODO		MARCA		
	2012		Σ		
FASE 3 EJECUCIÓN PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA SATIFACCIÓN DE LA EFICIENCIA					
Entidad:			Corporación Nacional de Telecomunicaciones		
Tipo de Examen:			Auditoría de Gestión		
Componente:			Área Técnica		
Objetivos: Evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas del Área Técnica de la CNT. Verificar la eficiencia y eficacia de los servicios que brinda el Área Técnica. Elaborar el correspondiente informe que incluya criterios técnicos y Legales para contribuir al mejor desempeño del Área Técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, Cantón Quevedo.					
Norma Auditoría Gubernamental Aplicada:					
CODIGO: EAG – 01					
Grupo: Relativas a la Ejecución de la Auditoría Gubernamental					
Título: Programas de Auditoria Gubernamental					
N°	Actividades a Realizarse	REF/PT	Realizado por	Fecha	Obs
1	Ejecutar el programa específico de auditoría cumplimiento de objetivos del Área Técnica (instalaciones)	PGR.E.A 1. 1/1	E.C.A.O	31/01/15	
2	Ejecutar el programa específico de auditoría cumplimiento de objetivos del Área Técnica (mantenimiento)	PGR.E.A 2. 1/1	E.C.A.O	05/02/15	
3	Ejecutar programa específico de auditoría Satisfacción de la eficiencia	PGR.E.A 3. 1/1	E.C.A.O	13/02/15	
4	Elaborar papeles de trabajo	PP.9 1/3 PP.10 1/3 PP.11 1/3 PP.12 1/3 PP.13 1/3 PP.14 1/3 PP.15 1/3 PP.16 1/3 PP.17 1/3	E.C.A.O	31/01/15	
5	Elaborar Hojas de Hallazgos	HH.1 1/1 HH.2 1/1 HH.3 1/1 HH.4 1/1	E.C.A.O	12/02/15	
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera			Fecha: 31/01/15		
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor			Fecha: 05/02/15		

		PÁGINA	REFERENCIA		
		PGR.E.A 1.	1/1		
		PERÍODO	MARCA		
		2012	Σ		
FASE 3 EJECUCIÓN					
PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA					
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL ÁREA TÉCNICA					
Entidad:		Corporación Nacional de Telecomunicaciones			
Tipo de Examen:		Auditoría de Gestión			
Componente:		Área Técnica			
Objetivos:					
Evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas del Área Técnica de la CNT.					
Norma Auditoría Gubernamental Aplicada:					
Código: eag – 01					
Grupo: Relativas a la Ejecución de la Auditoría Gubernamental					
Título: Programas de Auditoría Gubernamental					
Nº	Actividades a Realizarse	REF/P	Realizado	Fecha	Obs
1	Solicitar el número de órdenes de instalación de línea fija	O.I. 1 1/1	E.C.A.O	31/01/15	
	Procedimiento de Auditoría: Analizar los reportes de las órdenes de instalación de línea fija, determinar: Las órdenes de instalaciones efectivas. Las órdenes de instalaciones negativas.	PP 9 1/3	E.C.A.O	31/01/15	
2	Solicitar el número de órdenes de instalación de Internet.	O.I. 2 1/1	E.C.A.O	31/01/15	
	Procedimiento de Auditoría : Analizar los reportes de las órdenes de instalación, determinar: Las órdenes de instalaciones efectivas Las órdenes de instalaciones negativas	PP 10 1/3	E.C.A.O	31/01/15	
3	Solicitar el número de órdenes de instalación de TH	O.I. 3 1/1	E.C.A.O	31/01/15	
	Procedimiento de Auditoría: Analizar los reportes de las órdenes de instalación, y determinar: Las órdenes de instalaciones efectivas Las órdenes de instalaciones negativas.	PP 11 1/3	E.C.A.O	31/01/15	
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera			Fecha: 31/01/15		
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor A			Fecha: 05/02/15		

	PÁGINA	REFERENCIA
	O.I. 1.	1/1
	PERÍODO	MARCA
	2012	Σ
FASE 3 EJECUCIÓN PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL ÁREA TÉCNICA		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
PROCESO: Solicitar el número de órdenes de Instalación de Líneas Telefónicas Fijas anual.		
PROCEDIMIENTO: Analizar los reportes de las órdenes de instalación, para determinar el buen desenvolvimiento de los técnicos.		
APLICACIÓN: Para analizar las órdenes de instalación de Líneas Telefónicas fija se analizará el ingreso de las órdenes mensuales del período 2012.		
INDICADOR EFICIENCIA : Órdenes de Instalación de Líneas Telefónicas Fijas atendidas 2012:		
$\text{O. I. L. Fijas} \frac{\text{Número de Órdenes Atendidas}}{\text{Número de Órdenes Ingresadas}} * 100$		
Ordenes de Instalación de Líneas Telefónicas Fija atendidas 2012 = $\frac{8038}{6057} * 100$		
Ordenes de Instalación de Líneas Telefónicas Fija atendidas 2012 =75.4% Brecha =24.6%		
INTERPRETACIÓN: En el indicador de eficiencia aplicado a las instalaciones de líneas telefónicas permite conocer que existe una eficiencia del 75.4% y una brecha del 24.6%que es un porcentaje alto e inadecuado.		
Norma Auditoría Gubernamental Aplicada:		
Título: El muestreo en la Auditoría Gubernamental Por Células		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera	Fecha: 31/01/15	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor	Fecha: 05/02/15	



PÁGINA	REFERENCIA
PP 9	1/3
PERÍODO	MARCA
2012	0

FASE 3 EJECUCIÓN
PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL ÁREA TÉCNICA

Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión
Componente:	Área Técnica

CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES "CNT"
 ÓRDENES DE INSTALACIÓN DE LINEAS TELEFÓNICAS FIJAS

MES	SEMANAS	DAS	INGRESAN	ATENDIDAS	NO ATENDIDAS
ENERO	Semana 1	2 al 7	200	188	12
	semana 2	9 al 14	120	90	30
	semana3	16 al 21	150	120	30
	semana 4	23 al 28	139	100	39
	Semana5	30 al 31	58	48	10
	TOTALES DE MES		667	546	121
FEBRERO	semana 5	01 al 04	120	80	40
	semana 6	06 al 11	150	100	50
	semana 7	13 al 18	158	113	45
	semana 8	22 al 25	175	143	32
	semana 9	27 al 29	60	50	10
	TOTALES DE MES		663	486	177
MARZO	semana 9	1 al 3	90	72	18
	semana 10	5 al 10	150	100	50
	semana 11	12 al 17	182	147	35
	semana 12	19 al 24	175	125	50
	semana 13	26 al 31	182	152	30
	TOTALES DE MES		779	596	183
ABRIL	semana 14	02 al 05	170	102	68
	semana 15	09 al 14	150	105	45
	semana 16	16 al 21	155	102	53
	semana 17	23 al 28	148	108	40
	semana 18	30	30	25	5
	TOTALES DE MES		653	442	211

Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera	Fecha: 31/01/15
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.	Fecha: 05/02/15

			PÁGINA		REFERENCIA
			PP9		2/3
			PERÍODO		MARCA
			2012		Ø
FASE 3 EJECUCIÓN PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL ÁREA TÉCNICA INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CNT					
Entidad:			Corporación Nacional de Telecomunicaciones		
Tipo de Examen:			Auditoría de Gestión		
Componente:			Área Técnica		
CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES "CNT" ORDENES DE INSTALACIÓN DE LINEAS TELEFONICAS FIJAS					
MES	SEMANAS	DIAS	INGRESAN	ATENDIDAS	NO ATENDIDAS
MAYO	semana 18	02 al 05	125	100	25
	semana 19	07 al 12	135	115	20
	semana 20	14 al 19	138	113	25
	semana 21	21 al 24	148	124	24
	semana 22	28 al 31	150	138	12
	TOTALES DE MES		696	590	106
JUNIO	semana 22	01 al 02	150	125	25
	semana 23	04 al 09	140	102	38
	semana 24	11 al 16	135	107	28
	semana 25	18 al 23	150	120	30
	semana 26	25 al 30	150	100	50
	TOTALES DE MES		725	554	171
JULIO	semana 27	02 al 07	150	100	50
	semana 28	09 al 14	150	100	50
	semana 29	16 al 21	150	100	50
	semana 30	23 al 28	150	100	50
	semana 30	30 al 31	60	44	16
	TOTALES DE MES		660	444	216
AGOSTO	semana 31	01 al 04	119	100	19
	semana 32	06 al 09 y 11	150	100	50
	semana 33	13 al 18	150	100	50
	semana 34	20 al 25	150	100	50
	semana 35	27 al 31	120	112	8
	TOTALES DE MES		689	512	177
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera				Fecha: 31/01/15	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar				Fecha: 05/02/15	

			PÁGINA		REFERENCIA
			PP9		3/3
			PERÍODO		MARCA
			2012		Ø
FASE 3 EJECUCIÓN PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL ÁREA TÉCNICA					
Entidad:			Corporación Nacional de Telecomunicaciones		
Tipo de Examen:			Auditoría de Gestión		
Componente:			Área Técnica		
CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES "CNT"					
ÓRDENES DE INSTALACIÓN DE LINEAS TELEFONICAS FIJAS					
MES	SEMANAS	DIAS	INGRESA N	ATENDIDA S	NO ATENDIDAS
SEPTIEMBR E	semana 35	1	28	20	8
	semana 36	03 al 08	150	101	49
	semana 37	10 al 15	150	100	50
	semana 38	17 al 22	150	102	48
	semana 39	24 al 29	150	103	47
	TOTALES DE MES			628	426
OCTUBRE	semana 40	01 al 06	150	116	34
	semana 41	08 al 11 y 13	89	75	14
	semana 42	15 al 20	147	127	20
	semana 43	22 al 27	150	110	40
	semana 44	29 al 31	90	80	10
	TOTALES DE MES			626	508
NOVIEMBRE	semana 45	1	27	21	6
	semana 46	05 al 10	150	117	33
	semana 47	12 al 17	150	101	49
	semana 48	19 al 24	150	112	38
	semana 49	26 al 30	150	117	33
	TOTALES DE MES		627	468	159
DICIEMBRE	semana 49	1	30	20	10
	semana 50	03 al 05	85	75	10
	semana 50	07 al 08	150	113	37
	semana 51	10 al 15	150	115	35
	semana 52	17 al 22	150	112	38
	semana 53	26 al 29	60	50	10
	semana 54	30 al 31	0	0	0
	TOTALES DE MES		625	485	140
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera			Fecha: 31/01/15		
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor			Fecha: 05/02/15		

	PÁGINA	REFERENCIA
	HH.1	1/1
	PERÍODO	MARCA
	2012	∠
HOJA HALLAZGOS N° 1 INSTALACIÓN DE TELEFÓNIA FIJA		
Entidad: Tipo de Examen: Componente:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones Auditoría de Gestión Área Técnica	
INSTALACIONES DE LINEA FIJA		
CONDICIÓN:	El número de las órdenes ingresadas no son atendidas en el tiempo establecido	
CRITERIO:	Las especificaciones funcionales muestran que los procesos de instalación de línea fija deben ser atendidos en un periodo no mayor a dos días laborables desde que la orden ingresa y así brindar al cliente un servicio de excelente calidad.	
CAUSA:	Las órdenes no son atendidas en el plazo establecido por las especificaciones funcionales que establece la Corporación Nacional de Telecomunicaciones por varias razones una de las cuales el factor climático que limita la eficiencia del Área Técnica.	
EFFECTO:	Insatisfacción de los usuarios por el incumplimiento en el tiempo oportuno de la instalación de línea telefónica fija.	
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 02/06/2014
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor		Fecha: 01/01/2015

	PÁGINA	REFERENCIA
	O.I.2	1/1
	PERÍODO	MARCA
	2012	Σ
FASE 3 EJECUCIÓN PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL AREA TÉCNICA		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
PROCESO: Solicitar el número de órdenes de instalación de internet anual		
PROCEDIMIENTO: Analizar los reportes de las órdenes de instalación, para determinar el buen desenvolvimiento de los técnicos.		
APLICACIÓN: Para analizar las órdenes de instalación de internet se analizara el ingreso de las órdenes de internet ingresadas y atendidas mensuales durante el período 2012.		
INDICADOR EFICIENCIA: Órdenes de Instalación de Internet atendidas 2012:		
O. I. Internet Número de Órdenes Atendidas Número de Órdenes Ingresadas * 100		
Órdenes de Instalación de Internet atendidas 2012 =		
3999 4586 * 100		
Órdenes de Instalación de Internet atendidas 2012=87.2%		
Brecha= 12.8%		
INTERPRETACIÓN:		
Del 100% obtuvimos una brecha del 12.8% que es inadecuada las instalaciones del internet debido a que no se localiza a los usuarios, o la dirección, y por el factor climático lo que nos permite obtener una veracidad del 87.20 que las órdenes son atendidas.		
Norma Auditoría Gubernamental Aplicada:		
Título: El muestreo en la Auditoría Gubernamental		
Por Células:		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 31/01/15
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha: 05/02/15

			PÁGINA	REFERENCIA	
			PP 10	1/3	
			PERÍODO	MARCA	
			2012	Ø	
FASE 3 EJECUCIÓN PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL ÁREA TÉCNICA					
Entidad:			Corporación Nacional de Telecomunicaciones		
Tipo de Examen:			Auditoría de Gestión		
Componente:			Área Técnica		
CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES "CNT" ÓRDENES DE INSTALACIÓN DE INTERNET					
MES	SEMANAS	DIAS	INGRESAN	ATENDIDAS	NO ATENDIDAS
ENERO	Semana 1	2 al 7	90	75	15
	semana 2	9 al 14	92	90	2
	semana3	16 al 21	90	77	13
	semana 4	23 al 28	90	79	11
	Semana5	30 al 31	36	32	4
	TOTALES DE MES		398	353	121
FEBRERO	semana 5	01 al 04	72	72	0
	semana 6	06 al 11	91	77	14
	semana 7	13 al 18	75	69	6
	semana 8	22 al 25	88	80	8
	semana 9	27 al 29	51	50	1
	TOTALES DE MES		377	348	29
MARZO	semana 9	1 al 3	30	25	5
	semana 10	5 al 10	89	82	7
	semana 11	12 al 17	90	87	3
	semana 12	19 al 24	87	81	6
	semana 13	26 al 31	78	75	3
	TOTALES DE MES		374	350	37
ABRIL	semana 14	02 al 05	68	60	8
	semana 15	09 al 14	90	81	9
	semana 16	16 al 21	88	79	9
	semana 17	23 al 28	89	75	14
	semana 18	30	18	16	2
	TOTALES DE MES		353	311	42
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera			Fecha: 31/01/15		
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor			Fecha: 05/02/15		



PÁGINA	REFERENCIA
PP10	2/3
PERÍODO	MARCA
2012	Ø

FASE 3 EJECUCIÓN

PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL ÁREA TÉCNICA

Entidad:

Corporación Nacional de Telecomunicaciones

Tipo de Examen:

Auditoría de Gestión

Componente:

Área Técnica

CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES "CNT"

ÓRDENES DE INSTALACIÓN DE INTERNET

MAYO	semana 18	02 al 05	72	60	12
	semana 19	07 al 12	90	80	10
	semana 20	14 al 19	85	73	12
	semana 21	21 al 24	89	79	10
	semana 22	28 al 31	68	61	7
	TOTALES DE MES		404	353	51
JUNIO	semana 22	01 al 02	35	30	5
	semana 23	04 al 09	90	75	15
	semana 24	11 al 16	89	81	8
	semana 25	18 al 23	88	73	15
	semana 26	25 al 30	90	75	15
	TOTALES DE MES		392	334	58
JULIO	semana 27	02 al 07	90	75	15
	semana 28	09 al 14	90	75	15
	semana 29	16 al 21	90	75	15
	semana 30	23 al 28	90	75	15
	semana 30	30 al 31	36	30	6
	TOTALES DE MES		396	330	66
AGOSTO	semana 31	01 al 04	72	60	12
	semana 32	06 al 09 y 11	54	45	9
	semana 33	13 al 18	90	80	10
	semana 34	20 al 25	90	81	9
	semana 35	27 al 31	71	66	5
	TOTALES DE MES		377	332	45

Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera

Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor

Fecha: 31/01/15

Fecha: 05/02/15

	PÁGINA		REFERENCIA		
	PP10		3/3		
	PERÍODO		MARCA		
	2012		Ø		
FASE 3 EJECUCIÓN PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL ÁREA TÉCNICA					
Entidad:		Corporación Nacional de Telecomunicaciones			
Tipo de Examen:		Auditoría de Gestión			
Componente:		Área Técnica			
CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES "CNT"					
ÓRDENES DE INSTALACIÓN DE INTERNET					
SEPTIEMBRE	semana 35	1	18	15	3
	semana 36	03 al 08	90	75	15
	semana 37	10 al 15	90	76	14
	semana 38	17 al 22	90	78	12
	semana 39	24 al 29	90	77	13
	TOTALES DE MES		378	321	57
OCTUBRE	semana 40	01 al 06	90	75	15
	semana 41	08 al 11 y 13	89	71	18
	semana 42	15 al 20	90	89	1
	semana 43	22 al 27	90	85	5
	semana 44	29 al 31	53	43	10
	TOTALES DE MES		412	363	49
NOVIEMBRE	semana 45	1	18	16	2
	semana 46	05 al 10	90	75	15
	semana 47	12 al 17	88	72	16
	semana 48	19 al 24	78	75	3
	semana 49	26 al 30	90	79	11
	TOTALES DE MES		364	317	47
DICIEMBRE	semana 49	1	18	15	3
	semana 50	03 al 05	55	42	13
	semana 50	07 al 08	36	30	6
	semana 51	10 al 15	90	75	15
	semana 52	17 al 22	90	75	15
	semana 53	26 al 29	72	50	22
	semana 54	30 al 31	0	0	0
	TOTALES DE MES		361	287	74
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera			Fecha: 31/01/15		
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor			Fecha: 05/02/15		

		PÁGINA	REFERENCIA
		HH.2	1/1
		PERÍODO	MARCA
		2012	∕
HOJA HALLAZGOS N°2			
Entidad:		Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:		Auditoría de Gestión	
Componente:		Área Técnica	
INSTALACIÓN DE INTERNET			
CONDICIÓN:		El número de las órdenes de instalación de internet no son instaladas en el tiempo oportuno.	
CRITERIO:		Las instalaciones de internet fijo deben ser de 3 a 5 días laborables de acuerdo a las especificaciones funcionales que se muestran, desde que la orden ingresa al sistema.	
CAUSA:		Las Órdenes de Instalación de Internet son atendidas en el tiempo inadecuado por los diferentes factores como que la orden no refleja en el sistema de Área, Técnica, porque no se localiza al usuario o la dirección, o por el factor climático en tiempo de invierno.	
EFECTO:		Pérdida de clientes clave por incumplimiento en las instalaciones de Internet a tiempo que permite aumentar la competencia en este servicio.	
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 02/06/2014	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha: 01/01/2015	

	PÁGINA	REFERENCIA
	O.I.	1/1
	PERÍODO	MARCA
	2012	Σ
FASE 3 EJECUCIÓN		
PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA		
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL ÁREA TÉCNICA		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
PROCESO: Solicitar el número de órdenes de instalación de TH anual		
PROCEDIMIENTO: Analizar los reportes de las órdenes de instalación de TH, para determinar el buen desenvolvimiento de los técnicos.		
APLICACIÓN: Para analizar las órdenes de instalación de TH, se observara el ingreso de las órdenes ingresadas y atendidas mensuales durante el período 2012.		
INDICADOR EFICIENCIA: Órdenes de Instalación de TH atendidas 2012=		
$\text{O.I, TV TH.} \frac{\text{Número de Órdenes Atendidas TH}}{\text{Número de Órdenes Ingresadas}} * 100$		
Órdenes de Instalación de TH atendidas 2012=		
$\frac{3917}{4419} * 100$		
Órdenes de Instalación de TH atendidas 2012=88.6%		
Brecha= 11.4%		
INTERPRETACIÓN:		
Las órdenes de instalación de TH TV atendidas fueron del 88.6% anual permitió obtener una brecha del 11.4% debido a que los técnicos no tienen los códigos de las antenas, codificador que deben retirar.		
Norma Auditoría Gubernamental Aplicada:		
Título: El muestreo en la Auditoría Gubernamental		
Por Células:		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 31/01/15
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor		Fecha: 05/02/15

				PÁGINA	REFERENCIA
				PP 11	1/3
				PERÍODO	MARCA
				2012	0
FASE 3 EJECUCIÓN					
PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA					
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL ÁREA TÉCNICA					
Entidad:				Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:				Auditoría de Gestión	
Componente:				Área Técnica	
CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES "CNT"					
ÓRDENES DE INSTALACIÓN TH					
MES	SEMANAS	DIAS	INGRESAN	ATENDIDAS	NO ATENDIDAS
ENERO	Semana 1	2 al 7	85	65	20
	semana 2	9 al 14	85	65	20
	semana3	16 al 21	85	77	8
	semana 4	23 al 28	85	79	6
	Semana5	30 al 31	36	32	4
	TOTALES DE MES		376	318	121
FEBRERO	semana 5	01 al 04	72	72	0
	semana 6	06 al 11	85	77	8
	semana 7	13 al 18	85	69	16
	semana 8	22 al 25	85	80	5
	semana 9	27 al 29	51	50	1
	TOTALES DE MES		378	348	30
MARZO	semana 9	1 al 3	30	25	5
	semana 10	5 al 10	85	82	3
	semana 11	12 al 17	85	70	15
	semana 12	19 al 24	85	81	4
	semana 13	26 al 31	78	75	3
	TOTALES DE MES		363	333	43
ABRIL	semana 14	02 al 05	68	60	8
	semana 15	09 al 14	85	81	4
	semana 16	16 al 21	85	79	6
	semana 17	23 al 28	85	75	10
	semana 18	30	18	16	2
	TOTALES DE MES		341	311	30
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera			Fecha: 31/01/15		

			PÁGINA		REFERENCIA
			PP 11		2/3
			PERÍODO		MARCA
			2012		Ø
FASE 3 EJECUCIÓN					
PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA					
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL ÁREA TÉCNICA					
Entidad:			Corporación Nacional de Telecomunicaciones		
Tipo de Examen:			Auditoría de Gestión		
Componente:			Área Técnica		
CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES "CNT"					
ÓRDENES DE INSTALACIÓN DETH					
MAYO	semana 18	02 al 05	72	60	12
	semana 19	07 al 12	85	80	5
	semana 20	14 al 19	85	73	12
	semana 21	21 al 24	85	79	6
	semana 22	28 al 31	68	61	7
	TOTALES DE MES		395	353	42
JUNIO	semana 22	01 al 02	35	30	5
	semana 23	04 al 09	85	75	10
	semana 24	11 al 16	85	81	4
	semana 25	18 al 23	85	73	12
	semana 26	25 al 30	85	75	10
	TOTALES DE MES		375	334	41
JULIO	semana 27	02 al 07	85	75	10
	semana 28	09 al 14	85	75	10
	semana 29	16 al 21	85	75	10
	semana 30	23 al 28	85	75	10
	semana 30	30 al 31	36	30	6
	TOTALES DE MES		376	330	46
AGOSTO	semana 31	01 al 04	72	60	12
	semana 32	06 al 09 y 11	54	45	9
	semana 33	13 al 18	85	80	5
	semana 34	20 al 25	85	81	4
	semana 35	27 al 31	71	66	5
	TOTALES DE MES		367	332	35
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera			Fecha: 31/01/15		
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.			Fecha: 05/02/15		

			PÁGINA		REFERENCIA	
			PP 11		3/3	
			PERÍODO		MARCA	
			2012		0	
FASE 3 EJECUCIÓN PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL ÁREA TÉCNICA						
Entidad:			Corporación Nacional de Telecomunicaciones			
Tipo de Examen:			Auditoría de Gestión			
Componente:			Área Técnica			
CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES "CNT"						
ÓRDENES DE INSTALACIÓN DE TH						
SEPTIEMBRE	semana 35	1	18	12	6	
	semana 36	03 al 08	85	75	10	
	semana 37	10 al 15	85	76	9	
	semana 38	17 al 22	85	78	7	
	semana 39	24 al 29	85	77	8	
	TOTALES DE MES		358	318	40	
OCTUBRE	semana 40	01 al 06	85	75	10	
	semana 41	08 al 11 y 13	85	71	14	
	semana 42	15 al 20	85	65	20	
	semana 43	22 al 27	85	65	20	
	semana 44	29 al 31	51	50	1	
	TOTALES DE MES		391	326	65	
NOVIEMBRE	semana 45	1	17	16	1	
	semana 46	05 al 10	85	75	10	
	semana 47	12 al 17	85	72	13	
	semana 48	19 al 24	85	75	10	
	semana 49	26 al 30	85	79	6	
	TOTALES DE MES		357	317	40	
DICIEMBRE	semana 49	1	18	15	3	
	semana 50	03 al 05	51	42	9	
	semana 50	07 al 08	35	30	5	
	semana 51	10 al 15	85	75	10	
	semana 52	17 al 22	85	75	10	
	semana 53	26 al 29	68	60	8	
	semana 54	30 al 31	0	0	0	
	TOTALES DE MES		342	297	45	
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera			Fecha: 31/01/15			
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor			Fecha: 05/02/15			

		PÁGINA	REFERENCIA
		HH.3	1/1
		PERÍODO	MARCA
		2012	/
HOJA HALLAZGOS N°3			
CONOCIMIENTO DE LA CORPORACIÓN			
Entidad:		Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:		Auditoría de Gestión	
Componente:		Área Técnica	
INSTALACIÓN DE TH			
CONDICIÓN		Las órdenes de TH TV son instaladas en el tiempo inadecuado.	
CRITERIO:		Las instalaciones de TH TV deben ser instaladas de 3 a 5 días laborables de acuerdo a las especificaciones funcionales que se muestran, desde que la orden ingresa al sistema del Área Técnica.	
CAUSA:		Las órdenes de TH TV son atendidas en el momento que los técnicos tienen el código de antena y codificador que deben retirar en bodega hay se efectúa su respectiva instalación ya que este servicio tiene muy poca acogida en el medio.	
EFECTO:		Aumento en la competencia por el incumplimiento en la instalación de TH	
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 12/02/2015	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha: 18/02/2015	

		PÁGINA		REFERENCIA	
		PGE		1/1	
		PERÍODO		MARCA	
		2012		Σ	
FASE 3 EJECUCIÓN PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL ÁREA TÉCNICA					
Entidad:		Corporación Nacional de Telecomunicaciones			
Tipo de Examen:		Auditoría de Gestión			
Componente:		Área Técnica			
Objetivos: Evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas del Área Técnica de la CNT.					
Norma de Auditoría Gubernamental Aplicada					
CODIGO: EAG – 01					
Grupo: Relativas a la Ejecución de la Auditoría Gubernamental					
Título: Programas de Auditoría Gubernamental					
N°	Actividades a Realizarse	REF/PT	Realizado por	Fecha	Obs
1	Solicitar el número de órdenes de mantenimiento de línea fija	O.M. 1 1/1	E.C.A.O	2/02/15	
	Procedimiento de Auditoría: Analizar los reportes de las órdenes de mantenimiento de línea fija, determinar : Las órdenes de mantenimiento efectivas Las órdenes de instalaciones negativas	PP 12 1/3	E.C.A.O	2/02/15	
2	Solicitar el número de órdenes de mantenimiento de Internet	O.M. 2 1/1	E.C.A.O	2/02/15	
	Procedimiento de Auditoría: Analizar los reportes de las órdenes de mantenimiento, determinar : Las órdenes de mantenimiento efectivas Las órdenes de mantenimiento negativas	PP 13 1/3	E.C.A.O	2/02/15	
3	Solicitar el número de órdenes de mantenimiento de TH	O.M. 3 1/1	E.C.A.O	2/02/15	
	Procedimiento de Auditoría: Analizar los reportes de las órdenes de mantenimiento, y determinar : Las órdenes de mantenimiento efectivas Las órdenes de mantenimiento negativas.	PP 14 1/3	E.C.A.O	2/02/15	
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera			Fecha:02/02/15		
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor			Fecha:10/02/15		

	PÁGINA	REFERENCIA
	O.M	1/1
	PERÍODO	MARCA
	2012	Σ
FASE 3 EJECUCIÓN PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL ÁREA TÉCNICA MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE LA CNT		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
PROCESO: Solicitar el número de órdenes de mantenimiento de Línea Fija.		
PROCEDIMIENTO: Analizar los reportes de las órdenes mantenimiento de Línea Fija, para determinar el buen desenvolvimiento de los técnicos.		
APLICACIÓN: Para analizar las órdenes de mantenimiento de Línea Fija, se observara el ingreso de las órdenes ingresadas y atendidas mensuales durante el período 2012.		
INDICADOR EFICIENCIA: Órdenes de mantenimiento de Línea Fija atendidas 2012=		
M.L. Fijas $\frac{\text{Número de Órdenes Atendidas}}{\text{Número de Órdenes Ingresadas}} * 100$		
Órdenes de mantenimiento de Línea Fija 2012= $\frac{19849}{22516} * 100$		
Órdenes de mantenimiento de Línea Fija atendidas 2012=88.16%		
Brecha= 11.84%		
INTERPRETACIÓN:		
Las órdenes de mantenimiento de línea fija son atendidas un 88.16% que permitió obtener una brecha del 11.84% debido a los daños en ocasiones son en los teléfonos fijos, o en los cables que necesitan mantenimiento o cambio, cables dañados en las carreteras.		
Norma Auditoría Gubernamental Aplicada:		
Título: El muestreo en la Auditoría Gubernamental		
Por Células:		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera	Fecha:02/02/2015	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor	Fecha:10/02/2015	

				PÁGINA		REFERENCIA	
				PP 12		1/3	
				PERÍODO		MARCA	
				2012		Ø	
FASE 3 EJECUCIÓN PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL ÁREA TÉCNICA MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE LA CNT							
Entidad:				Corporación Nacional de Telecomunicaciones			
Tipo de Examen:				Auditoría de Gestión			
Componente:				Área Técnica			
CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES "CNT" ÓRDENES DE MANTENIMIENTO DE LINEAS TELEFÓNICAS FIJAS							
MES	SEMANAS	DÍAS	INGRESA N	ATENDIDAS	NO ATENDIDAS		
ENERO	Semana 1	2 al 7	722	612	110		
	semana 2	9 al 14	580	500	80		
	semana3	16 al 21	620	570	50		
	semana 4	23 al 28	590	470	120		
	Semana5	30 al 31	180	125	55		
	TOTALES DE MES		2692	2277	121		
FEBRER O	semana 5	01 al 04	440	380	60		
	semana 6	06 al 11	680	610	70		
	semana 7	13 al 18	550	505	45		
	semana 8	22 al 25	432	358	74		
	semana 9	27 al 29	255	205	50		
	TOTALES DE MES		2357	2058	299		
MARZO	semana 9	1 al 3	90	72	18		
	semana 10	5 al 10	750	600	150		
	semana 11	12 al 17	613	482	131		
	semana 12	19 al 24	680	580	100		
	semana 13	26 al 31	650	550	100		
	TOTALES DE MES		2783	2284	499		
ABRIL	semana 14	02 al 05	722	617	105		
	semana 15	09 al 14	580	500	80		
	semana 16	16 al 21	620	570	50		
	semana 17	23 al 28	590	470	120		
	semana 18	30	180	125	55		
	TOTALES DE MES		2692	2282	410		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera				Fecha:02/02/2015			
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor				Fecha: 10/02/2015			

			PÁGINA		REFERENCIA
			PP 12		2/3
			PERÍODO		MARCA
			2012		Ø
FASE 3 EJECUCIÓN					
PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA					
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL ÁREA TÉCNICA					
MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE LA CNT					
Entidad:			Corporación Nacional de Telecomunicaciones		
Tipo de Examen:			Auditoría de Gestión		
Componente:			Área Técnica		
MAYO	semana 18	02 al 05	452	390	62
	semana 19	07 al 12	391	385	6
	semana 20	14 al 19	350	312	38
	semana 21	21 al 24	379	358	21
	semana 22	28 al 31	265	212	53
	TOTALES DE MES		1837	1657	180
JUNIO	semana 22	01 al 02	690	656	34
	semana 23	04 al 09	580	540	40
	semana 24	11 al 16	520	488	32
	semana 25	18 al 23	579	532	47
	semana 26	25 al 30	199	180	19
	TOTALES DE MES		2568	2396	172
JULIO	semana 27	02 al 07	139	112	27
	semana 28	09 al 14	400	350	50
	semana 29	16 al 21	536	494	42
	semana 30	23 al 28	542	512	30
	semana 30	30 al 31	689	589	100
	TOTALES DE MES		2306	2057	249
AGOSTO	semana 31	01 al 04	272	231	41
	semana 32	06 al 09 y 11	269	247	22
	semana 33	13 al 18	272	256	16
	semana 34	20 al 25	261	241	20
	semana 35	27 al 31	257	236	21
	TOTALES DE MES		1331	1211	120
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera			Fecha:02/02/2015		
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor			Fecha:10/02/2015		

			PÁGINA		REFERENCIA
			PP 12		3/3
			PERÍODO		MARCA
			2012		Ø
FASE 3 EJECUCIÓN PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL ÁREA TÉCNICA MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE LA CNT					
Entidad:			Corporación Nacional de Telecomunicaciones		
Tipo de Examen:			Auditoría de Gestión		
Componente:			Área Técnica		
SEPTIEMBRE	semana 35	1	28	24	4
	semana 36	03 al 08	220	212	8
	semana 37	10 al 15	232	215	17
	semana 38	17 al 22	220	214	6
	semana 39	24 al 29	280	260	20
	TOTALES DE MES		980	925	55
OCTUBRE	semana 40	01 al 06	150	116	34
	semana 41	08 al 11 y 13	272	247	25
	semana 42	15 al 20	269	256	13
	semana 43	22 al 27	261	241	20
	semana 44	29 al 31	220	214	6
	TOTALES DE MES		1172	1074	98
NOVIEMBRE	semana 45	1	80	60	20
	semana 46	05 al 10	148	117	31
	semana 47	12 al 17	190	188	2
	semana 48	19 al 24	212	190	22
	semana 49	26 al 30	300	280	20
	TOTALES DE MES		930	835	95
DICIEMBRE	semana 49	1	28	26	2
	semana 50	03 al 05	90	78	12
	semana 50	07 al 08	220	212	8
	semana 51	10 al 15	190	175	15
	semana 52	17 al 22	210	197	13
	semana 53	26 al 29	80	60	20
	semana 54	30 al 31	50	45	5
	TOTALES DE MES		868	793	75
Total del Año 2012			22516	19849	2667
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera			Fecha:02/02/2015		
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.			Fecha10/02/2015		

	PÁGINA	REFERENCIA
	O.M. 2	1/1
	PERÍODO	MARCA
	2012	Ø
FASE 3 EJECUCIÓN PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL ÁREA TÉCNICA MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE LA CNT		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
PROCESO: Solicitar el número de órdenes de mantenimiento de Internet. PROCEDIMIENTO: Analizar los reportes de las órdenes mantenimiento de Internet, para determinar el buen desenvolvimiento de los técnicos.		
APLICACIÓN: Para analizar las órdenes de mantenimiento de Internet, se observara el ingreso de las órdenes ingresadas y atendidas mensuales durante el período 2012.		
INDICADOR EFICIENCIA: Órdenes de mantenimiento de Internet atendidas 2012= OM. Internet $\frac{\text{Número de Órdenes Atendidas TH}}{\text{Número de Órdenes Ingresadas}} * 100$ Órdenes de mantenimiento de Internet $2012=\frac{3999}{4586} * 100$ Órdenes de mantenimiento de Internet atendidas 2012=87% Brecha= 13%		
INTERPRETACIÓN: Las órdenes de mantenimiento de internet en el año 2012 tuvo una acogida del 87% lo que se constató en el reporte obteniendo una brecha del 13% debido a la cobertura de la señal, velocidad, escasez de puertos, o mal uso del equipo que da la cobertura por parte del usuario.		
Norma Auditoria Gubernamental Aplicada:		
Título: El muestreo en la Auditoría Gubernamental Por Células		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera	Fecha:02/02/2015	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor	Fecha:10/02/2015	

			PÁGINA		REFERENCIA
			PP 13		1/3
			PERÍODO		MARCA
			2012		Ø
FASE 3 EJECUCIÓN					
PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA					
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL ÁREA TÉCNICA					
MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE LA CNT					
Entidad:			Corporación Nacional de Telecomunicaciones		
Tipo de Examen:			Auditoría de Gestión		
Componente:			Área Técnica		
CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES "CNT"					
ÓRDENES DE MANTENIMIENTO DE INTERNET					
MES	SEMANAS	DÍAS	INGRESAN	ATENDIDAS	NO ATENDIDAS
ENERO	Semana 1	2 al 7	90	75	15
	semana 2	9 al 14	92	90	2
	semana3	16 al 21	90	77	13
	semana 4	23 al 28	90	79	11
	Semana5	30 al 31	36	32	4
	TOTALES DE MES		398	353	121
FEBRERO	semana 5	01 al 04	72	72	0
	semana 6	06 al 11	91	77	14
	semana 7	13 al 18	75	69	6
	semana 8	22 al 25	88	80	8
	semana 9	27 al 29	51	50	1
	TOTALES DE MES		377	348	29
MARZO	semana 9	1 al 3	30	25	5
	semana 10	5 al 10	89	82	7
	semana 11	12 al 17	90	87	3
	semana 12	19 al 24	87	81	6
	semana 13	26 al 31	78	75	3
	TOTALES DE MES		374	350	37
ABRIL	semana 14	02 al 05	68	60	8
	semana 15	09 al 14	90	81	9
	semana 16	16 al 21	88	79	9
	semana 17	23 al 28	89	75	14
	semana 18	30	18	16	2
	TOTALES DE MES		353	311	42
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera				Fecha:02/02/2015	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.				Fecha:10/02/2015	

			PÁGINA		REFERENCIA
			PP 13		2/3
			PERÍODO		MARCA
			2012		Ø
FASE 3 EJECUCIÓN					
PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA					
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL ÁREA TÉCNICA					
MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE LA CNT					
Entidad:			Corporación Nacional de Telecomunicaciones		
Tipo de Examen:			Auditoría de Gestión		
Componente:			Área Técnica		
MAYO	semana 18	02 al 05	72	60	12
	semana 19	07 al 12	90	80	10
	semana 20	14 al 19	85	73	12
	semana 21	21 al 24	89	79	10
	semana 22	28 al 31	68	61	7
	TOTALES DE MES		404	353	51
JUNIO	semana 22	01 al 02	35	30	5
	semana 23	04 al 09	90	75	15
	semana 24	11 al 16	89	81	8
	semana 25	18 al 23	88	73	15
	semana 26	25 al 30	90	75	15
	TOTALES DE MES		392	334	58
JULIO	semana 27	02 al 07	90	75	15
	semana 28	09 al 14	90	75	15
	semana 29	16 al 21	90	75	15
	semana 30	23 al 28	90	75	15
	semana 30	30 al 31	36	30	6
	TOTALES DE MES		396	330	66
AGOS TO	semana 31	01 al 04	72	60	12
	semana 32	06 al 09 y 11	54	45	9
	semana 33	13 al 18	90	80	10
	semana 34	20 al 25	90	81	9
	semana 35	27 al 31	71	66	5
	TOTALES DE MES		377	332	45
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera			Fecha:02/02/2015		
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.			Fecha:10/02/2015		

			PÁGINA		REFERENCIA
			PP 13		3/3
			PERÍODO		MARCA
			2012		Ø
FASE 3 EJECUCIÓN					
PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA					
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL ÁREA TÉCNICA					
MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE LA CNT					
Entidad:			Corporación Nacional de Telecomunicaciones		
Tipo de Examen:			Auditoría de Gestión		
Componente:			Área Técnica		
SEPTIEMBRE	semana 35	1	18	15	3
	semana 36	03 al 08	90	75	15
	semana 37	10 al 15	90	76	14
	semana 38	17 al 22	90	78	12
	semana 39	24 al 29	90	77	13
	TOTALES DE MES		378	321	57
OCTUBRE	semana 40	01 al 06	90	75	15
	semana 41	08 al 11 y 13	89	71	18
	semana 42	15 al 20	90	89	1
	semana 43	22 al 27	90	85	5
	semana 44	29 al 31	53	43	10
	TOTALES DE MES		412	363	49
NOVIEMBRE	semana 45	1	18	16	2
	semana 46	05 al 10	90	75	15
	semana 47	12 al 17	88	72	16
	semana 48	19 al 24	78	75	3
	semana 49	26 al 30	90	79	11
	TOTALES DE MES		364	317	47
DICIEMBRE	semana 49	1	18	15	3
	semana 50	03 al 05	55	42	13
	semana 50	07 al 08	36	30	6
	semana 51	10 al 15	90	75	15
	semana 52	17 al 22	90	75	15
	semana 53	26 al 29	72	50	22
	semana 54	30 al 31	0	0	0
	TOTALES DE MES		361	287	74
Total del Año 2012			4586	3999	587
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera				Fecha:02/02/2015	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar				Fecha:10/02/2015	

	PÁGINA	REFERENCIA
	O.M. 3	1/1
	PERÍODO	MARCA
	2012	Σ
FASE 3 EJECUCIÓN PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL ÁREA TÉCNICA MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE LA CNT		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
PROCESO: Solicitar el número de órdenes de mantenimiento de.		
PROCEDIMIENTO: Analizar los reportes de las órdenes mantenimiento de TH, para determinar el buen desenvolvimiento de los técnicos.		
APLICACIÓN: Para analizar las órdenes de mantenimiento de TH, se observara el ingreso de las órdenes ingresadas y atendidas mensuales durante el período 2012.		
INDICADOR EFICIENCIA: Órdenes de mantenimiento de TH atendidas		
$2012= O.M.TV TH \frac{\text{Número de Órdenes Atendidas TH}}{\text{Número de Órdenes Ingresadas}} * 100$		
Órdenes	de	mantenimiento de TH 2012=
	$\frac{409}{471}$	$* 100$
Órdenes de mantenimiento de TH atendidas 2012=86.84%		
Brecha= 13.16%		
INTERPRETACIÓN:		
El mantenimiento de TH TV se obtuvo una brecha del 13.16% debido a que los equipos están lejos de donde se encuentra la televisión, o por el tiempo invernal y escasez de cobertura.		
Norma Auditoría Gubernamental Aplicada:		
Título: El muestreo en la Auditoría Gubernamental		
Por Células:		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha:02/02/2015
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha: 10/02/2015

			PÁGINA		REFERENCIA
			PP 14		1/3
			PERÍODO		MARCA
			2012		Ø
FASE 3 EJECUCIÓN PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL ÁREA TÉCNICA MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE LA CNT					
Entidad:			Corporación Nacional de Telecomunicaciones		
Tipo de Examen:			Auditoría de Gestión		
Componente:			Área Técnica		
CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES "CNT"					
ÓRDENES DE MANTENIMIENTO DE TH					
MES	SEMANAS	DÍAS	INGRESAN	ATENDIDAS	NO ATENDIDAS
ENERO	Semana 1	2 al 7	10	6	4
	semana 2	9 al 14	10	10	0
	semana3	16 al 21	10	9	1
	semana 4	23 al 28	10	9	1
	Semana5	30 al 31	10	7	3
	TOTALES DE MES		50	41	121
FEBRERO	semana 5	01 al 04	5	4	1
	semana 6	06 al 11	5	4	1
	semana 7	13 al 18	5	4	1
	semana 8	22 al 25	5	4	1
	semana 9	27 al 29	5	5	0
	TOTALES DE MES		25	21	4
MARZO	semana 9	1 al 3	10	10	0
	semana 10	5 al 10	10	9	1
	semana 11	12 al 17	10	9	1
	semana 12	19 al 24	10	9	1
	semana 13	26 al 31	10	9	1
	TOTALES DE MES		50	46	22
ABRIL	semana 14	02 al 05	5	5	0
	semana 15	09 al 14	5	5	0
	semana 16	16 al 21	5	4	1
	semana 17	23 al 28	5	3	2
	semana 18	30	5	5	0
	TOTALES DE MES		25	22	3
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera				Fecha: 302/02/2015	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.				Fecha:10/02/2015	

			PÁGINA		REFERENCIA	
			PP 14		2/3	
			PERÍODO		MARCA	
			2012		Ø	
FASE 3 EJECUCIÓN PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL ÁREA TÉCNICA MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE LA CNT						
Entidad:			Corporación Nacional de Telecomunicaciones			
Tipo de Examen:			Auditoría de Gestión			
Componente:			Área Técnica			
MAYO	semana 18	02 al 05	10	9	1	
	semana 19	07 al 12	10	9	1	
	semana 20	14 al 19	8	7	1	
	semana 21	21 al 24	8	7	1	
	semana 22	28 al 31	9	8	1	
	TOTALES DE MES		45	40	5	
JUNIO	semana 22	01 al 02	10	9	1	
	semana 23	04 al 09	10	9	1	
	semana 24	11 al 16	10	8	2	
	semana 25	18 al 23	10	8	2	
	semana 26	25 al 30	10	9	1	
	TOTALES DE MES		50	43	7	
JULIO	semana 27	02 al 07	5	4	1	
	semana 28	09 al 14	5	4	1	
	semana 29	16 al 21	5	4	1	
	semana 30	23 al 28	5	5	0	
	semana 30	30 al 31	5	5	0	
	TOTALES DE MES		25	22	3	
AGOSTO	semana 31	01 al 04	10	9	1	
	semana 32	06 al 09 y 11	10	8	2	
	semana 33	13 al 18	10	10	0	
	semana 34	20 al 25	10	10	0	
	semana 35	27 al 31	10	10	0	
	TOTALES DE MES		50	47	3	
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera				Fecha:02/02/2015		
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.				Fecha:10/02/2015		



PÁGINA

PP 14

PERÍODO

2012

REFERENCIA

3/3

MARCA

0

FASE 3 EJECUCIÓN
PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA
CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL ÁREA TÉCNICA
MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE LA CNT

Entidad:

Corporación Nacional de Telecomunicaciones

Tipo de Examen:

Auditoría de Gestión

Componente:

Área Técnica

SEPTIEMBRE	semana 35	1	2	2	0
	semana 36	03 al 08	5	4	1
	semana 37	10 al 15	5	4	1
	semana 38	17 al 22	5	4	1
	semana 39	24 al 29	5	4	1
	TOTALES DE MES		22	18	4
OCTUBRE	semana 40	01 al 06	10	8	2
	semana 41	08 al 11 y 13	10	9	1
	semana 42	15 al 20	10	7	3
	semana 43	22 al 27	10	10	0
	semana 44	29 al 31	10	9	1
	TOTALES DE MES		50	43	7
NOVIEMBRE	semana 45	1	1	1	0
	semana 46	05 al 10	10	9	1
	semana 47	12 al 17	10	7	3
	semana 48	19 al 24	10	7	3
	semana 49	26 al 30	5	4	1
	TOTALES DE MES		36	28	8
DICIEMBRE	semana 49	1	2	0	2
	semana 50	03 al 05	10	8	2
	semana 50	07 al 08	10	9	1
	semana 51	10 al 15	10	10	0
	semana 52	17 al 22	10	10	0
	semana 53	26 al 29	1	1	0
	semana 54	30 al 31	0	0	0
	TOTALES DE MES		43	38	5

Total del Año 2012 471 409 62

Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera

Fecha:02/02/2015

Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.

Fecha:10/02/2015

		PÁGINA	REFERENCIA
		HH.4	1/1
		PERÍODO	MARCA
		2012	∠
HOJA HALLAZGOS #4			
Entidad:		Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:		Auditoría de Gestión	
Componente:		Área Técnica	
MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE CNT			
CONDICIÓN:	El número de las órdenes de mantenimiento de línea fija, Internet y TH TV son atendidas en el tiempo inadecuado		
CRITERIO:	Las especificaciones funcionales muestran que los procesos de mantenimiento de línea fija, Internet y TH TV deben ser atendidos en un período no mayor a dos días laborables desde que la orden ingresa y así brindar al cliente unos servicios de excelente calidad.		
CAUSA:	Las órdenes no son atendidas en el plazo establecido por las especificaciones funcionales que establece la Corporación Nacional de Telecomunicaciones por varias razones una de las cuales el factor climático y direcciones inexactas, usuario no se encuentra en el domicilio que limita la eficiencia del Área Técnica.		
EFFECTO:	Insatisfacción de los usuarios por el incumplimiento en el tiempo oportuno del mantenimiento de línea telefónica fija, internet o TH TV.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 02/06/2014	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha: 01/01/2015	

		PÁGINA		REFERENCIA	
		PGR.E.A 3.		1/1	
		PERÍODO		MARCA	
		2012		Σ	
FASE 3 EJECUCIÓN PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN					
Entidad:		Corporación Nacional de Telecomunicaciones			
Tipo de Examen:		Auditoría de Gestión			
Componente:		Área Técnica			
Objetivo:					
Verificar la eficiencia y eficacia de los servicios que brinda el Área Técnica					
Norma de Auditoría Gubernamental Aplicada					
Código: eag – 01					
Grupo: Relativas a la Ejecución de la Auditoría Gubernamental					
Título: Programas de Auditoría Gubernamental					
N°	Actividades a Realizarse	REF /PT	Realizado por	Fecha	Obs
1	Realizar las preguntas para la encuesta Procedimiento de Auditoría: Examinar las posibles preguntas para la encuesta De los servicios de los técnicos de los servicios de la CNT (Línea Fija, Internet, TH TV.)	PP. 15 1./1	E.C.A.O	31/10/2014	
2	Procedimiento de Auditoría: Realizar la encuesta por sectores para determinar: El sector con más acogida Sector con menos acogida,	PP. 16 1/1	E.C.A.O	31/01/2015	
3	Realizar la matriz de Satisfacción Clientes Procedimiento de Auditoría : Tabulación de los resultados de la encuesta: Análisis e Interpretación de los Resultados por Sectores	PP. 17 ¼	E.C.A.O	05/02/2015	
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera			Fecha: 31/01/2015		
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor			Fecha: 05/02/15		

	PÁGINA	REFERENCIA																					
	PP.15	1/1																					
	PERÍODO	MARCA																					
	2012	Σ																					
FASE 3 EJECUCIÓN PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS																							
Entidad: Tipo de Examen: Componente:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones Auditoría de Gestión Área Técnica																						
PROCESO: Examinar las posibles preguntas para la matriz de Satisfacción PROCEDIMIENTO: Escoger las preguntas e incluirlas en el formato																							
APLICACIÓN: Para analizar las preguntas para la encuesta de los usuarios se realizó el siguiente formato y parámetros.																							
Parámetro de la Evaluación <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">No cumple con las expectativas</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 30%;"></td> </tr> <tr> <td>Cumple en parte con las expectativas</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cumple las expectativas</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Supera en parte las expectativas</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Supera en mayor grado las expectativas</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td></td> </tr> </table>			No cumple con las expectativas	1		Cumple en parte con las expectativas	2		Cumple las expectativas	3		Supera en parte las expectativas	4		Supera en mayor grado las expectativas	5							
No cumple con las expectativas	1																						
Cumple en parte con las expectativas	2																						
Cumple las expectativas	3																						
Supera en parte las expectativas	4																						
Supera en mayor grado las expectativas	5																						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">SERVICIO</th> <th style="width: 20%;">CALIFICACIÓN</th> <th style="width: 30%;">SUGERENCIA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Rapidez y Cordialidad de los Técnicos</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Calidad del servicio prestado por los Técnicos</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tiempo de instalación o mantenimiento de los servicios</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Asistencia Técnica</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Asesoramiento de los equipos instalados</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Satisfacción con los servicios de CNT (Línea Fija, Internet, TH TV)</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			SERVICIO	CALIFICACIÓN	SUGERENCIA	Rapidez y Cordialidad de los Técnicos			Calidad del servicio prestado por los Técnicos			Tiempo de instalación o mantenimiento de los servicios			Asistencia Técnica			Asesoramiento de los equipos instalados			Satisfacción con los servicios de CNT (Línea Fija, Internet, TH TV)		
SERVICIO	CALIFICACIÓN	SUGERENCIA																					
Rapidez y Cordialidad de los Técnicos																							
Calidad del servicio prestado por los Técnicos																							
Tiempo de instalación o mantenimiento de los servicios																							
Asistencia Técnica																							
Asesoramiento de los equipos instalados																							
Satisfacción con los servicios de CNT (Línea Fija, Internet, TH TV)																							
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 31/01/15																					
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha: 05/02/15																					

	PÁGINA PP.16 PERÍODO 2012	REFERENCIA 1/2 MARCA Σ
FASE 3 EJECUCIÓN PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS		
Entidad: Tipo de Examen: Componente:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones Auditoría de Gestión Área Técnica	
PROCESO: Conocer los sectores que cubre el Área Técnica de CNT.		
APLICACIÓN: En las instalaciones de la Corporación se entrevistó a los usuarios que van a realizar sus pagos, adquirir servicios, y algunos a realizar sus quejas. La entrevista realizada la empecé preguntándole el sector de su domicilio, el nombre y las respectivas preguntas que escogí. La Fórmula aplicada es la siguiente:		
Población y Muestra de los Usuarios N= Tamaño de la población (24.000) E= Error máximo admisible (5%) Z= Nivel de confianza (1.84) P= Población de éxito (50%) q= Probabilidad de fracaso (50%)		FÓRMULA $n = \frac{z^2 pq N}{(N-1)E^2 + Z^2 pq}$ $n = \frac{(1,84)^2 \times (0,50)(0,50) \times 24.000}{(24.000-1) \times (0,05)^2 + (1,84)^2 (0,50) (0,50)}$ $n = \frac{3.39 \times 0,25 \times 24.000}{23.999 \times 0,0025 + 0,84} = \frac{20.340}{60,845} = 334$
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 31/01/15
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha: 05/02/15

	PÁGINA	REFERENCIA																		
	PP.16	2/2																		
	PERÍODO	MARCA																		
	2012	Σ																		
FASE 3 EJECUCIÓN																				
PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA																				
SASTIFACIÓN DE LOS USUARIOS																				
Entidad:	Corporación	Nacional de																		
	Telecomunicaciones																			
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión																			
Componente:	Área Técnica																			
Se realizó el análisis y escrutinio de las encuestas realizadas para determinar el número de usuarios encuestados por sector.																				
<table><tr><td>Cantidad</td><td>Sector</td></tr><tr><td>78</td><td>San Camilo</td></tr><tr><td>48</td><td>El Pital</td></tr><tr><td>75</td><td>Quevedo</td></tr><tr><td>48</td><td>Pamuniqu</td></tr><tr><td>75</td><td>El Guayacán</td></tr><tr><td>20</td><td>San Carlos</td></tr><tr><td>20</td><td>Esperanza</td></tr><tr><td>334</td><td>Total</td></tr></table>			Cantidad	Sector	78	San Camilo	48	El Pital	75	Quevedo	48	Pamuniqu	75	El Guayacán	20	San Carlos	20	Esperanza	334	Total
Cantidad	Sector																			
78	San Camilo																			
48	El Pital																			
75	Quevedo																			
48	Pamuniqu																			
75	El Guayacán																			
20	San Carlos																			
20	Esperanza																			
334	Total																			
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 31/01/2015																		
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha: 05/02/2015																		



PÁGINA	REFERENCIA
PP.17	1/2
PERÍODO	MARCA
2012	Σ

FASE 3 EJECUCIÓN
PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión
Componente:	Área Técnica

Promedio de Satisfacción por sector encuestado y global.

	CLIENTE	Rapidez y Cordialidad en la atención	Calidad del servicio prestado	Tiempo de entrega del servicio	Asistencia Técnica	Rapidez de entrega de factura	Pre cio del servicio	TO TAL	PRO MED IO	%
1	SAN CAMILO	4	5	4	3	4	3	23	3,83	77%
2	EL PITAL	3	4	3	3	3	4	20	3,33	67%
3	QUEVEDO	3	4	5	3	5	5	25	4,17	83%
4	PAMUNIQ	4	4	3	3	3	3	20	3,33	67%
5	EL GUAYACAN	4	4	4	3	4	4	23	3,83	77%
6	SAN CARLOS	3	4	3	3	4	3	20	3,33	67%
7	LA ESPERANZA	4	5	3	3	5	3	23	3,83	77%
	TOTAL	25	30	25	21	28	25	154		73%

Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera

Fecha: 31/01/15

Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.

Fecha: 05/02/15

	PÁGINA	REFERENCIA
	PP.16	2/2
	PERÍODO	MARCA
	2012	Σ
FASE 3 EJECUCIÓN		
PROGRAMA ESPECIFICO DE AUDITORÍA		
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS		
Entidad:	Corporación	Nacional de
	Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
Procedimiento:		
Se efectuó la encuesta a una muestra de 334 usuarios y después se clasificaron por sectores preguntándole el lugar del domicilio en la encuesta pedía dirección, además se realizó un promedio de las encuestas, el cuadro y su respectiva tabulación la que permitió encontrar una satisfacción de los clientes por sectores: el 77% San Camilo, el 67% en el Pital, perteneciente a Quevedo el 83%, Pamuní 67% y el Guayacán 77%. También se ejecutó la encuesta a las parroquias de San Carlos donde se obtuvo el 67% y la Esperanza el 77%.		
Análisis		
La tabulación me permitió establecer el promedio general del 77% de los usuarios de la Ciudad de Quevedo, los servicios de mantenimiento e instalación de desempeña el Área Técnica es aceptable.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 31/01/15
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha: 05/02/15

	PÁGINA	REFERENCIA
	INF	1/15
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE 4		
INFORME DE AUDITORÍA		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
Quevedo 17 de Febrero del 2015		
Señor		
ANALISTA DE TALENTO HUMANO DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SUCURSAL QUEVEDO.		
Presente.-		
De mi consideración		
Adjunto a la presente el informe para discusión con la gerencia correspondiente a la AUDITORÍA DE GESTIÓN AL TALENTO HUMANO DEL ÁREA TÉCNICA Y SU RELACIÓN CON LA EFICIENCIA DE LOS SERVICIOS DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SUCURSAL QUEVEDO, PERÍODO 2012.		
Para un mejor conocimiento se ha estructurado el presente informe de la siguiente manera:		
CONTENIDO:		
Objetivos y alcance de la auditoría,		
Información de la empresa y área auditada,		
Procedimientos aplicados por el auditor,		
Hallazgos		
Conclusiones		
Recomendaciones		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera	Fecha: 15/01/2015	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor	Fecha: 01/01/2015	

	PÁGINA	REFERENCIA
	INF	2/5
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE 4		
INFORME DE AUDITORÍA		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
I. Objetivos y alcance de la Auditoria		
Motivo del examen		
La investigación se realizó al Área Técnica, comprendido en el período 2012, dirigido por el Ing. Jaramillo, Jefe Técnico.		
Enfoque		
La Auditoría de Gestión al Área Técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones sucursal Quevedo, tiene un enfoque de Gestión, operativo y de resultados, porque evalúa la gestión realizada por los técnicos, administradores mediante la ejecución de sus actividades.		
Objetivo General		
Determinar la relación de la Gestión del departamento de Talento Humano-Área Técnica en el cumplimiento de los objetivos institucionales de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones período 2012.		
Objetivos Específicos		
Comprobar el nivel de cumplimientos de las disposiciones legales, normativas y reglamentos aplicables en el Área Técnica de la CNT.		
Evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas del Área Técnica de CNT.		
Verificar la eficiencia y eficacia de los servicios que brinda el Área Técnica.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera	Fecha: 15/01/2015	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.	Fecha:08/01/2015	

	PÁGINA	REFERENCIA
	INF	3/15
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE 4 INFORME DE AUDITORÍA		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
Elaborar el correspondiente informe que incluya criterios Técnicos y Legales para contribuir al mejor desempeño del Área Técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, Cantón Quevedo.		
Alcance		
El proceso empieza desde el ingreso de la orden de servicio Internet, telefonía o TV para su respectiva apertura de puertos de acuerdo a lo requerido por los usuarios, para posteriormente seguir con el proceso. A más de ello existe el proceso de mantenimiento que inicia desde la fibra óptica, climatización, ubicación de puertos y termina en el mantenimiento de los servicios en los hogares y empresa donde adquirieron		
II. Información de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones		
Misión Empresarial		
“Unimos a todos los ecuatorianos integrando nuestro país al mundo, mediante la provisión de soluciones de telecomunicaciones innovadoras, con talento humano comprometido y calidad de servicio de clase mundial.”		
Visión Empresarial		
“Ser la empresa líder de telecomunicaciones del país, por la excelencia en su gestión, el valor agregado que ofrece a sus clientes y el servicio a la sociedad, que sea orgullo de los ecuatorianos.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera	Fecha: 15/01/2015	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.	Fecha: 08/01/2015	

	PÁGINA	REFERENCIA
	INF	4/15
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE 4		
INFORME DE AUDITORÍA		
Entidad:	Corporación	Nacional de
Tipo de Examen:	Telecomunicaciones	
Componente:	Auditoría de Gestión	
	Área Técnica	
Valores Empresariales		
Trabajamos en equipo.		
Actuamos con integridad.		
Estamos comprometidos con el servicio.		
Cumplimos con los objetivos empresariales.		
Somos socialmente responsables.		
Estrategia empresarial		
Visión Empresarial		
Ejes Estratégicos		
Estrategia innovación y transformación.		
Crecimiento		
Productividad		
Sostenibilidad		
Objetivos Estratégicos.- Misión empresarial y alineamiento estratégico		
Incrementar la cobertura y la base de clientes en todas las líneas de negocio de la empresa, con un portafolio de productos y servicios flexible, de valor agregado y ajustado a los requerimientos de los segmentos corporativos y masivos.		
Ser la empresa pública que posibilita el acceso de los ciudadanos a la banda ancha y tecnologías de información y comunicación, impulsando su uso a nivel nacional.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 15/01/2015
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor		Fecha: 01/01/2015

	PÁGINA	REFERENCIA
	INF	5/15
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE 4 INFORME DE AUDITORÍA		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
Proveer productos y servicios de telecomunicaciones convergentes, innovadores de calidad y con excelencia en la atención del cliente.		
Ser el proveedor de soluciones de telecomunicaciones para el sector público, que contribuya para el desarrollo.		
Asegurar la sostenibilidad financiera de la empresa, como resultado de la eficiencia productiva, incremento de clientes y su gestión socialmente responsable.		
Perspectiva de gestión empresarial		
Financiera		
Sociedad		
Cliente		
Proceso clientes		
Desarrollo aprendizaje		
III. Procedimientos aplicados por la Auditora		
La auditoría fue desarrollada de acuerdo con la Metodología para Auditoría de Gestión de Control Interno COSO I aplicando sus cinco etapas Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, y Seguimiento. Esta norma es necesario que la investigación sea realizada en base a una planificación que consista en: Conocimiento Preliminar de la Corporación, Planificación, Ejecución y el Informe de Auditoría de Gestión.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera	Fecha: 15/01/2015	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor	Fecha:08/01/2015	

	PÁGINA	REFERENCIA
	INF	6/15
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE 4 INFORME DE AUDITORÍA		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
La auditoría comprende el examen a las pruebas sustantivas, cumplimiento de la evidencia que respalda la información presentada en los hallazgos, incluye también la evaluación al control interno, a través de la metodología para auditoría de gestión. Conjuntamente, la verificación del cumplimiento de reglamentos, políticas y disposiciones legales que son aplicadas en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones en el período examinado.		
Limitación Debido a que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones tiene su política de confidencialidad sus directivos no me concedieron las evidencias necesarias en base a valores (remuneración, beneficios, etc.) relacionado al Área Técnica de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICIONES SUCURSAL QUEVEDO, en el período 2012.		
Opinión. En excepción de la limitación antes dicha, supongo que la información proporcionada en la Auditoría de Gestión es razonable y veraz en base a la información prestada por los técnicos y la documentación examinada en el Área Técnica no sujeta información errónea de carácter significativo.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera	Fecha: 15/01/2015	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor	Fecha: 08/01/2015	

	PÁGINA	REFERENCIA
	INF	7/15
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE 4 INFORME DE AUDITORÍA		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
Igualmente que las actividades a las cuales corresponden, se hayan aplicado de acuerdo a los reglamentos, disposiciones, políticas y además normas aplicables en el departamento de Talento Humano - Área Técnica. IV. Hallazgos Después de un minucioso examen a los procesos administrativos y técnicos el Área Técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones cumple con las : Instalación de Línea Telefónica Instalación de Internet Instalación de TV TH Mantenimiento de Línea Telefónica Mantenimiento de Internet Mantenimiento de redes Mantenimiento Corre Plataforma Mantenimiento de TH TV Instalar enlaces de internet y datos para Cadena Presidencial y Gabinete itinerante. Instalar enlaces por todos los medios de acceso que posee CNT EP a nivel Nacional. Habilitar nodos para proveer de servicio de datos e internet de modo presencial a nivel nacional.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 15/01/2015
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha: 01/01/2015

	PÁGINA	REFERENCIA
	INF	8/15
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE 4 INFORME DE AUDITORÍA		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
Globalmente con un análisis del cumplimiento al plan estratégico de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de manera específica a: políticas, objetivos, metas e pertinentes al Área Técnica del departamento de Talento Humano; se encontraron los siguientes hallazgos de Auditoría Gestión:		
Hallazgo N° 1 INSTALACIÓN DE LINEA TELEFÓNICA FIJA		
El área comercial recepta las órdenes de instalación de línea fija las ingresa al sistema, la que refleja en el sistema del área técnica las cuales son impresas y entregadas a cada grupo de técnico para su respectiva instalación , el indicador me permitió obtener la brecha anual para realizar el respectivo hallazgos de auditoría .		
INDICADOR: Órdenes de Instalación de Líneas Telefónicas Fija atendidas 2012:		
$\frac{\text{Número de Órdenes Atendidas}}{\text{Número de Órdenes Ingresadas}} * 100$		
Órdenes de Instalación de Líneas Telefónicas Fija atendidas2012 =		
$\frac{8038}{6057} * 100$		
Órdenes de Instalación de Líneas Telefónicas Fija atendidas 2012 = 75.4%		
Brecha =24.6%		
Los que me permitió analizar una brecha del 24.6% que es un porcentaje inadecuado para el Área Técnica del departamento de Talento Humano.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera	Fecha: 15/01/2015	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor	Fecha:08/01/2015	

	PÁGINA	REFERENCIA
	INF	9/15
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE 4 INFORME DE AUDITORÍA		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
El número de las órdenes ingresadas anualmente no son atendidas en el tiempo establecido de acuerdo a las especificaciones funcionales muestran que los procesos de instalación de línea fija deben ser atendidas en un período no mayor a dos días laborables desde que la orden ingresa y así brindar al cliente un servicio de excelente calidad. Las cuales no son atendidas en el plazo establecido por varias razones una de las cuales el factor climático que limita la eficiencia del Área Técnica del departamento de Talento Humano. Hallazgo N°2 INSTALACIÓN DE INTERNET El indicador que se utilizó es órdenes atendidas por los técnicos sobre las órdenes ingresadas por el área comercial durante el periodo 2012 INDICADOR: Órdenes de Instalación de Internet atendidas 2012: $\frac{\text{Número de Órdenes Atendidas}}{\text{Número de Órdenes Ingresadas}} * 100$ Órdenes de Instalación de Internet atendidas 2012 = $\frac{3999}{4586} * 100$ Órdenes de Instalación de Internet atendidas 2012 =87.2% Brecha= 12.8%		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera	Fecha: 15/01/2015	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.	Fecha: 08/01/2015	

	PÁGINA	REFERENCIA
	INF	10/15
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE 4 INFORME DE AUDITORÍA		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
Los técnicos en el año 2012 del cien por ciento de las órdenes de internet ingresadas atendieron el 87.20% permitiéndome obtener una brecha del 12.80 % en las instalaciones de internet los técnicos son ineficiente debido en que los meses de enero a mayo hay abundantes lluvias y los técnicos no pueden realizar sus instalaciones en el tiempo oportuno, también por los diferentes factores como que la orden no refleja en el sistema de Área Técnica, porque no se localiza al usuario o la dirección es incorrecta. El incumplimiento de los técnicos permite que aumente la competencia en el servicio de internet .Pérdida de clientes clave por incumplimiento en las instalaciones en el tiempo adecuado.		
Hallazgo N° 3 INSTALACIÓN DE TH TV		
INDICADOR: Órdenes de Instalación de TH atendidas 2012=		
$\frac{\text{Número de Órdenes Atendidas TH}}{\text{Número de Órdenes Ingresadas}} * 100$		
Órdenes de Instalación de TH atendidas 2012=		
$\frac{3917}{4419} * 100$		
Órdenes de Instalación de TH atendidas 2012=88.6%		
Brecha= 11.4%		
Las órdenes de instalación de TH TV atendidas fueron del 88.6% anual que me permitió obtener una brecha del 11.4% debido a que los técnicos no tienen los códigos de las antenas, codificador que deben retirar.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 15/01/2015
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha: 01/01/2015

	PÁGINA	REFERENCIA
	INF	11/15
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE 4 INFORME DE AUDITORÍA		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
Las órdenes de instalación de TH TV atendidas fueron del 88.6% anual que permitió obtener una brecha del 11.4% debido a que los técnicos no tienen los códigos de las antenas, codificador que deben retirar.		
Las instalaciones de TH TV deben ser instaladas de 3 a 5 días laborables de acuerdo a las especificaciones funcionales, las órdenes de TH TV son atendidas en el momento que los técnicos tienen los materiales y las herramientas (antena, cable, codificador control remoto) que deben retirar en bodega con la orden de instalación que señala los códigos de los equipos y materiales de ahí efectuar su respectiva instalación.		
Hallazgo N°4 MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE LÍNEA TELEFÓNICA FIJA, INTERNET Y TV TH		
MANTENIMIENTO DE LÍNEA TELEFÓNICA		
INDICADOR: Órdenes de mantenimiento de línea fija atendidas 2012=		
$\frac{\text{Número de órdenes atendidas}}{\text{Número de órdenes ingresadas}} * 100$		
Órdenes de mantenimiento de línea fija 2012=		
$\frac{19849}{22516} * 100$		
Órdenes de mantenimiento de línea fija atendidas 2012 =88.16%		
Brecha= 11.84%		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera	Fecha: 15/01/2015	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar	Fecha:08/01/2015	

	PÁGINA	REFERENCIA
	INF	12/15
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE 4 INFORME DE AUDITORÍA		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
MANTENIMIENTO DE INTERNET		
INDICADOR: Órdenes de mantenimiento de internet atendidas 2012=		
$\frac{\text{Número de órdenes atendidas Internet}}{\text{Número de órdenes ingresadas de Internet}} * 100$		
Órdenes de mantenimiento de internet 2012 = $\frac{3999}{4586} * 100$		
Órdenes de mantenimiento de internet atendidas 2012=87%		
Brecha= 13%		
MANTENIMIENTO TV TH		
INDICADOR: Órdenes de mantenimiento de TH atendidas 2012=		
$\frac{\text{Número de órdenes atendidasth}}{\text{Número de órdenes ingresadas}} * 100$		
Órdenes de mantenimiento de TH 2012 = $\frac{409}{471} * 100$		
Órdenes de mantenimiento de TH atendidas 2012=86.84%		
Brecha= 13.16%		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera	Fecha: 15/01/2015	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.	Fecha: 08/01/2015	

	PÁGINA	REFERENCIA
	INF	13/15
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE 4 INFORME DE AUDITORÍA		
Entidad:	Corporación	Nacional de
Tipo de Examen:	Telecomunicaciones	
Componente:	Auditoría de Gestión	
	Área Técnica	
Las órdenes de mantenimiento de línea fija , internet y tv th son atendidas la mayoría a su cabalidad ya que las brechas son de 11.84%, 13% y 13.16% lo que en mi opinión el Área Técnica cumple con los mantenimiento en el tiempo oportuno, aunque hay varios factores que nos les permite ser eficiente al 100% debido al factor climático en los meses de enero a mayo que son invernales , cobertura de la señal, velocidad, escasez de puertos, o mal uso del equipos por parte de los usuarios. También cabe decir que los técnicos deben dar mantenimiento en los cajetines, en cables que se encuentran en las carreteras en las torres de señal para brindar un servicio de calidad y la más alta cobertura en banda ancha y en tv.		
Conclusiones		
El plan estratégico detalla la misión, visión, políticas, los objetivos y valores que debe a cumplirse en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, los cuales no están especificados por Áreas o tienen ineficaz captación del personal técnico. La Corporación Nacional de Telecomunicaciones establece los indicadores de gestión de acuerdo Plan estratégico para verificar la efectividad de las instalaciones y mantenimiento que brindan los técnicos. Los técnicos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones cumplen con las disposiciones de vestimenta y de seguridad industrial lo que le permite cumplir con sus actividades a cabalidad.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 15/01/2015
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha: 01/01/2015

	PÁGINA	REFERENCIA
	INF	14/15
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE 4 INFORME DE AUDITORÍA		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
El Área Técnica tiene un cumplimiento del 75,40% teniendo un incumplimiento del 24.60% en las instalaciones de línea telefónica fija debido al factor climático ya que en el Ecuador hay dos estaciones invierno y verano. Los técnicos de la Corporación en las instalaciones de Internet tienen una eficiencia del 87,20% y una deficiencia del 12,80% debido, a que no se localiza a los usuarios en sus domicilios, cambios climáticos, lo que me permite decir que su rendimiento es alto. En las instalaciones de TH TV los técnicos tienen un desempeño de 88,60% lo cual es alto, obteniendo una deficiencia 11,40% debido a que no lograron elevar el servicio de TH TV ya que existe una gran competencia en el mercado. En servicio de mantenimiento que brindan los técnicos en los diferentes servicios que brinda la Corporación de Línea Telefónica Fija, Internet, y TV TH tienen un adecuado rendimiento ya que sus brechas son 11,84% 13% y 13,16% lo que permite decir que los servidores del Área Técnica son eficaz.		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera	Fecha: 15/01/2015	
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.	Fecha: 08/01/2015	

	PÁGINA	REFERENCIA
	INF	15/15
	PERÍODO	MARCA
	2012	^
FASE 4 INFORME DE AUDITORÍA		
Entidad:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones	
Tipo de Examen:	Auditoría de Gestión	
Componente:	Área Técnica	
Recomendaciones.		
• El departamento de Talento Humano debe capacitar al personal técnico en la misión, visión, valores, principios y en políticas para que el Área Técnica cumpla con los objetivos y metas de la planificación estratégica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones. • Se deben mantener los indicadores de efectividad y de eficiencia a los técnicos para que el departamento de Talento Humano tenga una evaluación veraz de las instalaciones de Línea Fija, Internet, TV TH y mantenimientos. • Los técnicos de la Corporación en las instalaciones de línea telefónica deben tener un horario adecuado al factor climático para obtener mayor eficiencia. • El personal debe mantener su ritmo en las actividades de instalación de internet y TV TH ya que tienen un adecuado nivel de rendimiento. • Se recomienda que los técnicos de la Corporación mantengan sus actividades de mantenimiento de Línea Telefónica, Internet y TV TH.		
ATENTAMENTE		
Estefania Alvarez Olvera Auditora Jefa		
Elaborado por: Estefania Alvarez Olvera		Fecha: 15/01/2015
Revisado por: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar.		Fecha: 08/01/2015

4.2. Discusión

En el desarrollo de la Auditoría de Gestión efectuada al Departamento de Talento Humano - Área Técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones se obtuvo un nivel de confianza del 88.17% y un riesgo 11.83%, en comparación con la tesis de **“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN QUEVEDO, PROVINCIA DE LOS RÍOS, PERÍODO 2011 – 2012.”** presentada en el año 2013 reflejan un nivel de confianza de un 71,43 % considerada moderada alta por lo tanto tienen un 28,57% de nivel de riesgo moderado bajo basado en las disposiciones legales que rigen este estudio y como lo indica Pólit Faggioni, (2011) en la determinación del nivel de riesgo y confianza tiene sus parámetros y los considera de 76 – 95 confianza alta y un riesgo bajo para el desarrollo de las actividades de una empresa pública.

El aporte que se hace al finalizar este estudio es que aunque Polit Faggioni (2011), lo considera bajo el riesgo esta investigación sostiene que se deben tomar las correcciones necesarias para mejorar el nivel de riesgo.

Efectuado el examen a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones específicamente al Área Técnica no cumplió con los objetivos trazados incidiendo en la eficiencia y eficacia del Área teniendo una brecha en las instalaciones del 16.27% y en mantenimiento un 12.60% en comparación con la tesis antes mencionada nos detallan indicadores de eficiencia de 87.50% y de eficacia un 40% según Blanco Luna, (2012) considera que la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo.

El análisis efectuado sobre la gestión del Área Técnica considera que los indicadores de eficiencia y eficacia son claves para tomar decisiones oportunas que ayuden al cumplimiento de las metas.

Para este estudio las hipótesis específicas son el grado de captación de las disposiciones legales, normativas y reglamento aplicable en el Área Técnica de la CNT es adecuado y nivel de cumplimiento de los objetivos y metas del Área Técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones es medianamente aceptable, la eficiencia y eficacia de los servicios que brinda el Área Técnica son deficientes, la evaluación a la gestión de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones genera los insumos necesarios para elaborar el informe de auditoría de gestión, las cuales fueron aceptadas.

En el análisis de la Evaluación del Control Interno se obtuvo un nivel de riesgo del 11.83% que es un nivel bajo que representa un análisis positivo dentro del área ya que se encuentra en un rango positivo, existe falencias la cual está expuesta en el informe preliminar e informe de Control Interno efectuado al Área Técnica.

Las diferencias encontradas de la tesis antes mencionada con el estudio que se realizó en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones en cuanto a la evaluación de control interno obtuvo un nivel de confianza de un 71,43 %, por lo tanto tienen un 28,57% de nivel de riesgo de control; la medición de los riesgos fueron: riesgo inherente 34%; riesgo de control 28,57%; y el riesgo de detección asumió un 15%; teniendo como resultado un 1,46 % del riesgo de auditoría, comparándolo con la investigación realizada se obtuvo un nivel de confianza del 88.17% y un nivel de riesgo del 11.83% y con relación a los riesgo de auditoria obtuvimos un Riesgo de Inherente 90.00% y el detección 15.00% con un riesgo de auditoria de 1.60%.

Los procedimientos relacionados en los dos trabajos:

- Cuestionarios de Control Interno

- Evaluación del Riesgo de Control
- Evaluación del Riesgo Inherente
- Nivel de Confianza
- Riesgo de Auditoria
- Papeles de Trabajo
- Hallazgos
- Indicadores de Gestión
- Informe de Auditoria
- Descripción de hipótesis,
- Planificación
- Narración de Procedimiento del departamento

En el examen realizado se implantó conocimientos y procedimientos que debidamente basados en la normativa de la Contraloría General del Estado, que son muy importante para profundizar la evaluación al Área Técnica y corregir falencia del área y mejorar los servicios de instalación, mantenimiento que brindan los técnicos para lograr la eficiencia y eficacia del Área.

Matriz de Aprobación de las Hipótesis				
Hipótesis General	Hipótesis Especificas	Teoria	Resultado	Analisis
La relación de la Gestión del departamento de Talento Humano - Área Técnica en el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales de la Corporación Nacional de Telecomunicacion es, período 2012 son medianamente aceptables.	El grado de captación de las disposiciones legales, normativas y reglamentos aplicables en el Área Técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones es adecuado.	La ejecución del Control Interno en sus cinco componentes	En el análisis del Control Interno está ejecutado de acuerdo al cumplimiento de políticas lo me asintió obtener un nivel de confianza del 88.17 % y un riesgo del 11.83%	Los Técnicos de la CNT si conocen las políticas y leyes y las cumplen a cabalidad. HIPÓTESIS APROBADA
	El nivel de cumplimiento de los objetivos y metas del Área Técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones es medianamente aceptable.	La revisión a las órdenes de mantenimiento e instalación de los servicios que brinda los técnicos son confiable	La evaluación a las ordenes ingresadas y atendidas ejecute los procedimiento de auditoría de gestión las que obtuvimos brechas bajas en los servicios que brindan los técnicos	A través de la aplicación de los indicadores de eficiencia me permitieron conocer los motivos porque los técnicos tienen un rendimiento aceptable HIPÓTESIS APROBADA
	La eficiencia y eficacia de los servicios que brinda el Área Técnica son deficientes.	La ejecución de la Matriz de Satisfacción de Usuarios me permitió canalizar las falencias del Área Técnica	La encuesta aplicada a los usuarios de la Corporación me permitieron obtener mediante la tabulación una satisfacción del 73%	En el análisis a la encuesta aplicada a los usuarios de la CNT los técnicos son deficiente involuntariamente. HIPÓTESIS APROBADA
	La evaluación de la gestión del Área Técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones genera los insumos necesarios para elaborar el informe de Auditoría de Gestión.	Aplicar la Auditoría de Gestión nos facilita conocer el cumplimiento de objetivo, la eficiencia y eficacia del Área Técnica	La Entrega del Informe de Auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano- Área Técnica cumpla con las 5E.	La emisión del Informe Final de Auditoría, cederá los insumos necesarios que necesita el Departamento de Talento Humano-Área Técnica para mejorar los servicios que brindan y alcanzar la eficiencia y eficacia HIPÓTESIS APROBADA

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Nunca consideres el estudio
como una obligación,
sino como una oportunidad
para penetrar en el bello y
maravilloso mundo del saber.

5.1. Conclusiones

De acuerdo a la investigación realizada al analista de Talento Humano, al Jefe técnico, técnicos, y usuarios de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Sucursal Quevedo se ha determinado las siguientes conclusiones.

- Los técnicos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones cumplen con el control interno que refleja un nivel de confianza **88.17%** y un riesgo **11.83%** que está basado en las disposiciones legales, normativas así como el respectivo reglamento de Seguridad Industrial que exige la entidad, para el Área Técnica.
- El cumplimiento de los objetivos y metas del Área Técnica tiene un nivel medianamente aceptable con respecto a lo que son las instalaciones de internet con una brecha del **16.27 %** y en mantenimiento un **12.60%** de los servicios lo que demuestra que los técnicos no cumplen a cabalidad sus funciones por las razones de factores climáticos.
- Los usuarios de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones mediante la encuesta realizada nos permitieron conocer que los servicios que brinda la Corporación mediante el Área Técnica tienen **73%** de satisfacción de los clientes lo que se considera aceptable.
- Realizada la Auditoría de Gestión se permitió informar las pequeñas deficiencias como un riesgo **11.83%** y en relación a las instalaciones de internet con una brecha del **16.27 %** y en mantenimiento un **12.60%** que tiene el Área Técnica y una satisfacción del **73 %** de los usuarios.

5.2. Recomendaciones

De acuerdo a las conclusiones realizadas se han determinado las siguientes recomendaciones:

- Mantener el control interno con relación al cumplimiento de políticas y normas además efectuar más capacitaciones al Área Técnica, para que todos sus integrantes cumplan con la normativa que los rige, así coadyuven a mejorar el nivel de riesgo.
- Mejorar la relación laboral que existe entre área comercial y los técnicos, para lograr un mejor nivel de desempeño y cumplimiento de los objetivos trazados y minimizar las brecha detectadas, desempeñando sus funciones eficientemente y a cabalidad de esta manera la Corporación Nacional de Telecomunicaciones tenga un mayor crecimiento económico.
- El Área Técnica brinda mantenimiento y servicio de instalación por lo tanto se propone mejorar el indicador de satisfacción del usuario a través de planes operativo de eficiencia, eficacia y efectividad así como también el seguimiento a los clientes pos venta.
- La elaboración del informe de Auditoria de Gestión establece los puntos críticos detectados por esta evaluación por lo se debe tomar muy en cuenta este informe de Auditoria al Área Técnica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones.

CAPÍTULO VI

BIBLIOGRAFÍA

"El mayor misterio del mundo es que resulta comprensible".

6.1.Literatura Citada

Amaru , A. (2010). "Administración para Emprendedores" (Tercera ed.). México: Prentice Hall.

Blanco Luna, Y. (2012). Auditoría integral normas y procedimientos (Segunda ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.

Corporación Nacional de Telecomunicaciones, C. (2011). Normativa de Seguridad y Salud en el trabajo. Ecuador: Jefatura de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.

Cuesta , A. (2010). Gestión de Talento Humano y del Conocimiento (Primera ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.

Delgado , S., & Ena , B. (2010). "Administración y Finanzas Recursos Humanos" (Cuarta ed.). Madrid: Pearson Educacion S.A.

Maldonado E., M. (2011). Auditoría de Gestión . Quito .

Maristany , J. (2010). ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS (Segunda ed.). México: Pearson Educación de México S.A.

Varela , R. (2011). "Administración de Recursos Humanos" Enfoque Latinoamericano (Quinta ed.). Mexico: Pearson educación.

6.2.Linkografias

Contraloría General del Estado. (2009). Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/ACUERDO%20039%20CG%202009%205%20Normas%20de%20Control%20Interno.pdf>

Contraloría General del Estado. (2011). *Normas Ecuatorianas de Auditoria Gubernamental*. Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/NEAG-FIN.pdf>

Luyo, P. (2013). *Slidehare*. Obtenido de <http://slideshare.net/pepelucholuyoluyo/14-va-semana-rh-rf-rm-rt-re>.

Ministerio de Finanzas del Ecuador. (2011). *El Reglamento General a la Ley Organica del Servicio Público*. Obtenido de http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/REGLAMENTO_LEY_SERVICIO_PUBLICO.pdf

Pólit Faggioni, C. (2011). *Contraloria General del Estado*. Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/Acuerdo047-CG-2011GUIAMETODOLIGICAPARAAUDITORIADEGESTION.pdf>

CAPÍTULO VII

ANEXOS

7.1. Carta de pedido para realizar la Investigación

Anexo 1

Carta de autorización al Jefe de Talento Humano de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de la Sucursal Quevedo.
Quevedo, 22 de Agosto del 2013

Señor

ADRIAN OLAYA QUIROZ.

JEFE DE TALENTO HUMANO DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE LA SUCURSAL QUEVEDO.

De mis consideraciones:

Yo, ALVAREZ OLVERA ESTEFANIA CAROLINA, portadora da la cédula de ciudadanía N°. 092897693-5 en calidad de Egresada en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la manera más comedida solicito a usted dar la debida autorización para desarrollar el Proyecto de Investigación titulado "**AUDITORIA DE GESTION AL TALENTO HUMANO DEL ÁREA TÉCNICA DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SUCURSAL QUEVEDO, PERIODO 2012.**", el mismo que tiene como finalidad contribuir de manera significativa al desarrollo del talento humano área técnica de la organización que usted colabora.

Seguro que mi petición tendrá la acogida favorable, le reitero mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Estefanía Carolina Álvarez Olvera.

EGRESADA

7.2. Carta de Autorización

CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIÓN "CNT"

Quevedo, 15 de Agosto del 2013

AUTORIZACIÓN

Yo, ADRIAN OLAYA QUIROZ, en calidad de **Jefe del Talento Humano Sucursal Quevedo** de la **CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**, dejo constancia a traves del presente documento que la **Srta. ESTEFANIA CAROLINA ALVAREZ OLVERA**, estudiante de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo Facultad de Ciencias Empresariales, de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, cuenta con la debida autorización para que se le proporcione la informacion necesaria para realizar su Proyecto de Investigación titulado **AUDITORIA DE GESTION AL TALENTO HUMANO DEL ÁREA TÉCNICA DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SUCURSAL QUEVEDO, PERIODO 2012.**

Atentamente.



Tec. Adrián Olaya Quiroz
ASISTENTE DE TALENTO HUMANO
CNT/EP. LOS RÍOS



Sr. Adrián Olaya Quiroz.
Jefe de Recursos Humanos de "CNT"
Telf.: 052758783-091954753

7.3. Certificación de Culminación del Trabajo Investigación

CERTIFICACIÓN

Yo Adrián Michael Olaya Quiroz, en calidad de Analista de Talento Humano de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, tengo el agrado de certificar que la Srta. **ESTEFANIA CAROLINA ALVAREZ OLVERA**, con cedula de ciudadanía 092897693-5, realizó el Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, en nuestra Institución con el Tema : **AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO-ÁREA TÉCNICA Y SU RELACIÓN CON EFICIENCIA DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SUCURSAL QUEVEDO, PERÍODO 2012**. Dando terminado dicho trabajo de investigación el veintisiete de febrero del 2015.

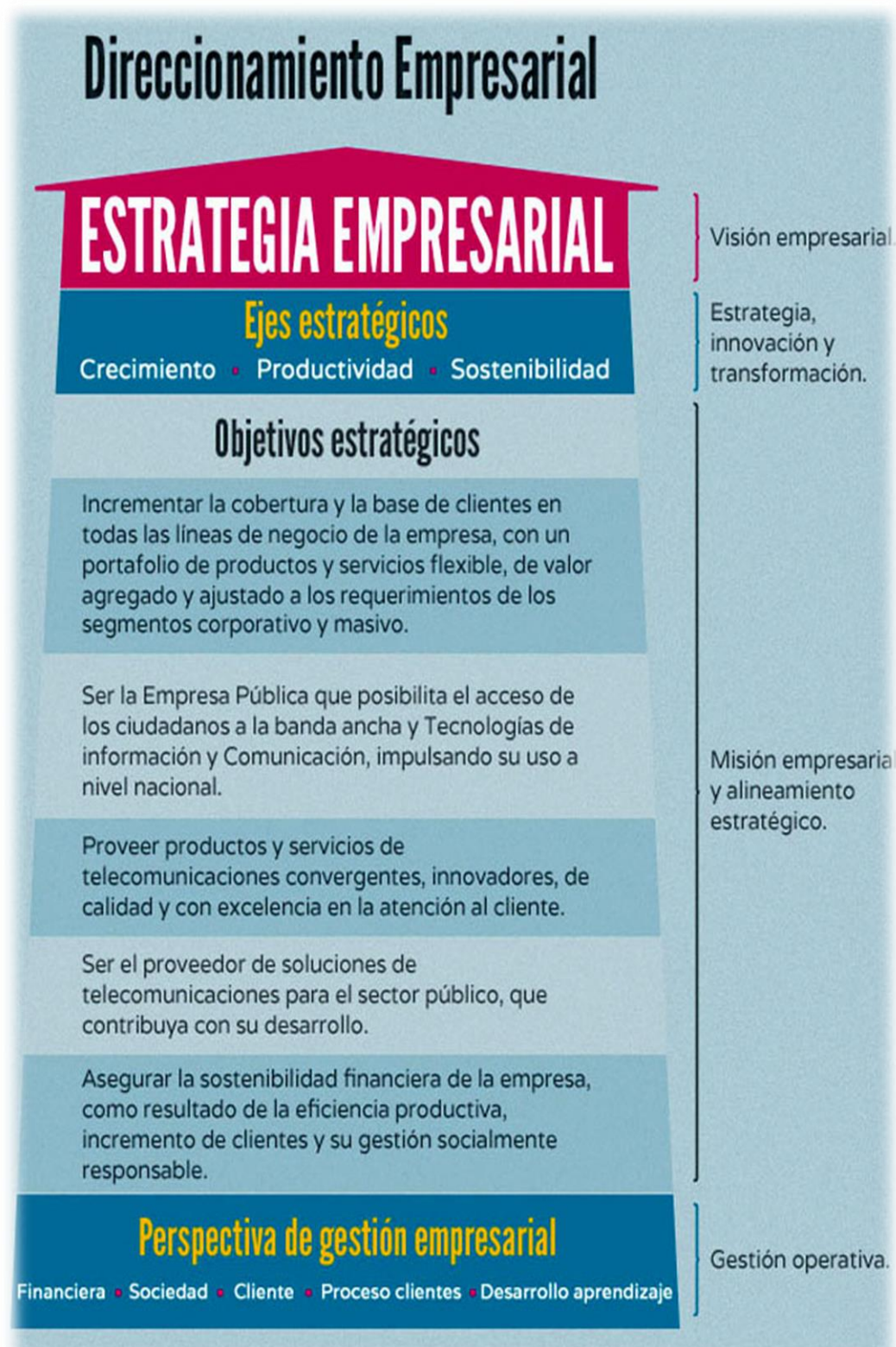
Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, la suscrita puede dar uso del presente certificado la veces que crea necesario.



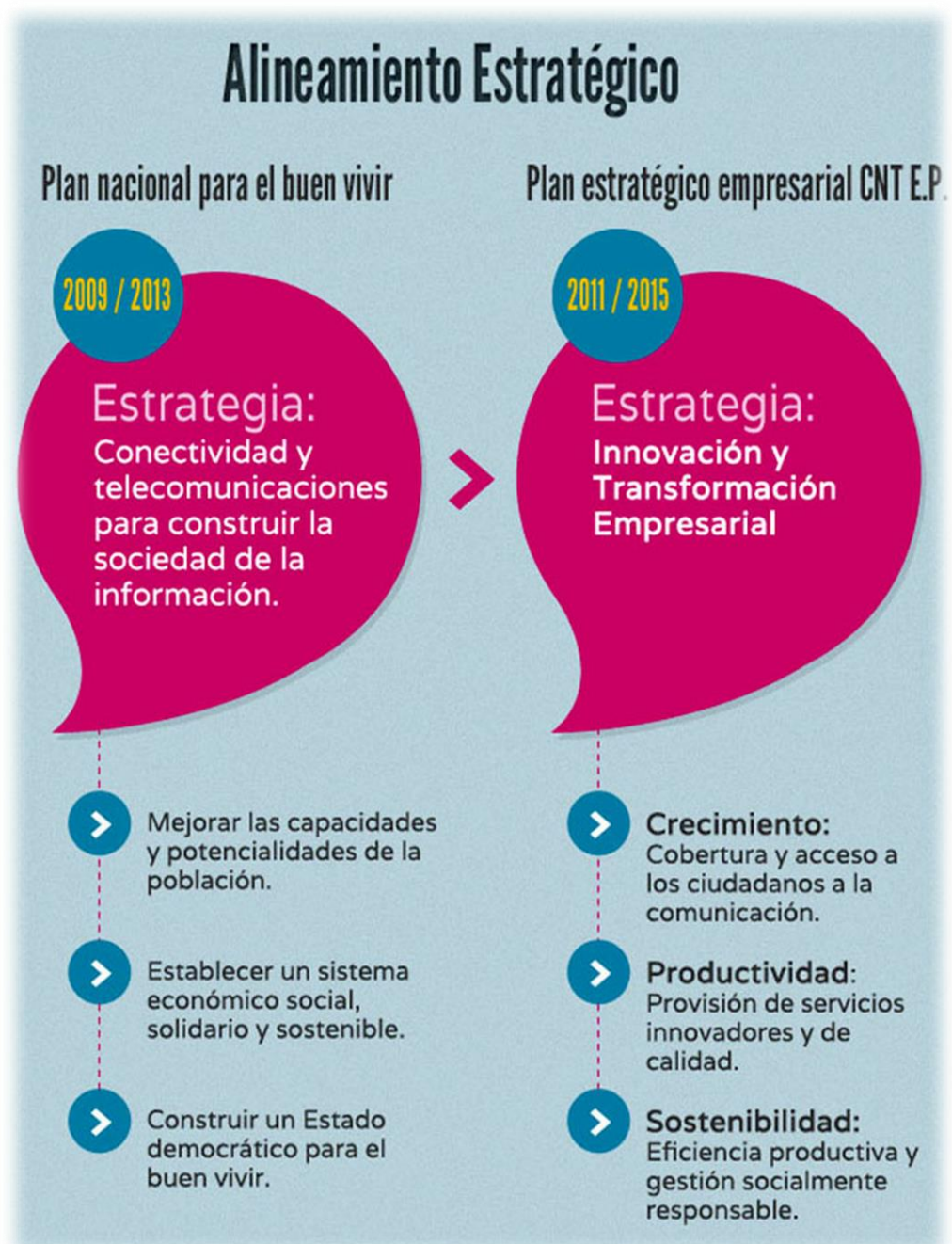
Tec. Adrián Olaya Quiroz
ASISTENTE DE TALENTO HUMANO
C.N.T. EP. LOS RÍOS



7.4. Planificación Estratégica



7.5. Alineamiento Estratégico



7.6.FOTOS

7.6.A. Instalando Línea Telefónica Fija a Usuario



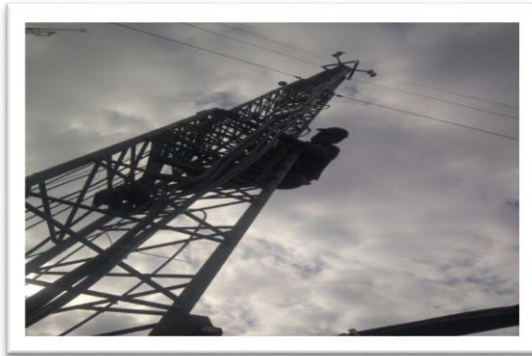
7.6.B. Mantenimiento de Red de Cobertura



7.6.C. Instalando Equipos para Redes de Cori Plataformas



7.6.D. Instalando Torres de Red



7.6.E. Rural de Información



7.6.F. Asistencia al Trabajo

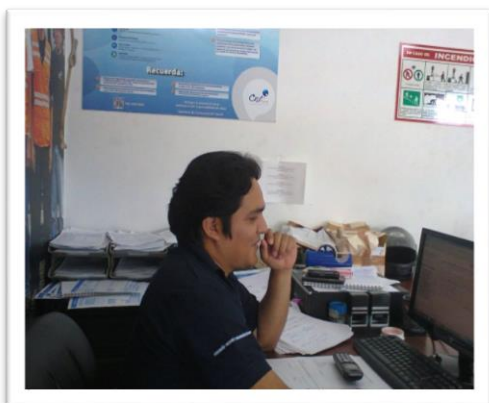
ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	TRABAJO DE MANO DE OBRA PARA LA CONSTRUCCION DE LA TORRE DE RED	HORA	100	10.00	1000.00
2	TRABAJO DE MANO DE OBRA PARA LA CONSTRUCCION DE LA TORRE DE RED	HORA	100	10.00	1000.00
3	TRABAJO DE MANO DE OBRA PARA LA CONSTRUCCION DE LA TORRE DE RED	HORA	100	10.00	1000.00
4	TRABAJO DE MANO DE OBRA PARA LA CONSTRUCCION DE LA TORRE DE RED	HORA	100	10.00	1000.00
5	TRABAJO DE MANO DE OBRA PARA LA CONSTRUCCION DE LA TORRE DE RED	HORA	100	10.00	1000.00
6	TRABAJO DE MANO DE OBRA PARA LA CONSTRUCCION DE LA TORRE DE RED	HORA	100	10.00	1000.00
7	TRABAJO DE MANO DE OBRA PARA LA CONSTRUCCION DE LA TORRE DE RED	HORA	100	10.00	1000.00
8	TRABAJO DE MANO DE OBRA PARA LA CONSTRUCCION DE LA TORRE DE RED	HORA	100	10.00	1000.00
9	TRABAJO DE MANO DE OBRA PARA LA CONSTRUCCION DE LA TORRE DE RED	HORA	100	10.00	1000.00
10	TRABAJO DE MANO DE OBRA PARA LA CONSTRUCCION DE LA TORRE DE RED	HORA	100	10.00	1000.00

Tratamiento de Fila 10
2.000.00
2.000.00
2.000.00
2.000.00
2.000.00
2.000.00
2.000.00
2.000.00
2.000.00
2.000.00

ITEM	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	TRABAJO DE MANO DE OBRA PARA LA CONSTRUCCION DE LA TORRE DE RED	HORA	100	10.00	1000.00
2	TRABAJO DE MANO DE OBRA PARA LA CONSTRUCCION DE LA TORRE DE RED	HORA	100	10.00	1000.00
3	TRABAJO DE MANO DE OBRA PARA LA CONSTRUCCION DE LA TORRE DE RED	HORA	100	10.00	1000.00
4	TRABAJO DE MANO DE OBRA PARA LA CONSTRUCCION DE LA TORRE DE RED	HORA	100	10.00	1000.00
5	TRABAJO DE MANO DE OBRA PARA LA CONSTRUCCION DE LA TORRE DE RED	HORA	100	10.00	1000.00
6	TRABAJO DE MANO DE OBRA PARA LA CONSTRUCCION DE LA TORRE DE RED	HORA	100	10.00	1000.00
7	TRABAJO DE MANO DE OBRA PARA LA CONSTRUCCION DE LA TORRE DE RED	HORA	100	10.00	1000.00
8	TRABAJO DE MANO DE OBRA PARA LA CONSTRUCCION DE LA TORRE DE RED	HORA	100	10.00	1000.00
9	TRABAJO DE MANO DE OBRA PARA LA CONSTRUCCION DE LA TORRE DE RED	HORA	100	10.00	1000.00
10	TRABAJO DE MANO DE OBRA PARA LA CONSTRUCCION DE LA TORRE DE RED	HORA	100	10.00	1000.00

Tratamiento de Fila 10
2.000.00
2.000.00
2.000.00
2.000.00
2.000.00
2.000.00
2.000.00
2.000.00
2.000.00
2.000.00

7.6.G. Capacitación y Dinámica los Técnicos



7.6. H. Entrevista y encuesta al personal del Área Técnica.



7.7. Informe URKUND



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
Facultad de Ciencias Empresariales
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



MEMORANDO

Para: Comisión de Investigación Formativa, Facultad de Ciencias Empresariales
De: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar, Docente
Asunto: Informe de Dirección de Proyecto de Investigación
Fecha: 09-07-2015

Adjunto al presente sírvase encontrar el documento final del Proyecto de Investigación titulado: **AUDITORÍA DE GESTIÓN AL TALENTO HUMANO DEL ÁREA TÉCNICA Y SU RELACIÓN CON LA EFICIENCIA DE LOS SERVICIOS DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, SUCURSAL QUEVEDO, PERÍODO 2012**, elaborado por la aspirante **ESTEFANÍA CAROLINA ALVAREZ OLVERA**, previo a la obtención del título de **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, que fue elaborado bajo mi dirección según lo asignado en la **Resolución Centésima Décima Quinta del Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Empresariales, en sesión extraordinaria del jueves, diez de octubre de dos mil trece** y sujeto a **prórroga** según **Resolución PRIMERA** de la Comisión Académica de la Facultad de Ciencias Empresariales, de sesión **ORDINARIA**, celebrada el **29 de mayo de 2015**, el mismo que cumple con los componentes que exige el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo e incluye el informe actualizado de URKUND, que avala los niveles de originalidad, en un 97% y 3% de similitud.

Document: **TESIS E ALVAREZ.docx** (ID14928404)
Submitted: 2015-07-02 16:42 (-05:00)
Submitted by: nsotomayor@uteq.edu.ec
Receiver: nsotomayor.uteq@analysis.urkund.com
Message: TESIS ESTEFANÍA ALVAREZ OLVERA [Show full message](#)
3% of this approx. 78 pages long document consists of text present in 4 sources.

Rank	Path/Filename
1	TESIS E ALVAREZ - pdf
2	ALVAREZ OLVERA ESTEFANIA.pdf
3	ALVAREZ OLVERA CAROLINA-ULTIMA.pdf
4	TESIS-CNT-ESTEFANIA-ALVAREZ-CORREGIDA
5	TESIS-DE-CNT-ESTEFANIA-ALVAREZ.pdf
6	http://www.contraloria.eob.ec/documentos

Adjunto: Anillado del proyecto de Investigación, cronograma de actividades de prórroga

Atentamente,

Ing. Mariana Sotomayor Alcívar

Directora