



**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA  
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Previa a la obtención del Título de:**

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**TEMA:**

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN OPERACIONAL DEL DEPARTAMENTO ZONA  
ORIENTAL NAPO DE LA EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO RCN S.A. EN EL  
PERIODO 2011-2012.”**

**Autora:**

**Nancy Judith Chongo Tanguila**

**Tena-Ecuador**

**2015**

## **Certificación del Tribunal**

Certificamos que el presente trabajo ha sido desarrollado por la Srta. Nancy Judith Chongo Tanguila, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

**Ing. Luis Alberto Esparza Córdova**  
**DIRECTOR DE TESIS**

**Lic. Luis Germán Sanandrés Álvarez**  
**MIEMBRO DE TRIBUNAL**

## **Certificación de Autoría**

Yo Nancy Judith Chongo Tanguila, soy responsable de las ideas, doctrinas resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación, que aparecen como propias, son en su totalidad de absoluta responsabilidad de la Autora y, los derechos de autoría pertenecen a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Nancy Judith Chongo Tanguila

## **Agradecimiento**

### **A DIOS**

Por la vida, bendiciones y sabiduría necesaria que me ha dado para cumplir mis metas y objetivos.

### **A MI FAMILIA**

Por su apoyo incondicional y por aportar diariamente con sus palabras de aliento y bendiciones para culminar este logro en mi vida.

### **A LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

A la Unidad a Distancia de la Escuela de Contabilidad y Auditoría Centro de Apoyo Tena, por abrirme las puertas del conocimiento y la oportunidad de desarrollarme en lo personal y profesional.

### **A LOS MAESTROS TUTORES**

Por ser grandes profesionales dedicados a la investigación científica y humanista, supieron compartir todo el acervo cultural enriquecernos en el mundo de la ciencia financiera contable y la auditoría, senderos propios que ayuda a fortalecer y mejorar la calidad del talento humano.

**Al Ing. Luis Esparza**, en calidad de Director de tesis, con sus virtudes profesionales y humanas contribuyó en forma generosa y decidida; con toda su experiencia académica y sus vastos conocimientos hicieron posible la dirección necesaria e invaluable hasta culminar el presente informe.

**Al Lic. Luis Sanandrés**, por su conocimiento, su experiencia, su paciencia y apoyo que me ha permitido culminar con éxito este trabajo.

Al Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN .S.A., al Ing. Nelson Muso Director Zonal, por la apertura e información proporcionada para realización el trabajo de investigación.

Nancy Judith Chongo Tanguila

## **Dedicatoria**

### **A DIOS**

Por darme la vida, otorgarme sus bendiciones y darme fuerzas para cumplir con mis sueños, y por permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

### **A MI HIJO**

Cristofer Patricio quien a más de ser mí apoyo es la fuente de mi inspiración, mi fuerza, mi esmero y por el tiempo no compartido junto a él, tiempo que jamás podré recuperar por conseguir mi meta.

### **A MI PAREJA**

Luis Armando, por acompañarme todo este arduo camino y compartir conmigo alegrías y fracasos.

### **A MIS PADRES**

Antonia y Matías quien con sus consejos me han ayudado a afrontar los retos que se me han presentado a lo largo de mi vida.

### **A MIS HERMANOS**

Que siempre han estado junto a mí, brindándome su apoyo en especial a mis hermanos Santiago y Mercedes más que siempre fue una motivación, un ejemplo de lucha y a pesar de ya no estar a mi lado sé que desde el cielo también guiaran mis pasos.

### **A MIS SOBRINOS**

A todos mis sobrinos a quienes amo con todo mi corazón y espero ser un ejemplo, de que si en la vida tiene sueños y metas debes luchar por alcanzarlos no importa la edad, ni las circunstancias.

### **A MIS AMIGOS**

Don Ricardo, Doña Marcelita y Luis Ricardo porque con sus valiosas aportaciones hicieron posible este proyecto y por la gran calidad humana que me han demostrado con su amistad.

Nancy Judith Chongo Tanguila

## **Resumen**

El tema Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN. S.A, En el periodo 2011-2012, en el cual se emiten conclusiones y recomendaciones razonables que contribuyan al eficiente desarrollo de las actividades del Departamento y mejorar el desempeño del personal.

La Auditoría se desarrolló, partiendo de un diagnóstico general para recopilar información sobre el funcionamiento actual del Departamento, considerando las áreas críticas a auditarse, evaluación a los procesos aplicando técnicas de auditoría. Además se evaluó al sistema de control interno; los procesos operativos, aplicando indicadores de gestión como los de eficacia, eficiencia, economía, ética; y más prueba de auditoría suficiente y pertinente para determinar los hallazgos obteniendo como resultado el informe final.

El informe de Auditoría de Gestión Operacional, demostró que de los cinco proyectos que se planificaron se ha ejecutado con otros recursos diferentes a los definidos, los recursos en dos obras el presupuesto fue excesivo, y en tres pequeños fueron inferiores a lo indicado. Los proyectos no cumplieron con los parámetros de diseño marcados por el CONELEC, se verifico los procesos que se realizan desde el área técnica y comercialización dando como resultados que el 91,25% de cumplimiento.

El departamento Zona Oriental Napo ejecuta los presupuestos y proyectos con los fondos FERUM, estos recursos en caso de ser mal planificados se devuelven al Estado; y se recomienda revisar la normativa vigente del CONELEC y MEER.

Ing. Luis Alberto Esparza Córdova  
DIRECTOR DE TESIS

## ABSTRACT

The topic of Operational Management Audit Department Oriental Napo electric company RCN. S.A. Ambato. Periods 2011-2012 in which are expressed reasonable conclusions and recommendations that contribute to the efficient development activities of the department and improve employees performance.

The audit develops part of a general diagnosis to collect information on the current functioning of the department considering the critical areas to be audit and evaluate using audit techniques. The analysis of internal control was also assessed by the operational processes. Applying management indicators such as: efficiency, effectiveness, economy, ethics and evidence audition, sufficient and relevant evidence to determine the findings resulting in the final audit report.

The audit report of operational management inside five projects that were applied and executed with other different resources to the mentioned ones. The resources in two operations of the budget was excessive and applying it in three small ones they were lower than the indicated. The projects did not accomplish the design parameters marked by the CONELEC. The processes that are realized from the technical area and commercialization were checked giving as results that 91,25 % of compliance.

The department Oriental Zone Napo executes the budgets and projects with the funds FERUM. These resources in case of being badly planned return to the government. It is recommended reviewing the current legislation CONELEC and MEER.

Translated by Marco Bravo Montegro



## ÍNDICES DE CONTENIDO

Carátula.....	I
Certificación del tribunal .....	II
Certificación de autoría .....	III
Agradecimiento .....	IV
Dedicatoria.....	V
Resumen .....	VI
Abstract.....	VII
Índice de contenido.....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
Índice de tablas .....	iX
Índice de ilustración.....	X
Índice de anexos .....	Xi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA .....	3
1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA .....	3
1.1.1 Formulación del problema .....	4
1.1.2 Delimitación del Problema.....	4
1.2. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.3 OBJETIVOS .....	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	7
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	9
2.2.1 Auditoría.....	9
2.2.2 Gestión.....	10
2.2.3. Control.....	11

2.2.4. Control de Gestión.....	11
2.2.5. Auditoría de Gestión.....	13
2.2.6. Objetivos de la Auditoría de Gestión .....	13
2.2.7. Alcance de la auditoría .....	14
2.2.8. Diferencias entre la Auditoría de Gestión y Financiera .....	14
2.2.11. Fases de Auditoría .....	19
2.2.12. Control Interno .....	21
2.2.13. Componentes del Control Interno.....	22
2.2.14. Tipos de riesgo .....	24
2.2.15. Pruebas de auditoría.....	25
2.2.16. Indicadores de gestión .....	25
2.2.17. Tipo de Indicadores: .....	27
2.2.18. Evidencia en la Auditoría .....	27
2.2.19. Hallazgos de Auditoría .....	28
2.2.20. Informe de auditoría .....	29
<b>CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>32</b>
3.1. HIPÓTESIS .....	32
3.1.1. Hipótesis General .....	32
3.2. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES DE ESTUDIO.....	32
3.3 Variables:.....	33
3.3.1. Variable Independiente:.....	33
3.3.2. Variable dependiente: .....	33
3.3.3. Operacionalización de las Variables.....	33
3.4. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
3.5. TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	34
3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	34
3.6.1. Cálculo de la Muestra .....	35
3.7. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	36
3.7.1. Método Lógico Deductivo.....	36
3.7.2. Técnicas de Investigación.....	36
<b>CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO .....</b>	<b>37</b>
4.1 CONTENIDO DE LA PROPUESTA:.....	37

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	97
BIBLIOGRAFÍA .....	99
ANEXO 1: ENCUESTA A LOS CLIENTES DE DZON .....	100
ANEXO 2. ENTREVISTA AL DIRECTOR Y PERSONAL DZON .....	102
ANEXO 3: CERTIFICACIÓN DE LA DIRECCIÓN ZONA ORIENTE NAPO DE LA EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO S.A. ....	104
ANEXO 4: CONTRATO DE TRABAJO Y LIQUIDACIÓN CONTABLE .....	105

#### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Diferencias entre la Auditoría de Gestión y Financiera .....	14
Tabla 2: Población y muestra .....	34

#### ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1: Normas personales .....	17
Ilustración 2: Elementos del programa de auditoría.....	18
Ilustración 3: Fases de Auditoría de Gestión.....	19
Ilustración 4: Tipos de riesgo de auditoría .....	24
Ilustración 5: Tipos de evidencia.....	28

#### ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta a los clientes de DZON .....	116
Anexo 2: Entrevista al Director y personal DZON .....	118
Anexo 3: Certificación de la Dirección Zona Oriente Napo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A.....	120
Anexo 4: Contrato de trabajo y liquidación contable .....	121

## INTRODUCCIÓN

En el Ecuador, de acuerdo al estudio del Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (2003), en la última década se han realizado algunos cambios normativos con el propósito de mejorar el acceso al servicio de energía eléctrica, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Régimen del Sector Eléctrico, es un bien estratégico, el artículo 604 del Código Civil y las disposiciones pertinentes de la Ley de Seguridad Nacional.

Debe ser administrado eficientemente, por lo que es necesario, mejorar la eficacia y eficiencia en la Gestión Operacional de las Empresas Eléctricas del país; sobre estos antecedentes se ha realizado un trabajo de investigación en Auditoría de Gestión Operacional de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. en el período 2011-2012.

Esta investigación se realizó al Departamento Zona Oriental Napo, requiere de herramientas, que permitan alcanzar la efectividad del servicio frente a los usuarios de la energía eléctrica.

En síntesis el trabajo investigativo constituye una línea de análisis del aspecto Auditoría de Gestión Operacional, el mismo que está estructurado en cinco capítulos que consta en lo siguiente:

**Capítulo I. El Problema**, enfoca una descripción del Planteamiento, Formulación, Justificación y Delimitación del Problema, que es el objeto de estudio; así como los Objetivos tanto general y como específico que se pretenden alcanzar en el transcurso de la investigación.

**Capítulo II. Marco Teórico**, en el cual engloba los antecedentes de la investigación; señalamos las generalidades, conceptos y supuestos teóricos para la fundamentación científica basada en las dos variables en estudio las cuales son la Auditoría de Gestión Operacional, también constan las Hipótesis y Variables en Estudio.

**Capítulo III. Marco Metodológico**, permite determinar la modalidad de la investigación, tipo de estudio, población y muestra, métodos, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, técnicas de procesamiento de datos que se emplearon en el desarrollo de la investigación.

**Capítulo IV. Análisis e Interpretación de Resultados**, es la que determina la aplicación de las encuestas realizadas a directivos, empleados, clientes, y una entrevista al Sr. Director del Departamento Zona Oriental Napo RCN.S.A. De la Empresa Eléctrica, con el respectivo análisis.

**Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones**, es el resultado del análisis desglosado del trabajo de la investigación.

# **CAPITULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

La Empresa Eléctrica Ambato S.A. es una institución denominada Sociedad Anónima encargada de suministrar energía eléctrica, para mejorar la calidad de vida de los habitantes del sector de influencia de la Empresa Eléctrica Ambato SA; a la Dirección Zona Oriental Napo (DZON) es un organismo descentralizado que cumple con la función primordial de suministrar el servicio eléctrico a la Zona Oriental Napo, para satisfacer las necesidades de los clientes en su área de concesión, a precios razonables y contribuir al desarrollo económico y social.

De un análisis situacional en la DZON, se ha podido determinar la ausencia de una Auditoría de Gestión Operacional en los periodos 2011 y 2012, a pesar de contar con la certificación ISO9001:2008, no ha planificado el procesos de calidad Operacional al DZON desde la unidad de Auditoría Interna.

El presupuesto que se destinó a los proyectos del Programa FERUM 508.795,83 dólares para cinco proyectos que son: Alimentador de Arosemena Tola II y III etapa, Archidona Pivichicta Archidona San Francisco de Sabata y Archidona San Rafael, que fueron ejecutados durante los períodos analizados, además se debe verificar el cumplimiento de los proceso que realiza el departamento DZON, en el dotación del servicio eléctrico, suspensiones, reconexiones y otros.

Se debe considerar que ninguno de los aspectos anteriores ha sido objeto de ningún tipo de valoración que permita determinar las falencias o fortalezas necesarias para mejorar la gestión del departamento. En base a lo expuesto es necesaria la Auditoría de Gestión Operacional que valores los niveles de eficacia, eficiencia y calidad en el empleo de los recursos.

### **1.1.1 Formulación del problema**

¿De qué forma una Auditoría de Gestión Operacional aplica al Departamento Zona Oriental Napo (DZON), de la Empresa Eléctrica Ambato RCN. S.A. Periodos 2011-2012, ayuda a evaluar la eficiencia, eficacia y calidad en el manejo de los recursos. ?

### **1.1.2 Delimitación del Problema.**

Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN. S.A. Periodos 2011-2012, con fin de optimizar los métodos que opera, y afirma progresar una actividad, mejorar en los proyectos, sobrellevar a que exista un departamento eficiente, eficaz, facilitando recomendaciones indicadas mediante la aplicación de las medidas disciplinarias.

### **Delimitación Espacial**

Departamento Zona Oriental Napo de la EEASA, ubicada en la Provincia de Napo, cantón Tena, ciudad de Tena.

### **Delimitación Temporal**

Periodo 1 de enero 2011 al 31 de diciembre 2012.

## **1.2. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

El presente trabajo de investigación tiene la finalidad, de generar una Auditoría Gestión Operacional a la dirección del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato, que permita establecer el cumplimiento de las metas planificadas. Debido a que surge como necesidad para evaluar las decisiones adoptadas en los distintos niveles jerárquicos respecto a los objetivos, políticas, planes, estructuras, presupuesto, canales de comunicación, sistemas de información, procedimientos, controles ejercidos, etc., que se disponen en la empresa, y si los mismos están siendo ejecutados de una manera eficaz y calidad.

Aspectos adicionales para realizar una auditoría de gestión operacional, nos permite conocer, si han existido razones o causas de las desviaciones de los planes y objetivos

institucionales programados. La exigencia metodológica, se inicia en una denominación que se dé al informe, posteriormente se debe establecer la planificación del trabajo consistente en el desarrollo de un plan global en función de los objetivos que se persiguen: la naturaleza, el detalle y el momento en que se debe llevar a cabo la planificación, varían según la magnitud especificidad de la entidad a auditar, la actividad que desarrolla del entorno en que se desenvuelve de la calidad del control interno.

En lo académico, mi investigación me permite formarme profesionalmente al conocer nuevas técnicas de Modelo de Gestión Administrativa, ejecutando los nuevos procesos de Auditoría de Gestión Empresarial y metodologías de evaluación y a su vez sea un aporte para la nueva generación, a través de ello los profesionales de la especialidad de Contabilidad y Auditoría tengan herramientas para su aplicación en mejora de las empresas sean estas privadas o gubernamentales.

En conclusión, el presente trabajo de investigación permitirá conocer plenamente las competencias de cada funcionario identificando con ello posibles cuellos de botella que podrían afectar al desempeño del personal, del sistema, es decir los empleados serán los beneficiarios, porque se fortalecerá su trabajo con una actitud creadora, crítica, responsable y propositiva; de la misma manera, fomentará el trabajo en equipo, el desarrollo pleno de su potencial en los ámbitos profesional y personal, la convivencia de manera armónica con el ambiente y la sociedad.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo General**

Realizar una Auditoría de Gestión Operacional al Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A, periodos 2011 y 2012, para conocer los niveles de eficacia, eficiencia y calidad, en el manejo de los recursos.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Realizar un diagnóstico general al departamento para conocer los niveles de riesgos y confianza.
- ✓ Ejecutar los procedimientos de Auditoría definidos en la fase de planificación con la finalidad de determinar los hallazgos.
- ✓ Emitir el respectivo informe de Auditoría con la respectiva opinión sustentada en conclusiones y recomendaciones.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se fundamenta en el análisis y en el contraste financiero de trabajos de investigación con varios enfoques realizado por distintos autores con relación a trabajos parecidos y similares como: La Tesis Titulada “Modelo de Gestión Financiera y Reducción de Morosidad en el Departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.”. Autora del tema investigativo Bertha Soledad Otto Topón, concluye que: “El problema de la empresa es la falta de un Modelo de Gestión Financiera dentro del Departamento Financiero, misma que se ha ido generando la acumulación de valores por cobrar en cuanto a la cartera vencida, como lo manifiestan directivos y empleados de la empresa, quienes en su totalidad dicen no contar con el modelo de Gestión Financiera”

De acuerdo a la Tesis “Cálculo detallado de pérdidas en sistemas eléctricos de distribución aplicado al alimentador Universal perteneciente a la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A., de Santiago Patricio Cañar Olmedo, concluye que la ingeniería de distribución de una Empresa Eléctrica, es de suma importancia para la optimización del sistema eléctrico, al tener una operación, diseño y planificación de las redes, mejora la eficiencia e incrementa sus ingresos. Este trabajo nos demuestra la importancia del control de la parte operativa, específicamente en el área de ingeniería, es decir que se hace necesario realizar periódicamente evaluaciones o Auditorías a la Gestión Operacional, para de esta manera identificar posibles cuellos de botella que impide que la empresa tenga una eficiencia y mejore sus ingresos económicos.

De acuerdo de la manifestación anterior se marca la aptitud de cumplimiento a la auditoría de gestión, ya que se establece en una herramienta primordial, la cual permite valorar en forma objetiva, específica y general, elevación de eficacia, eficiencia, calidad en la ejecución de las acciones y excelente recursos de toda el área o empresa

**Título:** Auditoría de Gestión al Centro de Capacitación y Conducción de manejo CENTER DRIVER CÍA.LTDA., De la Ciudad de Riobamba, periodo 2011 para Establecer el Grado de Economía Eficiencia y Eficacia en la planificación Control y uso de los recursos.

**Autores: Chafra Asqui, Sandra Gabriela; Llamuca Chauca Ana Lucía**

**Conclusión:** La presente tesis es una “Auditoría de Gestión al centro de Capacitación y Conducción de Manejo Center Driver Cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba, para establecer el grado de Economía, Eficiencia y Eficacia en la planificación, control y uso de los recursos, correspondiente al periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2011”, para verificar la utilización más racional de los recursos e informar los resultados obtenidos. Los factores de la evaluación abarcan el panorama económico, la adecuada utilización de personal, equipos y los sistemas de funcionamiento satisfactorios. Para el desarrollo de la Auditoría de Gestión se utilizó el análisis de control interno mediante la aplicación del método COSO, se pudo identificar las áreas críticas y establecer medidas correctivas.

**Fecha de Publicación:** 30 de Agosto del 2013

**Título:** Auditoría de Gestión al Colegio Nacional Técnico Dr. Camilo Gallegos Toledo de la ciudad de Riobamba por el periodo 2010.

**Autora: Chela Coyago, Marisol Azucena**

**Conclusión:** El presente tema de tesis constituye el desarrollo de una Auditoría de Gestión al Colegio Nacional Técnico “Dr. Camilo Gallegos Toledo” del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, por el periodo 2010, que permite determinar la eficiencia, eficacia y economía con que se desarrollan las actividades institucionales. En lo referente a la ejecución de la auditoría de gestión se obtuvo información general del plantel educativo a fin de contar con bases que permiten determinar las pruebas y procedimientos.

**Fecha de Publicación:** 1 de agosto del 2013

**Título:** Auditoría de Gestión al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pallatanga, Provincia de Chimborazo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2010.

**Autores: Coello Rivera, Raquel Gisela; Jiménez Alulema, María José**

**Conclusión:** La presente investigación es una “Auditoría de Gestión al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pallatanga, Provincia de Chimborazo del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2010” El GAD Municipal de Pallatanga es una entidad del sector público, perteneciente a la provincia de Chimborazo, se basa en la Ley de Régimen Municipal tiene personería jurídica con capacidad para realizar los actos que fueren necesarios para el cumplimiento de sus fines, en la forma y condiciones que determinan la constitución y las leyes de la república.

**Fecha de Publicación:** 1 de agosto del 2013

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1 Auditoría**

**Según Amador SOTOMAYOR (2003)** en su tesis para obtención de título de ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA, Auditoria de Gestión a los Procesos de Control de Activos Fijos y su Incidencia en la determinación del Patrimonio de la Empresa Eléctrica Ambato S.A. (pág. 75)

**Según DE LA PEÑA Gutiérrez A. (2008).** Señala a la auditoría como un sinónimo de examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias sobre informaciones de registros, procesos etc. Además hace hincapié que hoy en día la auditoría se encuentra relacionada con procedimientos de revisión o verificación que aunque todos ellos se encuentran vinculados a la empresa, pueden diferenciarse en función de su finalidad económica inmediata.(pág. 5 )

**Resumen (Contraste)** los autores coinciden en que la auditoría permite examinar la autenticidad de la información financiera como también las actividades realizadas administrativamente en cada uno de los departamentos de la entidad, este trabajo es realizado por un auditor el mismo que al realizar un análisis ordenado y progresivo, deberá emitir un informe al área gerencial que permita reflejar el razonamiento realizado en los respectivos procesos y sus recomendaciones el cual ayuda a mantener el buen funcionamiento institucional sea este estructural u organizacional.

**Resumen (Parafraseo)** La auditoría es un proceso sistemático que se efectúa a diferentes componentes de la auditoría con el objetivo de presentar una opinión de la información entregada por la administración del auditado.

### **2.2.2 Gestión**

**Según Blanco L. YANEL (2012)** “Es la actuación de la dirección y abarca lo razonable de las políticas y objetivos propuestos, los medios establecidos para su implementación y los mecanismos de control que permitan el seguimiento de los resultados obtenidos. En el desarrollo de la dirección empresarial cada día adquiere más importancia el enfoque de la administración estratégica como elementos clave para el éxito de una empresa, lo cual, a su vez, ha facilitado el enfoque de la auditoría de gestión al disponer de un marco conceptual de las características y el proceso de una buena dirección empresarial.” (pág. 394)

**Resumen (Extracto)** Según el autor determina que es un conjunto de actividades diseñadas e implementadas por la alta gerencia con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos en la planificación estratégica de la empresa; dichos procedimientos se basaran en el cumplimiento de políticas y lineamientos de la administración.

#### **Según MALDONADO E. Milton (2011)**

Es un examen independiente con el fin de proveer a la asignatura de una evaluación e informe sobre la marcha en que los administradores de las entidades y dependencias del Estado han descargado sus responsabilidades los programas del estado de manera fiel, eficiente y efectiva, (pág. 22)

#### **Según El Manual de la Contraloría General del Estado Ecuatoriano (2011)**

Es el examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en la relación a sus objetivos y metas; determinar el grado de economía y eficiente en el uso de los recursos disponibles; medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos; y, el impacto socio económicos derivado de sus actividades. (pág. 6)

**Resumen (Contraste)** Se deduce que la Auditoría de Gestión Operacional es un examen que se cumple con el proyecto de evaluar la eficiencia como estructura, estableciendo el grado de economía y con la dependencia a los recursos favorables y evaluando la calidad de los servicios, es un aporte significativo para la entidad educativo, en su formación profesional.

### **2.2.3. Control**

Es un conjunto de mecanismo utilizado para asegurar y evaluar el cumplimiento de los objetivos, planes diseñados para que los actos administrativos se ajusten a las normas legales a los referentes técnicos, científicos establecidos para las diferentes actividades humanas dentro de la organización social. **(El Manual de la Contraloría General del Estado Ecuatoriano,( 2011, pág. 13)**

**Resumen (Extracto).** El autor nos proporciona acciones claves para evaluar el cumplimiento de los objetivos y planes de las diferentes áreas de la organización, considerando el correcto uso de los recursos.

### **2.2.4. Control de Gestión**

Es el examen de eficacia y eficiencia de las entidades de la administración y los recursos públicos, determinada mediante la evaluación de los procesos administrativos, la utilización de indicadores de rentabilidad pública y desempeño y la entidad de la distribución del excedente que éstas producen, así como de los beneficios de su actividad.

**(Según El Manual de la Contraloría General del Estado Ecuatoriano (2011, pág. 13)**

**Resumen (Extracto).**El autor determina que la evaluación de la gestión es la aplicación de acciones de control diseñados para evitar desviaciones en el desempeño de los

recursos y cumplimiento de las metas, objetivos y planes planificados al inicio del período.

### **Elementos de Gestión**

**Según El Manual de la Contraloría General del Estado Ecuatoriano (2011, pág. 20)**

El estado requiere de planificación estratégica y de parámetros e indicadores de gestión cuyo diseño e implantación es de responsabilidad de los administradores de la instituciones públicas en razón de responsabilidad social de rendición de cuentas y de demostrar su gestión y sus resultados, y de la actividad profesional del auditor gubernamental que avalúa la gestión, en cuanto a la tesis “E“, esto es, ECONOMÍA, EFICIENCIA, EFICACIA, ECOLOGÍA, Y ÉTICA, en la forma que a continuación se describen.

**Economía:** La responsabilidad gerencial también se define por el manejo de los recursos en función de su rentabilidad (en las actividades que sea aplicable), el criterio de economía en su administración.

**Eficiencia:** Son insumos que producen los mejores resultados con el menor costo o la utilización provechosa de los recursos, en otros términos, es relación entre los recursos consumidos y la producción de bienes y servicios.

**Eficacia:** Son los resultados que brinda los efectos deseados, en otras palabras, es la relación entre los servicios o productos generados y los objetivos y metas programados; es decir entre los resultados esperados y los resultados reales.

**Ecología:** Son las condiciones, operaciones y prácticas relativas a los requisitos ambientales y su impacto, que deben ser reconocidos y evaluados en una gestión institucional de un proyecto, programa o actividad.

**Ética:** Es un elemento básico de la gestión institucional, expresada en la moral y conducta individual y grupal, de los funcionarios y empleados de una entidad.

Al ejecutar una auditoría de gestión es necesario el uso de estos cinco elementos, ya que al confirmar las actividades funcionarias y financieras se debe calcular el grado de

desempeño de las mismas, por cuanto el auditor puede comprobar si los parámetros o diseñados por la administración ha cumplido.

### **2.2.5. Auditoría de Gestión**

**Según Blanco L. YANEL (2012):**

Para concluir si la entidad se ha conducido de manera ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos, el grado en 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)

#### **Resumen (Contraste).**

1. **La Auditoría de Gestión operacional**, se refiere a la aplicación de un examen sistemático, a los procesos que se desarrollan en una organización con la finalidad de expresar una opinión sobre el cumplimiento de los objetivos, planes o proyectos, enmarcados en cumplir con los procesos establecidos.
2. **La Auditoría financiera**, abarca todo lo financiero la misma que se dedica a la actividad de financiar a clientes o empresas, puede consistir en lo mencionado, el préstamo de dinero en efectivo.

### **2.2.6. Objetivos de la Auditoría de Gestión**

**Según Blanco L. YANEL (2012);**

Dentro del campo de acción de la Auditoría de Gestión se pueden señalar como objetivos principales:

- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficacia de los mismos.

- Comprobar la utilización adecuados de los recursos. (pág. 403)

**Resumen (Extracto)** Son los objetivos que persiguen para verificar el cumplimiento de los procesos enmarcados en el control interno, obtener información confiable para dar una opinión sobre la gestión de una organización teniendo en cuenta que se convierte en una herramienta de mejora continua para la administración.

### 2.2.7. Alcance de la auditoría

**Según El Manual de la Contraloría General del Estado Ecuatoriano (2011);**

La auditoría de gestión puede abarcar a toda entidad o a parte de ella, en este último caso por ejemplo un proyecto, un proceso, una actividad, un grupo de operaciones, etc. Pero el alcance también comprende la cobertura a operaciones recientemente ejecutadas o en ejecución, denominada operaciones corrientes: (pág.37)

**Resumen (Extracto)** La auditoría de gestión se diseña para evaluar a la organización general o enfocada a un área, proyecto o proceso determinada y se establezca parámetros claros para su evaluación.

### 2.2.8. Diferencias entre la Auditoría de Gestión y Financiera

**Tabla 1: Diferencias entre la Auditoría de Gestión y Financiera**

TIPO	AUDITORÍA GESTIÓN	AUDITORIA FINANCIERA
<b>Semejanzas</b>	Los métodos, sistemas y procedimientos que se siguen en todas las fases del proceso administrativo aplicados en toda la organización Asegurar confiabilidad e integridad de la información, complementándose con la operacional y financiera. Se lleva a cabo por contador público interno o externo, e interdisciplinaria.	La situación e información financiera de la empresa. Asegurar confiabilidad e integridad de la información, complementándose con la operacional y administrativa. Se lleva a cabo por contador público interno o externo, o independientemente autorizado.

Diferencias	<p>No es numérica.</p> <p>Utiliza los estados financieros como un medio.</p> <p>Se emiten recomendaciones por medio de una carta dirigida a los encargados de la administración y en su caso a los dueños de la empresa.</p>	<p>Auditoría numérica.</p> <p>Utiliza los estados financieros como un fin.</p> <p>Se emite una opinión por medio de un dictamen</p>
Objetivos	<p>Evaluar y promover el cumplimiento del proceso administrativo.</p> <p>Evaluar la calidad de la administración en su conjunto</p>	<p>Expresar una opinión sobre las cuentas, rubros y conceptos examinados, para dar confiabilidad a los estados financieros. La opinión servirá para efectos internos o externos.</p>

**Fuente: Manual de la Contraloría General del Estado Ecuatoriano**

**Elaborado por: Nancy Chongo**

### **Papeles de Trabajo**

**Según El Manual de la Contraloría General del Estado Ecuatoriano (2011), define a los papeles de trabajo como:**

- Los papeles de trabajo, se definen como el conjunto de cédulas, documentos y medios magnéticos (tendencia a la auditoría cero papeles) elaborados u obtenidos por el auditor gubernamental, producto de la aplicación de las técnicas, procedimientos y más prácticas de auditoría, que sirven de evidencia del trabajo realizado y de los resultados de auditoría revelados en el informe.
- Por tanto, constituyen los registros y documentos mantenidos por el auditor de los procedimientos por él seguidos, de las comprobaciones parciales que realizó, de la obtenida y de las conclusiones a las que arribó en relación con su examen; pueden incluir: programas de trabajo, análisis, anotaciones, documentos de la entidad o de terceros, cartas de confirmación y manifestaciones del cliente, extractos de documentos de la institución y planillas o comentarios preparados u obtenidos por el auditor.

**Los propósitos principales de los papeles de trabajo son:**

- a) Constituir el fundamento que dispone el auditor para preparar el informe de la auditoría.
- b) Servir de la fuente para comprobar y explicar en detalle los comentarios, conclusiones y recomendaciones que se exponen en el informe de auditoría.
- c) Constituir la evidencia documental del trabajo realizado y de las decisiones tomadas, todo esto de conformidad con las NAGAS.

Estos papeles de trabajo deben ser organizados y archivados en forma sistematizada, sea preparando legajos, carpetas o archivos que son de dos clases:

**a) Archivo Permanente o Continuo:** Este archivo permanente contiene información de interés o utilidad para más de una auditoría o necesarias para auditorías subsiguientes.

La primera hoja de este archivo necesariamente debe ser el índice, el mismo que indica el contenido del legajo. La finalidad del archivo permanente se puede resumir en los puntos siguientes:

1. Recordar al auditor las operaciones, actividades o hechos que tienen vigencia en un período de varios años.
2. Proporcionar a los auditores nuevos, una fuente de información de las auditorías realizadas.
3. Conservar papeles de trabajo que serán utilizados durante varios años y que no requieren ser preparados año tras año, ya que no se ha operado ningún cambio.

La mayor parte de información se obtiene en la primera auditoría, pero como se indicó su utilización es en ésta y futuras auditorías. Es necesario que en cada auditoría se vaya actualizando su información.

**b) Archivo Corriente:** En estos archivos corrientes se guardan los papeles de trabajo relacionados con la auditoría específica de un periodo. La cantidad de legajos o carpetas

que forman parte de este archivo de un periodo dado varía de una auditoría a otra y aun tratándose de la misma entidad auditada. (pág.72, 73,74)

### **2.2.9. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas**

Son los principios básicos de una auditoría, las mismas que se enmarcan los auditores para su buen desempeño y el cumplimiento de estas normas garantiza la calidad de trabajo del auditor.

#### **Definición de las normas**

Estas se aplican a todo el proceso del examen y se relacionan con la conducta funcional del auditor como persona humana y regula los requisitos y aptitudes que debe reunir como auditor.

#### **Entrenamiento y capacidad profesional**

La auditoría debe ser efectuada por el personal que tiene el conocimiento técnico y habilidad como auditor.

#### **Ilustración 1: Normas personales**

**Independencia**  
En todos los asuntos relacionados con la auditoría, el auditor debe mantener independencia de criterio, es decir debe haber objetividad imparcial y ética a nivel profesional.

**Cuidado y esmero profesional**  
Debe ejercerse el esmero profesional en la ejecución de la auditoría y en la preparación del dictamen, es decir en el planteamiento estratégico cuidando la materialidad y riesgo.

**Fuente: Manual de la Contraloría General del Estado Ecuatoriano**  
**Elaborado por: Nancy Chongo**

#### **Normas de ejecución del trabajo**

Regulan la forma del trabajo del auditor durante el desarrollo de la auditoría en sus diferentes fases (planeamiento trabajo de campo y elaboración del informe)

## Normas de preparación del informe

La elaboración del informe donde el auditor acumula suficientes evidencias debidamente respaldadas en sus papeles de trabajo, es decir poner los estados financieros y el grado de responsabilidad que asume el auditor.

### 2.2.10. Programa de Auditoría

Según Blanco L. YANEL (2012);

El auditor deberá desarrollar y documentar un programa de trabajo que exponga la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría planeados que se requieren para implementar el plan de auditoría global. El programa de trabajo sirve como un conjunto de instrucciones a los auxiliares involucrados en la auditoría integral y como un medio para el control y registro de la ejecución apropiado del trabajo. Al preparar el programa de trabajo, el auditor debe considerar las evaluaciones específicas de los riesgos inherentes y de control y el nivel requerido de certeza que tendrán que proporcionar los procedimientos sustantivos. (pág.17)

#### Ilustración 2: Elementos del programa de auditoría

PROGRAMA DE AUDITORÍA				
Identificación Es un encabezado con la información de la empresa.	Objetivo El objetivo general y específico de la auditoría.	Procedimientos Cuales son las actividades que se van a realizar en un determinado proceso.	Personal involucrados Presenta a los responsables del trabajo.	Fechas Fechas de ejecución y supervisor.

**Fuente:** Auditoría Administrativa de Amador Sotomayor.

**Elaborado por:** Nancy Chongo

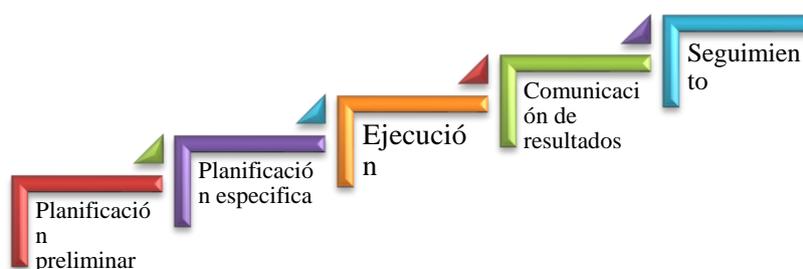
Los programas de trabajo son diseñados para presentar los procedimientos a realizar, las referencias documentales que fueron revisadas, el responsable de dicho proceso y la

fecha de realización acompañados de las observaciones que se obtuvieron de cada proceso. Se diseñan programas de trabajo para cada fase de auditoría.

### 2.2.11. Fases de Auditoría

Las fases de auditoría de gestión son las siguientes.

#### Ilustración 3: Fases de Auditoría de Gestión



**Fuente:** Manual de la Contraloría General del Estado Ecuatoriano

**Elaborado por:** Nancy Chongo

#### Primera Fase: Planificación preliminar

El objetivo es obtener un conocimiento general de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonables.

Se realizará una visita a la máxima autoridad del ente auditado, se realiza la entrevista sobre las actividades y planificaciones que se desarrollan en la institución, se solicita la información general y finalmente se analiza dichos documentos para determinar los componentes de auditoría.

Los documentos que se solicitan en esta fase son:

- Planificación estratégica de la empresa.
- Conocimiento de los productos, mercados, clientes, proveedores, etc.
- Conocimiento de la administración, del área financiera y comercial de la empresa.
- Información financiera del período de estudio.

Se realizarán un análisis de la información consignada en los documentos presentados para conocer la real situación de la organización, sustentado la determinación de los hallazgos y los componentes a ser evaluados en el control interno; convirtiéndose en producto final de esta fase.

### **Segunda Fase: Planificación específica**

En esta planificación se realiza la evaluación de control interno de los componentes definidos en la fase de planificación preliminar empleando los métodos para evaluarlo la efectividad del control interno, como son: el cuestionarios de control interno empleando preguntas cerradas, flujo grama representaciones gráficas de los procesos, cédulas narrativas que es el resumen de los procesos en forma de texto y matrices donde se comparan los diferentes aspectos de la planificación de auditoría, definiendo los niveles de confianza y riesgos de los componentes evaluados de la organización, indispensables para establecer los procedimientos de auditoría.

### **Tercera Fase: Ejecución**

En esa etapa, es donde se ejecuta propiamente la auditoría, pues en esta instancia se aplican los procedimientos diseñados en la planificación específica.

Estos procedimientos se aplicarán según un cronograma de trabajo, deben cumplir con la función de recabar evidencias suficiente, competente y relevante registradas en los papeles de trabajo. Dicha documentación sustentarán los hallazgos con los cuatro atributos: condición lo que es, criterio lo que debe ser, causa por qué y efecto es el resultado adverso.

### **Cuarta Fase: Comunicación de resultados**

Se emiten informes parciales en cada etapa de la auditoría donde informan al auditado lo encontrado en cada fase.

Una vez finalizado la ejecución y determinados los hallazgos se construyen el informe de Auditoría de Gestión Operacional, donde se registrara el incumplimiento con su efecto económico, y las causas que los provocaron y las condiciones para el

cumplimiento en términos de eficiencia, eficacia y calidad en la gestión y uso de recursos de la entidad auditada, considerando como base lo planificado desde la alta gerencia para el año del estudio.

### **Quinta Fase: Seguimiento y Evaluación**

Una vez terminada la auditoría se plantea un conjunto de recomendaciones, convirtiéndose en el producto del análisis de los hallazgos, sustentándose en los incumplimientos de lo planificado desde la administración del auditado, dichas recomendaciones serán aplicadas en el periodo siguiente al estudio para mejorar la gestión de la entidad y sus resultados podrán ser evaluados en posteriores auditorías convirtiéndose en un factor de la planificación preliminar.

#### **2.2.12. Control Interno**

**Según Samuel MANTILLA (2012);**

Se define como un proceso, ejecutado por personal de la entidad, diseñado para cumplir objetivos específicos. La definición es amplia, abarca todo los aspectos del control de un negocio, permitiendo así que un directivo se centre en objetivos específicos. El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, los cuales son inherentes a la forma como la administración maneja la empresa. Los componentes están ligados, y sirven como criterio para determinar cuando el sistema es objetivo.

Control interno es un proceso, ejecutado por el concejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.(pág.8,9)

El control interno no es un objetivo es un conjunto de pasos que se diseñan para alcanzar una meta; por esa razón debe ser valorado para verificar el nivel de cumplimiento que presenta y compararlo con lo esperado.

### **2.2.13. Componentes del Control Interno**

**Según Samuel MANTILLA (2012);**

El control interno está compuesto por cinco componentes interrelacionados se derivan de la manera como la administración dirige un negocio, y están integrados en el proceso de administración. Tales componentes son:

1. Ambiente de control
  2. Evaluación de riesgo
  3. Actividades de control
  4. Información y comunicación
  5. Monitoreo
- a. Ambiente de control.** La esencia de cualquier negocio es su gente sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia y el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.
- b. Evaluación de riesgos.** La entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades de manera que opere concertadamente. También debe establecer mecanismo para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados.
- c. Actividades de control.** Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.

- d. Información y comunicación.** Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones
- e. Supervisión.** Debo, monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera el sistema puede relacionar dinámicamente, cambiando a medida que las conclusiones lo justifiquen.(pág.18)

### **Métodos de evaluación**

**(Manual de la Contraloría General del Estado Ecuatoriano, 2011)**

Para la evaluación de control interno se utiliza diversos métodos, entre los más conocidos los siguientes:

- a) Cuestionario:** Consiste en diseñar cuestionarios a base de preguntas cerradas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable, de las distintas áreas de la empresa bajo examen, en las entrevistas que expresamente se mantienen con este propósito. De ser necesario a más de poner las respuestas, se puede completar las mismas con explicaciones adicionales en la columna de observaciones del cuestionario o en hojas adicionales.
- b) Flujo gramas:** Consiste en relevar y describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas relacionadas con la auditoría, así como, los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades. Tiene ventaja frente a otros métodos porque permite efectuar el relevamiento siguiendo una secuencia lógica y ordenada, permite ver de un solo golpe de vista el circuito en su conjunto y facilita la identificación o ausencia de controles;
- c) Narrativas:**

Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema que se está evaluando; estas explicaciones se refieren a funciones, procedimientos, registros, formularios, archivo, empleados y

departamentos que intervienen en el sistema. El relevamiento se los hace en entrevistas y observaciones de actividades, documentos y registros.

**d) Matrices:**

El uso de matrices conlleva el beneficio de permitir una mejor localización de debilidades de control interno. Para su elaboración, debe llevarse a cabo los siguientes procedimientos previos

- Completar un cuestionario segregado por áreas básicas, indicando el nombre de los funcionarios y empleados y el tipo de funciones que desempeña.
- Evaluación colateral de control interno. (pág. 55, 56, 58, 60.)

**2.2.14. Tipos de riesgo**

**Según Blanco L. YANEL (2012)**

Se debe evaluar el riesgo de la auditoría y diseñar los procedimientos de auditoría para asegurar que el riesgo se reduzca a un nivel aceptablemente bajo. De acuerdo con las normas internacionales de auditoría, riesgo de la auditoría significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando existan errores importantes en la temática. El riesgo en la auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

**Ilustración 4: Tipos de riesgo de auditoría**

<b>Tipos de riesgo</b>		
<b>Riesgo Inherente:</b> De que ocurran errores importantes generados por las características de la entidad u organismo	<b>Riesgo de Control:</b> De que el Sistema de Control Interno prevenga o corrija tales errores	<b>Riesgo de Detección:</b> De que los errores no identificados por los errores de Control Interno tampoco sean reconocidos por el auditor

**Fuente:** Blanco L. YANEL

**Elaborado por:** Nancy Chongo

Los riesgos de auditoría están relacionados con la naturaleza de las actividades, el cumplimiento del control interno y los problemas de detección que tenga el auditor para encontrar falencias en sus procesos.

#### **2.2.15. Pruebas de auditoría**

##### **Prueba de control**

**Según Blanco L. YANEL (2012)**

“Se refiere a las pruebas realizadas para obtener evidencias en la auditoría sobre lo de adecuado del diseño y operación efectiva de los sistemas de contabilidad y de control interno; el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos; y el grado de eficacia, economía y eficacia el manejo de la entidad.”(pag.18)

Las pruebas de control se aplican al cumplimiento del sistema de control interno, teniendo en cuenta que de este sistema se busca alcanzar los objetivos y metas de la empresa.

##### **Pruebas Sustantivos**

**Según Blanco L. YANEL (2012)**

”Son las pruebas realizadas para obtener evidencias en la auditoría para encontrar manifestaciones erróneas de importancia relativa en los estados financieros o en sus operaciones, y son de dos tipos: a) pruebas de detalles de transacciones y saldos; y b) procedimientos analíticos” (pág.19)

Es la realización de pruebas analíticas y de cálculo necesaria para la aplicación de los indicadores de gestión de este documento.

#### **2.2.16. Indicadores de gestión**

Es conjunto de variables cuantitativas y/o cualitativas sujetas a medición que permiten a observar la situación y las tendencias de cambio generadas en la entidad, en relación con el logro de los objetivos y metas previstas. Constituyen instrumentos de Control de orden gerencial, necesarios a la evaluación de la gestión de toda entidad pública.

Un indicador se define como la relación entre una variable cuantitativa o cualitativa, que permite observar la situación y las tendencias de cambios generados en la situación o características observada, respecto de objetivos y metas previstas e influencias esperadas.

- Ser comprensibles: Claros, sencillos y fáciles de interpretar.
- Ser medibles: Que puedan cuantificarse.
- Ser comprensibles: Tener capacidad de influir en ellos.
- Ser adecuados: Numero de indicadores necesarios.
- Ser oportuno: Disponibles cuando se necesiten.
- Pasos a básicos para construir indicadores:
  - a) Analizar el objetivo cuyo avance se desea medir, seleccionar aspectos relevantes a medir (indicador asociado a un objetivo, características a medir respecto al logro del objetivo).
  - b) Formulación de indicadores: evaluación de requerimientos de indicadores, identificación de indicadores y propósitos.
  - c) Nombre del indicador (debe ser: Auto explicativo y Contextualizado), definición de variables asociadas al cumplimiento, información, formula, frecuencias, establecer medios de verificación. Validar el indicador (Claridad: debe ser preciso e inequívoco: Relevancia: debe reflejar una dimensión importante del logro de objetivos: Economía: la información necesaria para generar el indicador debe estar disponible a un costo razonable).
  - d) Establecer frecuencias de cálculo, línea base y metas, realizaciones de la medición y análisis de resultados.
  - e) Planes de acción (institucional y por proceso).

### **2.2.17. Tipo de Indicadores:**

El estado requiere de planificación estratégica y de parámetros e indicadores de gestión cuya responsabilidad recae a los administradores de las instituciones públicas mediante rendición de cuenta, demostración de gestión, y resultados.

**Eficacia:** Miden el grado de cumplimiento de las metas definidas para alcanzar los objetivos.

**Eficiencia:** Establecer la relación entre los costos de los insumos y los productos de proceso; determinan la productividad con la cual se administran los recursos, para la obtención de los resultados del proceso y el cumplimiento de los objetivos,

**Efectividad:** Miden la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía o las partes interesadas, impacto o efecto resultante.

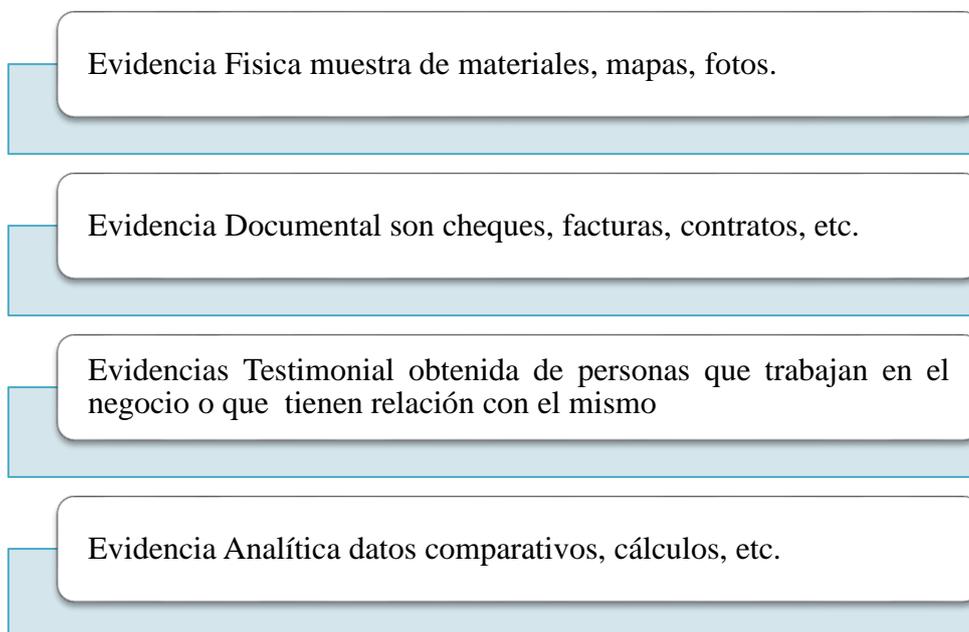
**Calidad:** Se relaciona con la satisfacción de los clientes por los productos y servicios que oferta la dirección del Departamento Zona Oriental Napo.

### **2.2.18. Evidencia en la Auditoría**

#### **Según Blanco L. YANEL (2012**

Se refiere a la información obtenida por el auditor para llegar a las conclusiones sobre la que se basa su informe. La evidencia en la auditoría integral comprenderá documentos fuente y registros contables subyacentes, a la información susceptible de ser corroborada de otras fuentes, procedimientos sobre el manejo de las áreas o divisiones e indicadores de gestión. La evidencia en la auditoría se obtiene de una mezcla apropiada de pruebas de control, de procedimientos sustantivos, análisis de proyección y análisis de los indicadores claves de éxito.”(pág.18)

### Ilustración 5: Tipos de evidencia



**Fuente:** <https://blogauditoria.wordpress.com/etapas-de-la-auditoria-de-estadosfinancieros/ejecucion/tipos-de-evidencia>

**Elaborado por:** Nancy Chongo

La evidencia debe cumplir con características de suficiencia, pertinencia y competencia en un determinado procedimiento de auditoría, la evidencia puede ser física, documental, testimonial y analítica.

#### 2.2.19. Hallazgos de Auditoría

“Hallazgos de auditoría es un hecho relevante que se constituye en un resultado determinante en la evaluación de un asunto en particular, al comparar la condición (situación detectada) con el criterio (deber ser). Igualmente, es una situación determinada al aplicar pruebas de auditoría que se complementará estableciendo sus causas y efectos.”

**Recuperado 03/12/ (Cabezas, 2012)**

A continuación se detallan los atributos del hallazgo:

**Condición.** Se refiere a lo que realmente se presenta una actividad determinada, en el Departamento Zona Oriental Napo; por eso responde a lo que es.

**Criterio:** Se basa en la normativa interna y externa; es lo que debe ser. Con lo cual el Auditor mide la condición del hecho.

**Causa:** Presentan las razones por las cuales no se alcanzó un criterio definido. Por lo cual ocurrió la condición y el motivo del incumplimiento del criterio de la norma.

**Efecto:** Es el resultado negativo que presenta la variación entre el criterio y condición, del adverso o potencial encontrada.

#### **2.2.20. Informe de auditoría**

La culminación de la Auditoría de Gestión Operacional es un informe final con su dictamen u opinión, conclusiones y recomendaciones, varían de acuerdo con las circunstancias, pretenden percibir una forma estandarizada de informe, pero identifica los elementos de su prestación y orienta los problemas relacionados con la presentación del informe y para distinguir el informe del profesional en el ejercicio de otros informes emitidos por otros expertos como aquellos que no tienen la obligación de observar los mismos requerimientos éticos del profesional.

Esquema de informe de auditoría

- a) Un título que incluya la frase “Informe de auditores independientes”
- b) Una declaración sobre el tipo de auditoría realizada.
- c) Una declaración sobre la responsabilidad de la administración y la responsabilidad del auditor.
- d) La declaración de auditoría según las normas de auditoría generalmente aceptadas.
- e) Los procedimientos fueron diseñados y realizados para obtener certeza razonable sobre los procesos ejecutados y la determinación de los niveles de gestión de desempeño.

- f) Una opinión sobre la información que le presenta la administración en base a las normas de auditoría generalmente aceptados.
- g) La firma del auditor.
- h) La fecha de la emisión del informe de auditoría.

**Ejemplos de informe de auditoría externa de gestión y resultados según Blanco Luna (2012);**

## **OPINIÓN DE LOS RESULTADOS**

**Bogotá, marzo 30 de 20-01.**

### **Destinario Apropriado**

Hemos practicado una auditoría de gestión y resultados a la sociedad Hipotética S.A.E.S.P. para el año 2001. La administración es responsable de la elaboración y ejecución del plan de gestión y resultados para mantener una estructura efectiva de control interno para el logro de los objetivos de la sociedad relacionados con la información financiera oportuna, en el cumplimiento de las leyes reguladoras que la afectan y las estrategias para la conducción ordenada y eficiente del negocio. Nuestra obligación es la de expresar opiniones y conclusiones sobre el cumplimiento de los objetivos, metas y programas del plan de gestión y resultados de la sociedad, así como de las estrategias para su ejecución eficiente.

Realizamos el trabajo de acuerdo con las normas de auditoría aplicables a la auditoría de gestión y resultados con metodología establecida por superintendencia de **servicios públicos domiciliarios** en la Circular Externa N° 05 de Abril 1 de 1997 y la Resolución 12 de 1995 expedida por la Comisión de regulación de agua Potable y Saneamiento Básico, en la cual se establecen los criterios, indicadores, características y modelos para evaluación de la gestión y resultados de las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo. Las normas de auditoría requieren que el trabajo se planifique y se lleve a cabo de tal manera que se obtenga una seguridad razonable si la sociedad se ha conducido de manera ordenada en el logro de las metas

objetivos propuestos; el grado en que la administración ha cumplido los objetivos, metas y programas de la manera eficiente, efectiva y económica; y si es confiable la información que sirvió de base para el cálculo de los indicadores de desempeño en la evaluación del plan de gestión y resultados.

La Superintendencia de Servicios Públicos, estableció una metodología de verificación y evaluación integral con el fin de estandarizar las actividades claves sobre las cuales se deberán informar a la superintendencia y esta a su vez verificar, validar e informar sobre el estado de cumplimiento de la gestión de las empresas de servicios públicos. Para el desarrollo de esta metodología se debe completar el contexto integral y sistemático de:

La Arquitectura Organizacional;

Los Planes de Gestión y Resultados; y

La Viabilidad Financiera.

La sociedad dispone de un plan de gestión y resultados proyectado hasta el año 2003, aprobado por el Ministerio de Desarrollo. Con base en los procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida opinamos que la Sociedad Hipotética S.A.-E.S.P. mantiene un plan de gestión y resultados construido sobre una base realistas y que ha alcanzado de manera satisfactoria los principales objetivos y metas incluidos en el plan. En las páginas siguientes se presentan un resumen con la descripción del plan de gestión, de los resultados obtenidos y con los indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración en relación con los objetivos generales, metas y actividades de la sociedad. Se adjunta además al presente informe una sección con los procedimientos de auditoría utilizados en la metodología de verificación y evaluación integral.

Blanco & Luna Ltda.

Auditores Externos de Gestión y Resultados.

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. HIPÓTESIS**

#### **3.1.1. Hipótesis General**

La realización de una Auditoría de Gestión Operacional al Departamento Zona Oriental Napo me permitirá conocer los niveles de desempeño de los recursos una vez aplicados los indicadores de gestión (eficacia, eficiencia y calidad).

#### **3.1.2. Hipótesis Específicas:**

- La Planificación Estratégica que se aplica en la Empresa Eléctrica Ambato S.A. y particularmente en el Departamento Zona Oriental Napo permite el cumplimiento de metas (eficacia).
- La ejecución de la planificación y sus objetivos dentro de la Gestión Operacional reduce los costos operaciones y/o servicios de la Empresa (eficiencia).
- La Auditoria de Gestión Operacional, incentiva a los usuarios internos y externos por una mejor calidad del servicio (efectividad).

### **3.2. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES DE ESTUDIO**

Para esta investigación se plantea el uso de variables cuantitativas, son aquellas características que pueden presentarse en diversos grados de intensidad y que pueden ser medidas por algún procedimiento para ordenar, clasificar y jerarquizar a los individuos, que en este caso son: El nivel de cumplimiento de metas (metas planificadas vs metas ejecutadas, nivel de gasto (gasto programado vs gasto ejecutado) y nivel de satisfacción de los clientes internos y externos (efectividad)

### 3.3 Variables:

#### 3.3.1. Variable Independiente:

Auditoría de gestión

#### 3.3.2. Variable dependiente:

Indicadores de Gestión (eficacia, eficiencia y calidad).

#### 3.3.3. Operacionalización de las Variables

Hipótesis	Variables	Documentos	Instrumentos
La realización de una Auditoría de Gestión Operacional al Departamento Zona Oriental Napo me permitirá conocer los niveles de desempeño de los recursos una vez aplicados los indicadores de gestión (eficacia, eficiencia y calidad).	<b>Variable Independiente:</b> Auditoría de Gestión Operacional	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documento de creación.</li><li>• Información general.</li><li>• Organigrama estructural.</li><li>• Manual de funciones y procesos.</li><li>• Presupuesto.</li><li>• Proyectos.</li><li>• Base Legal.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cuestionario de control interno.</li><li>• Indicadores de gestión:<ul style="list-style-type: none"><li>-Eficacia</li><li>-Eficiencia</li></ul></li><li>• Pruebas de cumplimiento y sustantivas.</li></ul>
	<b>Variable Dependiente:</b> -Indicadores de Gestión (eficacia, eficiencia y calidad).		

**Fuente: Manual de la Contraloría General del Estado Ecuatoriano**

**Elaborado por: Nancy Chongo**

### 3.4. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Investigación es un proceso de descubrimiento, enfocado al nuevo conocimiento relacionado con la protección y el desarrollo humano, se define investigación como una investigación sistemática.

### 3.5. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Investigación descriptivo es un tipo de estudio busca únicamente describir situaciones o acontecimientos; con mucha frecuencia las descripciones se hacen por encuestas, aunque éstas también pueden servir para probar hipótesis específicas y poner a prueba explicaciones.

### 3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

Se utilizarán dos poblaciones:

1. El universo de empleados de la Empresa Eléctrica Ambato, del Departamento Zona Oriental Napo.
2. El universo de viviendas con acometidas de energía eléctrica dentro del área de intervención del Departamento Zona Oriental Napo.

**Tabla 2: Población y muestra**

COMPOSICIÓN	POBLACION	TÉCNICAS	MUESTRA
Empleados de la Empresa Eléctrica de Ambato- Departamento Zona Oriental Napo	23	Encuesta	Todos
Clientes de viviendas con acometidas de energía eléctrica dentro del área de intervención del Departamento Zona Oriental Napo	194	Encuesta	Todos
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>		

**FUENTE:** Departamento Zona Oriental Napo.

### 3.6.1. Cálculo de la Muestra

La fórmula aplicable para la obtención de la muestra es la siguiente.

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

#### Muestra 1.

<b>n</b> = tamaño de muestra	=?
<b>Z</b> = nivel de confianza	= 1.96
<b>E</b> = límite de error	= 0.05
<b>N</b> = universo	= 21.258
<b>p</b> = probabilidad de éxito	= 0.85
<b>q</b> = probabilidad de fracaso	= 0.15

$$n = \frac{(1.96)^2(21.258) \times (0.85) \times (0.15)}{(21.258-1)(0.05)^2 + (1.96)^2 \times (0.85) \times (0.15)}$$

**n** = 194 encuestas clientes

**Población**= 223 personas que trabajan en la DZON

**n** = 23 encuestas

#### División por Sectores.

Una vez identificadas las acometidas del cantón Tena, para su estudio se las clasificará en tres grandes grupos:

- Servicios
- Comercial
- Producción

## **3.7. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

### **3.7.1. Método Lógico Deductivo**

“Mediante ella se aplican los principios descubiertos a casos particulares, a partir de un enlace de juicios. Es un procedimiento que parte de una conclusión, ley o principios generales y desciende a los casos particulares, secuencias y aplicaciones” **Recuperado de 12/12/2014** <http://es.slideshare.net/yvan66/2-mtodo-lgicodeductivo-17455745>

“Método Deductivo Directo – Inferencia o Conclusión Inmediata. Se obtiene el juicio de una sola premisa, es decir que se llega a una conclusión directa sin intermediarios.”

**Recuperado de 12/12/2014** <http://ricardogamboa.weebly.com/meacutetodos-de-la-investigacioacuten.html>

#### **Ejemplo:**

- “La planificación es eficacia”
- “En consecuencia, la eficacia es sinónimo de planificación”

### **3.7.2. Técnicas de Investigación.**

Para la recolección de datos en la Fase II, se utilizará el método de comunicación, el cual, se fundamenta en: encuestas, entrevistas y observación directa.

Se formularan preguntas a los encuestados o entrevistados, por ejemplo ¿Tiene conocimiento sobre la gestión operativa? Las preguntas en este tipo de método pueden ser realizadas verbalmente o por escrito.

Instrumento: Se utilizará el cuestionario como una lista para recolectar información de los encuestados y/o entrevistados.

## **CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

### **4.1 CONTENIDO DE LA PROPUESTA:**

**“Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN. S.A. Periodos 2011-2012.”**

#### **MOTIVO DE LA PROPUESTA**

Se realiza una Auditoría de gestión con la finalidad de conocer el desempeño de la gestión en base de parámetros de eficacia, eficiencia, efectividad, necesario para tomar medidas correctivas en pro de la mejora continua.

#### **OBJETIVO**

Realizar una Auditoría de Gestión Operacional al Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A, periodos 2011 y 2012, para conocer los niveles de eficacia, eficiencia y calidad, en el manejo de los recursos.

#### **ALCANCE DEL EXAMEN**

El alcance previsto para la Auditoría de los componentes: Estructura y Organización, Proyectos y Servicios, Presupuestos y Personal del período comprendido del 1 de enero del 2011 al 31 de diciembre 2012.

#### **BASE LEGAL**

- Ley del Régimen del Sector Eléctrico, asignación presupuestaria.
- Reglamento Sustitutivo del Reglamento General de la Ley del Régimen del Sector Eléctrico
- Reglamento para la Administración de Fondos FERUM.
- Procedimientos para el seguimiento y evaluación de los planes de inversión de las entidades de distribución de energía sobre designación de fiscalización y liquidación de proyectos.

## **FUENTES DE INGRESOS**

Sus ingresos provienen de las utilidades de las empresas generadoras de electricidad la cual financia el programa FERUM y de la recaudación por la dotación del servicio eléctrico.

## **MISIÓN**

“Suministrar Energía Eléctrica, con las mejores condiciones de calidad y continuidad, para satisfacer las necesidades de los clientes en su área de concesión, a precios razonables y contribuir al desarrollo económico y social”.

## **VISIÓN**

“Constituirse en empresa líder en el suministro de energía eléctrica en el país”.

	<b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012</b>	<b>H. REF. 1/1</b>
---	--	------------------------

# ARCHIVO PERMANENTE

FASES	REF P/T.
Información General del Departamento Zona Oriental Napo	<b>AP.1 3/3</b>
Planificación de auditoría	<b>AP.2 7/7</b>
Siglas y Abreviatura	<b>AP.3 1/1</b>
Marcas de Auditoría	<b>AP.4 1/1</b>

Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Fecha: <b>12/08/2013</b>
Revisado por: <b>LE / LS</b>	Fecha: <b>21/12/2013</b>

**INFORMACIÓN GENERAL**

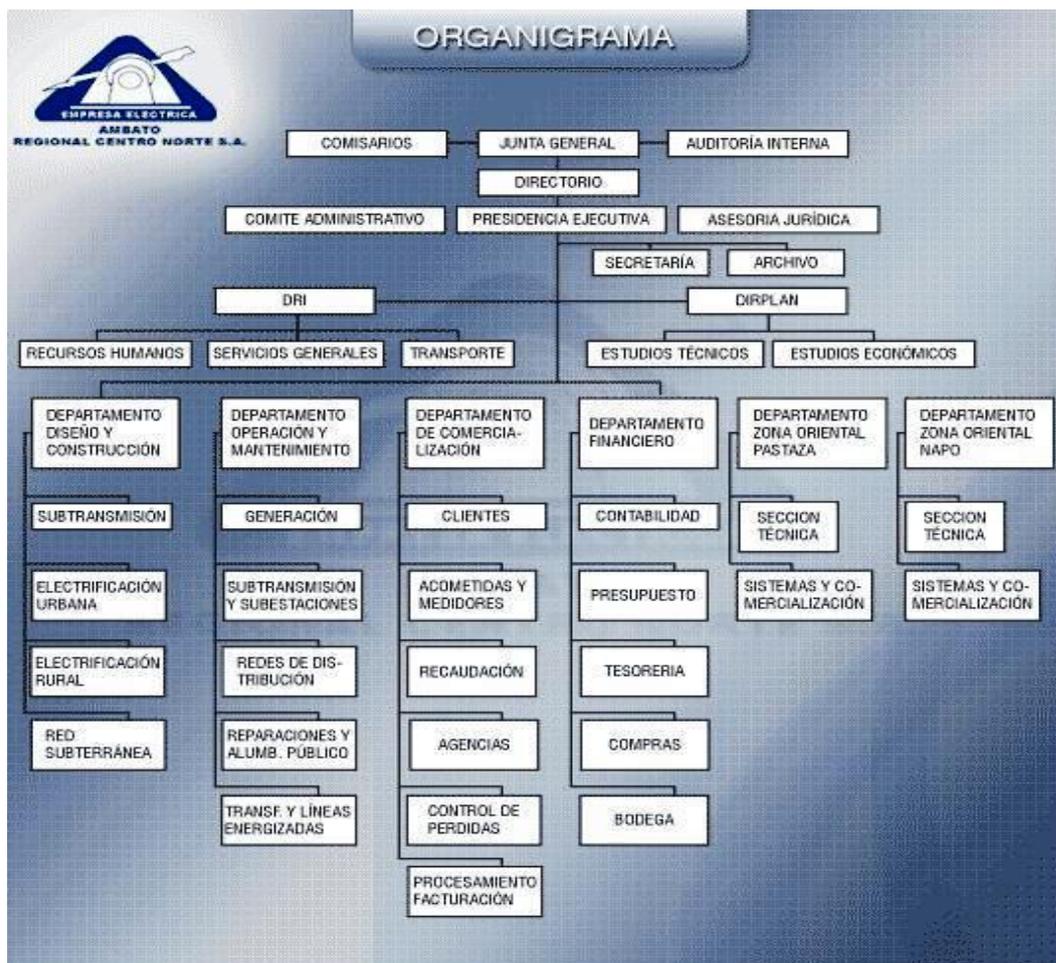
**MISIÓN**

“Suministrar Energía Eléctrica, con las mejores condiciones de calidad y continuidad, para satisfacer las necesidades de los clientes en su área de concesión, a precios razonables y contribuir al desarrollo económico y social”.

**VISIÓN**

“Constituirse en empresa líder en el suministro de energía eléctrica en el país”.

**ORGANIGRAMA**



Elaborado por: **NJCHT**

Fecha: **12/08/2013**

Revisado por: **LE / LS**

Fecha: **21/12/2013**

<b>NCH AUDITORIA</b>	<b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012</b>	<b>AP.1 2/2</b>
<b>FODA</b>		
<b>FORTALEZAS</b>		<b>DEBILIDADES</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Talento Humano con experiencia</li> <li>2. Personal con amplia flexibilidad al cambio</li> <li>3. Personal comprometido e identificado con el cambio</li> <li>4. Instalaciones propias</li> <li>5. Cumplimiento de obligaciones</li> <li>6. Capacidad para prestar servicios eléctricos</li> <li>7. Responsabilidad laboral</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Insuficiente Talento Humano Especializado</li> <li>2. Ausencia de Auditoría de Gestión Operacional</li> <li>3. Carencia de programas de capacitación dirigidas al personal del área</li> <li>4. Falta de políticas para el desarrollo personal, selección, inducción y evaluación</li> <li>5. Inexistencia de planes de motivación al personal</li> <li>6. Baja capacidad de coordinación</li> </ol>
<b>OPORTUNIDADES</b>		<b>AMENAZAS</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Políticas del gobierno central.</li> <li>2. Demanda por servicio eléctrico</li> <li>3. Financiamiento proyectos eléctricos – FERUM</li> <li>4. Convenios institucionales para la ejecución de proyecto</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Subsidios</li> <li>2. Injerencia política</li> <li>3. Condiciones climáticas</li> </ol>
		Elaborado por: <b>NJCHT</b> Fecha: <b>12/08/2013</b>
		Revisado por: <b>LE / LS</b> Fecha: <b>21/12/2013</b>



**Auditoría de Gestión Operacional del  
Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa  
Eléctrica Ambato RCN S.A.  
Periodos 2011-2012**

**AP.1  
3/3**

**BASE DE LEGAL**

- Ley del Régimen del Sector Eléctrico, asignación presupuestaria.
- Reglamento Sustitutivo del Reglamento General de la Ley del Régimen del Sector Eléctrico
- Reglamento para la Administración de Fondos FERUM.
- Procedimientos para el seguimiento y evaluación de los planes de inversión de las entidades de distribución de energía sobre designación de fiscalización y liquidación de proyectos.

**PRESUPUESTO**

Proyectos	5	Programa FERUM
Presupuesto	508795.83	

**SERVICIOS Y PROYECTOS**

- Dotar de servicio eléctrico
- Inspecciones Técnicas
- Ejecutar el servicio de Proyecto FERUM

Elaborado por: **NJCHT** Fecha: **12/08/2013**

Revisado por: **LE / LS** Fecha: **21/12/2013**

	<b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012</b>	<b>H.REF. 1/4</b>
<b>PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA</b>		
<b>Entidad:</b> Departamento Zona Oriental Napo – EEASA		
<b>Tipo de Examen:</b> Auditoría de Gestión		
<b>Período:</b> 2011 -2012		
<b>Preparado por:</b> Nancy Chongo	<b>Fecha:</b> 12/08/2014	
<b>Revisado por:</b> Ing. Luis Esparza	<b>Fecha:</b> 21/12/2014	
<b>1.REQUERIMIENTO DE LA AUDITORÍA</b>		
Informe de Auditoría, conclusiones y recomendaciones.		
<b>2. FECHAS DE INTERVENCIÓN</b>		
<b>FECHAS DE ESTIMADAS</b>		
Inicio del trabajo de campo	12/08/2014	
Finalización del trabajo de campo	29/10/2014	
Discusión del borrador del informe con funcionarios.	18/11/2014	
Presentación del informe a la Dirección.	25/11/2014	
Emisión del informe final de auditoría.	21/12/2014	
<b>3. EQUIPO DE AUDITORÍA</b>		
Jefe de Equipo	Nancy Chongo	
Supervisor	Ing. Luis Esparza	
<b>4. DÍAS PRESUPUESTADOS</b>		
95 Días laborables, distribuidos en las siguientes fases:		
FASE I: Planificación preliminar	10 días laborables	
FASE II: Planificación específica	15 días laborables	
FASE III: Ejecución	60 días laborables	
FASE IV: Comunicación de resultados	10 días laborables	
<b>TOTAL</b>	<b>95 días laborables</b>	
	Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Fecha: <b>12/08/2013</b>
	Revisado por: <b>LE / LS</b>	Fecha: <b>21/12/2013</b>

	<b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012</b>	<b>H.REF. 2/2</b>
<b>5. RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES</b>		
<b>5.1 Presupuesto</b>		
Movilización: Copias e impresiones: Anillados: Suministros: Varios: <b>TOTAL</b>	\$125.00 \$150.00 \$ 15.00 \$ 50.00 \$100.00 <b>\$440.00</b>	
<b>5.2 Materiales</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora</li> <li>• Flash memory</li> <li>• Calculadora</li> <li>• Libreta de apuntes</li> <li>• Esferos azul y rojo</li> </ul>	Resmas de papel para imprimir Reglas Lápiz bicolor Lápiz 2B	
<b>6. ENFOQUE DE LA AUDITORÍA</b>		
<b>6.1 Enfoque a:</b>		
La Auditoría de gestión al Departamento Zona Oriental Napo - EEASA se enfoca a: Determinar el nivel de desempeño de los recursos, el cumplimiento de los procesos que se desarrollan desde la dependencia en términos de eficiencia, eficacia, ética y efectividad.		
<b>6.2 Objetivos de la Auditoría</b>		
<b>Objetivo General</b> Realizar una Auditoría de Gestión Operacional al Departamento Zona Oriental Napo - EEASA para conocer el nivel desempeño de los recursos en el período 2011 - 2012. Y comprobar la eficiencia, eficacia y calidad del departamento.		
	Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Fecha: <b>12/08/2013</b>
	Revisado por: <b>LE / LS</b>	Fecha: <b>21/12/2013</b>

<b>NCH AUDITORA</b>	<b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012</b>	<b>H.REF. 3/3</b>
<b>6.3 Alcance:</b>		
Se realizará la auditoría de gestión operacional en el período comprendido el 1 de enero del 2011 al 31 de diciembre del 2012. En estos periodos se inspeccionará las pertinentes técnicas, presentaciones, aplicables para comprobar la conformidad de atención de las pruebas de auditoría a través de métodos inevitables para las exposiciones programadas por los auditores.		
<b>6.4 Trabajo a realizar por los auditores en las fases de auditoría:</b>		
<b>AUDITOR</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO</b>	<b>DÍAS</b>
<b>PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b>		
Nancy Chongo	Aplicación de programa de auditoría. Entrevista con el Director del DZON. Solicitar la información general del Departamento DZON. Determinar los componentes que será objeto de la evaluación de control interno.	01 03 05
<b>TOTAL</b>	<b>PLANIFICACIÓN ESPECIFICA</b>	<b>10 Días</b>
Nancy Chongo	Aplicación del programa de auditoría. Evaluación de control interno de los componentes seleccionados en la planificación preliminar. Determinación del nivel de riesgo y confianza.	10 5
<b>TOTAL</b>		<b>15 Días</b>
		Elaborado por: <b>NJCHT</b> Fecha: <b>12/08/2013</b>
		Revisado por: <b>LE / LS</b> Fecha: <b>21/12/2013</b>



<b>NCH AUDITORA</b>		<b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012</b>			<b>FPP. 1/1</b>
<b>PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b>					
Nº.	Procedimientos	Ref./PT	Responsable	Observación.	
1	Visita preliminar al departamento de la Zona Oriental Napo de la EEASA. R.C.N	<b>PP.01 VP</b>	<b>NCH</b>		
2	Entrevista al Director del departamento Zona Oriental Napo.	<b>PP.02 ED</b>	<b>NCH</b>		
3	Solicitud de la información general: Documento de creación. Misión. Visión. Organigrama. Presupuesto. Servicios y proyectos. FODA	<b>PP.03 SIG</b>	<b>NCH</b>	No presenta documento de creación solo nos facilita la fecha en la reseña histórica del EEASA.	
4	Análisis de misión y visión.	<b>PP.04 AMV</b>	<b>NCH</b>		
5	Análisis de la información preliminar.	<b>PP.05 AIP</b>	<b>NCH</b>		
6	Determinar los componentes de auditoría.	<b>PP.06 DCA</b>	<b>NCH</b>		
			Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Fecha: <b>12/08/2013</b>	
			Revisado por: <b>LE / LS</b>	Fecha: <b>21/12/2013</b>	

<b>NCH AUDITORA</b>	<b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012</b>		<b>FPE. 1/1</b>	
<b>PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>				
No.	Procedimientos.	Ref. / PT	Responsable	Observación.
1	Evaluar los componentes definidos en la planificación preliminar. Estructura y organización. Proyectos y servicios. Presupuesto. Personal.	<b>PE.01.1</b> <b>PE.01.2</b> <b>PE.01.3</b> <b>PE.01.4</b> <b>ECL.1</b>	<b>NCH</b>	
2	Determinar los niveles de confianza y riesgo	<b>PE.02</b> <b>NCR</b>	<b>NCH</b>	
3	Realizar la matriz de riesgos.	<b>PE.03</b> <b>MR</b>	<b>NCH</b>	
4	Determinación de hallazgos de la planificación específica.	<b>PE.04</b> <b>HPE</b>	<b>NCH</b>	
			Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Fecha: <b>12/08/2013</b>
			Revisado por: <b>LE / LS</b>	Fecha: <b>21/12/2013</b>

<b>NCH AUDITORA</b>		<b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012 Programa de Auditoría</b>			<b>FE. 1/1</b>
<b>N°</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Ref. / PT</b>	<b>Responsable</b>	<b>Observación.</b>	
<b>ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN</b>					
1	Aplicar una encuesta para determinar si la estructura y la organización existen y si ha sido debidamente socializada.	<b>E.01 EEO</b>	<b>NCH</b>		
<b>PROYECTOS Y SERVICIOS</b>					
2	Verificación del cumplimiento del diseño de los proyectos.	<b>E.02 DP</b>	<b>NCH</b>		
3	Aplicación de indicadores gestión de proyectos.	<b>E.03 IGP</b>	<b>NCH</b>		
4	Verificar el cumplimiento del otorgamiento de servicios.	<b>E.04 CS</b>	<b>NCH</b>		
<b>PRESUPUESTO</b>					
5	Aplicar indicadores de gestión a los recursos financieros.	<b>E.05 IF</b>	<b>NCH</b>		
<b>PERSONAL</b>					
6	Aplicar una encuesta para determinar el conocimiento de los procesos que se efectúa en el departamento.	<b>E.06 ECP</b>	<b>NCH</b>		
7	Realizar la evaluación del desempeño del talento humano.	<b>E.07 ETH</b>	<b>NCH</b>		
8	Determinar los Hallazgos de la fase de Ejecución.	<b>E.08 HE</b>	<b>NCH</b>		
		Elaborado por: <b>NJCHT</b>		Fecha: <b>12/08/2013</b>	
		Revisado por: <b>LE / LS</b>		Fecha: <b>21/12/2013</b>	

<b>NCH AUDITORA</b>	<b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012</b>			<b>FCR. 1/1</b>
<b>PROGRAMA DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>				
No.	Procedimientos.	Ref. / PT	Responsable	Observación.
1	Oficio para la presentación del informe de Comunicación de Resultados.	<b>CR.01 OPR</b>	<b>NCH</b>	
2	Emisión el informe de Comunicación de Resultados de Auditoría de Gestión.	<b>CR.02 ICR</b>	<b>NCH</b>	
		Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Fecha: <b>12/08/2013</b>	
		Revisado por: <b>LE / LS</b>	Fecha: <b>21/12/2013</b>	

<b>NCH AUDITORA</b>	<b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012</b>	<b>AP.3 1/2</b>
-------------------------	--	---------------------

**SIGLAS Y ABREVIATURA**

<b>SIGLAS ABREVIATURA</b>	<b>Y</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
<b>AP</b>		Archivo Permanente
<b>AC</b>		Archivo Corriente
<b>PT</b>		Ponderación Total
<b>CT</b>		Calificación Total
<b>FPP</b>		<b>FASE DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b>
<b>PP.01 VP</b>		Visita preliminar DZON
<b>PP.02 ED</b>		Entrevista al Director DZON
<b>PP.03 SIG</b>		Solicitud Información General
<b>PP.04 AMV</b>		Análisis de la misión y visión
<b>PP.05 AIP</b>		Análisis de la información preliminar.
<b>PP.06 DCA</b>		Determinar los componentes de auditoría
<b>FPE</b>		<b>FASE DE PLANIFICACIÓN ESPECIFICA</b>
<b>PE.01 ECI.1</b>		Evaluar los componentes de planificación preliminar
<b>PE.02 NCR</b>		Determinar los niveles de confianza y riesgo
<b>PE.03 MR</b>		Matriz de riesgos.
<b>PE.04 HPE</b>		Hallazgos de planificación específica

	Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Fecha: <b>12/08/2013</b>
	Revisado por: <b>LE / LS</b>	Fecha: <b>21/12/2013</b>

<b>NCH AUDITORA</b>	<b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012</b>	<b>AP.3 2/2</b>																																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td data-bbox="256 470 560 526"><b>FPE</b></td> <td data-bbox="560 470 1321 526"><b>FASE DE PLANIFICACIÓN ESPECIFICA</b></td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 526 560 582"><b>PE.01 ECI.1</b></td> <td data-bbox="560 526 1321 582">Evaluar los componentes de planificación preliminar</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 582 560 638"><b>PE.02 NCR</b></td> <td data-bbox="560 582 1321 638">Determinar los niveles de confianza y riesgo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 638 560 694"><b>PE.03 MR</b></td> <td data-bbox="560 638 1321 694">Matriz de riesgos.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 694 560 750"><b>PE.04 HPE</b></td> <td data-bbox="560 694 1321 750">Hallazgos de planificación específica</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 750 560 806"><b>FE</b></td> <td data-bbox="560 750 1321 806"><b>FASE DE EJECUCIÓN</b></td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 806 560 862"><b>E.01 EEO</b></td> <td data-bbox="560 806 1321 862">Aplicar encuesta de la estructura y organización</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 862 560 918"><b>E.02 DP</b></td> <td data-bbox="560 862 1321 918">Diseño de los proyectos.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 918 560 974"><b>E.03 IGP</b></td> <td data-bbox="560 918 1321 974">Indicadores de gestión proyectos.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 974 560 1030"><b>E.04 CS</b></td> <td data-bbox="560 974 1321 1030">Cumplimiento de servicios</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 1030 560 1086"><b>E.05 IF</b></td> <td data-bbox="560 1030 1321 1086">Aplicar indicadores financieros</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 1086 560 1142"><b>E.06 ECP</b></td> <td data-bbox="560 1086 1321 1142">Encuesta de conocimiento de los procesos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 1142 560 1198"><b>E.07 ETH</b></td> <td data-bbox="560 1142 1321 1198">Evaluación al talento humano</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 1198 560 1254"><b>E.08 HE</b></td> <td data-bbox="560 1198 1321 1254">Hallazgo de la fase de ejecución</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 1254 560 1310"><b>FCR</b></td> <td data-bbox="560 1254 1321 1310"><b>FASE DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b></td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 1310 560 1366"><b>CR.01 OPR</b></td> <td data-bbox="560 1310 1321 1366">Presentación de informe de comunicación de resultados</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 1366 560 1422"><b>CR.02 ICR</b></td> <td data-bbox="560 1366 1321 1422">Informe de Comunicación de Resultados</td> </tr> </table>			<b>FPE</b>	<b>FASE DE PLANIFICACIÓN ESPECIFICA</b>	<b>PE.01 ECI.1</b>	Evaluar los componentes de planificación preliminar	<b>PE.02 NCR</b>	Determinar los niveles de confianza y riesgo	<b>PE.03 MR</b>	Matriz de riesgos.	<b>PE.04 HPE</b>	Hallazgos de planificación específica	<b>FE</b>	<b>FASE DE EJECUCIÓN</b>	<b>E.01 EEO</b>	Aplicar encuesta de la estructura y organización	<b>E.02 DP</b>	Diseño de los proyectos.	<b>E.03 IGP</b>	Indicadores de gestión proyectos.	<b>E.04 CS</b>	Cumplimiento de servicios	<b>E.05 IF</b>	Aplicar indicadores financieros	<b>E.06 ECP</b>	Encuesta de conocimiento de los procesos	<b>E.07 ETH</b>	Evaluación al talento humano	<b>E.08 HE</b>	Hallazgo de la fase de ejecución	<b>FCR</b>	<b>FASE DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>CR.01 OPR</b>	Presentación de informe de comunicación de resultados	<b>CR.02 ICR</b>	Informe de Comunicación de Resultados
<b>FPE</b>	<b>FASE DE PLANIFICACIÓN ESPECIFICA</b>																																			
<b>PE.01 ECI.1</b>	Evaluar los componentes de planificación preliminar																																			
<b>PE.02 NCR</b>	Determinar los niveles de confianza y riesgo																																			
<b>PE.03 MR</b>	Matriz de riesgos.																																			
<b>PE.04 HPE</b>	Hallazgos de planificación específica																																			
<b>FE</b>	<b>FASE DE EJECUCIÓN</b>																																			
<b>E.01 EEO</b>	Aplicar encuesta de la estructura y organización																																			
<b>E.02 DP</b>	Diseño de los proyectos.																																			
<b>E.03 IGP</b>	Indicadores de gestión proyectos.																																			
<b>E.04 CS</b>	Cumplimiento de servicios																																			
<b>E.05 IF</b>	Aplicar indicadores financieros																																			
<b>E.06 ECP</b>	Encuesta de conocimiento de los procesos																																			
<b>E.07 ETH</b>	Evaluación al talento humano																																			
<b>E.08 HE</b>	Hallazgo de la fase de ejecución																																			
<b>FCR</b>	<b>FASE DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>																																			
<b>CR.01 OPR</b>	Presentación de informe de comunicación de resultados																																			
<b>CR.02 ICR</b>	Informe de Comunicación de Resultados																																			
		Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Fecha: <b>12/08/2013</b>																																	
		Revisado por: <b>LE / LS</b>	Fecha: <b>21/12/2013</b>																																	

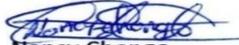
	<p style="text-align: center;"><b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-20</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>AP. 4 1/1</b></p>																
<p><b>MARCAS</b></p> <table border="1" data-bbox="256 689 1321 1149"> <thead> <tr> <th data-bbox="256 689 560 745">MARCAS</th> <th data-bbox="560 689 1321 745">SIGNIFICADO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="256 745 560 801" style="text-align: center;"></td> <td data-bbox="560 745 1321 801">Hallazgo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 801 560 857" style="text-align: center;">∞</td> <td data-bbox="560 801 1321 857">Analizado</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 857 560 913" style="text-align: center;">Σ</td> <td data-bbox="560 857 1321 913">Suma</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 913 560 969" style="text-align: center;">√</td> <td data-bbox="560 913 1321 969">Comprobado contra documento</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 969 560 1025" style="text-align: center;">↔</td> <td data-bbox="560 969 1321 1025">Conciliado</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 1025 560 1081" style="text-align: center;">©</td> <td data-bbox="560 1025 1321 1081">Con respuesta</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 1081 560 1149" style="text-align: center;">®</td> <td data-bbox="560 1081 1321 1149">Sin respuesta</td> </tr> </tbody> </table>			MARCAS	SIGNIFICADO		Hallazgo	∞	Analizado	Σ	Suma	√	Comprobado contra documento	↔	Conciliado	©	Con respuesta	®	Sin respuesta
MARCAS	SIGNIFICADO																	
	Hallazgo																	
∞	Analizado																	
Σ	Suma																	
√	Comprobado contra documento																	
↔	Conciliado																	
©	Con respuesta																	
®	Sin respuesta																	
		Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Fecha: <b>12/08/2013</b>															
		Revisado por: <b>LE / LS</b>	Fecha: <b>21/12/2013</b>															

# ARCHIVO CORRIENTE

<b>FASES</b>	<b>REF P/T.</b>
<b>FASE DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</b>	<b>FPP</b>
Visita preliminar DZON	<b>PP.01 VP</b>
Entrevista al Director DZON	<b>PP.02 ED</b>
Solicitud Información General	<b>PP.03 SIG</b>
Análisis de la misión y visión	<b>PP.04 AMV</b>
Análisis de la información preliminar.	<b>PP.05 AIP</b>
Determinar los componentes de auditoría	<b>PP.06 DCA</b>
<b>FASE DE PLANIFICACIÓN ESPECIFICA</b>	<b>FPE</b>
Evaluar los componentes de planificación preliminar	<b>PE.01 ECI.1</b>
Determinar los niveles de confianza y riesgo	<b>PE.02 NCR</b>
Matriz de riesgos.	<b>PE.03 MR</b>
Hallazgos de planificación especifica	<b>PE.04 HPE</b>

Elaborado por: **NJCHT**Fecha: **12/08/2013**Revisado por: **LE / LS**Fecha: **21/12/2013**

<b>NCH AUDITORA</b>	<b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012</b>	<b>H.REF. 2/2</b>																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th data-bbox="256 633 1054 689"><b>FASE DE EJECUCIÓN</b></th> <th data-bbox="1054 633 1321 689"><b>FE</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="256 689 1054 745">Aplicar encuesta de la estructura y organización</td> <td data-bbox="1054 689 1321 745"><b>E.01 EEO</b></td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 745 1054 801">Diseño de los proyectos.</td> <td data-bbox="1054 745 1321 801"><b>E.02 DP</b></td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 801 1054 857">Indicadores de gestión proyectos.</td> <td data-bbox="1054 801 1321 857"><b>E.03 IGP</b></td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 857 1054 913">Cumplimiento de servicios</td> <td data-bbox="1054 857 1321 913"><b>E.04 CS</b></td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 913 1054 969">Aplicar indicadores financieros</td> <td data-bbox="1054 913 1321 969"><b>E.05 IF</b></td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 969 1054 1025">Encuesta de conocimiento de los procesos</td> <td data-bbox="1054 969 1321 1025"><b>E.06 ECP</b></td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 1025 1054 1081">Evaluación al talento humano</td> <td data-bbox="1054 1025 1321 1081"><b>E.07 ETH</b></td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 1081 1054 1137">Hallazgo de la fase de ejecución</td> <td data-bbox="1054 1081 1321 1137"><b>E.08 HE</b></td> </tr> <tr> <th data-bbox="256 1137 1054 1193"><b>FASE DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b></th> <th data-bbox="1054 1137 1321 1193"><b>FCR</b></th> </tr> <tr> <td data-bbox="256 1193 1054 1249">Presentación de informe de comunicación de resultados</td> <td data-bbox="1054 1193 1321 1249"><b>CR.01 OPR</b></td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 1249 1054 1305">Informe de Comunicación de Resultados</td> <td data-bbox="1054 1249 1321 1305"><b>CR.02 ICR</b></td> </tr> </tbody> </table>			<b>FASE DE EJECUCIÓN</b>	<b>FE</b>	Aplicar encuesta de la estructura y organización	<b>E.01 EEO</b>	Diseño de los proyectos.	<b>E.02 DP</b>	Indicadores de gestión proyectos.	<b>E.03 IGP</b>	Cumplimiento de servicios	<b>E.04 CS</b>	Aplicar indicadores financieros	<b>E.05 IF</b>	Encuesta de conocimiento de los procesos	<b>E.06 ECP</b>	Evaluación al talento humano	<b>E.07 ETH</b>	Hallazgo de la fase de ejecución	<b>E.08 HE</b>	<b>FASE DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>FCR</b>	Presentación de informe de comunicación de resultados	<b>CR.01 OPR</b>	Informe de Comunicación de Resultados	<b>CR.02 ICR</b>
<b>FASE DE EJECUCIÓN</b>	<b>FE</b>																									
Aplicar encuesta de la estructura y organización	<b>E.01 EEO</b>																									
Diseño de los proyectos.	<b>E.02 DP</b>																									
Indicadores de gestión proyectos.	<b>E.03 IGP</b>																									
Cumplimiento de servicios	<b>E.04 CS</b>																									
Aplicar indicadores financieros	<b>E.05 IF</b>																									
Encuesta de conocimiento de los procesos	<b>E.06 ECP</b>																									
Evaluación al talento humano	<b>E.07 ETH</b>																									
Hallazgo de la fase de ejecución	<b>E.08 HE</b>																									
<b>FASE DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>FCR</b>																									
Presentación de informe de comunicación de resultados	<b>CR.01 OPR</b>																									
Informe de Comunicación de Resultados	<b>CR.02 ICR</b>																									
	Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Fecha: <b>12/08/2013</b>																								
	Revisado por: <b>LE / LS</b>	Fecha: <b>21/12/2013</b>																								

	<b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012</b>	<b>PP.01 VP 1/1</b>
<p>Tena, 27 de Agosto del 2014</p> <p>Ingeniero. Nelson Muso DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO ZONA ORIENTAL NAPO</p> <p>De mi consideración:</p> <p>Reciba un cordial y atento saludo, deseándole éxitos en sus delicadas funciones, el motivo de la presente es para solicitar muy respetuosamente, lo siguiente, la información del proyecto del FERUM, 2011 y 2012, y la documentación de los informes administrativos y financieros de los años 2011 y 2012 para realizar mi tesis de Auditoría de Gestión Operacional del Departamento zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012</p> <p>Por la favorable atención que dé a la presente, anticipo mis más sinceros agradecimientos,</p> <p>Atentamente</p> <div style="text-align: center;">   Nancy Chongo  1500777378  Egresada ESPOCH </div>		
	Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Fecha: <b>12/08/2013</b>
	Revisado por: <b>LE / LS</b>	Fecha: <b>21/12/2013</b>

	<b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012</b>	<b>PP. 02 ED 1/3</b>
<p><b>ENTREVISTA Dirigida a Ing. Nelson Muso</b></p> <p><b>1. El Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN. desde cuando funciona y que bajo preceptos legales se creo</b></p> <p>Debido a la necesidad de contar con un departamento en Napo que permita controlar las actividades y definir proyectos con conocimiento de causa se creó esta dependencia en el año 2004, opera con una subestación de alimentadores trifásicos Jumandy Amazonas, Archidona y Misahualli.</p> <p><b>2. ¿Considera Usted que la misión, visión y los objetivos institucionales de la DZON son claros, precisos y cumplen con las funciones de su Entidad?</b></p> <p>Sí, todo el personal directivo, técnico y personal administrativo cuando ingresan a la institución reciben la inducción sobre la visión, misión y objetivos estratégicos institucionales.</p> <p><b>3. El departamento con cuanto cuenta de presupuesto designado para su funcionamiento</b></p> <p>Se planifico el desarrollo de cinco proyectos por un monto de 373279.00 dólares, recursos provenientes del Programa FERUM.</p> <p><b>4. Cuáles son los proyectos y servicios que se ejecutan desde esta dependencia</b></p> <p>Proyectos asociados al Programa FERUM y dotar de servicio eléctrico a la zona urbano de la provincia del Tena, con la instalación de medidores, alimentadores y alumbrado público.</p>		
		Elaborado por: <b>NJCHT</b> Fecha: <b>12/08/2013</b>
		Revisado por: <b>LE / LS</b> Fecha: <b>21/12/2013</b>

	<b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012</b>	<b>PP.02 ED 2/3</b>
<p><b>5. Se han aplicado indicadores de gestión a los proyectos y servicios entregados por el departamento</b></p> <p>La empresa eléctrica Ambato cuenta con una Unidad de Auditoría Interna, dentro de su planificación se realiza Exámenes Especiales programados anualmente pero se enfocan al uso de materiales y las cuentas sensibles de los Estados Financieros. No se ha practicado una Auditoría de Gestión y principalmente al Departamento Zona Oriental Napo.</p> <p><b>6.Cuál es la base legal que norma al funcionamiento al departamento</b></p> <p>Como toda institución del estado, contamos con varias normativas que rigen nuestras actividades y entre ellas la LOSEP, reglamento para la ejecución de obras y disposiciones de la administración.</p> <p><b>7. ¿Cuenta la entidad con un organigrama funcional actualizado?</b></p> <p>Si, la entidad cuenta con el organigrama institucional, que es dirigido y aprobado por la matriz de la EEASA.</p> <p><b>8. Cuantas personas trabajan en el departamento</b></p> <p>Son 23 funcionarios en diferentes cargos y ubicación jerárquica.</p> <p><b>9. ¿Existe un manual de funciones que defina las actividades de cada individuo y que refleja la situación actual de la entidad?</b></p> <p>La Institución cuenta con la certificación ISO: 9001:2008 para el funcionamiento, lo que permite que los procesos técnicos y administrativos.</p>		
		Elaborado por: <b>NJCHT</b> Fecha: <b>12/08/2013</b>
		Revisado por: <b>LE / LS</b> Fecha: <b>21/12/2013</b>

	<b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012</b>	<b>PP.02 ED 3/3</b>
<p><b>10. Si estas personas son sociabilizadas sobre los procesos, proyectos y servicios del departamento</b></p> <p>Conocen el funcionamiento de su cargo por repetición del proceso más no por haber sido objeto de una socialización de dichos procesos.</p> <p><b>11. ¿Se realiza una evaluación del rendimiento de los empleados en los puestos de trabajo?</b></p> <p>Sí, es un Departamento que busca la excelencia en el servicio de energía eléctrica, por lo mismo cada año se realiza las evaluaciones respectivas a todo el personal que trabaja en el Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato Región Centro Norte.</p> <p><b>12. ¿Son buenas las relaciones entre el personal y sus jefes?</b></p> <p>El trabajo en equipo que realiza el Departamento Zona Oriental Napo, permite generar un ambiente de cordialidad entre él directores y el personal técnico y administrativo. El trabajar en base a procesos, igualmente ayuda a mantener esta cordialidad en el trabajo.</p>		
		Elaborado por <b>NJCHT</b> Fecha: <b>12/08/2013</b>
		Revisado por: <b>LE / LS</b> Fecha: <b>21/12/2013</b>

<b>NCH AUDITORA</b>	<b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012</b>	<b>PP.04 AMV 1/2</b>
-------------------------	--	------------------------------

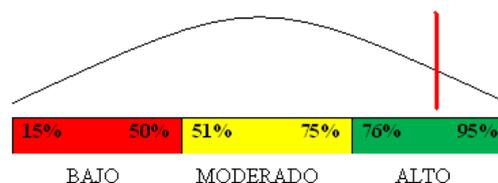
**Cuestionario para analizar la misión.**

Preguntas	Si	No
¿La Dirección tiene un concepto de misión que exprese claramente su razón de ser?	19	4
¿El enunciado de la Misión contiene elementos que distingue a la DZON del EEASA?	22	1
¿La misión es difundida y se mantiene presente entre el personal de la Dirección?	23	0
¿El enunciado de la misión contiene conceptos que denotan valor para sus diferentes partes interesadas?	14	9
¿La filosofía de la misión sustenta un nivel de responsabilidad social?	16	7
¿Es la misión realmente una guía de actuación?	21	2
¿Los programas, acciones, estrategias y demás prácticas son congruentes con el contenido de la misión?	23	0
¿La misión se ha formulado en términos claros?	23	0
<b>Total</b>	<b>Σ 161</b>	<b>23</b>
FUENTE: Encuestas realizadas al personal	87,50%	12,50%

Nivel Confianza = 161/184

Confianza = 87,5%

Riesgo = 12,5%



**Evaluación y análisis de la Misión**

Se evaluó la misión, se ha determinado que su emisión, aplicación y aceptación de los funcionarios, bajo una ponderación total de 184 puntos obtuvo una calificación de 161; es decir, el 87,5% de nivel de confianza alta y el 12,50% desconocen que es la misión y cuál es su compromiso para llegar a cumplirla de manera eficaz marcado por un riesgo bajo.

	Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Fecha: <b>12/08/2013</b>
	Revisado por: <b>LE / LS</b>	Fecha: <b>21/12/2013</b>

<b>NCH AUDITORA</b>	<b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012</b>	<b>PP. 04 AMV 2/2</b>
-------------------------	--	-------------------------------

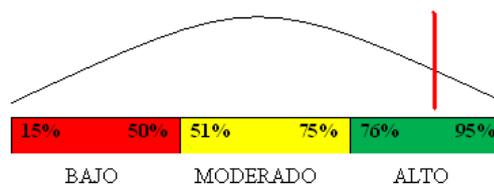
**Cuestionario para Análisis Visión.**

Preguntas	Si	No
¿Tiene la Institución una visión que defina claramente lo que quiere ser a Largo Plazo un periodo comprendido entre 2013 al 2017?	20	3
¿El enunciado de visión contiene conceptos que denotan el valor que estará creada para los clientes?	18	5
¿La visión es difundida en forma permanente entre el personal de la DZON?	23	0
¿La difusión de la visión en sus diferentes medios y formas es consistente y permanente a través del tiempo?	16	7
¿Los programas, estrategias y demás prácticas gerenciales son congruentes con el contenido de la visión?	18	5
¿El enunciado de la visión facilita la creación de una imagen mental?	18	5
¿El contenido de la visión, su producción y el desempeño de la alta dirección proyecta la idea de que es factible alcanzarla?	23	0
¿La visión es deseable por sus receptores, porque en ella identifican oportunidades de desarrollo?	18	5
<b>Total</b>	<b>Σ 154</b>	<b>30</b>
FUENTE: Encuestas realizadas al personal	83,7%	16,3%

Confianza = 154/184

Confianza = 83,7%

Riesgo = 16,3%



**Evaluación y análisis de la Visión.**

Al evaluar la visión, se consideró una ponderación de 184 puntos con una calificación de 154 puntos, se verificó la emisión, aplicación y aceptación de los funcionarios, como resultado el 83,7% del nivel de confianza. El 16,3% no conoce el sentido de emitir una visión y su conexión con los objetivos y funciones que desempeñan todos los funcionarios.

	Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Fecha: <b>12/08/2013</b>
	Revisado por: <b>LE / LS</b>	Fecha: <b>21/12/2013</b>

		<b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012</b>					<b>PE.01.1 ECL.1 1/2</b>
		<b>Componente:</b>		<b>Ambiente de control</b>			
<b>Subcomponente:</b>		<b>Estructura y organización</b>					
Nº	CUESTIONARIO	PT	SI	NO	NA	CT	OBSERVACIÓN
1	¿Tiene la empresa un organigrama estructural?	1	✓			1	
2	¿La estructura orgánica ha sido socializada?	1	✓			1	
3	¿Se actualiza la estructura orgánica?	1		✓		0	El departamento de talento humano de la EEASA es el encarga de esta función pero no se ha cumplido hace varios años.
4	¿El departamento posee políticas, normas y procedimientos de empleo directo emanadas por el CONELEC?	1	✓			1	
5	¿La EEASA cuenta con un reglamento interno de aplicación general?	1	✓			1	
6	¿Las funciones del personal directivo y funcionarios están definidas en un	<b>1</b>	✓			<b>1</b>	
		Elaborado por: <b>NJCHT</b>			Fecha: <b>12/08/2013</b>		
		Revisado por: <b>LE / LS</b>			Fecha: <b>21/12/2013</b>		

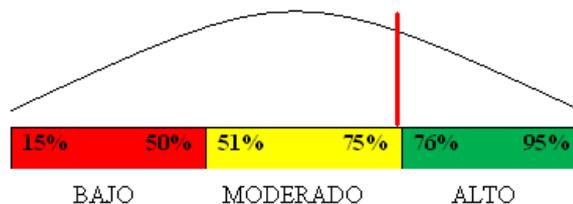
<b>NCH AUDITORA</b>	<b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012</b>					<b>PE.01.1 ECL.1 2/2</b>

7	¿Cuenta con un código de ética?	1	✓	0	No se nos ha entregado un código de ética propio para las actividades que se realiza solo se ha manifestado el cumplimiento de la base legal general.
8	¿Cuenta con financiamiento proveniente del Estado?	1	✓	1	
<b>TOTAL</b>		<b>8</b>		<b>6</b>	

Confianza = 6/8

Confianza = 75%

Riesgo = 25%



Se ha realizado la evaluación de control interno, quien se encargó de contestar el cuestionario es el Director Departamental, se aplicaron ocho preguntas, donde se determinó un nivel de confianza del 75% y de riesgo del 25%, el principal problema el no tener un código de ética y una estructura orgánica actualizada.

★ **HA.01**  
★ **HA.02**

	Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Fecha: <b>12/08/2013</b>
	Revisado por: <b>LE / LS</b>	Fecha: <b>21/12/2013</b>

		<b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012</b>					<b>PE.01.2 ECL1. 1/3</b>	
		<b>Componente:</b>		<b>Actividades de control</b>				
<b>Subcomponente:</b>		<b>Proyectos y servicios</b>						
Nº	CUESTIONARIO	PT	SI	NO	NA	CT	Observación	
1	¿Se realizan estudios previos al diseño de un proyecto?	1	✓			1		
2	¿Los proyectos son verificados en diseño antes de ingresar en elaboración del presupuesto institucional?	1		✓		0	Se realiza el diseño para las obras a financiar también se incluyen diseños de periodos anteriores sin verificar los cambios.	
3	¿Existe una persona encargada de la verificación del diseño?	1	✓			1		
4	¿En el presupuesto se priorizan las obras del FERUM?	1	✓			1		
5	¿Se definen las cláusulas contractuales antes de ingresar al sistema de adjudicación?	1	✓			1		
		Elaborado por: <b>NJCHT</b>				Fecha: <b>12/08/2013</b>		
		Revisado por: <b>LE / LS</b>				Fecha: <b>21/12/2013</b>		

<b>NCH AUDITORA</b>		<b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012</b>					<b>PE.01.2 ECI.1 2/3</b>	
6	¿Se cuenta con una ficha de los requisitos que deben cumplir los beneficiarios de los proyectos?	1	✓			1		
7	¿Para la construcción de la obra se emite la respectiva Orden de Trabajo?	1	✓			1		
8	¿Se emite documentos de liquidación técnica para legalizar la finalidad de la obra?	1	✓			1		
9	¿Se han aplicado indicadores de gestión a la ejecución de los proyectos?	1		✓		0	No cuentan con un funcionario que tenga en sus actividades esta función.	
10	¿Se planifica cronológicamente la ejecución de los servicios?	1	✓			1		
11	¿Se verifica el cumplimiento de los servicios?	1		✓		0	No existe un documento que certifique el cumplimiento del servicio.	
				Elaborado por: <b>NJCHT</b>		Fecha: <b>12/08/2013</b>		
				Revisado por: <b>LE / LS</b>		Fecha: <b>21/12/2013</b>		

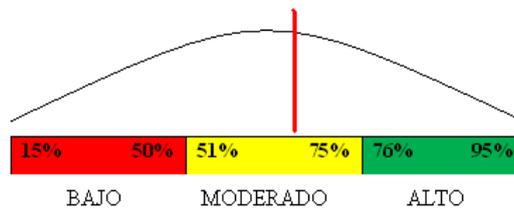
<b>NCH AUDITORA</b>	<b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012</b>	<b>PE.01.2 ECL.1 3/3</b>
-------------------------	--	----------------------------------

12	¿Existe un buzón de sugerencias y quejas sobre los servicios que oferta el departamento?	1	✓	0	Se cuenta con un buzón pero no es funcional.
<b>TOTAL</b>		<b>Σ 12</b>		<b>9</b>	

Confianza = 8/12

Confianza = 66,67%

Riesgo = 33,33%



Para componente de proyectos y servicios se aplicaron 12 interrogantes contestadas por el Director Departamental, se ha determinado un nivel de confianza del 66,67% y de riesgo del 33,33% situado en moderado, se identificó que no se verifica los diseños antes del ingreso al presupuesto y de los servicios ofertados a los usuarios.

★ **HA.03**

★ **HA.04**

	Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Fecha: <b>12/08/2013</b>
	Revisado por: <b>LE / LS</b>	Fecha: <b>21/12/2013</b>

<b>NCH AUDITORA</b>	<b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012</b>						<b>PE.01.3 ECI.1 1/2</b>
<b>Componente:</b>		<b>Valoración del Riesgo</b>					
<b>Subcomponente:</b>		<b>Presupuesto</b>					
<b>Nº</b>	<b>CUESTIONARIO</b>	<b>PT</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NA</b>	<b>CT</b>	<b>Observación</b>
1	¿El presupuesto es planificado acorde a las necesidades del departamento y su zona de influencia?	1	✓			1	
2	¿Se aprobado por la máxima autoridad de la EEASA?	1	✓			1	
3	¿Es aprobado por el CONELEC?	1	✓			1	
4	¿Se priorizan proyectos en base a la necesidad dentro del presupuesto?	1	✓			1	
5	¿Cuenta su ejecución con liquidaciones técnicas y contables para legalizarlo?	1	✓			1	
		Elaborado por: <b>NJCHT</b>		Fecha: <b>12/08/2013</b>			
		Revisado por: <b>LE / LS</b>		Fecha: <b>21/12/2013</b>			

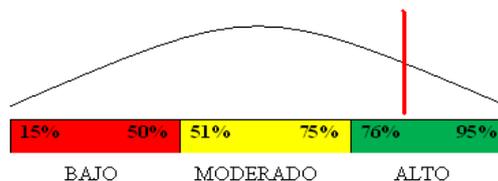
<b>NCH AUDITORA</b>	<b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012</b>	<b>PE.01.3 ECL.1 2/2</b>
-------------------------	--	----------------------------------

6	¿Se aplica indicadores de gestión a este componente?	1	✓	0	No se han aplicados indicadores ya que el manejo presupuestario están en manos del departamento financiero.
<b>TOTAL</b>		<b>Σ 6</b>		<b>5</b>	

Confianza = 5/6

Confianza = 83.33%

Riesgo = 16,67%



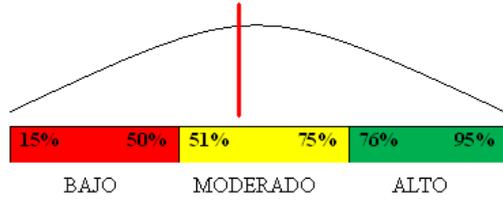
componente Presupuesto fue evaluado en base de 6 preguntas diseñadas para conocer su real funcionamiento presupuestario, como resultado se determinó un nivel de confianza alto situado en el 83,33% y un riesgo bajo 16,67%, el riesgo se sustenta en la no aplicación de indicadores al presupuesto planificado, asignado y ejecutado



**HA.05**

	Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Fecha: <b>12/08/2013</b>
	Revisado por: <b>LE / LS</b>	Fecha: <b>21/12/2013</b>

<b>NCH AUDITORA</b>		<b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012</b>					<b>PE.01.4 ECL.1 1/2</b>	
<b>Componente:</b>		<b>Actividad de control</b>						
<b>Subcomponente:</b>		<b>Personal</b>						
Nº	CUESTIONARIO	PT	SI	NO	NA	CT	Observación	
1	¿El personal del departamento ha sido socializado el manual de funciones?	1	✓			1		
2	¿Cuenta con un proceso de reclutamiento y selección?	1	✓			1		
3	¿Se cuenta con contratos legalizados por el personal?	1	✓			1		
4	¿Los funcionarios conocen los procesos que se desarrollan en el departamento?	1		✓		0	Oficialmente no son comunicados a los funcionarios.	
5	¿Se han aplicado indicadores de gestión al talento humano?	1		✓		0	No existe ningún responsable de este proceso en el departamento.	
<b>TOTAL</b>		<b>Σ 5</b>				<b>3</b>		
			Elaborado por: <b>NJCHT</b>			Fecha: <b>12/08/2013</b>		
			Revisado por: <b>LE / LS</b>			Fecha: <b>21/12/2013</b>		

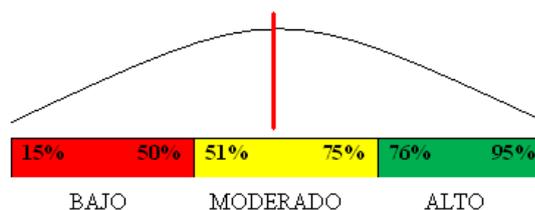
	<b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012</b>	<b>PE.01.4 ECL.1 2/2</b>	
<p>Confianza = 3/5 Confianza = 60.00% Riesgo = 40.00%</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Se realizó la evaluación de control interno al componente Talento Humano, con la aplicación de cinco preguntas, contestadas por el Director Departamental, donde se obtuvo como resultado un nivel de confianza moderado situado en el 60,00% y un riesgo 40,00%, la debilidad es la falta de socialización oficial de los procesos y la aplicación de indicadores de gestión.</p> <div style="text-align: right; margin-top: 20px;">  <b>HA.06</b>   <b>HA.07</b> </div>			
		Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Fecha: <b>12/08/2013</b>
		Revisado por: <b>LE / LS</b>	Fecha: <b>21/12/2013</b>

N°	COMPONENTE	PT	CT
1	Estructura y organización	8	6
2	Proyectos y servicios	12	6
3	Presupuesto	6	5
4	Personal	5	3
TOTAL		$\Sigma$	<b>31</b>

Confianza = 20/31

Confianza = 64.52%

Riesgo = 35.48%



### INTERPRETACIÓN

Se diseñaron cuestionarios de control interno a los cuatro componentes arriba detallados, se aplicaron 31 interrogantes con calificación positiva en 20 de ellas, dando como resultado, el nivel de confianza global del departamento está situado en el 64.52% **Medio** con un nivel de riesgo de control 35.48% **Medio**, se aplicarán pruebas de cumplimiento; solo en caso necesario se aplicaran pruebas sustantivas.

Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Fecha: <b>12/08/2013</b>
Revisado por: <b>LE / LS</b>	Fecha: <b>21/12/2013</b>



**Auditoría de Gestión Operacional del  
Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa  
Eléctrica Ambato RCN S.A.  
Periodos 2011-2012**

**PE.03  
MR  
1/1**

**MATRIZ DE RIESGO**

COMPONENTE	NIVEL DE RIESGO		PROCEDIMIENTOS
<b>Estructura y organización</b>	<b>Riesgo de control</b>	<b>25%</b>	Aplicar una encuesta para determinar si la estructura y la organización existen y si ha sido debidamente socializada.
	Se presenta un riesgo moderado se considera la aplicación de pruebas de cumplimiento		
<b>Proyectos y servicios</b>	<b>Riesgos de control</b>	<b>33%</b>	Verificación del cumplimiento del diseño de los proyectos.  Aplicación de indicadores gestión de proyectos. Verificar el cumplimiento del otorgamiento de servicios
	Se presenta un riesgo moderado se considera la aplicación se pruebas de cumplimiento.		
<b>Presupuesto</b>	<b>Riesgos de control</b>	<b>83%</b>	Aplicar indicadores de gestión a los recursos financieros.
	Se presenta un riesgo moderado se considera la aplicación de pruebas de cumplimiento.		
<b>Personal</b>	<b>Riesgo de control</b>	<b>40%</b>	Aplicar una encuesta para determinar el conocimiento de los procesos que se efectúa en el departamento.  Realizar la evaluación del desempeño de talento humano
	Se presenta un riesgo moderado se considera la aplicación de pruebas de cumplimiento		

Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Fecha: <b>12/08/2013</b>
Revisado por: <b>LE / LS</b>	Fecha: <b>21/12/2013</b>

<b>NCH AUDITORA</b>	<b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012</b>	<b>E.01 1/2</b>
-------------------------	--	---------------------

**ENCUESTA PARA DETERMINAR PARA SOCIALIZAR LA ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN.**

No.	Pregunta	Si	%	No	%
1	La empresa cuenta con un organigrama estructural.	20	89,96%	3	13,04%
2	El departamento cuenta con normas y procedimientos	19	82,61%	4	17,39%
3	Cuenta con un reglamento interno.	23	100%	0	0%
4	Es aplicado el reglamento interno.	20	86,96%	3	13,04%
5	Usted conoce las funciones de su cargo.	22	95,65%	1	4,35%
6	Línea de autoridad	19	82,61%	4	17,39%

**INTERPRETACIÓN**

Cuatro funcionarios dicen no poder identificar la línea de autoridad ya que dependen de varios directivos. No identifican al principal.

	Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Fecha: <b>12/08/2013</b>
	Revisado por: <b>LE / LS</b>	Fecha: <b>21/12/2013</b>

<b>NCH AUDITORA</b>	<b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012</b>	<b>E.01 1/2</b>
-------------------------	--	---------------------

**Cómo calificaría la organización y estructura del departamento.**

**Tabla 9: Calificación de la organización y estructura**

EXELENTE	17%	4
MUY BUENA	83%	19
BUENA	0%	0
REGULAR	0%	0
MALA	0%	0
TOTAL	100%	23

**Elaborado por:** Nancy Chongo

### **INTERPRETACIÓN**

La organización y estructura es calificada con puntuación de MUY BUENA según el 83% fue calificado con la nota de excelente.

 **E.08 HA.01**

	Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Fecha: <b>12/08/2013</b>
	Revisado por: <b>LE / LS</b>	Fecha: <b>21/12/2013</b>

<b>NCH AUDITORA</b>	<b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012</b>	<b>E.02 DP 1/3</b>	
<b>VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL DISEÑO DE LOS PROYECTOS</b>			
<b>No.</b>	<b>Requisitos</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1	El terreno no es lotizado para la venta.	5	0
2	Cuentan con un diseño eléctrico definitivo para construcción de obra.	5	0
3	Deben beneficiar a 8 viviendas permanentemente habitadas, como mínimo	5	0
4	<b>RESPONSABILIDAD DE LOS DISTRIBUIDORES.</b> Se fiscaliza la construcción de las obras, de conformidad a las especificaciones de diseño	5	0
5	<b>RESPONSABILIDAD DE LOS DISTRIBUIDORES.</b> Se verifica la cantidad y calidad de los equipos y materiales utilizados en la construcción de los proyectos (materiales representativos)	5	0
6	Distancias de seguridad de conductores a edificaciones. La distancia horizontal a paredes, ventanas y áreas accesibles a personas se mantiene en: Baja Tensión 1.7 m. Media Tensión: 2.3 m	5	0
7	Las distancias en sentido vertical arriba o debajo de techos y áreas no accesibles a personas se mantiene en: Baja Tensión: 3.2 m. Media Tensión: 3.8 m.	5	0
		Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Fecha: <b>12/08/2013</b>
		Revisado por: <b>LE / LS</b>	Fecha: <b>21/12/2013</b>

		<b>Auditoría de Gestión Operacional del</b> <b>Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa</b> <b>Eléctrica Ambato RCN S.A.</b> <b>Periodos 2011-2012</b>		<b>E.02</b> <b>DP</b> <b>2/3</b>
8	Existen aportes de usuarios.	0	5	
9	Existen materiales de redes antiguas sin utilización	0	5	
10	Los postes se pintan con FERUM	5	0	
11	Las características de los transformadores instalados en la obra concuerdan con el Plano de las obras ejecutadas, hoja de estaca miento y liquidación contable.	5	0	
12	Los vanos registrados en la hoja de estaca miento son aproximados a la realidad	5	0	
13	Se evidencian tensores flojos	0	5	
14	Los documentos de liquidación técnica son debidamente legalizados	5	0	
15	Existe variación importante entre el diseño proyectado y el ejecutado	5	0	
16	Se evidencian instalaciones directas	0	5	
17	La longitud del cable utilizado es semejante al registro del Resume de Obra de Materiales	5	0	
18	Se conoce la cantidad de usuarios beneficiados conforme a medidores instalados	5	0	
19	El número de usuarios estimados el diseño del proyecto concuerda con el número de usuarios aprobados por el CONELEC	0	5	
20	Los documentos de liquidación técnica son debidamente legalizados	0	5	
<b>TOTAL</b>		<b>Σ</b>	<b>70 30</b>	
		Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Fecha: <b>12/08/2013</b>	
		Revisado por: <b>LE / LS</b>	Fecha: <b>21/12/2013</b>	

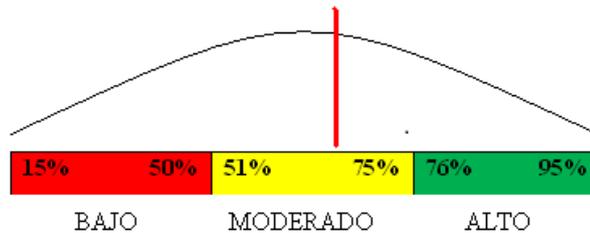
<b>NCH AUDITORA</b>	<b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012</b>	<b>E.02 DP 3/3</b>
-------------------------	--	----------------------------

**ANEXO: Regulación de diseño emanado por el CONELEC<sup>✓</sup>**

Confianza = 70/100

Confianza = 70.00%

Riesgo = 30.00%



**INTERPRETACIÓN**

Se verifico el cumplimiento de las 20 regulaciones de diseño emanado por el CONELEC, verificando los datos de cinco proyectos determinándose que tiene un cumplimiento de 70%, e incumplimiento del 30%, se presentan problemas en el diseño y reportes de obras.

Los proyectos analizados son:

- Alimentador Arosemena Tola II Etapa
- Alimentador Arosemena Tola III Etapa
- C. Archidona - Pivichicta
- C. Archidona - San Francisco de Sabata
- C. Archidona - San Rafael

El 30% marca un incumplimiento en el aporte de usuarios, uso de materiales reciclados, instalaciones directas, número de usuarios mínimos por proyecto y el no contar con documentos de liquidación técnica debidamente legalizados.

**★ E.08 HA.02**

	Elaborado por : <b>NJCHT</b>	Fecha: <b>12/08/2013</b>
	Revisado por: <b>LE / LS</b>	Fecha: <b>21/12/2013</b>

**Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo  
de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A.  
Periodos 2011-2012  
INDICADORES DE GESTIÓN PROYECTOS**

**E.03  
IGP  
1/6**

Nombre del Indicador	Estándar y Rango	Periodicidad	Cálculo	Unidad de Medida	Análisis de Resultado
Total de proyectos realizado con el Programa FERUM en el año 2012.	5 + 0 -	ANUAL	Dato: Proyectos ejecutados 2012  2 proyectos priorizados con recursos Programa FERUM. 3 ejecutados con recursos propios.	Proyectos	Índice=( Indicador / estándar) *100  Índice = (2/5) * 100 Índice = 40% Brecha = 100% - índice Brecha = 100% - 40% Brecha = 60% desfavorable. 40% Con los fondos del Programa FERUM se cumplieron 2 proyectos los tres restantes se emplearon recursos propios de la EEASA. 60%

Elaborado por: **NJCHT**

Fecha: **12/08/2013**

Revisado por: **LE / LS**

Fecha: **21/12/2013**

**Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la  
Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A.  
Periodos 2011-2012**

**E.03  
IGP  
½**

Nombre del Indicador	Estándar y Rango	Periodicidad	Cálculo	Unidad de Medida	Análisis de Resultado
Porcentaje del presupuesto ejecutado en los proyectos del Departamento Zona Oriental Napo de la EEASA para el año 2012.	100% + 10% -	ANUAL	$\frac{\text{Presupuesto ejecutado}}{\text{Presupuesto planificado}} * 100$  $\frac{434.772.06}{508.795.83} * 100$  85.45%	Porcentaje	<p>Índice=( Indicador / estándar) *100</p> <p>Índice = (85.45%/100%) * 100</p> <p>Índice = 85.45%</p> <p>Brecha = 100% - índice</p> <p>Brecha = 100% - 85.45%</p> <p>Brecha = 14.55%.</p> <hr/> <p>Se cumplió con el presupuesto del 85.45% considerado eficiente, aunque se necesita de evaluar los proyectos por separados para conocer si se cumplió la normativa del CONELEC. 14.55%</p>

Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Fecha: <b>12/08/2013</b>
Revisado por: <b>LE / LS</b>	Fecha: <b>21/12/2013</b>

Nombre del Indicador	Estándar y Rango	Periodicidad	Cálculo	Unidad de Medida	Análisis de Resultado
Porcentaje del presupuesto ejecutado en el proyecto Alimentador Arosemena Tola II Etapa para el año 2012.	100% + 10% -	ANUAL	$\frac{\text{Presupuesto ejecutado}}{\text{Presupuesto planificado}} * 100$  $\frac{169.216.03}{226.832.20} * 100$  74.60%	Porcentaje	Índice=( Indicador / estándar) *100  Índice = (74.60%/100%) * 100 Índice = 74.60% Brecha = 100% - índice Brecha = 100% - 74.60% Brecha = 25.40%.  El presupuesto se cumplió en el 74.60%, la brecha es del 25.40% superior al de tolerancia del 10% incumpliendo la normativa del CONELEC.

Elaborado por: **NJCHT**

Fecha: **12/08/2013**

Revisado por: **LE / LS**

Fecha: **21/12/2013**

Nombre del Indicador	Estándar y Rango	Periodicidad	Cálculo	Unidad de Medida	Análisis de Resultado
Porcentaje del presupuesto ejecutado en el proyecto C. Archidona - Pivichicta para el año 2012.	100% + 10% -	ANUAL	$\frac{\text{Presupuesto ejecutado}}{\text{Presupuesto planificado}} * 100$  $\frac{66.152.14}{75.133.77} * 100$  113.58%	Porcentaje	Índice=( Indicador / estándar) *100  Índice = (113.58%/100%) * 100 Índice = 113.58% Brecha = 100% - índice Brecha = 100% - 113.58% Brecha = -13.58%.  El presupuesto sobrepaso con un 113.58% con una brecha desfavorable del -13.58% superior al de tolerancia del 10% incumpliendo la normativa del CONELEC.

Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Fecha: <b>12/08/2013</b>
Revisado por: <b>LE / LS</b>	Fecha: <b>21/12/2013</b>

**Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la  
Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A.  
Periodos 2011-201**

**E.03  
IGP  
5/5**

Nombre del Indicador	Estándar y Rango	Periodicidad	Cálculo	Unidad de Medida	Análisis de Resultado
Porcentaje del presupuesto ejecutado en el proyecto C. Archidona - San Francisco de Sabata para el año 2012.	100% + 10% -	ANUAL	$\frac{\text{Presupuesto ejecutado}}{\text{Presupuesto planificado}} * 100$  $\frac{24.332.90}{23.631.96} * 100$  102.97%	Porcentaje	<p>Índice=( Indicador / estándar) *100</p> <p>Índice=(102.97%/100%) * 100</p> <p>Índice= 102.97%</p> <p>Brecha = 100% - índice</p> <p>Brecha = 100% - 102.97%</p> <p>Brecha = -2.97%.</p> <p>El presupuesto sobrepaso con un 102.97% con una brecha desfavorable del -2.97% está dentro del rango permitido del 10% normado por el CONELEC.</p>

Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Fecha: <b>12/08/2013</b>
Revisado por: <b>LE / LS</b>	Revisado por: <b>LE / LS</b>	Fecha: <b>21/12/2013</b>

Nombre del Indicador	Estándar y Rango	Periodicidad	Cálculo	Unidad de Medida	Análisis de Resultado
Porcentaje del presupuesto ejecutado en el proyecto C. Archidona - San Rafael para el año 2012.	100% + 10% -	ANUAL	$\frac{\text{Presupuesto ejecutado}}{\text{Presupuesto planificado}} * 100$  $\frac{65.130.75}{61.232.41} * 100$  106.37%	Porcentaje	Índice=( Indicador / estándar) *100  Índice = (106.37%/100%) * 100 Índice = 106.37% Brecha = 100% - índice Brecha = 100% - 106.37% Brecha = -6.37%.  El presupuesto sobrepaso con un 106.37% con una brecha desfavorable del -6.37% está dentro del rango permitido del 10% nomado por el CONELEC.

★ E.08 HA.05

Elaborado por: **NJCHT**

Fecha: **12/08/2013**

Revisado por: **LE / LS**

Fecha: **21/12/2013**



**Auditoría de Gestión Operacional del  
Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa  
Eléctrica Ambato RCN S.A.  
Periodos 2011-2012**

**E.04  
CS  
1/1**

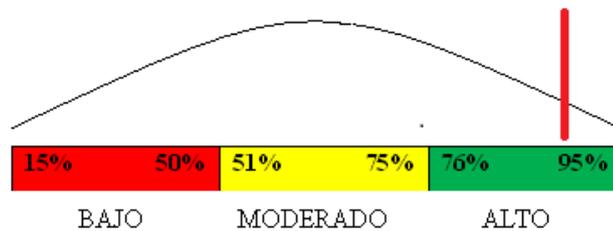
**VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL OTORGAMIENTO DE SERVICIOS**

No.	Procedimiento	SI	NO
1	Instalación de medidor	10	0
2	Cambio de medidor	10	0
3	Inspección de instalaciones eléctricas	8	2
4	Suspensión de servicio	7	3
5	Reconexión de servicio.	8	2
6	Aprobación de planos de construcción (eléctrica)	10	0
7	Recaudación	10	0
8	Reclamos y otros.	10	0
<b>TOTAL</b>		<b>Σ 73</b>	<b>7</b>

Confianza = 73/80

Confianza = 91.25%

Riesgo = 8.75%



Se evaluaron 8 procesos diferentes

con una ponderación del 10 dando una calificación total del 73 puntos, con un nivel de confianza alto del 91,25% y de riesgo bajo del 8,75% en base a la información proporcionada por los funcionarios que laboran en el departamento. El principal inconveniente se presenta en la suspensión y re conexión del servicio; ya que en ocasiones van a realizar este trabajo y se encuentran con condiciones diferentes a las establecidas por el departamento.

**E.08 HA.06** ★

	Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Fecha: <b>12/08/2013</b>
	Revisado por: <b>LE / LS</b>	Fecha: <b>21/12/2013</b>



**Auditoría de Gestión Operacional del  
Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa  
Eléctrica Ambato RCN S.A.  
Periodos 2011-2012**

**E.06  
ECP  
1/1**

**APLICAR UNA ENCUESTA PARA DETERMINAR EL CONOCIMIENTO DE  
LOS PROCESOS QUE SE EFECTÚA EN EL DEPARTAMENTO.**

**INDICADORES DE CALIDAD**

No.	Pregunta	Si	%	No	%
1	Usted conoce los procesos que se realizan desde su departamento	23	100%	0	0%
2	El departamento cuenta con un manual de procesos	17	74%	6	26%
3	Usted ha sido capacitado para desarrollar los procesos propios de su cargo	23	100%	0	0%
4	Usted puede evidenciar el cumplimiento de los procesos propios de su cargo	23	100%	0	0%

**INTERPRETACIÓN**

De los 23 funcionarios 17 dicen que conocen el manual de procesos que se desarrollan en el Departamento y 6 funcionarios no conocen la existencia del manual de procesos.

Elaborado por: **NJCHT**

Fecha: **12/08/2013**

Revisado por: **LE / LS**

Fecha: **21/12/2013**

**NCH**  
**AUDITORA**

**Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la  
Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A.  
Periodos 2011-201**

**E.07**  
**ETH**  
**1/1**

**REALIZAR LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO.**

N°-	Preguntas	Excelente	%	Muy Buena	%	Buena	%	Regular	%	Mala	%
1	Usted cómo calificaría el proceso que usted realiza	15	65%	5	22%	3	13%	0	0%	0	0%
2	Conocimiento del trabajo	5	22%	18	78%	0	0%	0	0%	0	0%
3	Calidad de trabajo	4	17%	18	78%	1	4%	0	0%	0	0%
4	Responsabilidad del trabajo	19	83%	3	13%	1	4%	0	0%	0	0%
5	Realización de trabajo en equipo	16	70%	4	17%	3	13%	0	0%	0	0%
6	Iniciativas del proceso	15	65%	6	26%	2	9%	0	0%	0	0%

**INTERPRETACIÓN**

Se evaluó a los 23 funcionarios entre ellos tienen una calificación de Excelente el 65% y en la calificación de Muy Buena es el 22%, el 13% con una calificación de Buena, en este caso la evaluación de los funcionarios ha sido Excelente.

Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Fecha: <b>12/08/2013</b>
Revisado por: <b>LE / LS</b>	Revisado por: <b>LE / LS</b>	Fecha: <b>21/12/2013</b>

	<b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012 HALLAZGOS</b>	<b>PE.04 HPE.01 1/1</b>
<b>Título:</b> <b>FALTA SOCIALIZACIÓN DEL ORGANIGRAMA FUNCIONAL AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO ZONA ORIENTAL NAPO RCN. S.A.</b>		
<b>Condición:</b> No existe socialización de las funciones del personal del departamento zona oriental		
<b>Criterio:</b> Se debe sociabilizar el organigrama funcional al personal de zona oriental. de acuerdo al manual de funciones de la empresa		
<b>Causa:</b> Desconocimiento por parte del jefe de recursos humanos para sociabilizar el organigrama funcional		
<b>Efecto:</b> Esto puede ocasionar duplicidad de funciones dentro del departamento zona oriental e incurrir en costos innecesarios a la contratación del personal		
	Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Fecha: <b>12/08/2013</b>
	Revisado por: <b>LE / LS</b>	Fecha: <b>21/12/2013</b>

	<b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012 HALLAZGOS</b>	<b>PE.04 HPE.03 1/1</b>				
<b>Título :</b> <b>LOS DEL CONELEC NO APLICAN LOS PRESUPUESTOS DESTINADOS PARA LOS 5 PROYECTOS</b>						
<b>Condición:</b> No existe planificación de inversión de parte del Director del Departamento Zona Oriental Napo para la justificación de los 5 proyectos						
<b>Criterio:</b> Dar cumplimiento a los recursos destinados por parte del CONELEC, Según el Art. 64 del Reglamento Interno del CONELEC						
<b>Causa:</b> Desconocimiento por parte de Director Zonal en la planificación, para justificar el presupuesto de los 5 proyectos.						
<b>Efecto:</b> El desconocimiento de la función administrativa-financiera de los responsables del departamento Zona Oriental Napo Región Centro Norte puede perjudicar a los usuarios de no dar servicios con tecnología de punta.						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td data-bbox="759 1597 1099 1648" style="width: 50%;">Elaborado por: <b>NJCHT</b></td> <td data-bbox="1099 1597 1370 1648" style="width: 50%;">Fecha: <b>12/08/2013</b></td> </tr> <tr> <td data-bbox="759 1648 1099 1700">Revisado por: <b>LE / LS</b></td> <td data-bbox="1099 1648 1370 1700">Fecha: <b>21/12/2013</b></td> </tr> </table>			Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Fecha: <b>12/08/2013</b>	Revisado por: <b>LE / LS</b>	Fecha: <b>21/12/2013</b>
Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Fecha: <b>12/08/2013</b>					
Revisado por: <b>LE / LS</b>	Fecha: <b>21/12/2013</b>					

	<p style="text-align: center;"><b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012 HALLAZGO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>PE.04 HPE.04 1/1</b></p>
<p><b>Título:</b> <b>ESCASO DE CONOCIMIENTO DE LOS PROCESOS INTERNOS POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS DEL DEPARTAMENTO ZONA ORIENTAL NAPO RCN. S.A.</b></p>		
<p><b>Condición:</b> No existe socialización de los procesos internos a los funcionarios del departamento Zona Oriental Napo RCN. S.A.</p>		
<p><b>Criterio:</b> Se debe socializar los procesos internos a todos los funcionarios del departamento Zona Oriental Napo RCN. S.A.</p>		
<p><b>Causa:</b> Desconocimiento por parte del Coordinador del Departamento en el manejo de los procesos internos, la misma que debe ser socializado a todos los funcionarios. del Departamento Zona Oriental</p>		
<p><b>Efecto:</b> Puede ocasionar pérdida de liderazgo institucional por lo tanto la prestación de servicios será de baja calidad a los clientes.</p>		
	Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Fecha: <b>12/08/2013</b>
	Revisado por: <b>LE / LS</b>	Fecha: <b>21/12/2013</b>

	<p style="text-align: center;"><b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012 HALLAZGO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>PE.04 HPE.05 1/1</b></p>
<p><b>Título:</b> <b>FALTA EVALUAR EL DESEMPEÑO AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO ZONA ORIENTAL NAPO RCN. S.A.</b></p>		
<p><b>Condición:</b> No se ha realizado evaluaciones de desempeño al personal del Departamento Zona Oriental Napo RCN. S.A.</p>		
<p><b>Criterio:</b> Se debe evaluar su desempeño según su función a todo el personal del Departamento Zona Oriental Napo RCN. S.A.</p>		
<p><b>Causa:</b> Desconocimiento de un plan de evaluación por parte del coordinador para valorar el desempeño de su función a todo el personal del Departamento Zona Oriental Napo RCN. S.A.</p>		
<p><b>Efecto:</b> Puede ocasionar negligencia en su función a falta de capacitación permanente para la actualización de conocimientos para una buena presentación de servicios al cliente.</p>		
		<p>Elaborado por: <b>NJCHT</b>      Fecha: <b>12/08/2013</b></p>
		<p>Revisado por: <b>LE / LS</b>      Fecha: <b>21/12/2013</b></p>

	<p style="text-align: center;"><b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012 HALLAZGO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>E.08 HE.01 1/1</b></p>
<p><b>Título:</b> <b>INCUMPLIMIENTO DE LOS PARÁMETROS DE DISEÑO DE LOS PROYECTOS DEL DEPARTAMENTO ZONA ORIENTAL NAPO RCN. S.A.</b></p>		
<p><b>Condición:</b> No existe socialización sobre los parámetros de diseño de los proyectos del Departamento Zona Oriental Napo RCN. S.A.</p>		
<p><b>Criterio:</b> Se debe socializar a todos los funcionarios sobre los parámetros de diseño de los proyectos del Departamento Zona Oriental Napo RCN. S.A. que establece las modalidades del Art. 35 de la Ley de Régimen del Sector Eléctrico.</p>		
<p><b>Causa:</b> Desconocimiento de parte del Director sobre los parámetros de los proyectos para socializar a los funcionarios del departamento Zona Oriental Napo</p>		
<p><b>Efecto:</b> Puede ocasionar duplicidad de costos cuantitativos y cualitativos de los proyectos establecidos a falta de conocimiento</p>		
<p>Elaborado por: <b>NJCHT</b></p>		<p>Fecha: <b>12/08/2013</b></p>
<p>Revisado por: <b>LE / LS</b></p>		<p>Fecha: <b>21/12/2013</b></p>

	<p style="text-align: center;"><b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012 HALLAZGO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>PE.04 HPE.06 1/1</b></p>				
<p><b>Título:</b> <b>SE CUMPLIERON LOS 5 PROYECTOS CON DIFERENTES RECURSOS</b></p>						
<p><b>Condición:</b> Los proyectos fueron ejecutados con el apoyo económico de varias instituciones previo a un plan de emergencia.</p>						
<p><b>Criterio:</b> Se debe aplicar lo estipulado en la Constitución de la República según el “Art. 227.- <i>La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, Planificación, transparencia y evaluación.</i> Se buscó financiamiento en varias instituciones para el cumplimiento de los 5 proyectos</p>						
<p><b>Causa:</b> Se presentó un plan de inversiones con su debida justificación para su aprobación, caso contrario no se hubiese ejecutado los 5 proyectos</p>						
<p><b>Efecto:</b> La institución no puede superarse por falta financiera</p>						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: right;">Elaborado por: <b>NJCHT</b></td> <td style="width: 50%; text-align: left;">Fecha: <b>12/08/2013</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">Revisado por: <b>LE / LS</b></td> <td style="text-align: left;">Fecha: <b>21/12/2013</b></td> </tr> </table>			Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Fecha: <b>12/08/2013</b>	Revisado por: <b>LE / LS</b>	Fecha: <b>21/12/2013</b>
Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Fecha: <b>12/08/2013</b>					
Revisado por: <b>LE / LS</b>	Fecha: <b>21/12/2013</b>					

	<b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012 HALLAZGO</b>	<b>E.08 HE.05 1/1</b>
<b>Título:</b> <b>NO SE CUMPLE CON EL PRESUPUESTO DESTINADO POR PARTE DE CONELEC.</b>		
<b>Condición:</b> Se debe ejecutar del presupuesto destinado por el CONELEC, en las necesidades básicas del Departamento Zona Oriental Napo RCN. S.A.		
<b>Criterio:</b> <i>Aplicar lo que estipula en la Regulación N° CONELEC-005/09, Expresa: “Para las obras en las que se incluyan materiales o cualquier otro rubro adicional, que no estuvieron considerados en los diseños de los proyectos aprobados, se requerirá de un informe técnico de la empresa justificándolo; para estos casos, los montos adicionales, que se recocerán en la liquidación, no podrán exceder el 10% del presupuesto total del proyecto.”</i>		
<b>Causa:</b> No se verificaron el desembolso de los ingresos presupuestado de manera oportuna.		
<b>Efecto:</b> Existe un perjuicio a los recursos de la EEASA, por lo tanto mala calidad de servicio		
	Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Fecha: <b>12/08/2013</b>
	Revisado por: <b>LE / LS</b>	Fecha: <b>21/12/2013</b>

	<p style="text-align: center;"><b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012 HALLAZGO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>E.08 HE.6 1/1</b></p>
<p><b>Título:</b> <b>FALTA DE CUMPLIMIENTO EN EL OTORGAMIENTO DE SERVICIO</b></p>		
<p><b>Condición:</b> Se debe cumplir eficazmente el servicio de suspensión y reconexión de manera oportuna</p>		
<p><b>Criterio:</b> Dar cumplimiento a las normas legales de la ley y del reglamento interno del art. 35</p>		
<p><b>Causa:</b> El consumidor y los funcionarios no se encuentran socializado sobre la ley y el Reglamento Interno</p>		
<p><b>Efecto:</b> Pérdidas económicas y desconfianza en los usuarios a falta de una atención oportuna.</p>		
		<p>Elaborado por: <b>NJCHT</b>      Fecha: <b>12/08/2013</b></p>
		<p>Revisado por: <b>LE / LS</b>      Fecha: <b>21/12/2013</b></p>

<b>NCH AUDITORA</b>	<b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012</b>	<b>CR.02 1/2</b>
-------------------------	--	----------------------

## INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS

**Tena, marzo 30 de 2015.**

**Ing.**

**Nelson Muso**

**Director del Departamento Zona Oriental Napo**

Hemos practicado una auditoría de gestión al Departamento Zona Oriental Napo de la EEASA. Para el 2011 - 2012. La administración es responsable de la elaboración y ejecución de la información como información general, presupuesto, proyectos y procesos que realizó en dicho periodo y el cumplimiento de las leyes reguladoras. Nuestra obligación es la de expresar una opinión y conclusiones sobre el cumplimiento de los objetivos, planes, proyectos y proyectos del DZON.

Realizamos el trabajo de acuerdo con las normas de auditoría aplicables a la auditoría de gestión con metodología fijada para los procedimientos a realizarse y estableciendo criterios para conocer el nivel de cumplimiento de los mismos. Las normas de auditoría requieren que el trabajo se planifique y se lleve a cabo de tal manera que se obtenga una seguridad razonable de si el Departamento Zona Oriental Napo ha ejecutado el presupuesto, proyectos y procesos de manera confiable y que sirvió de base para el cálculo de los indicadores de gestión.

El Departamento Zona Oriental Napo cuenta con un presupuesto entregado por la EEASA para la realización del proyecto de electrificación y procesos como la dotación de servicio, entrega de nuevos servicios,

	Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Fecha: <b>12/08/2013</b>
	Revisado por: <b>LE / LS</b>	Fecha: <b>21/12/2013</b>

	<p style="text-align: center;"><b>Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo de la Empresa Eléctrica Ambato RCN S.A. Periodos 2011-2012</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>CR.02 2/2</b></p>	
<p>Aprobación de planos y suspensión del servicio eléctrico en el período comprendido entre el 2011 y 2012.</p> <p>Con base en los procedimientos realizado en la fase de ejecución se obtuvo evidencia del DZON cuenta con un presupuesto que fue financiado parcialmente por el FERUM y la diferencia por recursos propios de la EEASA, cinco proyectos en los cuales no se Revisó el diseño antes de ingresar en la planificación, perjudicando a la EEASA se incumplió la normativa del CONELEC donde se establece que si la ejecución del presupuesto supera el 10% quedará lo restante a cargo de la EEASA. Se adjunta además al presente informe final de la auditoría de gestión.</p> <p><b>OPINION</b></p> <p>En mi opinión la Auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo en el periodo 2011-2012, presentan salvedades que pueden ser resueltas con las recomendaciones aquí presentadas, por lo que se considera que es una Gestión razonable a los recursos y normativa aplicable.</p> <p>Srta. Nancy Chongo <b>AUDITORA</b></p>			
		Elaborado por: <b>NJCHT</b>	Fecha: <b>12/08/2013</b>
		Revisado por: <b>LE / LS</b>	Fecha: <b>21/12/2013</b>

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones:**

- Durante la Auditoría de Gestión Operacional se obtuvo información que permitió alcanzar las investigaciones significativas sobre el Departamento Zona Oriental Napo RCN. S.A.; donde se establece que no puede superar el 10% de los valores, con cada uno de los determinados problemas que conmueve a su normalidad funcionamiento.
- El Departamento Zona Oriental Napo RCN. S.A. no utiliza indicadores de gestión de la empresa, digna al pretexto de destrezas que exijan el espacio y concentración de indicadores en cada proceso. Esta escasez fundamenta que la empresa no pueda estar al tanto en obtener la eficiencia, eficacia y calidad de sus operaciones en un definitivo instante.
- Por medio del análisis ejecutado al Departamento Zona Oriental Napo RCN. S.A. Se comprobó que no se mueve el reglamento interno y más prácticas de ordenanzas administrativas lo que no clarifica los procesos y ordenamientos que otros empleados deben cumplir, en varios asuntos, realizando y formando molestias con los clientes, los aspectos de personal presentan una calificación de excelente.
- Los hallazgos realizados junto a las conclusiones y recomendaciones de cada uno de ellos se colocan en el informe de auditoría de Gestión Operacional del Departamento Zona Oriental Napo RCN. S.A. Con fin que se realicen disciplinarios adecuados en esta dicho departamento

## Recomendaciones

- La administración del Departamento Zona Oriental Napo RCN.S.A. Debe formar los procesos proporcionados de suspensión y reconexión que por diferentes aspectos no se han cumplido para la mejor utilización de recursos, tiempo y disminuir los riesgos que alcancen producir viables por la falla de operatividad en sus actividades realizadas.
- Se recomienda verificar el cumplimiento de los parámetros para el diseño de un proyecto y evaluar dicho proyecto ingresado al presupuesto. Exigir el
- cumplimiento de la aprobación inicial, ya que el uso de los recursos limita las actividades de la Empresa Eléctrica Ambato S.A.
- El director del Departamento Zona Oriental Napo RCN. S.A. deberán realizar un plan de capacitación y socialización sobre el manual de procesos para los funcionarios, y que el personal del departamento cuente con materiales técnicos que facilite los objetivos y metas institucionales.
- Se menciona utilizar las recomendaciones propuestas del presente trabajo, de cumplimiento de los parámetros de diseño diferido por CONELEC para incluir al presupuesto, fueron presentadas en el informe lo que permite pasar ciertas diferencias presentadas, cuenta con un desempeño Muy Bueno en la mayoría de los empleados que colaboran en el Departamento Zona Oriental Napo RCN. S.A. supieron manifestar lo positivo de la institución.

## BIBLIOGRAFÍA

Coello Rivera, Raquel Gisela; Jimenez Alulema, María José. (01 de 08 de 2013). Recuperado el 01 de 10 de 2014, de <http://hdl.handle.net/hdl.handle.net/123456789/2657>

Samuel A.MANTILLA B. (2012). Auditoría de Control Interno. En S. A. B., *Auditoría de Control Interno* (págs. 8,9). Bogotá: Ecoe Ediciones.

Blanco, L. Y. (2012). *Auditoría integral normas y procedimientos*. Bogotá: ECOE EDICIONES.

Cabezas, J. A. (22 de 11 de 2012). <http://es.slideshare.net>. Recuperado el 13 de 10 de 2014, de <http://es.slideshare.net/jorgealbertoanayacabeza/tecnicas-de-auditoria>.

Chafra Asqui, S. G., & Llamuca Chauca, A. L. (30 de 08 de 2013). <http://hdl.handle.net>. Recuperado el 06 de 10 de 2014, de <http://hdl.handle.net/123456789/2705>

Chela Coyango, M. A. (01 de 08 de 2013). <http://hdl.handle.net>. Recuperado el 06 de 10 de 2014, de <http://hdl.handle.net/123456789/2671>

De la Peña, A. (2008). *Auditoría de Gestión un Enfoque Práctico*. Madrid.

Ecuatoriano, C. G. (2011). *Manual de Auditoría de Gestión* . Segunda Edición .

Gamboa, R. (s.f.). <http://ricardogamboa.weebly.com>. Obtenido de <http://ricardogamboa.weebly.com/meacutetodos-de-la-investigacioacuten.html>

<http://www.monografias.com/trabajos11/métods/métodos.shtml>. (s.f.).

<http://audi-cont.blogspot.com/p/nagas.html>. Recuperado, 0. h.-d.-a. (s.f.).

<https://blogaduría.wordpress.com/etapas-de-la-auditoría-deestados-financieros/ejecución/tipos-deevidencia>. (s.f.).

MALDONADO E. Milton (2011). *Auditoría de Gestión Cuarta Edición* . Quito-Ecuador.

SOTOMAYOR, A. (2003). *Auditoría Administrativa*. Editorial Mc GrawHill. Primera.

.  
.

## **ANEXO 1: ENCUESTA A LOS CLIENTES DE DZON**

Encuesta aplicada a los clientes de Departamento Zona Oriental Napo R.C.N S.A

Con la finalidad de identificar la calidad de servicio y mejorar la gestión de servicio de la DZON, solicitamos favor responder las siguientes preguntas. Muy gentil por su tiempo.

1. ¿Califique, cuál es la calidad general de nuestro servicio de la DZON?

Excelente

Muy Buena

Buena

Regular

Mala

2. ¿Cómo Califica nuestro nivel de respuesta ante los problemas eléctricos de la DZON?

Excelente

Muy Buena

Buena

Regular

Pobre

3. ¿Qué tan claras son nuestras comunicaciones entre la DZON y sus clientes externos?

Extremadamente Claras

Muy Claras

Un Poco Claras

Ligeramente Claras

Nada Claras

4. ¿Qué tan informado se encuentra sobre nuestro servicio y el progreso de la DZON con sus clientes externos?

Extremadamente informado

Muy informado

Ligeramente informado

Un Poco informado

Nada informado

5. ¿Con qué nivel de eficiencia cumplimos en el cobro de la DZON?

Extremadamente eficiente

Muy eficiente

Un poco eficiente

Ligeramente eficiente

Nada eficiente

6.¿El nivel de facturación siempre es puntal para el cobro de la DZON?

Excelente valor

Muy buen valor

Buen valor

Valor regular

Valor pobre

7.¿Califique el valor de nuestro servicio en comparación con el costo?.

Extremadamente rápido

Muy rápido

Un poco rápido

Ligeramente rápido

Nada rápido

8.¿Cuál es la Frecuencia de cortes de servicio?

Extremadamente informado

Muy informado

Un poco informado

Ligeramente informado

## **ANEXO 2. ENTREVISTA AL DIRECTOR Y PERSONAL DZON**

Entrevista al Director y al personal del Departamento Zona Oriental Napo R.C.N. S.A.

Con la finalidad de identificar la calidad de servicio y mejorar la gestión de servicio de la DZON, solicitamos favor responder las siguientes preguntas. Muy gentil por su tiempo.

1. ¿Cuán significativo es su trabajo?

Extremadamente significativo

Muy significativo

Moderadamente significativo

Ligeramente significativo

Para nada significativo

2. ¿Qué tan exigente es su trabajo?

Excelentemente exigente

Muy exigente

Moderadamente exigente

Ligeramente exigente

Para nada exigente

3. ¿En una semana típica, ¿con qué frecuencia se siente estresado en el trabajo?

Extremadamente seguido

Muy seguido

Moderadamente seguido

Ligeramente seguido

Para nada seguido

4. ¿Con qué frecuencia le permiten tomar decisiones independientes en el trabajo?

Con extrema frecuencia

Con mucha frecuencia

A veces

Ocasionalmente

Nunca

5. ¿Qué tan rutinarias son las tareas que realiza en su trabajo?

Extremadamente rutinarias

Muy rutinarias

Un poco rutinarias

Ligeramente rutinarias

Nada rutinarias

6. ¿Qué tan accesibles son las oportunidades para ser creativo e innovador?

Extremadamente accesible

Muy accesible

Un poco accesible

Ligeramente accesible

Nada accesible

7. ¿Qué tan a gusto se siente con la relación laboral que tiene con su gerente o supervisor?

Más insumos

Menos insumos

Tengo suficientes insumos

8. ¿Cuánta colaboración hay en su ambiente de trabajo?

Extremadamente variado

Muy variado

Un poco variado

Ligeramente variado

Nada variado

# ANEXO 3: Certificación de la Dirección Zona Oriente Napo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A.



**EMPRESA ELECTRICA AMBATO  
REGIONAL CENTRO NORTE S.A.**

*Trabajando con energía..!*

Oficio N° EEASA-DZON-DIR-058-2014  
Tena, 26 de mayo de 2014.

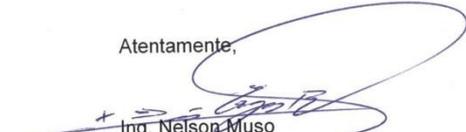
Ingeniero  
Jorge Álvarez  
VICE DECANO DE LA FADE  
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO  
Presente

De mi consideración:

En atención a lo solicitado, y en calidad de Director del Departamento Zona Oriente Napo, certifico que la Srta. Nancy Judith Chongo Tanguila con cédula de identidad 1500777378, con el fin de realizar su trabajo de auditoría de gestión operacional de nuestra unidad, recibió la colaboración del personal con la provisión de los documentos e informes administrativos y financieros de los años 2011 y 2012, así como el acceso a la institución para elaborar la información necesaria para su trabajo de investigación.

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, por lo que la interesada pueda hacer uso del presente documento en trámite respectivo, excepto los judiciales.

Atentamente,

  
Ing. Nelson Muso  
DIRECTOR ZONA ORIENTAL NAPO



Av. 12 de Noviembre 11-29 y Espejo Casilla 18-01-446  
Telf: (03) 2998600 Reparaciones: 136 Fax: (03) 2421265  
www.eeasa.com.ec e-mail: presidencia@eeasa.com.ec  
Ambato - Ecuador



## ANEXO 4: CONTRATO DE TRABAJO Y LIQUIDACIÓN CONTABLE

VALORES													DIFERENCIAS			
SEGÚN PRESUPUESTO			SEGÚN CONTRATO				LIQUIDACIÓN TÉCNICA			LIQUIDACIÓN CONTABLE			EXCESO CONTRATADO (Contrato-Presupuesto)	%	INCREMENTO DE OBRA (Liq.Contable - Presupuesto)	%
ACOMETIDA	REDES	TOTAL	ACOMETIDA	REDES	MAS IVA	TOTAL	ACOMETIDA	REDES	TOTAL	ACOMETIDA	REDES	TOTAL				
1.113,00	3.480,00	4.593,00	844,06	3.134,31	477,40	4.455,77	945,35	3.431,86	4.377,21	844,06	3.134,31	3.978,37	(137,23)	-3%	(614,63)	-13%
676,00	2.582,00	3.258,00			-	-	304,05	2.147,52	2.451,57	271,48	1.963,59	2.235,07	(3.258,00)	-100%	(1.022,93)	-31%
915,00	4.013,00	4.928,00	690,85	3.902,28	551,18	5.144,31	647,96	4.018,09	4.666,05	-	-	-	216,31	4%	(4.928,00)	-100%
1.529,00	10.362,00	11.891,00	1.487,97	10.213,41	1.404,17	13.105,55	1174,9	11.384,88	12.559,78			-	1.214,55	10%	(11.891,00)	-100%
2.102,00	9.394,00	11.496,00	2.041,31	8.019,92	1.207,35	11.268,58	2226,86	9.094,91	11.321,77			-	(227,42)	-2%	(11.496,00)	-100%
1.039,00	6.300,00	7.339,00	1.000,80	5.346,64	761,69	7.109,13	726,23	5412,19	6.138,42			-	(229,87)	-3%	(7.339,00)	-100%
		-			-	-			-			-	-	#iDIV/0!	-	#iDIV/0!
		-			-	-			-			-	-	#iDIV/0!	-	#iDIV/0!
		-	782,61	8.299,93	1.089,90	10.172,44			-			-	10.172,44	#iDIV/0!	-	#iDIV/0!
		-	2.558,96	15.211,98	2.132,51	19.903,45			-			-	19.903,45	#iDIV/0!	-	#iDIV/0!
		-	1.833,54	9.852,79	1.402,36	13.088,69			-			-	13.088,69	#iDIV/0!	-	#iDIV/0!
		-	2.411,48	16.373,16	2.254,16	21.038,80			-			-	21.038,80	#iDIV/0!	-	#iDIV/0!
		-	1.950,58	18.723,63	2.480,91	23.155,12			-			-	23.155,12	#iDIV/0!	-	#iDIV/0!
		-	1.032,97	8.647,48	1.161,65	10.842,10			-			-	10.842,10	#iDIV/0!	-	#iDIV/0!
-	5.723,20	5.723,20	649,40	7.319,62	956,28	8.925,30		8.885,24	8.885,24	-	-	-	3.202,10	56%	(5.723,20)	-100%
		-	593,26	2.427,92	362,54	3.383,72			-			-	3.383,72	#iDIV/0!	-	#iDIV/0!
		-	1.010,49	6.835,86	941,56	8.787,91			-			-	8.787,91	#iDIV/0!	-	#iDIV/0!
		-	545,92	5.910,08	774,72	7.230,72			-			-	7.230,72	#iDIV/0!	-	#iDIV/0!
		-	1.213,16	5.859,87	848,76	7.921,79			-			-	7.921,79	#iDIV/0!	-	#iDIV/0!
628,00	13.876,57	14.504,57	1.030,39	9.252,99	1.234,01	11.517,39	959,04	9.498,91	10.457,95			-	(2.987,18)	-21%	(14.504,57)	-100%
		-	1.334,95	7.599,11	1.072,09	10.006,15			-			-	10.006,15	#iDIV/0!	-	#iDIV/0!
266,42	2.077,00	2.343,42	289,73	2.423,45	325,58	3.038,76	401,34	2230,34	2.631,68			-	695,34	30%	(2.343,42)	-100%
		-	2.740,32	21.689,75	2.931,61	27.361,68			-			-	27.361,68	#iDIV/0!	-	#iDIV/0!
<b>8.268,42</b>	<b>57.807,77</b>	<b>66.076,19</b>	<b>26.042,75</b>	<b>177.044,18</b>	<b>24.370,43</b>	<b>227.457,36</b>	<b>7.385,73</b>	<b>56.103,94</b>	<b>63.489,67</b>	<b>1.115,54</b>	<b>5.097,90</b>	<b>6.213,44</b>	<b>161.381,17</b>	<b>244%</b>	<b>(59.862,75)</b>	<b>-91%</b>
2.550,02	13.876,57	16.426,59	3.396,86	16.425,12	2.378,64	22.200,62	2.417,58	13.518,21	15.935,79			-	5.774,03	35%	(16.426,59)	-100%
		-	0	0	-	-			-			-	-	#iDIV/0!	-	#iDIV/0!
		-			-	-			-			-	-	#iDIV/0!	-	#iDIV/0!
		-			-	-			-			-	-	#iDIV/0!	-	#iDIV/0!
		-			-	-			-			-	-	#iDIV/0!	-	#iDIV/0!

