



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del Título

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**TEMA:**

**“AUDITORÍA OPERACIONAL ENFOCADA A LA GESTIÓN POR PROCESOS, EN EL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2014”.**

**AUTORA:**

**PAOLA ALEJANDRA AMORES GALLEGOS**

**RIOBAMBA – ECUADOR**

**2016.**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certifico que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la señorita, Paola Alejandra Amores Gallegos, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido se autoriza su presentación

**ING. CRISTOBAL EDISON ERAZO ROBALINO**

**DIRECTOR**

**ING. MARIA ELENA ESPIN OLEAS**

**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, PAOLA ALEJANDRA AMORES GALLEGOS, declaro el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que proviene de otras fuentes, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, Agosto 2016

PAOLA ALEJANDRA AMORES GALLEGOS

C.I.0603781378

## **DEDICATORIA**

A Dios por llenarme de bendiciones y ser mi fortaleza cada día, dándome oportunidades para lograr mis sueños.

A mi hija Valentina que ha sido mi principal fuente de inspiración para cada día ser mejor.

A mi familia por ser el pilar fundamental en mi vida, quienes me han inculcado valores y principios que me han servido para ser una persona de bien y llegar a ser una profesional exitosa.

A mis profesores que han compartido sus conocimientos y experiencias dentro y fuera del aula de clase.

Paola Alejandra Amores Gallegos

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, y a sus docentes por brindarme conocimientos y experiencias durante toda la carrera ayudando a mi formación profesional.

Al Alcalde del GAD Municipal Riobamba y el personal que labora en el mismo por darme apertura para realizar la presente investigación.

Al Ing. Cristóbal Erazo Robalino y a la Ing. María Elena Espín. por el apoyo, dedicación y experiencia transmitida para realizar el presente trabajo de investigación.

Paola Alejandra Amores Gallegos

## ÍNDICE GENERAL

Portada .....	i
Certificación del tribunal .....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas .....	ix
Índice de gráficos.....	x
Resumen ejecutivo.....	xi
Abstract.....	xiii
Introducción .....	1
<b>CAPITULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>2</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	4
1.1.2 Delimitación del Problema .....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	5
1.3 OBJETIVOS .....	6
1.3.1 Objetivo General.....	6
1.3.2 Objetivos Específicos .....	6
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>7</b>
2.1. HILO CONDUCTOR.....	7
2.2. Marco Teórico.....	8
2.2.3 Auditoría .....	12
2.2.3.1 Clasificación de la Auditoría .....	12
2.2.4 Auditoría Operacional.....	13
2.2.4.1 Definición. ....	13
2.2.4.2 Objetivos de la auditoría operacional .....	14
2.2.4.3 Fases de la auditoría operacional .....	14
2.2.5 Gestión por procesos .....	15
2.2.6 BASE LEGAL .....	19
2.2.7 Sistema de Control Interno.....	28

2.2.7.1	Control interno .....	28
2.2.7.2	Características .....	28
2.2.8	COSO.....	29
2.2.8.1	Definición .....	29
2.2.8.2	COSO I .....	31
2.2.9	PAPELES DE TRABAJO .....	33
2.2.9.1	Definición .....	33
2.2.9.2	Archivo Permanente .....	35
2.2.9.3	Archivo Corriente .....	35
2.2.10	Evidencias .....	38
2.2.11	Hallazgos .....	38
2.3	Marco Conceptual.....	39
2.4	IDEA A DEFENDER .....	40
2.4.1	Idea General .....	40
2.4.2	Ideas Específicas .....	40
2.5	Variables .....	40
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....</b>		<b>41</b>
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	41
3.2	TIPOS DE ESTUDIOS DE INVESTIGACIÓN .....	41
3.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	42
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	42
3.4.1	Población .....	42
3.4.2	Muestra .....	43
3.5	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	43
3.5.1	Método Deductivo.- .....	43
3.5.2	Método Inductivo.- .....	44
3.5.3	Técnicas de investigación.- .....	44
3.5.3.1	Entrevista .....	44
3.5.3.2	Encuesta .....	44
3.5.3.3	Observación .....	44
3.5.4	Instrumentos de investigación.- .....	44
3.5.4.1	Guía de entrevista.- .....	44
3.5.4.2	Cuestionario.-.....	45
3.6	Procesamiento de los Datos .....	45

3.7	Análisis de Datos .....	45
<b>CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO .....</b>		<b>62</b>
4.1	TÍTULO .....	62
4.1.1	Metodología de la auditoría Operacional.....	62
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	63
4.2.1	Archivo Permanente .....	63
4.2.1.1	Información General .....	65
4.2.1.2	Ubicación del gad municipal riobamba .....	69
4.2.1.3	Base legal .....	70
4.2.1.5	Organigrama por procesos del gadm riobamba .....	73
4.2.1.6	Principales funcionarios de municipal riobamba.....	75
4.2.2	Archivo de planificacion.....	75
4.2.2.1	Orden de trabajo n° 001 .....	78
4.2.2.2	Carta de aceptación de auditoría.....	79
4.2.2.3	Contrato de auditoria operacional.....	80
4.2.2.4	Contrato de auditoria operacional.....	80
4.2.2.4	Equipo de trabajo .....	84
4.2.2.6	Marcas de auditoría.....	85
4.2.3	Archivo corriente .....	86
4.2.3.1	Fase II: planificación .....	89
4.2.3.2	Fase III: evaluación del control interno .....	98
4.2.3.3	Fase III: análisis de áreas críticas .....	127
4.2.3.4	Fase IV: informe de auditoria .....	140
<b>CONCLUSIONES .....</b>		<b>154</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>		<b>155</b>
<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>		<b>156</b>
<b>ANEXOS .....</b>		<b>158</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Personal suficiente para Atención a Contribuyentes. ....	46
Tabla 2:	Manuales de Procedimientos, Funciones Departamento de Tesorería. ....	47
Tabla 3:	Existen Manuales de Gestión Internos. ....	48
Tabla 4:	Realización de Auditoria Operacional al Departamento de Tesorería. ....	49
Tabla 5:	Personal Debidamente Capacitado. ....	50
Tabla 6:	Realización de Evaluaciones al Departamento de Tesorería. ....	51
Tabla 7:	Sistema Informático adecuado para el cumplimiento de las actividades. ..	52
Tabla 8:	Normativa Institucional. ....	53
Tabla 9:	Recuperación de Cartera Vencida. ....	54
Tabla 10:	Conciliación de Valores Recaudados. ....	55
Tabla 11:	Atención a la Ciudadanía. ....	56
Tabla 12:	Personal Necesario. ....	57
Tabla 13:	Elementos de mejora. ....	58
Tabla 14:	Sistema Informático. ....	59
Tabla 15:	Infraestructura física. ....	60
Tabla 16:	Motivación para cumplimiento de obligaciones. ....	61

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b>	Árbol de Problemas. ....	4
<b>Gráfico 2:</b>	Hilo Conductor. ....	7
<b>Gráfico 3:</b>	Estructura de control del informe COSO .....	30
<b>Gráfico 4:</b>	Componentes del COSO I .....	31
<b>Gráfico 5:</b>	Personal suficiente para atención a contribuyentes. ....	46
<b>Gráfico 6:</b>	Manuales de Procedimientos Funciones el Departamento de Tesorería. 47	
<b>Gráfico 7:</b>	Existen Manuales de Gestión Internos. ....	48
<b>Gráfico 8:</b>	Realización una Auditoria Operacional al Departamento de Tesorería. . 49	
<b>Gráfico 9:</b>	Personal Debidamente Capacitado. ....	50
<b>Gráfico 10:</b>	Realización de Evaluaciones al Departamento de Tesorería.....	51
<b>Gráfico 11:</b>	Sistema Informático adecuado para el cumplimiento de las actividades.52	
<b>Gráfico 12:</b>	Normativa Institucional. ....	53
<b>Gráfico 13:</b>	Recuperación de Cartera Vencida. ....	54
<b>Gráfico 14:</b>	Conciliación de Valores Recaudados. ....	55
<b>Gráfico 15:</b>	Atención a la Ciudadanía. ....	56
<b>Gráfico 16:</b>	Personal Necesario. ....	57
<b>Gráfico 17:</b>	Elementos de mejora. ....	58
<b>Gráfico 18:</b>	Sistema Informático. ....	59
<b>Gráfico 19:</b>	Infraestructura física. ....	60
<b>Gráfico 20:</b>	Motivación para cumplimiento de obligaciones .....	61

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexos: 1</b>	Registro de contribuyente .....	158
<b>Anexos: 2</b>	Nombramiento del Tesorero .....	159
<b>Anexos: 3</b>	Archivo Pasivo de Pólizas .....	159
<b>Anexos: 4</b>	Ingreso a Tesorería.....	159
<b>Anexos: 5</b>	Ventanillas de Recudacion.....	159
<b>Anexos: 6</b>	Encuesta .....	159
<b>Anexos: 7</b>	Entrevista .....	159

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo propone la realización de una Auditoría Operacional enfocada a la Gestión por Procesos, en el Departamento de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2014; ésta investigación analizó la eficiencia y eficacia de las operaciones desarrolladas en el Departamento de Tesorería; así como el grado de cumplimiento de los objetivos, políticas, metas, valores, misión y visión que tiene el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba. Los métodos utilizados en la investigación así como las técnicas de auditoría aplicadas tales como la entrevista, observación, cuestionarios de control interno, COSO I y flujo gramas se utilizaron para describir los procesos operativos y administrativos. Con el presente trabajo de titulación se desarrolla la propuesta, la misma que conforma las etapas de la auditoría de gestiones como: investigación preliminar, planificación, ejecución, comunicación de resultados e informe de la auditoría; mediante los indicadores de gestión se pudo establecer los hallazgos después de analizar las cuatro fases de auditoría, dentro de las cuales se determinó como principal hallazgo la falta de un manual de procesos. Se recomendó Realizar una Auditoría de Gestión por lo mínimo una vez al año permitiendo una adecuada toma de decisiones, alcanzando la eficiencia de los procesos y administrativos así como también Establecer indicadores de Gestión que permiten evaluar el cumplimiento de metas, objetivos, misión, visión y la eficiencia de la gestión de la entidad.

**Palabras claves:** AUDITORIA OPERACIONAL, CONTROL INTERNO, COSO I, INDICADORES.

**ING. CRISTOBAL EDISON ERAZO ROBALINO**

**DIRECTOR**

## ABSTRACT

## INTRODUCCIÓN

La Auditoría tradicionalmente se ha orientado hacia aspectos financieros, concentrándose en la corrección de los riesgos contables y en el registro adecuado de las actividades especificadas. Sin embargo, el énfasis se ha venido cambiando a lo largo de los años. Ahora responde a una demanda de mayor información útil que no se puede encontrar tan sólo en los estados financieros.

La Auditoría en las Instituciones Privadas y Públicas tiene gran importancia porque permite establecer el grado de cumplimiento de deberes y atribuciones que les han sido asignadas a sus funcionarios y servidores verificando que estas hayan sido ejecutadas de manera eficiente, efectiva y económica.

El propósito de este trabajo de investigación es entregar un informe que contenga comentarios conclusiones y recomendaciones de los procesos realizados dentro del Municipio mediante la ejecución de La “AUDITORIA OPERACIONAL ENFOCADA A LA GESTION POR PROCESOS, EN EL DEPARTAMENTO DE TESORERIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2014” el mismo que permitirá a las autoridades tomar decisiones y adoptar correctivos que ayuden al fortalecimiento de la gestión administrativa.

El presente trabajo de investigación contiene la siguiente estructura: Resumen es una breve síntesis del mismo, Introducción se destaca la importancia del tema y el aporte a la entidad y contenido de la investigación, Revisión de Literatura sobre el proceso de la Auditoría Operativa donde se presentan conceptualizaciones y el proceso en sí de la Auditoría mediante sus cuatro fases: Primera Fase conocimiento preliminar, en el cual se obtuvo una visión general de la entidad, segunda Fase Planificación la cual inicia con la Orden de Trabajo, Guía de Visita Previa, la Planificación Preliminar y Específica. La tercera fase; análisis de las áreas críticas, análisis del control interno aplicando el COSO I. La cuarta fase es la Comunicación de Resultados donde se presenta el informe de auditoría; en Resultados ponemos a consideración el Contexto Institucional del Ilustre Municipio de Riobamba.

# **CAPITULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El Estado Ecuatoriano al igual que todos las Instituciones Gubernamentales a nivel mundial presenta una diversidad de dificultades en lo que se refiere al control de los Ingresos Corrientes (Tributos), que siempre terminan afectando de forma regular al Presupuesto de Inversión, dando como resultado que cada año se deban ajustar las cuentas asignadas para los Gastos Corrientes. Podemos notar esto en la forma en que los Gobiernos buscan mejorar sus recaudaciones, disminuyendo la evasión y promoviendo políticas que buscan concientizar sobre la importancia de las aportaciones de todos los ciudadanos. En el caso específico de América Latina las dificultades al momento de controlar las recaudaciones son los Sistemas de Gestión que se implementan para este fin, ya que en toda la región siempre se han cometido los mismos errores, al acoplar sistemas y métodos que están ajenos a la realidad de cada uno de los países y sus regiones, lo que en lugar de mejorar el funcionamiento de los departamentos produce demoras innecesarias y dificultades en la atención a los clientes.

En el caso particular del Ecuador, los distintos niveles del Estado se encuentran divididos en Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) que pueden ser Provinciales, Cantonales y Parroquiales Rurales, pero sin importar el nivel en el que se encuentren son los más afectados en cuanto a los procedimientos en relación a las recaudaciones de tributos que están bajo su responsabilidad ya que como se ha demostrado históricamente no han sido capaces de sustentar los pagos a los que se asigna estos ingresos.

El Ilustre Municipio de La ciudad de Riobamba es un Gobierno Autónomo Descentralizado, cuenta con un presupuesto que está integrado por ingresos provenientes de Gobierno Central y recaudaciones propias. El departamento de Tesorería se encarga de los siguientes procesos:

- Recaudaciones externas por plaza de rastro y camal municipal.
- Depósitos bancarios de todos los valores recaudados.
- Elaboración de partes diarios y reportes a contabilidad
- Control previo por pago a proveedores o terceros
- Control de pólizas y garantías de fiel cumplimiento.

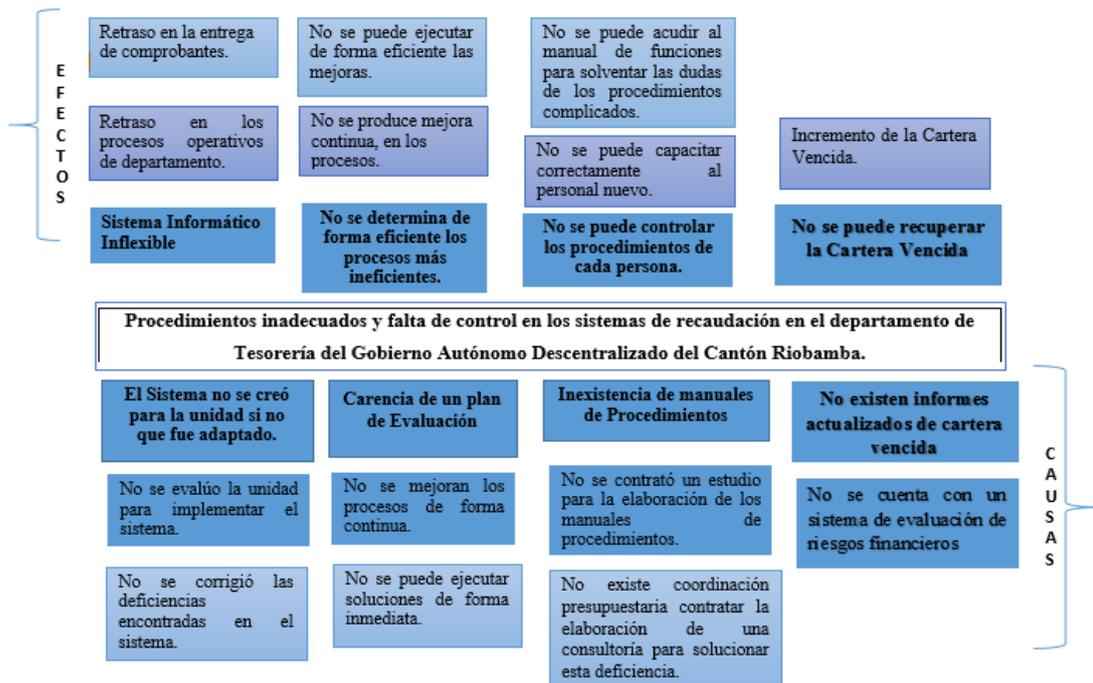
En el caso del Municipio de Riobamba se ha demostrado que el departamento de tesorería se ha visto afectado en muchas formas por los distintos cambios de administración lo que ha perjudicado históricamente a los procesos, siendo común encontrar quejas por sobrepagos en el cobro de tributos, falta de documentación en los procesos, quejas que no son atendidas, partidas cuyas recaudaciones no cubren los rubros de gastos

En base a la información suministrada por el Tesorero del Municipio de Riobamba, se han identificado las siguientes deficiencias:

- El departamento de Tesorería no cuenta con un manual de procedimientos y manual de funciones actualizado.
- La normativa de la institución no regula las actividades del departamento y los responsables directos de cada una de ellas.
- No se cuenta con información oportuna y confiable para la toma de decisiones.
- Incumplimiento de las normas de control interno referidas a la tesorería emitida por la Contraloría General del Estado (Grupo 403)
- Falta de evaluaciones continuas de los procesos para identificar las fortalezas y debilidades en el departamento.
- Conflictos internos entre el Talento Humano por la inexistencia de una norma que identifique los responsables y las actividades que debe realizar cada funcionario.

Por lo expuesto, se determina la importancia de aplicar una Auditoría Operacional en el departamento considerando que de su correcto funcionamiento depende la liquidez del GAD, se debe determinar las operaciones, su grado de eficiencia y eficacia, los controles aplicados y su efectividad, con el propósito de señalar las fortalezas y debilidades para que se tomen las medidas correctivas necesarias para mejorar su gestión.

**Gráfico 1: Árbol de Problemas.**



**Elaborado por:** Paola Amores  
**Fuente:** GAD Municipal Riobamba

### 1.1.1 Formulación del Problema

¿De qué manera la aplicación de una Auditoría Operacional al Departamento de Tesorería enfocado a la Gestión de Procesos en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba, del período 2014, contribuirá a la eficiencia y eficacia administrativa?

### 1.1.2 Delimitación del Problema

**Área:** Auditoría y Control.

**Acción:** Auditoría Operacional.

**Objeto de Estudio:** Auditoría a la Gestión por Procesos.

**Espacio:** Departamento de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba.

**Temporal:** 2014.

## 1.2 JUSTIFICACIÓN

En el departamento de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Riobamba, no se ha realizado una auditoría a la gestión por procesos, por lo tanto la autora de esta investigación confirma que es un trabajo **original**.

La **importancia** de este trabajo radica en que luego del informe de auditoría, el GAD municipal del cantón Riobamba, implementará las recomendaciones formuladas que permitan mejorar los procedimientos administrativos.

Dado a los problemas detectados y a que no se ha realizado una Auditoría Operativa a la gestión por Procesos hasta la presente fecha, es necesario realizar la presente investigación con la finalidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos en la carrera y dar soluciones a las falencias encontradas en el Gobierno Municipal del cantón Riobamba.

El **impacto** que causa el presente trabajo para el Municipio es positivo ya que contribuirá al desarrollo de la Institución mejorando sus procesos para brindar una buena atención al usuario.

Los **beneficiarios** directos son el Alcalde, los Concejales, funcionarios y empleados que laboran en el departamento de Tesorería del municipio de Riobamba, ya que podrán mejorar sus procesos, los beneficiarios indirectos son las personas de la comunidad que reciben el servicio que brinda la entidad y finalmente el investigador que mediante la aplicación de conocimientos adquiridos en las aulas de clase durante el transcurso de la carrera.

Es **factible** realizar la presente Auditoría al municipio de Riobamba, ya que existe la autorización y colaboración del Alcalde para visitar las instalaciones y el personal en proporcionar la información necesaria para el desarrollo de la investigación, con el objetivo de mejorar el desempeño en el área de Tesorería.

Con la información que se obtenga de datos bibliográficos y de la investigación se podrá generar un marco teórico que permita definir un enfoque más profundo del tema a

ser investigado. La Auditoría Operativa verifica el cumplimiento de las leyes, reglamentos, previene posibles riesgos, y conduce ordenadamente al logro de los objetivos, mediante el cumplimiento y la evaluación de los procesos que se llevan a cabo dentro de la Organización; también permitirá aplicar los conocimientos adquiridos en la formación estudiantil en la Unidad de Educación a Distancia de la Facultad de la Unidad de educación a Distancia de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, además esta investigación servirá como fuente de información para estudiantes de otras Escuelas, y así generar una formación integral entre las diversas carreras de la FADE.

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Realizar una Auditoria Operacional a la Gestión por Procesos en el departamento de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2014 para alcanzar la eficiencia y eficacia administrativa.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

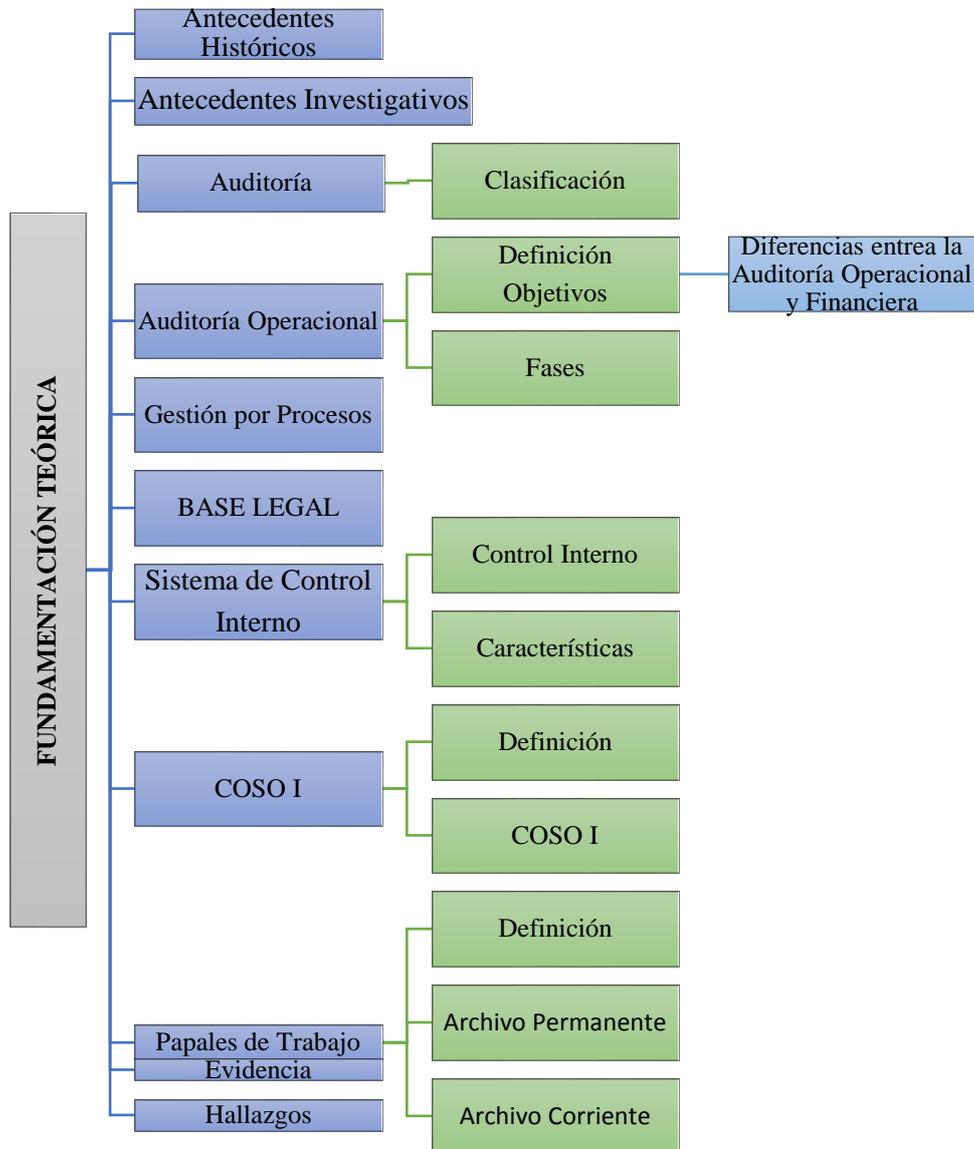
- Determinar las bases teóricas de una auditoria operacional, las cuales sustentarán el marco propositivo.
- Aplicar los procedimientos de la auditoría operacional con la finalidad de obtener evidencia suficiente, competente y relevante, usando el Método Coso I.
- Emitir un informe de auditoría operacional donde se presenten comentarios, conclusiones y recomendaciones que permitan el mejoramiento de los procesos internos.

# CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

## 2.1. HILO CONDUCTOR

Como guía para la elaboración del Marco Teórico se confecciono el siguiente Hilo Conductor con la finalidad de organizar de mejor forma los contenidos del Capítulo II.

Gráfico 2: Hilo Conductor.



Elaborado por: Paola A. Amores G.

## 2.2. Marco Teórico

### 2.2.1 Antecedentes Históricos

Determina un origen de la auditoría como tal resulta muy complicado ya que históricamente siempre ha existido la necesidad de verificar y tener la certeza de cuál es la situación real de un negocio. Esta necesidad se volvió más apremiante cuando los grandes comerciantes y las monarquías buscaban la mejor forma de saber si su dinero está siendo utilizado en la forma que ellos dispusieron. La internacionalización de los negocios y la producción manufacturera producto de la colonización de las potencias europeas llevo a que se comenzara a designar a personas para que realicen este trabajo de forma permanente y bajo solicitud.

Pero sin embargo el uso de la auditoria o por lo menos los principios que fundamentaron a esta tiene sus inicios en la época de los faraones egipcio, siempre ligado con la revisión de los recursos.



Según la página especializada (Enciclopedia Financiera, s.f.):

La mención más antigua sobreviviente de un funcionario público encargado de los gastos de auditoria del gobierno es una referencia al Auditor del Ministerio de Hacienda en Inglaterra en 1314. Las Cuentas de las administraciones de anticipos se establecieron bajo la Reina Isabel I en 1559 con la responsabilidad formal de la auditoria de los pagos de Hacienda. Este sistema de forma gradual caducado y en 1780, los Comisarios de Fiscalización de las Cuentas Públicas fueron designados

por la ley. Desde 1834, los Comisarios trabajaron conjuntamente con la Contraloría del ministerio de Hacienda, que se encarga de controlar la cuestión de los fondos al gobierno.

(Caicedo, Cuéllar , & Montilla , 2013):

La presencia de los auditores se fue volviendo cada vez más regular, encomendándoseles tareas que no solo eran necesarias sino indispensables en la administración de todo recurso ya sean estos de origen público o privado. Con la diversificación de las industrias y el crecimiento económico posterior a la Revolución Industrial la auditoría busca definir su campo de acción y surgen varias apreciaciones como la que nos expone:

En la Edad Media, la auditoría trataba de descubrir fraudes; este enfoque se mantiene hasta finales del siglo XIX. Hasta la Revolución Industrial la economía se desarrollaba en base a una estructura de empresa familiar donde la propiedad y la dirección de sus negocios confluían en las mismas personas, que, por tanto, no sentían ninguna necesidad de la auditoría independiente ni tampoco se les imponía por normativa legal.

Recién en el siglo XX la función de auditoría interna comenzó a ser visualizada por las organizaciones como una actividad profesional de aseguramiento y respaldo a la dirección. Pero sus tareas no son nuevas y han sido desarrolladas durante siglos para los comerciantes, corporaciones y gobiernos.

La forma de ver el trabajo de un auditor cambió drásticamente con la aparición de las grandes sociedades, la propiedad y la administración quedó separada y surgió la necesidad, por parte de los accionistas y terceros, de conseguir una adecuada protección, a través de una auditoría independiente que garantizara toda la información económica y financiera que les facilitaban los directores y administradores de las empresas. Siendo este un enfoque moderno, este criterio surgió en una época más moderna (siglo XXI) y es donde se diversificó el enfoque del trabajo, ya no solamente era necesario cuidar el dinero, sino de los procesos, la calidad, productividad, gestión, etc. (Caicedo, Cuéllar , & Montilla , 2013).

### **2.2.2. Antecedentes Investigativos.-**

El tema que se propuso para el presente trabajo de Titulación, es el único que hasta el momento se va ejecutar de forma específica en la unidad de tesorería del Gobierno Municipal de Riobamba, de la revisión efectuada al repositorio de tesis de la Facultad de Administración de Empresas de la ESPOCH, se ha encontrado los siguientes trabajos similares y cuyas conclusiones se indican a continuación:

Tema de tesis: “AUDITORIA DE GESTIÓN PARA MEJORAR LOS PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO FINANCIERO, ÁREA DE PROVEEDURÍA DEL ILUSTRE MUNICIPIO DE RIOBAMBA, PERIODO ENERO – DICIEMBRE 2010.”, tema que fue desarrollado por los estudiantes Mauricio Guillermo Criollo Llinin y Darwin Ramiro Tonato Tenorio en el año 2011, cuyas conclusiones principales fueron:

1. Al momento de realizar la auditoría de gestión al área de proveeduría existió limitantes en la entrega de información por lo cual no se pudo cumplir con los procedimientos de auditoría establecidos.
2. Una vez realizado el análisis FODA del área de proveeduría, se determinó que en el área no se mantiene una constante capacitación para el personal que trabaja en los procesos de compras públicas.
3. En el área de proveeduría no se aplican sanciones para el personal que no cumple con lo establecido en la ley, manual de funciones.
4. El jefe del área de proveeduría debe ser más rígido al momento de controlar el horario de ingreso y salida del personal de su área.
5. Se concluye que los procedimientos no están siendo aplicados correctamente por falta de actualización de conocimientos sobre el manejo del INCOP.
6. Una de las herramientas fundamentales para la Auditoría de Gestión es la Planificación Estratégica bien estructurada, siempre susceptible a los cambios del entorno de la entidad.

Como segundo trabajo tenemos la tesis titulada “AUDITORIA OPERATIVA DE LA UNIDAD DE RENTAS DEL MUNICIPIO DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO DURANTE EL PERIODO 2007 – 2008”,

desarrollado por los estudiantes Graciela Rocío Altamirano Álvarez Verónica Alexandra Tierra Gusqui, en el año 2010 cuyas conclusiones principales fueron:

1. Mediante la realización de la Auditoría Operativa se detectaron deficiencias operativas, emitiendo así un informe en que se detallan soluciones por cada uno de los componentes de los componentes de control interno de manera que se mejoren los procesos de recaudación en la Unidad de Rentas del Municipio del Cantón Guano.
2. Se evaluó los procesos existentes en la Unidad de Rentas mediante la aplicación de técnicas de auditoría (cuestionarios de control interno, entrevistas, narrativas, etc) para medir el grado de confianza y el nivel de riesgo que existe para garantizar la salvaguarda de los ingresos de la organización.
3. Se determinó que los procesos de operación de la Unidad de Rentas no son eficientes ni eficaces y no cumplen con las necesidades que requiere la misma.

El tercer trabajo de titulación citado es “Auditoría de Gestión para mejorar los Procesos del Área Financiera del Municipio de Riobamba, período 2011” enfocado a la unidad de Tesorería en junio del 2013 por las estudiantes de la ESPOL Betsy Katerine Jaramillo García y Luis Alfredo Aucanshala Naula, cuyas principales conclusiones fueron:

1. Las necesidades apremiantes que tiene los municipios impone a las autoridades la necesidad de planificar el desarrollo de su comunidad para garantizar el bienes de sus habitantes, para esto se requiere información confiable y disponibilidad económica.
2. Para mejorara la recaudación se debe mejorar el flujo de información hacia el contribuyente y mejorara el dinamismo de los tramites.
3. Las estrategias de recaudación no son atractivas para los contribuyentes, ya que no proporcionan seguridad ni rapidez para cancelar los tributos.

### **2.2.3 Auditoría**

Según (DE LA PEÑA GUTIERREZ, 2011)

El vocablo auditoría es sinónimo de examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias sobre informaciones, registros, circuitos, etc. Hoy en día, la palabra auditoría se encuentra relacionada con diversos procesos de revisión o verificación que, aunque todos ellos tienen en común el estar de una u otra forma vinculados a la empresa, pueden diferenciarse en función de su finalidad económica.” (Pág. 5)

Entonces podemos decir que Auditar es el proceso de acumular y evaluar evidencia, realizado por una persona independiente y competente acerca de la información que se obtiene de una empresa y su relación con los criterios establecidos.

Debemos tener en cuenta que la Auditoría no es una subdivisión o continuación del campo de la Contabilidad, por el contrario, la Auditoría es la encargada de la revisión de los estados financieros, de verificar la vigencia del proceso administrativo y del cumplimiento del ordenamiento jurídico y de las políticas de dirección y procedimientos específicos que relacionados entre sí, forman la base para obtener suficiente evidencia acerca del objeto de la revisión, cuyo propósito es poder expresar una opinión profesional sobre todo ello.

#### **2.2.3.1 Clasificación de la Auditoría**

La Auditoría se puede clasificar de muchas formas, tomando en consideración el enfoque, área o tipo de estudio que se vaya a realizar. Teniendo en cuenta el cambio constante en las estructuras financieras y administrativas no es de extrañar que en el futuro desaparezcan ciertos exámenes de auditoría y aparezcan nuevos enfoques.

Para facilitar la comprensión de su clasificación lo haremos bajo dos enfoques:

**De acuerdo a quienes realizan el examen:**

- 1- Externa
- 2- Interna
- 3- Gubernamental

Es externa, cuando el examen lo practica personal que no trabajan en la entidad auditada, es decir que el examen lo practica la Contraloría o Auditores independientes. En la empresa privada las auditorías solo la realizan auditores independientes. Es interna, cuando el examen lo practica el equipo de Auditoría de la Entidad(Auditoría Interna).Es gubernamental, cuando la practican auditores de la Contraloría General de la Republica, o auditores internos del sector público o firmas privadas que realizan auditorias en el Estado con el permiso de la Contraloría

**De acuerdo al área examinada o a examinar.**

- 1- Financiera
- 2- Operacional o de Desempeño
- 3- Integral
- 4- Especial
- 5- Ambiental
- 6- Informática
- 7- De Recursos Humanos
- 8- De Cumplimiento
- 9- De Seguimiento

**2.2.4 Auditoría Operacional:****2.2.4.1 Definición.**

Según (De la Peña, 2009) "Es la actividad dirigida al examen y evaluación de los procedimientos y de los sistemas de gestión internos instalados en una organización con el fin de incrementar la eficiencia". (Pág.6)

Para (Madariaga, 2004)

La auditoría operativa, no es una auditoría distinta caracterizada por programas y técnicas especiales, sino más bien una actitud mental del auditor. Se trata del control sobre las actividades desarrolladas por una sociedad. Es un enfoque de la auditoría encaminado a examinar los datos como medio para mejorar las actividades de la empresa. (pág. 17)

#### **2.2.4.2 Objetivos de la auditoría operacional**

“El objetivo de la auditoría operativa es identificar las áreas de reducción de Costos, mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas”. (Whittington & Pany, 2012)

#### **2.2.4.3 Fases de la auditoría operacional**

##### **A.- Conocimiento preliminar**

Las normas ecuatorianas de auditoría gubernamental, en lo relacionado con la Planificación, establecen la necesidad de identificar los elementos claves de la administración, con el fin de evaluar la importancia de los objetivos de auditoría, por lo que, antes de iniciar una auditoría, es preciso tener un conocimiento general de la entidad programada o el proyecto en el que se ejecuta el trabajo, como es el caso de los fondos entregado para los proyectos.

##### **B.- Planificación específica**

Es el proceso de recopilación de información y de verificación de hechos, que serán la base para conocer las características fundamentales de la entidad y para la ejecución del examen.

La verificación de hechos a través de la información recopilada y mediante entrevistas a funcionarios, podrá revelar la existencia de áreas críticas, lo que se dejará constancia en los papeles de trabajo, para dar mayor atención en la ejecución del examen. (CGE, 2012, pág. 13)

### **C.- Ejecución de la Auditoría**

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

### **D.- Comunicación de resultados**

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

En la fase de comunicación de resultados, se mantendrá informada a la administración de la entidad permanentemente, sobre las observaciones encontradas durante la ejecución del examen, con la finalidad de obtener los justificativos y comentarios pertinentes, previo a la elaboración del informe final. (CGE, 2012, pág. 25)

### **2.2.5 Gestión por procesos**

Las empresas y organizaciones son tan eficientes como lo son sus procesos, la mayoría de estas que han tomado conciencia de lo anteriormente planteado han reaccionado ante la ineficiencia que representa las organizaciones departamentales, con sus nichos de poder y su inercia excesiva ante los cambios, potenciando el concepto del proceso, con un foco común y trabajando con una visión de objetivo en el cliente. La Gestión por Procesos puede ser conceptualizada como la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos, siendo definidos estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente.

(ACEBEDO & URTIAGA, 2008)

El enfoque por proceso se fundamenta en:

- La estructuración de la organización sobre la base de procesos orientados a clientes
- El cambio de la estructura organizativa de jerárquica a plana
- Los departamentos funcionales pierden su razón de ser y existen grupos multidisciplinarios trabajando sobre el proceso
- Los directivos dejan de actuar como supervisores y se comportan como apocadores
- Los empleados se concentran más en las necesidades de sus clientes y menos en los estándares establecidos por su jefe.
- Utilización de tecnología para eliminar actividades que no añadan valor

Las ventajas de este enfoque son las siguientes:

- Alinea los objetivos de la organización con las expectativas y necesidades de los clientes
- Muestra cómo se crea valor en la organización
- Señala como están estructurados los flujos de información y materiales
- Indica como realmente se realiza el trabajo y como se articulan las relaciones proveedor cliente entre funciones

En este sentido el enfoque en proceso necesita de un apoyo logístico, que permita la gestión de la organización a partir del estudio del flujo de materiales y el flujo informativo asociado, desde los suministradores hasta los clientes.

La orientación al cliente, o sea brindar el servicio para un determinado nivel de satisfacción de las necesidades y requerimientos de los clientes, representa el medidor fundamental de los resultados de las empresas de servicios, lo cual se obtiene con una eficiente gestión de aprovisionamiento y distribución oportuna respondiendo a la planificación de proceso. (ACEBEDO & URTIAGA, 2008)

## **La Gestión Tradicional y la Gestión por Procesos**

Los organigramas establecen la estructura organizativa y designan dichas funciones. Este tipo de diagrama permite definir claramente las relaciones jerárquicas entre los distintos cargos de una organización (cadena de mando). Sin embargo, en un organigrama no se ven reflejados el funcionamiento de la empresa, las responsabilidades, las relaciones con los clientes, los aspectos estratégicos o clave ni los flujos de información y comunicación interna. (Rey, 2015)

Esta visión departamentalizada de las organizaciones ha sido fuente de diversos problemas y críticas debido a:

- El establecimiento de objetivos locales o individuales en ocasiones incoherentes y contradictorios con lo que deberían ser los objetivos globales de la organización.
- La proliferación de actividades departamentales que no aportan valor al cliente ni a la propia organización, generando una injustificada burocratización de la gestión.
- Fallos en el intercambio de información y materiales entre los diferentes departamentos (especificaciones no definidas, actividades no estandarizadas, actividades duplicadas, indefinición de responsabilidades, ...)
- Falta de implicación y motivación de las personas, por la separación entre “los que piensan” y “los que trabajan” y por un estilo de dirección autoritario en lugar de participativo.

En la última década, la Gestión por Procesos ha despertado un interés creciente, siendo ampliamente utilizada por muchas organizaciones que utilizan referenciales de Gestión de Calidad y/o Calidad Total.

El Enfoque Basado en Procesos consiste en la Identificación y Gestión Sistemática de los procesos desarrollados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos (ISO 9000:2000). La Gestión por Procesos se basa en la modelización de los sistemas como un conjunto de procesos interrelacionados mediante vínculos causa-efecto. El propósito final de la Gestión por Procesos es asegurar que todos los procesos de una organización se

desarrollan de forma coordinada, mejorando la efectividad y la satisfacción de todas las partes interesadas (clientes, accionistas, personal, proveedores, sociedad en general). (Rey, 2015)

La Norma ISO 9001:2000, especifica en su apartado 4.1a) que se deben “Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización”. En el apartado 4.1b) se requiere “Determinar la secuencia e interrelación de estos procesos” y en el apartado 7.1 se matiza: “La organización debe

### **Clasificación de los Procesos**

No todos los procesos de una organización tienen la misma influencia en la satisfacción de los clientes, en los costes, en la estrategia, en la imagen corporativa, en la satisfacción del personal... Es conveniente clasificar los procesos, teniendo en consideración su impacto en estos ámbitos.

### **Procesos Estratégicos:**

Procesos estratégicos son los que permiten definir y desplegar las estrategias y objetivos de la organización. Los procesos que permiten definir la estrategia son genéricos y comunes a la mayor parte de negocios (marketing estratégico y estudios de mercado, planificación y seguimiento de objetivos, revisión del sistema, vigilancia tecnológica, evaluación de la satisfacción de los clientes...).

Sin embargo, los procesos que permiten desplegar la estrategia son muy diversos, dependiendo precisamente de la estrategia adoptada. Así, por ejemplo, en una empresa de consultoría que pretenda ser reconocida en el mercado por la elevada capacitación de sus consultores los procesos de formación y gestión del conocimiento deberían ser considerados estratégicos. Por el contrario, en otra empresa de consultoría centrada en la prestación de servicios soportados en aplicaciones informáticas, el proceso de desarrollo de aplicaciones informáticas para la prestación de servicios debería ser considerado estratégico.

## **2.2.6 BASE LEGAL**

### **Norma 403 Administración Financiera – Tesorería**

#### **403-01 Determinación y recaudación de los ingresos**

La máxima autoridad y el servidor encargado de la administración de los recursos establecidos en las disposiciones legales para el financiamiento del presupuesto de las entidades y organismos del sector público, serán los responsables de la determinación y recaudación de los ingresos, en concordancia con el ordenamiento jurídico vigente.

Los ingresos públicos según su procedencia pueden ser tributarios y no tributarios, de autogestión, de financiamiento y donaciones. Se clasificarán por la naturaleza económica en: corrientes, de capital y financiamiento.

Los ingresos de autogestión, son recursos que las entidades y organismos del sector público obtienen por la venta de bienes y servicios, tasas, contribuciones, derechos, arrendamientos, rentas de inversiones, multas y otros, se recaudarán a través de las cuentas rotativas de ingresos aperturadas en los bancos corresponsales del depositario oficial de los fondos públicos o en las cuentas institucionales disponibles en el depositario oficial.

La recaudación de los recursos públicos podrá hacerse de manera directa o por medio de la red bancaria privada. En ambos casos se canalizará a través de las cuentas rotativas de ingresos abiertas en los bancos corresponsales.

Los ingresos obtenidos a través de las cajas recaudadoras, en efectivo, cheque certificado o cheque cruzado a nombre de la entidad serán revisados, depositados en forma completa e intacta y registrados en las cuentas rotativas de ingresos autorizados, durante el curso del día de recaudación o máximo el día hábil siguiente.

#### **403-02 Constancia documental de la recaudación**

El Ministerio de Finanzas y toda entidad, organismo del sector público y persona jurídica de derecho privado que disponga de recursos públicos que recaude o reciba

recursos financieros, en concepto de ingresos, consignaciones, depósitos y otros conceptos por los que el Estado sea responsable, otorgarán un comprobante de ingreso pre impreso y pre numerado.

Por cada recaudación que realice una entidad u organismo del sector público, por cualquier concepto, se entregará al usuario el original del comprobante de ingreso pre impreso y pre numerado o una especie valorada; estos documentos cumplirán con los requisitos establecidos por el organismo rector en materia tributaria y respaldarán las transacciones realizadas, permitiendo el control sobre los recursos que ingresan al Tesoro Nacional. Diariamente se preparará, a modo de resumen, el reporte de los valores recaudados.

Ninguna institución por ningún concepto, podrá cobrar tasa y/o tarifa alguna por la venta de bienes y servicios, sin que medie la comercialización de especies valoradas, factura, nota de venta y otros documentos autorizados por el organismo rector en materia tributaria.

Las entidades públicas mantendrán un control interno estricto y permanente del uso y destino de los formularios para recaudación de recursos. En caso de especies valoradas o títulos de crédito, sus movimientos se justificarán documentadamente mediante controles administrativos.

#### **403-03 Especies valoradas**

Las especies valoradas emitidas, controladas y custodiadas por la unidad responsable del Tesoro Nacional, o aquellas que por excepción son emitidas y custodiadas por los organismos del régimen seccional autónomo, entidades de seguridad social y empresas públicas, se entregarán al beneficiario por la recepción de un servicio prestado por parte de un órgano del sector público.

Los ingresos que se generen por la venta de las especies valoradas constarán obligatoriamente en los presupuestos institucionales y se depositarán en la cuenta rotativa de ingresos en los bancos corresponsales.

La unidad responsable del Tesoro Nacional y las instituciones de la administración pública que manejen especies valoradas, llevarán registros sobre la emisión, venta y baja de estos documentos y su existencia será controlada mediante cuentas de orden.

El Instituto Geográfico Militar es el único organismo autorizado para elaborar las especies valoradas para todo el sector público del Ecuador.

#### **403-04 Verificación de los ingresos**

Las instituciones que dispongan de cajas recaudadoras, efectuarán una verificación diaria, con la finalidad de comprobar que los depósitos realizados en el banco corresponsal sean iguales a los valores recibidos, a fin de controlar que éstos sean transferidos al depositario oficial.

La verificación la realizará una persona distinta a la encargada de efectuar las recaudaciones y su registro contable.

El servidor encargado de la administración de los recursos, evaluará permanentemente la eficiencia y eficacia de las recaudaciones y depósitos y adoptará las medidas que correspondan.

#### **403-05 Medidas de protección de las recaudaciones**

La máxima autoridad de cada entidad pública y el servidor encargado de la administración de los recursos, adoptarán las medidas para resguardar los fondos que se recauden directamente, mientras permanezcan en poder de la entidad y en tránsito para depósito en los bancos corresponsales.

El personal a cargo del manejo o custodia de fondos o valores estará respaldado por una garantía razonable y suficiente de acuerdo a su grado de responsabilidad.

Estas medidas de respaldo podrán incluir la exigencia de una caución suficiente al recaudador, la contratación de pólizas de seguro, la utilización de equipos con mecanismos de control automático de los cobros o de la secuencia y cantidad de

comprobantes, seguridad física de las instalaciones, la asignación de personal de seguridad, la contratación de empresas de transporte de valores o depósitos en bancos que ofrezcan este servicio.

#### **403-06 Cuentas corrientes bancarias**

A la Cuenta Corriente Única del Tesoro Nacional ingresarán todos los recursos provenientes de cualquier fuente que alimenta el Presupuesto General del Estado y de los gobiernos seccionales, a través de cuentas auxiliares. Se exceptúan únicamente aquellas cuentas que deban mantenerse en función de los convenios internacionales que el país mantiene con otros países y las que correspondan a las empresas del Estado.

La apertura de cuentas para las instituciones del sector público en el depositario oficial será autorizada exclusivamente por la unidad responsable del Tesoro Nacional; ninguna institución pública podrá aperturar cuentas fuera del depositario oficial de los fondos públicos.

Para administración de fondos rotativos, la apertura de cuentas corrientes bancarias en el sistema financiero nacional serán autorizadas por el depositario oficial, sobre la base del informe técnico emitido por el ente rector de las finanzas públicas; se abrirán bajo la denominación de la entidad u organismo público y su número será el estrictamente necesario, con la finalidad de mantener un adecuado control interno.

Al apertura las cuentas bancarias, se registrarán las firmas de las servidoras y servidores autorizados. Las servidoras y servidores asignados para el manejo y control de las cuentas bancarias, no tendrán funciones de recaudación de recursos financieros, de recepción de recursos materiales, de registro contable, ni de autorización de gastos. Las servidoras y servidores responsables de su manejo serán obligatoriamente caucionados.

Para el caso del pago de la deuda, con el propósito de identificar la fuente de donde provienen los recursos, la Cuenta Corriente Única del Tesoro Nacional se dividirá en cuentas auxiliares: entre otras la denominada cuentas para la provisión del pago de la deuda pública.

Se mantendrán cuentas especiales en el depositario oficial de los fondos públicos para la provisión de pagos de amortización e intereses de la deuda pública interna y externa, recibiendo los recursos que se transfieren de la Cuenta Corriente Única.

#### **403-07 Conciliaciones bancarias**

La conciliación bancaria es un proceso que se ocupa de asegurar que tanto el saldo según los registros contables como el saldo según el banco sean los correctos. Se la realiza en forma regular y periódicamente por lo menos una vez al mes.

Las conciliaciones bancarias se realizan comparando los movimientos del libro bancos de la entidad, con los registros y saldos de los estados bancarios a una fecha determinada, para verificar su conformidad y determinar las operaciones pendientes de registro en uno u otro lado. La conciliación de los saldos contables y bancarios, permite verificar si las operaciones efectuadas por la Unidad Administrativa de Tesorería han sido oportunas y adecuadamente registradas en la contabilidad.

Para garantizar la efectividad del procedimiento de conciliación, éste será efectuado por uno o varios servidoras o servidores no vinculados con la recepción, depósito o transferencia de fondos y/o registro contable de las operaciones relacionadas.

Cuando las conciliaciones se efectúen soportadas en sistemas computarizados y en tiempo real, la entidad debe velar para que las aplicaciones incorporen los controles de carga y validación de la información, el registro manual o automático de operaciones que permitan ajustar las diferencias y estén respaldados por los respectivos manuales de operación, instructivos y ayudas en línea.

#### **403-08 Control previo al pago**

Las servidoras y servidores de las instituciones del sector público designados para ordenar un pago, suscribir comprobantes de egreso o cheques, devengar y solicitar pagos vía electrónica, entre otros, previamente observarán las siguientes disposiciones:

- a) Todo pago corresponderá a un compromiso devengado, legalmente exigible, con excepción de los anticipos previstos en los ordenamientos legales y contratos debidamente suscritos;
- b) Los pagos que se efectúen estarán dentro de los límites de la programación de caja autorizada;
- c) Los pagos estarán debidamente justificados y comprobados con los documentos auténticos respectivos;
- d) Verificación de la existencia o no de litigios o asuntos pendientes respecto al reconocimiento total o parcial de las obligaciones a pagar; y,
- e) Que la transacción no haya variado respecto a la propiedad, legalidad y conformidad con el presupuesto.

Para estos efectos, se entenderá por documentos justificativos, los que determinan un compromiso presupuestario y por documentos comprobatorios, los que demuestren entrega de las obras, bienes servicios contratados.

#### **403-09 Pagos a beneficiarios**

El sistema de Tesorería, prevé el pago oportuno de las obligaciones de las entidades y organismos del sector público y utiliza los recursos de acuerdo con los planes institucionales y los respectivos presupuestos aprobados.

El pago de las obligaciones a los beneficiarios, será ordenado por la unidad responsable del Tesoro Nacional al Depositario Oficial de los fondos públicos; dichas obligaciones se registrarán apropiadamente por las instituciones y se solicitarán de acuerdo al programa mensual aprobado.

Entre estos pagos se incluye el servicio de la deuda pública.

Para realizar los pagos la unidad responsable del Tesoro Nacional debitará de la cuenta correspondiente y acreditará en las cuentas de los beneficiarios finales los valores pertinentes, debiendo utilizar los mecanismos establecidos por el depositario oficial de los fondos públicos, siendo ésta la única forma de pago prevista para el mencionado sector.

En el caso de fondos a rendir cuentas, la retroalimentación en el sistema será posterior a los pagos efectuados.

Las remuneraciones y otras obligaciones legalmente exigibles, serán pagadas mediante transferencias a las cuentas corrientes o de ahorros individuales de los beneficiarios, aperturadas en el sistema financiero nacional o internacional, registradas en la base de datos del sistema previsto para la administración de los servicios públicos.

Por excepción se manejarán los conceptos de cuenta virtual para los casos en que los beneficiarios no pueden aperturar cuentas en el sistema financiero nacional. La cuenta virtual es un proceso de pagos vía electrónica que define en un solo débito la salida de recursos a través de la entidad bancaria, proceso que norma el organismo rector de las finanzas públicas.

Los pagos realizados por el ente responsable del Tesoro Nacional se originarán exclusivamente en el devengamiento y solicitud de pago realizado por las instituciones del sector público, el cumplimiento de los requisitos necesarios para respaldar una obligación legalmente exigible, es de exclusiva responsabilidad de la entidad solicitante.

**Bajo ninguna consideración se podrán realizar pagos en efectivo, a excepción de los gastos que se realizan a través de la caja chica.**

#### **403-10 Cumplimiento de obligaciones**

Las obligaciones contraídas por una entidad serán autorizadas, de conformidad a las políticas establecidas para el efecto; a fin de mantener un adecuado control de las mismas, se establecerá un índice de vencimientos que permita que sean pagadas oportunamente para evitar recargos, intereses y multas.

Las obligaciones serán canceladas en la fecha convenida en el compromiso, aspecto que será controlado mediante conciliaciones, registros detallados y adecuados que permitan su clasificación, sean éstas a corto o largo plazo.

Los gastos adicionales que se originen por concepto de intereses o multas por mora injustificada en el pago de las obligaciones con retraso, será de responsabilidad personal y pecuniaria de quien o quienes los hayan ocasionado, por acción u omisión.

#### **403-11 Utilización del flujo de caja en la programación financiera**

Las entidades y organismos del sector público, para la correcta utilización de los recursos financieros, elaborarán la programación de caja, en la que se establecerá la previsión calendarizada de las disponibilidades efectivas de fondos y su adecuada utilización, permitiendo compatibilizar la ejecución presupuestaria anual en función de las disponibilidades.

La programación comprende un conjunto de acciones relacionadas con la previsión, gestión, control y evaluación de los flujos de entradas y salidas de fondos. Su finalidad es optimizar el movimiento de efectivo en el corto plazo, permitiendo compatibilizar los requerimientos programáticos del presupuesto, con la disponibilidad real de fondos y priorizar su atención.

La programación se podrá modificar en función de la evaluación de los ingresos efectivamente recaudados, con el fin de garantizar el cumplimiento de las cuotas aprobadas; esta modificación será aprobada por el Comité de las Finanzas Públicas del Ministerio de Finanzas.

Cada entidad elaborará el flujo de caja con el objeto de optimizar el uso de sus recursos. Este flujo de caja debe estar acorde con el plan operativo anual y los planes estratégicos institucionales.

Un instrumento de la programación financiera es el flujo de caja, que refleja las proyecciones de ingresos y gastos de un período e identifica las necesidades de financiamiento a corto plazo, así como los posibles excedentes de caja.

El flujo de caja de la entidad tendrá un período determinado similar al ejercicio presupuestario; su periodicidad puede ser anual, cuatrimestral, trimestral o diaria, de acuerdo con las necesidades.

#### **403-12 Control y custodia de garantías**

En los contratos que celebren las entidades del sector público, para asegurar el cumplimiento de los mismos, se exigirá a los oferentes o contratistas la presentación de las garantías en las condiciones y montos señalados en la ley.

Los contratos que generalmente celebran las entidades del sector público son de: adquisición o arrendamiento de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios, incluidos los de consultoría, cuyas cláusulas contractuales contemplan el pago de anticipos, previo a la entrega de una garantía, en las condiciones y montos señalados en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

Igualmente, algunas transacciones por prestación de servicios o compra de bienes sujetos a entrega posterior, requieren de los proveedores la presentación de garantías de conformidad a las estipuladas en los convenios y contratos, no pudiendo la Tesorería efectuar ningún pago sin el previo cumplimiento de este requisito.

La Tesorería de cada entidad pública, ejercerá un control adecuado y permanente de las garantías con el fin de conservarlas y protegerlas, en los siguientes aspectos:

- Las garantías presentadas deben corresponder a cualquiera de las formas de garantías contempladas en las disposiciones legales vigentes.
- La recepción de los documentos se efectuará previo al pago de los anticipos y se verificará que cumplan con los requisitos señalados en la ley.
- Custodia adecuada y organizada de las garantías.
- Control de vencimientos de las garantías recibidas.

La Tesorería informará oportunamente al nivel superior sobre los vencimientos de las garantías a fin de que se tomen las decisiones adecuadas, en cuanto a requerir su renovación o ejecución, según sea el caso.

## **2.2.7 Sistema de Control Interno**

Según (Rodríguez, 2009):

El sistema de control interno persigue un objetivo de eficacia para la organización, es decir, se concibe como el instrumento para mantenerla en condiciones de eficiencia. Esto conlleva a que el administrador se centre en tres grandes aspectos:

- Lograr objetivos dentro de los plazos oportunos
- Lograr objetivos con economía de medios, se obtienen beneficios
- Mantener motivado al equipo de trabajo humano involucrado en la consecución de objetivos. (pp.49-50)

### **2.2.7.1 Control interno**

En el Manual de Auditoría de Gestión CGE (2003) se define;

El Control Interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables”. (pág. 35)

### **2.2.7.2 Características**

(Cepeda, 2002) Señala:

Las principales características del sistema de control interno son las siguientes:

- El sistema de control interno está conformado por los sistemas contables, financieros, de planeación, de verificación, información y operacionales de la respectiva organización.
- Corresponde a la máxima autoridad de la organización la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno, que debe adecuarse a la naturaleza, la estructura, las características y la misión de la organización.
- La auditoría interna, o quien funcione como tal, es la encargada de evaluar de forma independiente la eficiencia, efectividad, aplicabilidad y actualidad del sistema de control interno de la organización y proponer a la máxima autoridad de la respectiva organización las recomendaciones para mejorarlo..
- Debe diseñarse para prevenir errores y fraudes.
- Debe considerar una adecuada segregación de funciones, en la cual las actividades de autorización, ejecución, registro, custodia y realización de conciliaciones estén debidamente separadas
- La auditoría interna es una medida de control y un elemento del sistema de control interno. (p.9)

## **2.2.8 COSO**

### **2.2.8.1 Definición**

(AEC, 2015) Manifiesta:

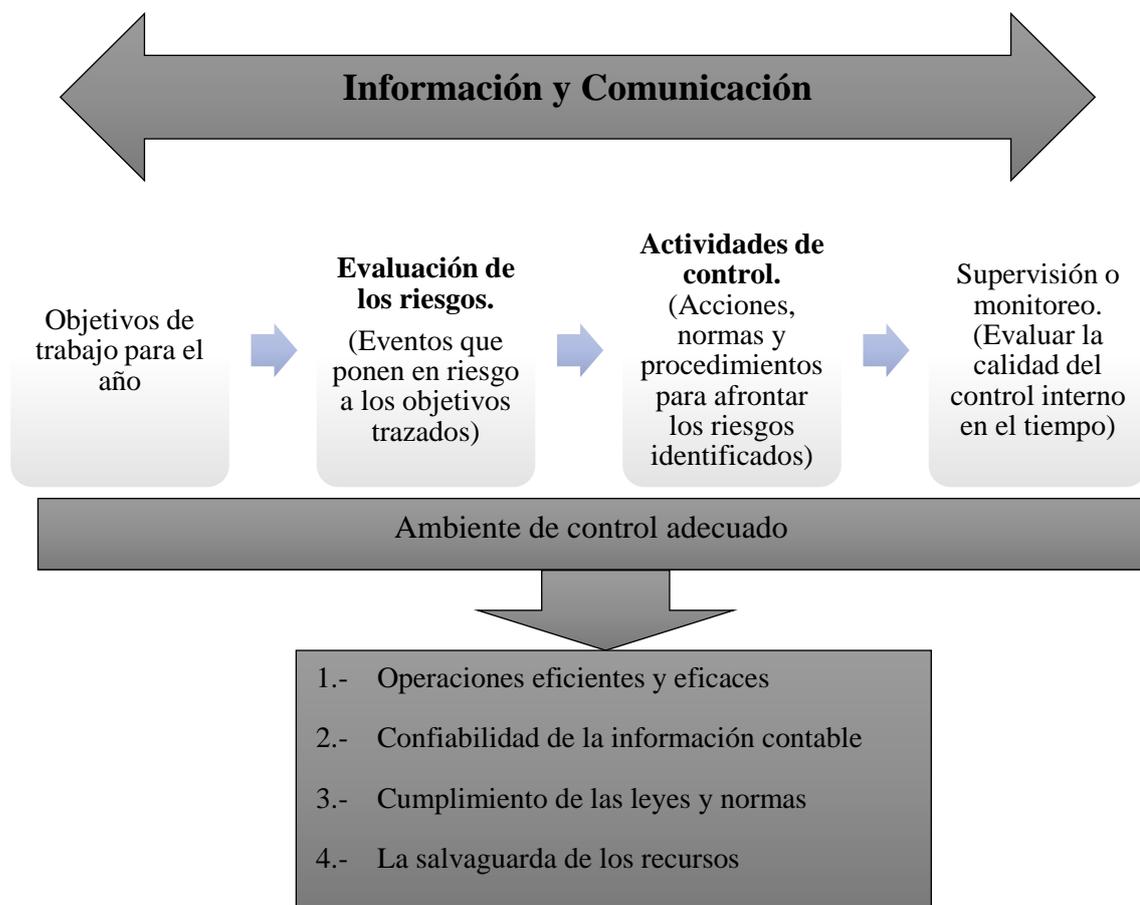
COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) es una comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado de EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control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

- La Americana de Contabilidad (AAA)
- El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA)
- Ejecutivos de Finanzas Internacional (FEI)
- El Instituto de Auditores Internos (IIA)

- La Asociación Nacional de Contadores (ahora el Instituto de Contadores Administrativos (AMI)).

COSO estudia los factores que pueden dar lugar a información financiera fraudulenta y elabora textos y recomendaciones para todo tipo de organizaciones y entidades reguladoras como el SEC (Agencia Federal de Supervisión de Mercados Financieros) y otros.

**Gráfico 3:** Estructura de control del informe COSO



**Fuente:** <http://www.auditool.org/blog/control-interno/290-el-informe-coso-i-y-ii>

Quiere decir que la organización trazará objetivos anuales encaminados a la eficiencia y eficacia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de las leyes y la salvaguarda de los recursos que mantiene.

Además identificarán y evaluarán los riesgos que pongan en peligro la consecución de los objetivos; trazarán actividades de control para minimizar el impacto de estos riesgos; y activarán sistemas de supervisión para evaluar la calidad de este proceso. Todo lo anterior como el soporte de un ambiente de control eficaz y retroalimentado con un sistema de información y comunicación efectivo.

### 2.2.8.2 COSO I

**Gráfico 4:** Componentes del COSO I



**Fuente:** <http://www.uniatlantico.edu.co/uatlantico/control-interno/controlinterno-oficina-de-control-interno-modelo-est-ndar-de-control-interno-1>

(AEC, 2015) Manifiesta:

En 1992 la comisión publicó el primer informe “Internal Control – Integrated Framework” denominado COSO I con el objeto de ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, facilitando un modelo en base al cual pudieran valorar el mismo y generar una definición común de “control interno”.

Según COSO el control interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de

seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables

La estructura del estándar se dividía en cinco componentes:

✓ **Ambiente del 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 el que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.

✓ **Evaluación del riesgo.**

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 mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados.

✓ **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.

✓ **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 construir, administrar y controlar sus operaciones.

✓ **Monitoreo.**

Debe monitorearse el proceso total, y de considerarse como necesario hacer modificaciones. Debe esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen. (pág. 18)

## **2.2.9 PAPELES DE TRABAJO**

### **2.2.9.1 Definición**

Los papeles de trabajo son el conjunto de documentos que contienen la información obtenida por el auditor en su revisión, así como los resultados de los procedimientos y pruebas de auditoría aplicados; con ellos se sustentan las observaciones, recomendaciones, opiniones y conclusiones contenidas en el informe correspondiente. (PALOMINO, 2012)

## **OBJETIVOS**

Los papeles de trabajo cumplen principalmente los siguientes objetivos:

Registrar de manera ordenada, sistemática y detallada los procedimientos y actividades realizados por el auditor.

- Documentar el trabajo efectuado para futura consulta y referencia.
- Proporcionar la base para la rendición de informes.
- Facilitar la planeación, ejecución, supervisión y revisión del trabajo de auditoría.
- Minimizar esfuerzos en auditorías posteriores.
- Dejar constancia de que se cumplieron los objetivos de la auditoría y de que el trabajo se efectuó de conformidad con las Normas de Auditoría del Órgano de Control y demás normatividad aplicable.
- Estudiar modificaciones a los procedimientos y al programa de auditoría para próximas revisiones.

## NATURALEZA Y CARACTERÍSTICAS

Los papeles de trabajo deberán:

- Incluir el programa de trabajo y, en su caso, sus modificaciones; el programa deberá relacionarse con los papeles de trabajo mediante índices cruzados.
- Contener índices, marcas y referencias adecuadas, y todas las cédulas y resúmenes que sean necesarios.
- Estar fechados y firmados por el personal que los haya preparado.
- Ser supervisados e incluir constancia de ello.
- Ser completos y exactos, a fin de que muestren la naturaleza y alcance del trabajo realizado y sustenten debidamente los resultados y recomendaciones que se presenten en el informe de auditoría.
- Redactarse con concisión, pero con tanta precisión y claridad que no requieran explicaciones adicionales.
- Ser pertinentes, por lo cual sólo deberán contener la información necesaria para el cumplimiento de los objetivos de la auditoría.
- Ser legibles, estar limpios y ordenados, y tener espacio suficiente para datos, notas y comentarios (los papeles de trabajo desordenados reflejan ineficiencia y permiten dudar de la calidad del trabajo realizado).

En cuanto a la “evidencia” contenida en los papeles de trabajo, estos deberán cumplir los siguientes requisitos:

**Suficiencia:** Será suficiente la evidencia objetiva y convincente que baste para sustentar los resultados y recomendaciones que se presenten en el informe de auditoría.

**Competencia:** Para que sea competente, la evidencia deberá ser válida y confiable; es decir, las pruebas practicadas deberán corresponder a la naturaleza y características de las materias examinadas.

**Importancia:** La información será importante cuando guarde una relación lógica y patente con el hecho que se desee demostrar o refutar.

**Pertinencia:** La evidencia deberá ser congruente con los resultados, conclusiones y recomendaciones de la auditoría.

### **2.2.9.2 Archivo Permanente**

El archivo permanente constituye un legajo o expediente especial en que se concentran los documentos relativos a los antecedentes, constitución, organización, operación, normatividad jurídica y contable e información financiera y programático-presupuestal, actas y documentos de entrega recepción de los entes fiscalizables. Esta información, debidamente actualizada, servirá como instrumento de referencia y consulta en varias auditorías. (PALOMINO, 2012)

La integración del archivo permanente se iniciará en la etapa de planeación de la auditoría, cuando se obtenga información general sobre el ente por auditar (organización, funciones, marco legal, sistemas de información y control, etc.)

El archivo permanente se actualizará con la información que se obtenga al ejecutar una auditoría o al dar seguimiento a las recomendaciones correspondientes. Su integración deberá sujetarse a lo dispuesto en el procedimiento para la Integración y Actualización del Archivo Permanente, emitido por el Órgano de Control o de cada una de las áreas correspondientes.

### **2.2.9.3 Archivo Corriente**

#### **Papeles de Trabajo del Período**

Los papeles de trabajo actuales o del período se elaboran y obtienen en el transcurso de la auditoría; en ellos se deja evidencia del proceso de planeación y del programa de auditoría; del estudio y evaluación del control interno; del análisis de saldos, movimientos, operaciones, tendencias y razones financieras; del registro de la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos de auditoría; de la supervisión realizada; de la persona que aplicó los procedimientos y de la fecha en que se realizó el

trabajo; de las conclusiones de la revisión; y del informe de auditoría en que se incluyan las recomendaciones formuladas.

Los papeles de trabajo denominados cédulas de auditoría, se clasifican de acuerdo a la Guía para la Elaboración de Papeles de Trabajo, en cédulas sumarias, analíticas, sub-analíticas, de informe, de observaciones y de seguimiento de recomendaciones.

### **1. Cédulas sumarias o de resumen**

En las cédulas sumarias se resumen las cifras, procedimientos y conclusiones del área, programa, rubro o grupo de cuentas sujeto a examen; por ejemplo, ingresos, gastos o asignaciones presupuestales.

Es conveniente que estas cédulas contengan los principales indicadores contables o estadísticos de la operación, así como su comparación con los estándares del período anterior, con el propósito de que se detecten desde ese momento desviaciones importantes que requieran explicación, aclaración o ampliación de algún procedimiento, antes de concluir con la revisión (véase la Guía para la Elaboración de Papeles de Trabajo).

### **2. Cédula Analítica**

Además de contener la desagregación o análisis de un saldo, concepto, cifra, operación o movimiento del área por revisar, en las cédulas analíticas se detallan la información obtenida, las pruebas realizadas y los resultados obtenidos.

Es conveniente que la información recabada se agrupe o clasifique de tal forma que permita detectar fácilmente desviaciones o aspectos sobresalientes de las operaciones, y que a ella se agreguen los comentarios o aclaraciones que se requieran para su debida interpretación.

Las pruebas que deben consignarse en las cédulas analíticas se refieren a las investigaciones necesarias para cumplir los objetivos establecidos en los programas de trabajo, considerando las cifras y datos asentados en la cédula sumaria.

En dichas cédulas se incluye, además, el análisis de cifras específicas o la verificación de algún cálculo, que son útiles para reforzar el resultado de las pruebas. Su aplicación parte de razonamientos de tipo financiero o estadístico; algunas aplicaciones se pueden referir, por ejemplo, a razones de rentabilidad o producción per cápita, la determinación del costo-beneficio, las variaciones entre el gasto ejercido y el presupuesto, conciliaciones, etc.

Asimismo, en las cédulas analíticas se incluyen los resultados finales, representados por las observaciones.

### **3. Cédulas Sub-analíticas**

Por medio de las cédulas sub-analíticas, se desagregan o analizan con detalle los datos contenidos en una cédula analítica. Si se examina, por ejemplo, la cuenta de inversiones en valores, la cédula sub-analítica sería aquella en que se mostraran los saldos mensuales de las cuentas de inversión.

### **4. Cédula de Observaciones**

Las deficiencias e irregularidades que se hayan encontrado en el transcurso de la revisión, se resumirán en esta cédula de observaciones, debidamente identificados con el número de cédula correspondiente, a fin de facilitar su consulta y revisión.

### **5. Cédula de Informes**

Una vez concluido el trabajo de auditoría, y de manera adicional a las cédulas en que se presenten las conclusiones, se integrará, al inicio del expediente de papeles de trabajo, un informe donde se expongan brevemente los antecedentes de auditoría, los procedimientos de auditoría aplicados y sus resultados, a fin de ofrecer un panorama de trabajo realizado y de las posibles acciones por emprender.

### **2.2.10 Evidencias**

“La evidencia de auditoría es la información que obtiene el auditor para extraer conclusiones en las cuales sustenta su opinión” (De la Peña, 2009)

Esta norma de auditoría de general aceptación, es sin duda una de las más importantes relacionadas con el proceso auditor y relativa a trabajo de campo, como quiera que proporciona los elementos necesarios para que el ejercicio de Auditoría sea confiable, consistente, material, productivo y generador de valor agregado a la organización objeto de auditoría, traducido en acciones de mejoramiento y garantía para la empresa y la comunidad.

### **2.2.11 Hallazgos**

El hallazgo 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- SER] con el criterio [deber ser]. Igualmente, es una situación determinada al aplicar pruebas de auditoría que se complementará estableciendo sus causas y efectos.

Dentro del proceso de la auditoría, la atención se centra en la determinación y validación de hallazgos especialmente con connotación fiscal, ya que éstos fundamentan en buena parte la opinión y conceptos del auditor.

Los hallazgos se constituyen en un aspecto importante en los resultados de la auditoría, toda vez que el análisis profesional y objetivo refleja la situación del auditado.

La aplicación de técnicas y procedimientos permite al auditor encontrar hechos o situaciones que impactan el desempeño de la organización; estas técnicas y procedimientos se aplican sobre información, casos, situaciones, hechos o relaciones específicas.

La evidencia que sustenta un hallazgo debe estar disponible y desarrollada en una forma lógica, clara y objetiva, en la que se pueda observar una narración coherente de los hechos.

Los procedimientos realizados se deben documentar en los papeles de trabajo.



Fuente: Guía de auditoría Territorial

### 2.3 Marco Conceptual

**Auditoría:** Para Madariaga (2004); La auditoría, en general, es un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier otro tipo de exigencias legales voluntariamente adoptadas. (pág. 13)

**Control interno contable:** Son aquellos que son relevantes a la expresión de una opinión sobre los estados financieros.

**Eficacia:** Mide el logro de los objetivos fijados por la administración.

**Eficiencia:** Se refiere a la optimización de los recursos.

**Flujogramas:** Representación gráfica de un proceso.

**Gestión:** Este término hace la referencia a la administración de recursos, sea dentro de una institución estatal o privada, para alcanzar los objetivos propuestos por la misma.

**Procesos:** El proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. La administración comprende varias fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento exhaustivo es indispensable a fin de aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina, correctamente. (Reyes, 2014)

## **2.4 IDEA A DEFENDER**

### **2.4.1 Idea General**

Con la aplicación de una Auditoría Operativa enfocada a la Gestión por Procesos del departamento de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba, en el período 2014, se contribuirá a la eficiencia y eficacia de sus objetivos.

### **2.4.2 Ideas Específicas**

- Con la determinación de las bases teóricas de una auditoría operacional, se sustentará el marco propositivo.
- Con la aplicación de los procedimientos de la auditoría operacional a través del método Coso I, se obtendrá evidencia suficiente, competente y relevante.
- Con el informe de auditoría operacional mediante las conclusiones y recomendaciones, se alcanzará el mejoramiento de los procesos internos.

## **2.5 Variables**

### **Variable Independiente**

Auditoría Operativa

Variable Dependiente

Determinar el Nivel de cumplimiento en los Procesos.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Para el presente trabajo se aplicó la investigación cualitativa la cual nos permite mediante técnicas como la observación describir los eventos que fueron sujetos de investigación en este trabajo y la investigación cuantitativa que analiza los datos que se recolectaron de forma cuantificable (numérica), por lo tanto la investigación es mixta.

**Cualitativa.-** Se aplicó para realizar de forma detallada los procedimientos de manejo y seguridad de la información que se maneja en la unidad de Tesorería del Municipio del cantón Riobamba.

**Cuantitativa.-** Se obtuvo información cuantificable mediante la aplicación de encuestas tanto para el personal que labora en la Unidad de Tesorería, como a los contribuyentes que frecuentan el municipio.

### **3.2 TIPOS DE ESTUDIOS DE INVESTIGACIÓN**

**Descriptiva.-** Describe de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés, su objetivo es llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

En nuestra investigación se describieron los eventos, procesos y situaciones reales que se presentan cotidianamente en la Unidad de Tesorería del Municipio de Riobamba con el objetivo de medir la eficiencia y eficacia que se manejan en los mismos.

**Explicativa.-** Los estudios explicativos pretenden conducir a un sentido de comprensión o entendimiento de un fenómeno. Apuntan a las causas de los eventos físicos o sociales.

En el presente trabajo se explicó el comportamiento que siguen las variables con el fin de descubrir cuáles son las causas que provocaron los cambios en las mismas mediante el establecimiento de relaciones causa – efecto.

**Correlacional.-** Los estudios correlacionales pretenden medir el grado de relación y la manera cómo interactúan dos o más variables entre sí. Estas relaciones se establecen dentro de un mismo contexto, y a partir de los mismos sujetos en la mayoría de los casos.

Se estudió la relación que existe entre las variables tanto dependiente como independiente en la investigación, es decir entre la Auditoría Operacional y el Nivel de Cumplimiento de los Procesos.

### **3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

**Diseño Cuasi- Experimental.-** Las variables estudiadas en la investigación no van a sufrir variaciones, puesto que se realizó el estudio para medir los resultados de las mismas mediante la Evaluación del Control Interno para reforzar los hallazgos encontrados en los diferentes componentes del COSO I.

**Estudio Longitudinal.-** Se efectuó el presente estudio debido a que el periodo de análisis y de recolección de datos fue el año 2014, siendo este periodo en el cual se estudió el comportamiento de las variables.

### **3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.4.1 Población**

Población es un conjunto de datos con características similares, en este caso en el departamento de Tesorería la población es del total de contribuyentes registrados en los archivos de la entidad.

Los contribuyentes que aportan regularmente al municipio de Riobamba son en total 196.560.

### 3.4.2 Muestra

Para el cálculo de la muestra utilizaremos la siguiente fórmula:

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

n= Muestra

N=Población (196.561)

PQ= Constante de variación (0.25)

E= Error máximo admisible (0.05)

Z=Constante de variación paramétrica (1.96)

$$n = \frac{(1.96)^2 (196561 * 0,25)}{(0.05)^2 (196561 - 1) + (1.96)^2 (0.25)}$$

$$n = 213$$

$$n = 213 \longrightarrow \text{MUESTRA}$$

## 3.5 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

### 3.5.1 Método Deductivo.-

En el departamento se revisaron y alzaron los procedimientos contables y operativos a través de la recolección de información; a fin de detectar si se está alcanzando la eficiencia en los procesos en la unidad de Tesorería del Municipio de Riobamba.

### **3.5.2 Método Inductivo.-**

Parte de casos particulares y se eleva a conocimientos generales, este método se utilizó para analizar el cumplimiento de las Normas de Control Interno de la CGE en la Unidad de Tesorería del municipio de Riobamba.

### **3.5.3 Técnicas de investigación.-**

#### **3.5.3.1 Entrevista**

Se aplicaran varias entrevistas a los directivos y personal del Municipio para obtener información y evidencia que sustente los hallazgos encontrados en el Departamento de Tesorería.

#### **3.5.3.2 Encuesta**

Las encuestas realizadas a los directivos y al personal del Municipio de Riobamba del área de Tesorería sirvieron para recolectar información sobre el cumplimiento de los procedimientos dentro de esta Unidad.

#### **3.5.3.3 Observación**

Se efectuaron visitas frecuentes al GAD Municipal de Riobamba, con el objeto de recolectar información relevante y apreciar directamente el manejo de la información y del cumplimiento de los procesos por parte de los empleados públicos en cada uno de sus puestos de trabajo.

### **3.5.4 Instrumentos de investigación.-**

#### **3.5.4.1 Guía de entrevista.-**

Es un conjunto de preguntas que se aplica según el sentido que tome la entrevista y tiene el objetivo conocer a profundidad el funcionamiento de la institución.

#### **3.5.4.2 Cuestionario.-**

Son preguntas que se aplican de manera fija tienen un objetivo y son dirigidas a los funcionarios del organismos.

#### **3.5.4.3 Registro de observación.-**

En este documento se registran los hechos observados y que pueden afectar en el proceso de auditoría.

### **3.6 Procesamiento de los Datos**

Los datos que fueron recolectados gracias a la aplicación de los instrumentos de investigación (encuestas, entrevistas y observación), que se aplicaron tanto a los empleados y directivos del Departamento de Tesorería del GAD Municipal de Riobamba y a los contribuyentes de los impuestos municipales.

### **3.7 Análisis de Datos**

Para realizar el análisis de los datos dividimos la información obtenida en dos grupos, la que se obtuvo de los empleados, directivos y colaboradores del municipio de Riobamba y la que se obtuvo de los contribuyentes.

**1.- ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE TESORERÍA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE RIOBAMBA.**

**PREGUNTA 1.- ¿Considera usted que en el Departamento de Tesorería existe el personal necesario para atender a los contribuyentes?**

**Tabla 1:** Personal suficiente para Atención a Contribuyentes.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	VALOR PORCENTUAL
SI	8	40%
NO	12	60%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Tesorería GAD Municipal Riobamba

**Elaborado por:** Paola A. Amores G.

**Gráfico 5:** Personal suficiente para atención a contribuyentes.



**Fuente:** Empleados Tesorería GAD Municipal Riobamba

**Elaborado por:** Paola A. Amores G.

**ANÁLISIS:** En relación a la primera pregunta, el 40% de los encuestados responden que si existe personal suficiente para atender a los contribuyentes y el 60 % restante afirma que NO es suficiente. Se concluye que deberá contratarse personal adicional para atender de manera oportuna y satisfactoria a los usuarios evitando demora en los trámites.

**PREGUNTA 2. ¿Existen manuales de procedimientos y de funciones en el departamento de Tesorería del GAD Municipal Riobamba?**

**Tabla 2:** Manuales de Procedimientos y de Funciones en el Departamento de Tesorería.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>VALOR PORCENTUAL</b>
SI	2	10%
NO	18	90%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados Tesorería GAD Municipal Riobamba  
Elaborado por: Paola A. Amores G.

**Gráfico 6:** Manuales de Procedimientos y de Funciones en el Departamento de Tesorería.



Fuente: Empleados Tesorería GAD Municipal Riobamba  
Elaborado por: Paola A. Amores G.

**ANÁLISIS:**

De acuerdo con la información obtenida el 10% de los empleados afirman que si existen Manuales de Procedimientos y de Funciones en el Departamento de Tesorería, mientras que el 90% restante afirma que no. Por lo tanto se concluye que se debe contratar una consultoría para elaborar el manual antes mencionado y se capacite al personal de la Unidad de Tesorería del Municipio de Riobamba.

**PREGUNTA 3. ¿Conoce Ud. Si existen manuales de gestión internos en el departamento de Tesorería?**

**Tabla 3:** Existen Manuales de Gestión Internos.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>VALOR PORCENTUAL</b>
SI	0	0%
NO	20	100%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empleados Tesorería GAD Municipal Riobamba  
**Elaborado por:** Paola A. Amores G.

**Gráfico 7:** Existen Manuales de Gestión Internos.



**Fuente:** Empleados Tesorería GAD Municipal Riobamba  
**Elaborado por:** Paola A. Amores G.

**ANÁLISIS:**

En relación a la tercera pregunta, el 100% de los encuestados responden que no conocen si existen Manuales de Gestión Internos. Se concluye que se deberá elaborar los Manuales de forma urgente y capacitar a todo el personal que esté relacionado con su uso.

**PREGUNTA 4. ¿Se han realizado auditorías operacionales al departamento de Tesorería del GAD Municipal?**

**Tabla 4:** Realización de una Auditoria Operacional al Departamento de Tesorería.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>VALOR PORCENTUAL</b>
SI	0	0%
NO	20	100%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados Tesorería GAD Municipal Riobamba  
Elaborado por: Paola A. Amores G.

**Gráfico 8:** Realización de una Auditoria Operacional al Departamento de Tesorería.



Fuente: Empleados Tesorería GAD Municipal Riobamba  
Elaborado por: Paola A. Amores G.

**ANÁLISIS:**

De acuerdo con la información obtenida el 100% de los empleados afirman que NO se ha realizado una auditoria operacional al Departamento de Tesorería. Se concluyó que se deben colocar dentro del programa de Auditoría Interna la ejecución de auditoria operacionales a cada unidad de forma periódica.

**PREGUNTA 5. ¿En su opinión, el personal del Departamento está debidamente capacitado para la atención a los contribuyentes?**

**Tabla 5:** Personal Debidamente Capacitado.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>VALOR PORCENTUAL</b>
SI	8	40%
NO	12	60%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empleados Tesorería GAD Municipal Riobamba

**Elaborado por:** Paola A. Amores G.

**Gráfico 9:** Personal Debidamente Capacitado.



**Fuente:** Empleados Tesorería GAD Municipal Riobamba

**Elaborado por:** Paola A. Amores G.

**ANÁLISIS:**

De acuerdo con la información obtenida el 40% de los empleados afirman que si existe personal debidamente capacitado para la atención a los contribuyentes, mientras que el 60% restante manifiesta que el personal no se encuentra capacitado para brindar un buen servicio. Se concluye que deberá implementar un plan de capacitación al personal recién contratado sobre los procedimientos de atención al contribuyente.

**PREGUNTA 6. ¿Conoce Ud. Si se realizan evaluaciones continuas a los procedimientos del departamento de Tesorería?**

**Tabla 6:** Realización de Evaluaciones al Departamento de Tesorería.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	VALOR PORCENTUAL
SI	0	0%
NO	20	100%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados Tesorería GAD Municipal Riobamba  
Elaborado por: Paola A. Amores G.

**Gráfico 10:** Realización de Evaluaciones al Departamento de Tesorería.



Fuente: Empleados Tesorería GAD Municipal Riobamba  
Elaborado por: Paola A. Amores G.

**ANÁLISIS:** De acuerdo con la información obtenida el 100% de los empleados afirman que no se han realizado evaluaciones continuas al departamento de tesorería. Se concluye que se debe programar evaluaciones al personal para determinar el grado de cumplimiento de los objetivos de la unidad.

**PREGUNTA 7. ¿El sistema informático implementado en el departamento, es actualizado y brinda el soporte técnico necesario para el cumplimiento de sus actividades?**

**Tabla 7:** Sistema Informático adecuado para el cumplimiento de las actividades.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	VALOR PORCENTUAL
SI	5	25%
NO	15	75%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empleados Tesorería GAD Municipal Riobamba  
**Elaborado por:** Paola A. Amores G.

**Gráfico 11:** Sistema Informático adecuado para el cumplimiento de las actividades.



**Fuente:** Empleados Tesorería GAD Municipal Riobamba  
**Elaborado por:** Paola A. Amores G.

**ANÁLISIS:** De acuerdo con la información obtenida el 25% de los empleados afirman que el Sistema informático es actualizado y brinda el soporte técnico necesario para el cumplimiento de las actividades, mientras que el 75% manifiesta que el Sistema se encuentra obsoleto y no brinda la seguridad en la información. Se concluyó que se debe desarrollar un software exclusivo para la Unidad de Tesorería que cuente con soporte técnico recurrente y almacenamiento de datos en red.

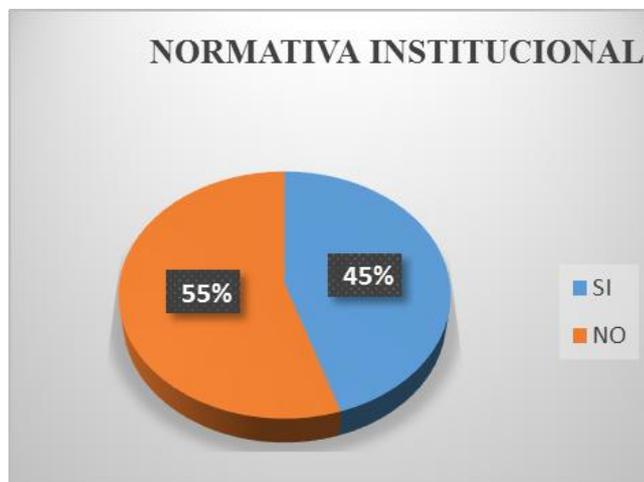
**PREGUNTA 8. ¿La normativa institucional regula las actividades de los funcionarios del departamento?**

**Tabla 8:** Normativa Institucional.

<b>RESPUESTAS</b>	<b>No.</b>	<b>VALOR PORCENTUAL</b>
SI	9	45%
NO	11	55%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empleados Tesorería GAD Municipal Riobamba  
**Elaborado por:** Paola A. Amores G.

**Gráfico 12:** Normativa Institucional.



**Fuente:** Empleados Tesorería GAD Municipal Riobamba  
**Elaborado por:** Paola A. Amores G.

**ANÁLISIS:** El 45% de los encuestados indica que la normativa si regula las actividades de los funcionarios mientras que el 55% indica que no. Se concluyó que existe duplicidad de funciones, falta de control en las actividades por lo que se recomienda que se tome en consideración las actividades asignadas a cada uno de los empleados y colaboradores de la Unidad.

**PREGUNTA 9. ¿La información de cartera vencida es oportuna y confiable para garantizar su recuperación?**

**Tabla 9:** Recuperación de Cartera Vencida.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	VALOR PORCENTUAL
SI	2	10%
NO	18	90%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados Tesorería GAD Municipal Riobamba  
Elaborado por: Paola A. Amores G.

**Gráfico 13:** Recuperación de Cartera Vencida.



Fuente: Empleados Tesorería GAD Municipal Riobamba  
Elaborado por: Paola A. Amores G.

**ANÁLISIS:** El 10% de los encuestados indica que la información sobre cartera vencida es confiable y actualizada mientras que el 90% indica que no se tiene datos actualizados sobre la cartera. Se concluyó que no existen procedimientos que permitan medir de forma periódica el comportamiento de los contribuyentes morosos por lo que se recomienda que se designe a una sola persona el procesamiento y seguimiento a los contribuyentes que han incumplido con sus obligaciones en el pago de impuestos municipales.

**PREGUNTA 10. ¿Los valores recaudados diariamente son cotejados y actualizados con los respectivos registros?**

**Tabla 10:** Conciliación de Valores Recaudados.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	VALOR PORCENTUAL
SI	12	60%
NO	8	40%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empleados Tesorería GAD Municipal Riobamba  
Elaborado por: Paola A. Amores G.

**Gráfico 14:** Conciliación de Valores Recaudados.



Fuente: Empleados Tesorería GAD Municipal Riobamba  
Elaborado por: Paola A. Amores G.

**ANÁLISIS:** En relación a la pregunta el 60% de los encuestados afirma que si se coteja diariamente la información que se obtiene de las recaudaciones mientras que el 40% afirma que no se coteja la información. Se concluyó que se debe mejorar el dinamismo de los procedimientos y su comunicación entre los funcionarios que manejan la información para que no exista divergencia al momento de emitir criterios sobre el tratamiento de los resultados.

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CONTRIBUYENTES GOBIERNO  
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE RIOBAMBA**

**PREGUNTA 1. ¿Los funcionarios del GADM de Riobamba, Sección Tesorería al momento de atenderle son cordiales y eficientes?**

**Tabla 11:** Atención a la Ciudadanía.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	VALOR PORCENTUAL
SI	180	85%
NO	33	15%
<b>TOTAL</b>	<b>213</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Contribuyentes del GAD de Riobamba

**Elaborado por:** Paola A. Amores G.

**Gráfico 15:** Atención a la Ciudadanía.



**Fuente:** Contribuyentes del GAD de Riobamba

**Elaborado por:** Paola A. Amores G

**ANÁLISIS:** El 15% de los encuestados afirman que los funcionarios del GADM de Riobamba, Sección Tesorería al momento de atenderle no son cordiales y eficientes mientras que el 85% manifiestan lo contrario.

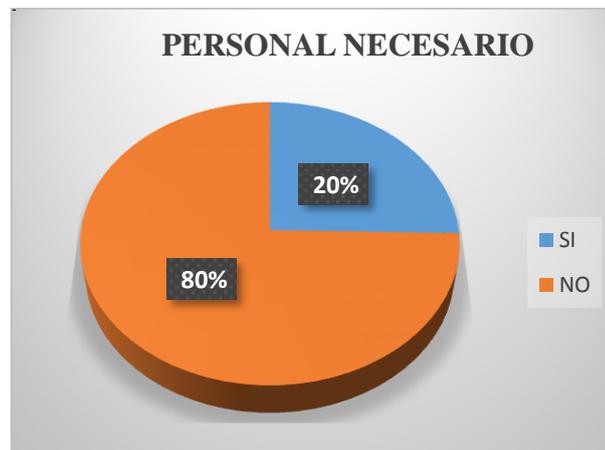
**PREGUNTA 2. ¿Considera usted que en el GADM de Riobamba, Sección Tesorería existen los funcionarios necesarios para atender a los contribuyentes?**

**Tabla 12:** Personal Necesario.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	VALOR PORCENTUAL
NO	170	80%
SI	43	20%
<b>TOTAL</b>	<b>213</b>	<b>100%</b>

Fuente: Contribuyentes del GAD de Riobamba  
Elaborado por: Paola A. Amores G.

**Gráfico 16:** Personal Necesario.



Fuente: Contribuyentes del GAD de Riobamba  
Elaborado por: Paola A. Amores G.

**ANÁLISIS:** De acuerdo con la información obtenida el 20% de las personas encuestadas manifiestan que en la Sección Tesorería si existen los funcionarios suficientes para atender a los contribuyentes, mientras que el 80% considera que no existe el personal necesario para que las actividades se realicen ágilmente.

**PREGUNTA 3. ¿Cuál de estos aspectos considera usted que deben mejorarse en la área de ventanilla?**

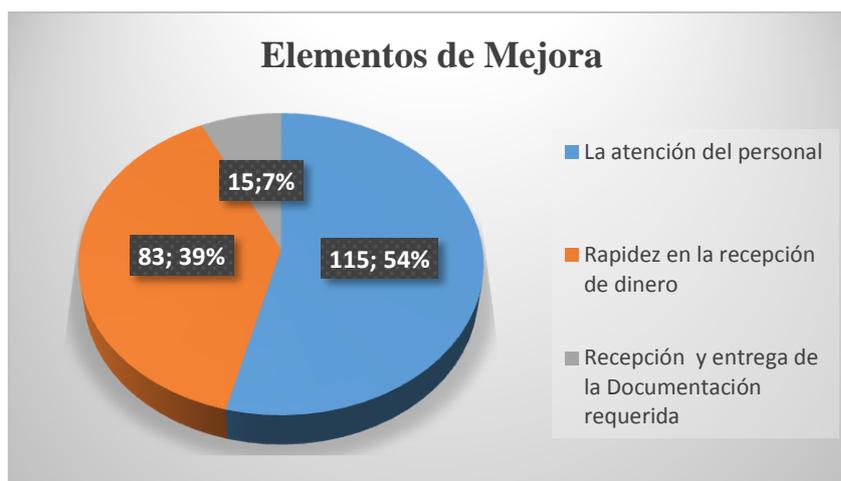
**Tabla 13:** Elementos de mejora.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	VALOR PORCENTUAL
La atención del personal	115	54%
Rapidez en la recepción de dinero	83	39%
Recepción y entrega de la Documentación requerida	15	7%
<b>TOTAL</b>	<b>213</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Contribuyentes del GAD de Riobamba

**Elaborado por:** Paola A. Amores G.

**Gráfico 17:** Elementos de mejora.



**Fuente:** Contribuyentes del GAD de Riobamba

**Elaborado por:** Paola A. Amores G.

**ANÁLISIS:** De las personas encuestadas el 7% señala considera que debe mejorar la recepción y entrega de la documentación requerida en la área de ventanilla, el 54% manifiesta que se debe mejorar la atención al personal, y el 39% de los encuestados indica que se debe mejorar la rapidez en la recepción del dinero.

**PREGUNTA 4. ¿Cree usted que el sistema informático de recaudación de impuestos que utiliza la Sección Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, permite atender a los contribuyentes con efectividad?**

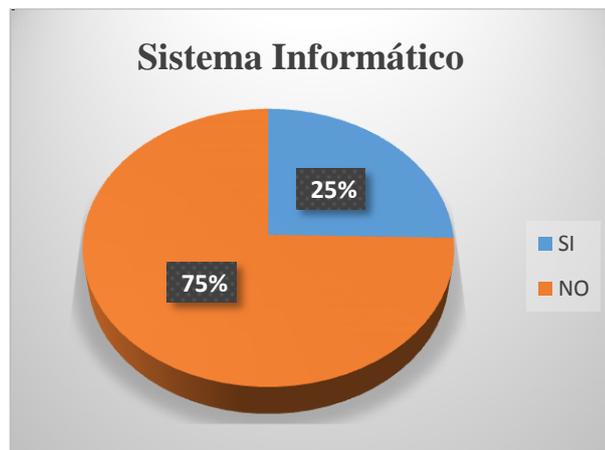
**Tabla 14:** Sistema Informático.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	VALOR PORCENTUAL
SI	54	25%
NO	159	75%
<b>TOTAL</b>	<b>213</b>	<b>100%</b>

Fuente: Contribuyentes del GAD de Riobamba

Elaborado por: Paola A. Amores G.

**Gráfico 18:** Sistema Informático.



Fuente: Contribuyentes del GAD de Riobamba

Elaborado por: Paola A. Amores G.

**ANÁLISIS:** De las personas encuestadas el 25% manifiestan que el sistema informático de recaudación de impuestos que utiliza la Sección Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, permite atender a los contribuyentes con efectividad, mientras que el 75% indican que el sistema informático no es el adecuado.

**PREGUNTA 5. ¿La infraestructura física del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, Sección Tesorería satisface las necesidades de los contribuyentes durante su permanencia?**

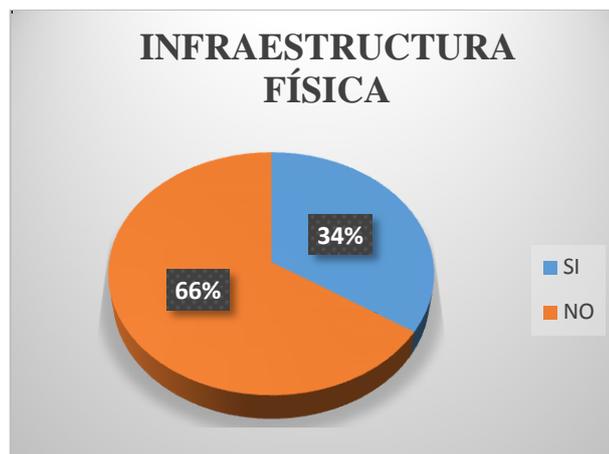
**Tabla 15:** Infraestructura física.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	VALOR PORCENTUAL
SI	73	34%
NO	140	66%
<b>TOTAL</b>	<b>213</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Contribuyentes del GAD de Riobamba

**Elaborado por:** Paola A. Amores G.

**Gráfico 19:** Infraestructura física.



**Fuente:** Contribuyentes del GAD de Riobamba

**Elaborado por:** Paola A. Amores G.

**ANÁLISIS:** En lo referente a la infraestructura física del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, Sección Tesorería el 34% de los encuestados están de acuerdo, mientras que el 66% manifiestas que la infraestructura física no satisface sus necesidades.

**PREGUNTA 6. ¿Existe la suficiente motivación para realizar puntualmente los pagos de impuestos, tasas y contribuciones especiales de mejoras en el Gobierno Autónomo Descentralizado de San Pedro de Riobamba?**

**Tabla 16:** Motivación para cumplimiento de obligaciones.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	VALOR PORCENTUAL
SI	97	46%
NO	116	54%
<b>TOTAL</b>	<b>213</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Contribuyentes del GAD de Riobamba

**Elaborado por:** Paola A. Amores G.

**Gráfico 20:** Motivación para cumplimiento de obligaciones



**Fuente:** Contribuyentes del GAD de Riobamba

**Elaborado por:** Paola A. Amores G

**ANÁLISIS:** De las personas encuestadas el 46% manifiesta que si existe la suficiente motivación para realizar puntualmente los pagos de impuestos, tasas y contribuciones especiales de mejoras, mientras que el 54% señala que no existe la motivación suficiente.

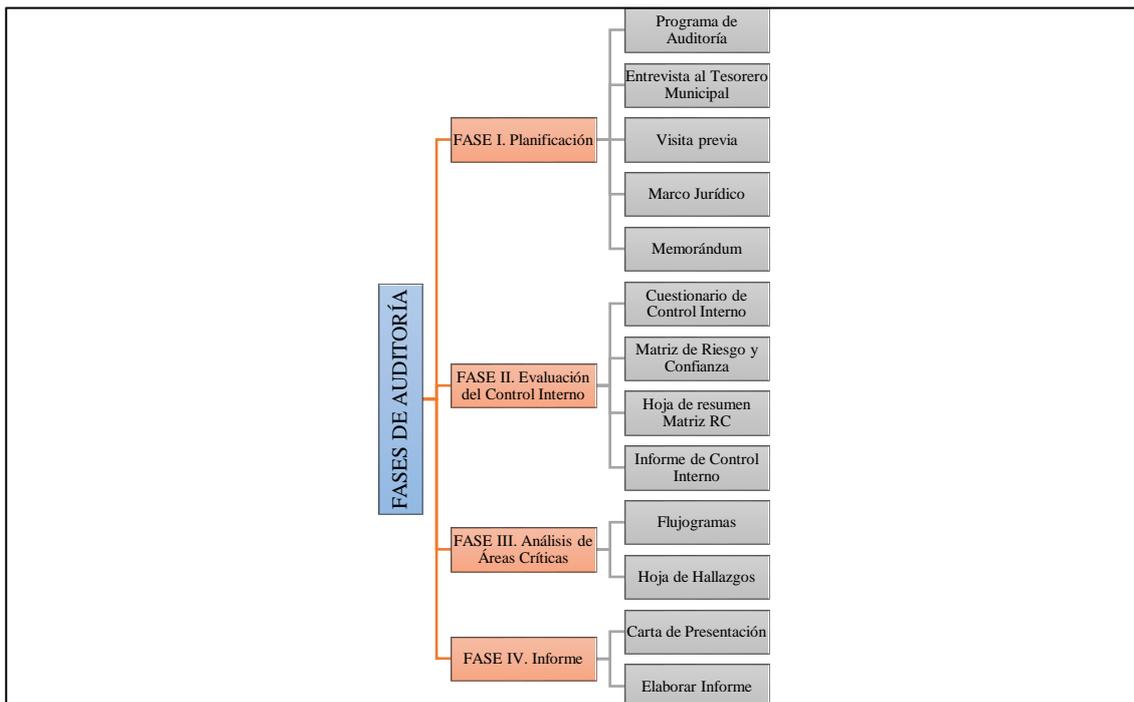
## CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

### 4.1 TÍTULO

**“AUDITORIA OPERACIONAL ENFOCADA A LA GESTIÓN POR PROCESOS, EN EL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2014”.**

#### 4.1.1 Metodología de la auditoría Operacional

**Gráfico Metodología de la Auditoría Operacional**



Elaborado por: Amores P. (2016)

## 4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

### 4.2.1 Archivo Permanente



Gobierno Autónomo  
Descentralizado Municipal

**RIOBAMBA**

# ARCHIVO PERMANENTE

**ENTIDAD:** GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE MUNICIPAL  
DEL CANTÓN RIOBAMBA

**DIRECCIÓN:** 5 DE JUNIO ENTRE PRIMERA CONSTITUYENTE Y VELOZ

**EXAMEN:** AUDITORIA OPERACIONAL ENFOCADA A LA GESTIÓN POR  
PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA

**PERÍODO:** 2014

	<b>INDICE DE AUDITORÍA</b> Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014	<b>APL</b> <b>6_IA</b> <b>1/1</b>
<b>Entidad:</b> GAD Municipal del Cantón Riobamba		
<b>Tipo de Examen:</b> Auditoría		
<b>Componente:</b> Operativa		
<b>AP</b>	Archivo Permanente	
<b>AP 1_IG</b>	Información General	
<b>AP 3_BL</b>	Base Legal	
<b>AP 4_FG</b>	Funciones del Departamento de Tesorería	
<b>AP 5_OP</b>	Organigrama por Procesos	
<b>AP 6_PF</b>	Principales Funcionarios	
<b>ELABORADO POR: P.A.A.G</b>		<b>FECHA: 09-03-2016</b>
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>		<b>FECHA: 10-03-2016</b>

#### 4.2.1.1 Información General

##### RESEÑA HISTÓRICA DEL MUNICIPIO

El 19 de Agosto de 1534 se reúne el primer cabildo del Ecuador, en el que se realiza el primer empadronamiento, dando como resultado la presencia de 68 vecinos de la ciudad, luego el mismo cabildo se reunirá por segunda vez el 28 de agosto del mismo año. En los siglos XIX y primeras décadas del XX el Municipio de Riobamba fue copartícipe de los abataones y transformaciones que sufrió la República y fue entidad protagónica de los acontecimientos más relevantes del Ecuador Colonial y Republicano.

Riobamba con el Municipio como orientador y guía de las acciones, tuvo una actitud protagónica del primer orden. La Provincia de Chimborazo fue el altavoz como micrófono instalado en los andes ecuatorianos para receptor y consolidar las grandes transformaciones. Las dos primeras décadas del siglo XX significaron para el Municipio de Riobamba dos etapas en que la filosofía liberal encontró terreno abonado para fecundas realizaciones. El Cabildo Riobambeño en forma decidida y con el prestigio y la presencia política de sus personeros colocaron a Riobamba en el tercer sitio de las ciudades ecuatorianas superada únicamente por la capital y nuestro puerto principal Guayaquil. En los albores de la Colonia fue la segunda ciudad. En el orden material con el apoyo irrestricto y del municipio la ciudad construyó la primera ciudadela como se llama en nuestro país a los barrios residenciales de las familias de alto poder económico. Las ciudadelas Bella Vista, Villa María, las primeras y más claramente las únicas en el país fueron las residencias vacacionales de las más poderosas familias guayaquileñas. Estas barriadas fueron construidas con los adelantos propios de la época en ciudades europeas; una elegante avenida de doble vía con conexiones eléctricas subterráneas y cuando recién disponía nuestra ciudad de fluido eléctrico; dos arcos monumentales que aún imponen su elegancia y su presencia histórica en la ciudadela Bella Vista. El comercio entre Guayaquil y Riobamba, merced a la conexión con el ferrocarril, adquirió una gran altura.

Elevaron el nivel comercial con el apoyo del Municipio en colaboración con el gobierno representado por el ejecutivo provincial y el Comandante de la Zona Militar porque Riobamba fue la plaza fuerte más importante de todo el Ecuador, la ciudad se levantaba extraordinariamente, la Sociedad Bancaria de Chimborazo se prueba fehaciente de la gran empinada de nuestra urbe; en el campo económico y de las instituciones crediticias.

Todo esto merced al apoyo de los personeros del Municipio. Fueron los Ilustres Munícipes de las cuatro primeras décadas los que elevaron a esta urbe a su privilegiado sitial. La presencia del I. Municipio no tiene parangón. Fue la primera y la única ciudad del Ecuador que disponía de un estadio cerrado y con una elegante tribuna que fue dinamitada a comienzo de la década del año 1980. Una de las primeras federaciones deportivas en el Ecuador comenzó a funcionar a comienzos de este siglo en amplios salones que la municipalidad entregó a los dirigentes deportivos de Riobamba equipados. Como primer alcalde fue designado el Sr. Gonzalo Dávalos Valdivieso, sustituido por el señor Alcides López. En el año de 1951 después de una contienda electoral entre el candidato Daniel León Borja frente al Dr. Edelberto Bonilla, el triunfo le favorece al Dr. Daniel León Borja quién cuenta con el apoyo del gobierno central, el Sr. Galo Plaza que demostró afecto a la ciudad y luego al Sr. Dr. José Velasco Ibarra que dio su aporte ejemplarizador sirviendo a la ciudad. Transcurrida esta etapa ocupa la alcaldía el Sr. Fausto Cordovez Chiriboga a quien lo sustituye el Dr. Humberto Gallegos. En el año de 1961 ocupa la alcaldía el Sr. Ing. Bolívar Chiriboga gestor de la obra del canal de riego, a quien le sucede el Ing. Abraham Romero el que termina sus funciones defenestrado por la nefasta dictadura que derrocó al Dr. Carlos Julio Arosemena Monroy. La dictadura de Román Castro y sus tres conmlitones designa alcalde al Dr. Arnaldo Merino, a este le sustituye el Dr. Augusto Alzamora, luego de estas dos administraciones tenemos la presencia en la silla alcaldicia de otro insigne riobambeño el Dr. Juan Vacacela Gallegos. Retoma al país el régimen constitucional y es electo alcalde el Dr. Raúl Zapater quien deja su cargo y le sustituye el Dr. Gilberto Mariño.

General Guillermo Rodríguez Lara, dictadura que realiza una obra cumbre en beneficio de la ciudad de Riobamba. La Junta Militar designó como alcalde al Dr. Fernando Guerrero Guerrero verdadero ejecutor de las grandes obras realizadas en la década del 70 en beneficio de Riobamba con sus obras fundamentales, las más grandes realizadas desde la inolvidable administración del Ing. Bolívar Chiriboga. En los aledaños del final de la primera media década del siglo XX se inicia en Riobamba la nueva estructura municipal alcaldía y analizar ligeramente las etapas de Ilustres varones que pasaron por el sillón alcaldicio dejando huellas de su impecable trayectoria.

### **MISIÓN**

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

### **VISIÓN**

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

## **METAS**

API\_IG 4/5

- Mejorar el nivel y calidad de vida de los ciudadanos
- Contar con funcionarios preparados, para enfrentar los retos de la innovación, competitividad y la globalización.
- Brindar una mejor atención a los contribuyentes que acuden a realizar sus trámites a las instalaciones municipales
- Mejorar la comunicación para que los clientes internos y externos estén bien informados

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Atender con eficiencia, eficacia y economía las necesidades de la ciudadanía del cantón Riobamba para contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de sus habitantes.

### **Objetivos Específicos**

- Preparar un plan de desarrollo municipal destinado a proveer, dirigir, ordenar y estimular su desenvolvimiento en el orden social, económico, físico y administrativo para convertir a Riobamba en la ciudad bonita.
- Planificar, programar y proyectar las obras públicas locales necesarias en la realización de los planes reguladores del desarrollo urbano y rural del cantón.
- Elaborar programas que ayuden a mejorar los servicios públicos que brinda el I. Municipio del cantón Riobamba con la finalidad de que sean atendidos por las autoridades.
- Identificar los problemas vitales de los servicios que ofrece el Ilustre Municipio del cantón Riobamba con la finalidad de que sean atendidos por las autoridades.
- Formular estrategias que puedan ser aplicadas en cada una de las direcciones y departamentos con el fin de mejorar las actividades que se desarrollan en beneficio de la ciudadanía.



### 4.2.1.3 BASE LEGAL

AP4\_FG 1/2

La figura del Municipio de Riobamba se fundamenta en la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 225 establece los organismos que son parte del sector público y en su numeral 2 determina las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado; además que en el artículo 227 del mismo cuerpo legal establece que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación;

La autonomía está defendida en el artículo 238 de la Constitución de la República del Ecuador señala que los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera;

### 4.2.1.4 FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE TESORERIA DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCEDNTRALIZADO DEL CANTON RIOBAMBA

Las funciones del departamento de tesorería se realizan de acuerdo a las actividades que se les asignan a sus empleados siendo de esta forma las siguientes:

#### **Tesorero:**

1. Informe de recaudación de títulos de crédito.
2. Informe de recaudación de alcabalas
3. Informe de recaudación de especies valoradas.
4. Informes de certificaciones para atender los reclamos administrativos-tributarios
5. Informe diario de recaudación.
6. Informe mensual de ingresos, para el respectivo registro de contabilidad, con su respectiva documentación sustentadora.
7. Informe de depósitos bancarios.
8. Informe de especies valoradas, valores recaudados, pólizas, garantías, y demás valores municipales custodiados.
9. Acta de recepción de especies valoradas y títulos de crédito.
10. Informe del catastro de personas que adeudan al municipio.
11. Informe de notificaciones de pago.
12. Juicios de coactiva, para recaudar créditos tributarios y no tributarios que se adeuden a la municipalidad.

#### **Secretaria:**

1. Recepción y entrega de documentos.

2. Mantener actualizados archivos físicos y en base de datos sobre facturas generadas y facturas anuladas, clasificándolas ordenadamente por tipo de transacción y número correlativo.

## **UNIDAD DE RECAUDACIÓN.**

AP4\_FG 2/2

### **Cajero 1:**

- Recaudación de predios urbanos.
- Efectuar la recaudación por concepto de uso de la vía pública;
- Bajas de títulos por pagos incorrectos
- Elaborar los boletines de recaudación diario.

### **Cajero 2:**

- Liquidación de títulos (ingresos directos)
- Liquidar Agua potable
- Bajas de títulos por pagos incorrectos
- Elaborar los boletines de recaudación diario.

### **Cajero 3:**

- Recaudación de predios rurales.
- Venta de carnet para vendedores
- Bajas de títulos por pagos incorrectos
- Elaborar los boletines de recaudación diario.

### **Cajero 4:**

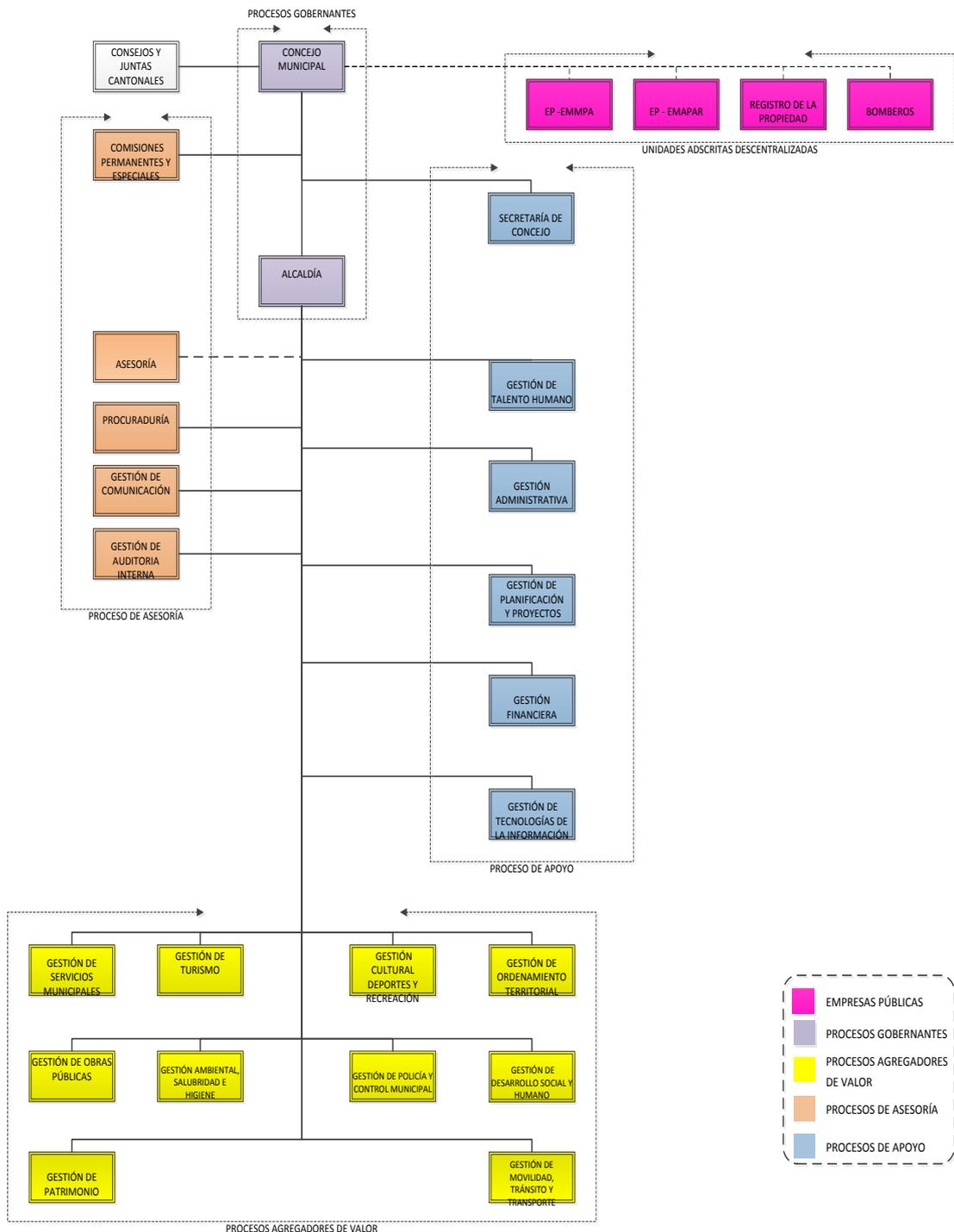
- Liquidación de títulos (ingresos directos)
- Cancelación del impuesto al rodaje,
- Liquidación de Tasas y contribución Especial de Mejoras
- Elaborar los boletines de recaudación diario.

### **Cajero 5:**

- Liquidación de títulos (ingresos directos)
- Cancelación del impuesto al rodaje,
- Liquidación de Tasas y contribución Especial de Mejoras
- Elaborar los boletines de recaudación diario.

AP5\_OP 1/2

## 4.2.1.5 ORGANIGRAMA POR PROCESOS DEL GADM RIOBAMBA

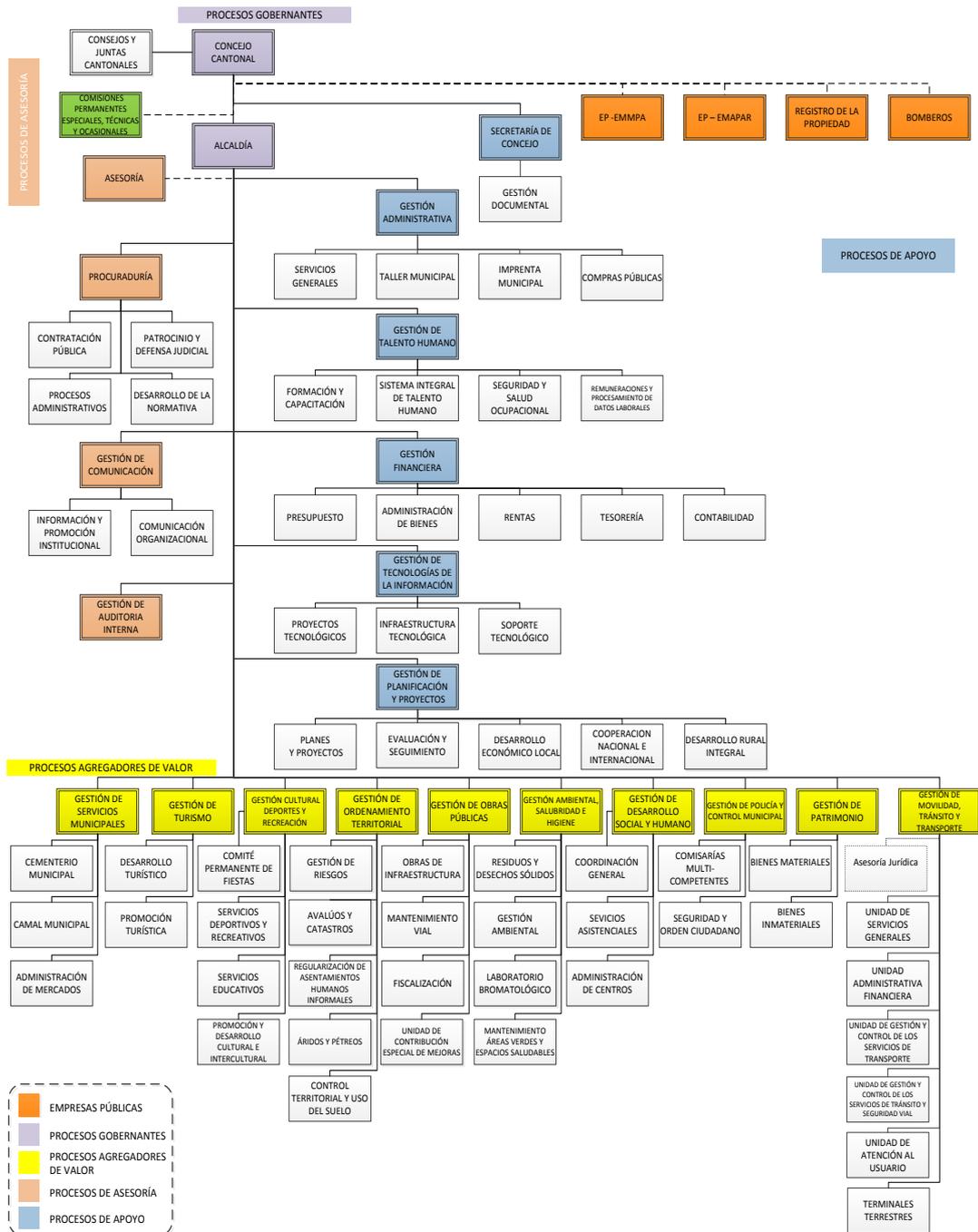


**Gráfico:** ORGANIGRAMA POR PROCESOS

**Fuente:** MANUAL DE VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PUESTOS DEL GADM DE RIOBAMBA

AP5\_OP 1/2

## CLASIFICACION DE PROCESOS



**Gráfico:** CLASIFICACION POR PROCESOS

**Fuente:** MANUAL DE VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PUESTOS DEL GADM DE RIOBAMBA

#### 4.2.1.6 PRINCIPALES FUNCIONARIOS DE TESORERÍA MUNICIPAL RIOBAMBA

<b>N°</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
1	Econ. Marco Benalcázar	Jefe Líder de Equipo
2	Tgla. Blanca Veloz	Secretaria
3	Ing. Mireya Gavidia	Asistente de Tesorería
4	Sra. Patricia Miranda	Asistente de Tesorería
5	Sra. Beatriz Gómez	Recaudadora
6	Sr. Fernando Moreano	Jefe de Recaudación
7	Sra. Martha Mancheno	Recaudadora
8	Sr. Raúl Fernández	Recaudador
9	Tglo. Cristian Aguilar	Recaudador
10	Sra. Flor Montesdeoca	Recaudadora
11	Sr. Luis Toledo	Recaudador
12	Sr. Merwin Valencia	Recaudador Externo
13	Sr. Diego Carrera	Oficinista 1
14	Tgla. Cecilia Tucunango	Recaudadora
15	Sra. Carlota Rodríguez	Recaudadora
16	Abga. Clara Moncayo	Abogada de Coactivas
17	Ing. Geovanny Guachilema	Oficinista 2
18	Tgla. Sara Zula	Asistente de tesorería
19	Ing. Julia Castelo	Secretaria de coactivas
20	Ing. Lenin Naranjo	Recaudador

**Fuente:** Departamento de Talento Humano GAD Riobamba

#### 4.2.2 ARCHIVO DE PLANIFICACION



Gobierno Autónomo  
Descentralizado Municipal

**RIOBAMBA**

# ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN

**ENTIDAD:** GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE MUNICIPAL  
DEL CANTÓN RIOBAMBA

**DIRECCIÓN:** 5 DE JUNIO ENTRE PRIMERA CONSTITUYENTE Y VELOZ

**EXAMEN:** AUDITORIA OPERACIONAL ENFOCADA A LA GESTIÓN POR  
PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA

**PERÍODO:** 2014

	<b>INDICE DE AUDITORÍA</b> Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014	<b>APL_IA</b> <b>1/1</b>
--	---	-----------------------------

<b>Entidad:</b> GAD Municipal del Cantón Riobamba	
<b>Tipo de Examen:</b>	Auditoría
<b>Componente:</b>	Operativa
<b>AP.01</b>	Conocimiento Preliminar
<b>APL_IA</b>	Índices de Auditoría
<b>APL</b>	Archivo de Planificación
<b>APL 1_OT</b>	Orden de Trabajo
<b>APL 2_CAA</b>	Carta de Aceptación de Auditoría
<b>APL 3_CA</b>	Contrato de Auditoría
<b>APL 4_NIE</b>	Notificación de Inicio de Examen
<b>APL5_ET</b>	Equipo de Trabajo
<b>APL 7_MA</b>	Marcas de Auditoría
<b>ELABORADO POR: P.A.A.G</b>	
<b>FECHA: 09-03-2016</b>	
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>	
<b>FECHA: 10-03-2016</b>	

**4.2.2.1 ORDEN DE TRABAJO N° 001**

**APL1\_OT 1/1**

Riobamba, 4 de Febrero 2016

Ing.  
Napoleón Cadena  
**ALCALDE DEL GADM DE RIOBAMBA**

Presente

De mi consideración:

El motivo de la presente es para dar a conocer que en esta fecha se da inicio a la práctica de la auditoría operacional en la Unidad de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado San Pedro de Riobamba correspondiente al período comprendido del 01 enero al 31 de diciembre del año 2014.

La Auditoría se desarrollará con el fin de obtener una opinión acerca de los procesos que se ejecutan en la Unidad estudiada, se llevará a cabo pruebas técnicas y de campo, revisión de documentos, análisis de los mismos con el fin de obtener evidencia que sustente nuestra opinión.

Al mismo tiempo solicitarle la completa colaboración y facilidades por parte de los Funcionarios encargados de la sección, para acceder a la respectiva documentación, la misma que ayudará a evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas por la institución, por el período determinado y la estructura de control interno.

Hago propicia la oportunidad para reiterar mi agradecimiento.

Atentamente,

Paola Amores Gallegos  
**EGRESADA FADE**

#### 4.2.2.2 CARTA DE ACEPTACIÓN DE AUDITORÍA

APL1\_CAA1/1

Riobamba, 12 de Febrero del 2016

Señorita  
Paola Amores Gallegos  
**AUTOR DE TESIS**  
Presente

De mi consideración

En respuesta a la orden de trabajo N° 001 del 04 de Febrero del presente año, mediante la cual solicita la apertura necesaria para la realización de su trabajo de titulación con el tema “AUDITORÍA OPERACIONAL ENFOCADA A LA GESTIÓN POR PROCESOS, EN EL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2014”, le comunico que el municipio se compromete a dar apertura y brindar la información necesaria para el desarrollo del trabajo de investigación.

Por la atención brindada a la presente, agradecemos

Atentamente,

Ing. Napoleón Cadena  
**ALCALDE DEL GADM DE RIOBAMBA**

#### 4.2.2.3 CONTRATO DE AUDITORIA OPERACIONAL

#### 4.2.2.4 CONTRATO DE AUDITORIA OPERACIONAL

En la ciudad de Riobamba, a los 03 días del mes de marzo del dos mil dieciséis, en forma libre y voluntaria, por una parte comparecen: el ingeniero Napoleón Cadena, en calidad de ALCALDE MUNICIPAL DE RIOBAMBA; al cual se denominará "Contratante", y por otra a la señorita Paola Alejandra Amores Gallegos con CI. 0603781378, egresada de la ESPOCH; que también en adelante se llamarán "Contratista", quienes conviene en suscribir el presente contrato, al tenor de las siguientes cláusulas:

**PRIMERA. ANTECEDENTES.-** De conformidad con las necesidades actuales del GAD Municipal Riobamba ha resuelto contratar los servicios de una “AUDITORIA OPERACIONAL ENFOCADA A LA GESTIÓN POR PROCESOS, EN EL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2014”.

**SEGUNDA. OBJETO DEL CONTRATO.-** El objeto del presente contrato es la realización de la “Auditoría operacional enfocada a la gestión por procesos, en el departamento de tesorería del gobierno autónomo descentralizado del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2014”. El Examen a realizarse y sus resultados se concluirán con la presentación del Informe Confidencial, de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas vigentes para los períodos examinados.

**TERCERA. EL PLAZO.-** El Plazo estipulado para la entrega de los resultados, es de 180 días laborables, contados a partir de la fecha en que se firme dicho contrato. El plazo fijado podrá ser prorrogado por causas no imputables al contratista, por falta en la entrega oportuna de los materiales e información o por fuerza mayor debidamente comprobada.

**CUARTA. VALOR DEL CONTRATO.** - No se establece ningún valor del contrato debido a que el trabajo de auditoría Operacional a desarrollarse es con propósito de cumplir el requisito para la titulación del auditor de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la

FADE-ESPOCH, pero se solicita la completa colaboración y facilidades por parte del personal de la institución para acceder a la respectiva información a fin de evaluar el área indicada.

**QUINTA. CONFIDENCIALIDAD.**- La información proporcionada por parte de la institución auditada será considerada como confidencial y de uso exclusivo para la preparación y desarrollo de la auditoría, esta información deberá mantenerse bajo el cuidado y pertenencia del auditor no pudiendo ser divulgados salvo autorización expresa por escrito de la autoridad competente del ente auditado. El auditor deberá mantener total discreción en el manejo de la información. Sin embargo dicha condición no se aplicará a la información que por normativa legal vigente se considere de dominio público.

**SEXTA. PAPELES DE TRABAJO.**- Los papeles de trabajo serán considerados expresamente de propiedad de los auditores que ejecuten el presente trabajo de auditoría Operacional y por ningún concepto serán de propiedad de la institución auditada.

**SÉPTIMA. OBLIGACIONES DEL AUDITOR.**- Las obligaciones de los auditores en el presente trabajo de auditoría serán las siguientes:

- a) Aplicar la auditoría al GAD Municipal del Cantón Riobamba por el periodo del 2014.
- b) Presentar informes semanales sobre el avance de la auditoría.
- c) Elaboración y presentación del informe final del trabajo de auditoría ante el alcalde y funcionarios del Municipio.

**OCTAVA. OBLIGACIONES DEL ENTE AUDITADO.-** Para la realización del presente Contrato, el GAD Municipal del Cantón Riobamba, se compromete:

- a) Durante el desarrollo del trabajo de auditoría los auditores tendrán acceso a toda la documentación necesaria, para realizar su trabajo, lo cual incluye documentos y copias de los mismos;
- b) EL Municipio, a través de sus representantes y demás funcionarios facultados mantendrá un seguimiento de los trabajos realizados por los auditores.
- c) EL Municipio, conviene en brindar a los auditores las siguientes facilidades, exclusivamente para el normal desempeño de sus labores:
  - Espacio físico;
  - Información verbal;
  - Información documentada.

**NOVENA. DOMICILIO Y JURISDICCIÓN.-** Para todos los efectos de este contrato, las partes convienen en fijar su domicilio en la ciudad de Riobamba, renunciando expresamente su domicilio anterior cualquiera que este fuera. Las derivaciones que surgieren entre las partes y que no hubieren podido solucionarse directamente por las mismas, serán sometidas al trámite verbal sumario y a la jurisdicción de los jueces de lo civil de la ciudad de Riobamba.

**DECIMA. ACEPTACIÓN.-** Las partes en señal de aceptación y conformidad con los términos establecidos en todas y cada una de las cláusulas del presente contrato lo suscriben con su firma y rúbrica en el mismo lugar y fecha ya indicados.

En la ciudad de Riobamba, a los tres días del mes de marzo del 2016.

Ing. Napoleón Cadena

Sra. Paola Amores G.

**ALCALDE MUNICIPAL  
DEL CANTÓN RIOBAMBA**

**AUTORA DEL TRABAJO  
DE TITULACIÓN**

**APL4\_NIE 1/1**

Riobamba, 09 de marzo del 2016

Ingeniero

Napoleón Cadena

**ALCALDE DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA**

Presente.

De mi consideración:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 90 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, notifico a usted, que se iniciará la Auditoría Operativa al GAD Municipal de Cantón Riobamba, por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2014, por lo que se solicita entregar la documentación e información necesaria para el desarrollo del presente examen.

Para el desarrollo de la auditoría el equipo de auditores estará conformado por: La Sra. Paola Amores, Auditor Junior; Ing. Cristóbal Erazo, Supervisor y la Ing. María Elena Espín, Auditor Sénior.

Atentamente,

Paola Amores

**AUDITOR**

#### 4.2.2.4 EQUIPO DE TRABAJO

APL5\_ET 1/1

Tabla N° EQUIPO DE TRABAJO

<b>Nro.</b>	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>	<b>SIGLAS</b>
01	Ing. Cristóbal Edison Erazo Robalino	Supervisor	<b>C.E.E.R</b>
02	Ing. María Elena Espín Oleas	Senior	<b>M.E.E.O</b>
03	Sra. Paola Alejandra Amores Gallegos	Junior	<b>P.A.A.G</b>

#### 4.2.2.6 MARCAS DE AUDITORÍA

	<b>MARCAS DE AUDITORÍA</b> <b>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014</b>	<b>APL</b> <b>7_MA</b> <b>1/1</b>														
<b>Entidad:</b> GAD Municipal del Cantón Riobamba <b>Tipo de Examen:</b> Auditoría <b>Componente:</b> Operativa																
<table border="1"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">MARCA</th> <th style="text-align: center;">SIGNIFICADO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; color: red;"><b>H</b></td> <td>Hallazgo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; color: red;"><b>D</b></td> <td>Debilidad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; color: red;"><math>\Sigma</math></td> <td>Sumatoria</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; color: red;"><b>Ω</b></td> <td>Sustentado con Evidencia</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; color: red;">√</td> <td>Verificado</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; color: red;"><b>A</b></td> <td>Incumplimiento de normativa</td> </tr> </tbody> </table>			MARCA	SIGNIFICADO	<b>H</b>	Hallazgo	<b>D</b>	Debilidad	$\Sigma$	Sumatoria	<b>Ω</b>	Sustentado con Evidencia	√	Verificado	<b>A</b>	Incumplimiento de normativa
MARCA	SIGNIFICADO															
<b>H</b>	Hallazgo															
<b>D</b>	Debilidad															
$\Sigma$	Sumatoria															
<b>Ω</b>	Sustentado con Evidencia															
√	Verificado															
<b>A</b>	Incumplimiento de normativa															

<b>ELABORADO POR:</b> P.A.A.G	<b>FECHA:</b> 09-03-2016
<b>REVISADO POR:</b> C.E.E.R	<b>FECHA:</b> 10-03-2016

#### 4.2.3 ARCHIVO CORRIENTE



Gobierno Autónomo  
Descentralizado Municipal

**RIOBAMBA**

## ARCHIVO CORRIENTE

**ENTIDAD:** GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE MUNICIPAL  
DEL CANTÓN RIOBAMBA

**DIRECCIÓN:** 5 DE JUNIO ENTRE PRIMERA CONSTITUYENTE Y VELOZ

**EXAMEN:** AUDITORIA OPERACIONAL ENFOCADA A LA GESTIÓN POR  
PROCESOS EN EL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA

**PERÍODO:** 2014

	<b>INDICE DE REFERENCIA</b> <b>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014</b>	<b>AC_IR</b> <b>1/1</b>
<b>Entidad:</b> GAD Municipal del Cantón Riobamba <b>Tipo de Examen:</b> Auditoría <b>Componente:</b> Operativa		

- AC.01** Planificación
- AC.02** Evaluación del control interno
- AC.03** Análisis de áreas críticas
- AC.04** Informe de auditoría

**ELABORADO POR: P.A.A.G**

**FECHA: 09-03-2016**

**REVISADO POR: C.E.E.R**

**FECHA: 10-03-2016**

#### 4.2.3.1 FASE II: PLANIFICACIÓN

<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA PLANIFICACIÓN</b> <b>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014</b>		<b>AC 1_PA 1/2</b>		
<b>Entidad:</b> GAD Municipal del Cantón Riobamba <b>Tipo de Examen:</b> Auditoría <b>Componente:</b> Operativa				
<b>Objetivo General:</b> Revisar las leyes, normativas y actos legislativos que regulan los procesos de recaudación, contabilización y los procesos en general dentro del Departamento de Tesorería.				
<b>Objetivos Específicos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recopilar información relevante, pertinente y competente para el desarrollo de las fases de auditoría.</li> <li>• Evaluar el control interno con el fin de determinar hallazgos y evidencias mediante la aplicación de los componentes del COSO I.</li> <li>• Emitir un informe.</li> </ul>				
N	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	REALIZADO POR:	FECHA
	<b>PLANIFICACIÓN</b>			
1	Elabore el programa de auditoría	AC1_PA	P.A.A.G	11-03-2016
2	Efectúe una entrevista al Tesorero Municipal	AC1_ET	P.A.A.G	11-03-2016
3	Realice una visita preliminar a las instalaciones de la Tesorería.	AC1_VPL	P.A.A.G	11-03-2016
4	Recopile información y documentación sobre la base legal vigente en la entidad.	AC1_MJ	P.A.A.G	11-03-2016
5	Elabore el memorándum de planificación.	AC1_MP	P.A.A.G	12-03-2016
<b>ELABORADO POR: P.A.A.G</b>			<b>FECHA: 11-03-2016</b>	
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>			<b>FECHA: 13-03-2016</b>	

<b>PLANIFICACIÓN</b>		<b>AC1_ET</b> <b>1/2</b>
<b>ENTREVISTA AL TESORERO MUNICIPAL</b> <b>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014</b> <b>CÉDULA NARRATIVA</b>		
<b>Entidad:</b> GAD Municipal del Cantón Riobamba		
<b>Tipo de Examen:</b> Auditoría		
<b>Componente:</b> Operacional		
<b>Nombre del entrevistado:</b> Econ. Marco Benalcázar		
<b>Cargo:</b> Tesorero Municipal		
<b>Entrevistador:</b> Sra. Paola amores		
PREGUNTAS	RESPUESTAS	MARCA DE AUDITORIA
¿Se ha realizado una Auditoría operativa al departamento de tesorería del Municipio de Riobamba hasta la actualidad?	El Tesorero manifiesta que no se ha realizado una auditoría Operacional, puesto que los Organismos de Control se enfocan más en evaluar la parte financiera y de gestión, dado que los recursos que manejan son públicos y se emplean en proyectos de inversión.	√
¿Existe un departamento destinado al manejo y control de las Operaciones?	Se basa en el organigrama de la institución para manifestar que el responsable directo para realizar este tipo de controles podría ser el departamento Auditoría Interna.	√
¿Se aplican las normas de control interno, para verificar el cumplimiento cabal de las operaciones?	El Tesorero supo manifestar que conoce sobre el contenido de las normas de control interno, pero no se ha certificado en ningún momento su cabal cumplimiento.	√
<b>ELABORADO POR: P.A.A.G</b>		<b>FECHA: 11-03-2016</b>
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>		<b>FECHA: 13-03-2016</b>

<b>PLANIFICACIÓN</b>		<b>AC1_ET</b> <b>2/2</b>
<b>ENTREVISTA AL TESORERO MUNICIPAL</b> <b>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014</b> <b>CÉDULA NARRATIVA</b>		
<b>Entidad:</b> GAD Municipal del Cantón Riobamba		
<b>Tipo de Examen:</b> Auditoría		
<b>Componente:</b> Operacional		
<b>Nombre del entrevistado:</b> Econ. Marco Benalcázar		
<b>Cargo:</b> Tesorero Municipal		
<b>Entrevistador:</b> Sra. Paola amores		
PREGUNTAS	RESPUESTAS	MARCA DE AUDITORIA
¿Se realizan capacitaciones al personal de la entidad sobre el manejo correcto de la información y los equipos informáticos bajo su custodia?	Las capacitaciones se dan solo al personal de contabilidad, cuyo tema son los paquetes contables que se emplean en los procesos, más no de forma específica a todos los empleados de la Unidad en el ámbito de la informática.	√
¿Usted usa documentos por escrito para realizar los comunicados con los empleados del Departamento?	Se realiza en ciertos casos cuando se deben realizar acciones de forma inmediata o nos son comunicados por departamentos como el de Talento Humano	√
¿Considera usted que existe suficiente seguridad para garantizar el correcto cumplimiento de los procesos?	El cumplimiento de los procesos se ve garantizado por el conocimiento de los empleados, en el caso de aquellos que permanecen por más de un periodo en sus funciones	√
<b>ELABORADO POR: P.A.A.G</b>		<b>FECHA: 11-03-2016</b>
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>		<b>FECHA: 13-03-2016</b>

	<b>PLANIFICACIÓN</b> <b>VISITA PREVIA A LAS INSTALACIONES</b> <b>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014</b>	<b>AC</b> <b>1_VPL</b> <b>1/1</b>
<b>Entidad:</b> <b>Tipo de Examen:</b> <b>Componente:</b>	GAD Municipal del Cantón Riobamba Auditoría Operacional	
<b>Visita a la Unidad de Tesorería del Municipio de Riobamba</b>		
<div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div>		
<p>El municipio de Riobamba se encuentra ubicado en las siguientes calles, 5 de Junio entre José Veloz y Primera Constituyente.</p>		
<p>La Unidad de Tesorería se encuentra ubicada junta a la entrada principal del recinto Municipal.</p>		
<b>ELABORADO POR: P.A.A.G</b>	<b>FECHA: 11-03-2016</b>	
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>	<b>FECHA: 13-03-2016</b>	

	<b>PLANIFICACIÓN MARCO JURÍDICO</b> Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014	<b>AC 1_MJ 1/3</b>
<b>Entidad:</b>	GAD Municipal del Cantón Riobamba	
<b>Tipo de Examen:</b>	Auditoría	
<b>Componente:</b>	Operacional	
<b>MARCO JURÍDICO</b>		
<p>La administración y control del talento humano, recursos materiales como también de los recursos financieros de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, se encuentran regulados por las siguientes disposiciones legales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución de la República del Ecuador</li> <li>• Código Orgánico de Organización, Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)</li> <li>• Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas.</li> <li>• Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.</li> <li>• Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, su reglamento y resoluciones del SERCOP y su respectivo reglamento.</li> <li>• Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP (Administrativo)</li> <li>• Código del Trabajo (Obreros)</li> <li>• Ley Orgánica de Régimen Tributarios Interno (LORTI) y su Reglamento.</li> <li>• Código Tributario.</li> </ul>		
<b>ESTUDIO DE LA LEGISLACIÓN</b>		
<p><b>CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR</b>, Registro Oficial N° 449 del 20 de octubre de 2008.</p> <p>Título V Organización Territorial del Estado, Capítulo Primero, Principios Generales manifiesta que:</p>		
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>P.A.A.G</b>	<b>FECHA:</b> 11-03-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>C.E.E.R</b>	<b>FECHA:</b> 13-03-2016

	<b>PLANIFICACIÓN MARCO JURÍDICO</b> <b>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014</b> <b>CÉDULA NARRATIVA</b>	<b>AC</b> <b>1_MJ</b> <b>2/3</b>
<b>Entidad:</b> <b>Tipo de Examen:</b> <b>Componente:</b>	GAD Municipal del Cantón Riobamba Auditoría Operacional	
<p><b>Art. 238.-</b> Los Gobiernos Autónomos Descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad, interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional. Constituyen gobiernos autónomos descentralizados las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los consejos provinciales y los consejos regionales.</p> <p><b>Art. 240.-</b> Los Gobiernos Autónomos Descentralizados de las regiones, distritos metropolitanos, provincias y cantones tendrán facultades legislativas en el ámbito de sus competencias y jurisdicciones territoriales.</p> <p>Todos los gobiernos autónomos descentralizados ejercerán facultades ejecutivas en el ámbito de sus competencias y jurisdicciones territoriales.</p> <p>Título V Organización Territorial del Estado, Capítulo Cuarto Régimen de Competencias.</p> <p><b>Art. 264.-</b> Los Gobiernos Municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley</li> <li>➤ Crear, modificar o suprimir mediante ordenanzas, tasas y contribuciones especiales de mejoras.</li> </ul>		
<b>ELABORADO POR: P.A.A.G</b>		<b>FECHA: 11-03-2016</b>
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>		<b>FECHA: 13-03-2016</b>

	<b>PLANIFICACIÓN MARCO JURÍDICO</b> <b>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014</b> <b>CÉDULA NARRATIVA</b>	<b>AC</b> <b>1_MJ</b> <b>3/3</b>
<b>Entidad:</b>	GAD Municipal del Cantón Riobamba	
<b>Tipo de Examen:</b>	Auditoría	
<b>Componente:</b>	Operacional	
<b>REGLAMENTO DE LA LEY ORGÁNICA DE LA CONTRALORÍA GENERAL,</b>  Decreto Ejecutivo 548, Registro Oficial 119 de 7 de Julio del 2003.  Capítulo II Objetivo, Ámbito y Régimen de Control para las Instituciones del Sector Público.  <b>Art. 14.- Actividades para la evaluación.-</b> La evaluación de la actividad administrativa se referirá al proceso administrativo que comprende principalmente: planificación, organización, coordinación y control, a la macro y micro organización y a las modernas herramientas de gestión.  La actividad financiera será evaluada en los procesos del ciclo presupuestario, tesorería, contabilidad, costos, ingresos, egresos y complementariamente respecto de las materias conexas de gestión de personal y gestión de bienes.  El examen de la actividad operativa se referirá a lo que es la razón de ser y la finalidad misma de la entidad, el logro de sus objetivos y metas de los resultados alcanzados.		
<b>ELABORADO POR: P.A.A.G</b>		<b>FECHA: 11-03-2016</b>
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>		<b>FECHA: 13-03-2016</b>

<b>PLANIFICACIÓN</b>		<b>AC</b>
<b>MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN</b>		<b>1_MP</b>
<b>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014</b>		<b>1/2</b>
<b>Entidad:</b>	GAD Municipal del Cantón Riobamba	
<b>Tipo de Examen:</b>	Auditoría	
<b>Componente:</b>	Operacional	
<b>1. MOTIVO DEL EXAMEN</b>		
La Auditoría Operacional al Gobierno Municipal del Cantón Riobamba, se realizará mediante Orden de Trabajo N° 001.		
<b>2. OBJETIVO DEL EXAMEN</b>		
Ejecutar una Auditoría Operacional al Departamento de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2014, con enfoque a la gestión por Procesos.		
<b>3. ALCANCE</b>		
Esta investigación abarca al Departamento de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba Enfocándonos a la Gestión por Procesos en el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del año 2014.		
<b>4. REQUERIMIENTOS DE AUDITORÍA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informe de Auditoría</li> <li>✓ Conclusiones</li> <li>✓ Recomendaciones</li> </ul>		
<b>5. EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO</b>		
Ing. Cristóbal Edison Erazo Robalino	Supervisor	
Ing. María Elena Espín Oleas	Senior	
Sra. Paola Alejandra Amores Gallegos	Junior	
<b>6. RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES</b>		
Materiales (copias, impresiones)	USD. 60	
Transporte	USD. 80	
Alimentación	USD. 40	
<b>ELABORADO POR: P.A.A.G</b>		
		<b>FECHA: 12-03-2016</b>
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>		
		<b>FECHA: 13-03-2016</b>

<b>PLANIFICACIÓN</b>		<b>AC</b>
<b>MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN</b>		<b>1_MP</b>
<b>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014</b>		<b>2/2</b>
<b>Entidad:</b>	GAD Municipal del Cantón Riobamba	
<b>Tipo de Examen:</b>	Auditoría	
<b>Componente:</b>	Operacional	
<b>7. COLABORACIÓN</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Alcalde</li> <li>✓ Econ. Marco Benalcázar - Tesorero</li> <li>✓ Personal del Departamento de Tesorería del Gobierno Municipal.</li> </ul>		
<b>8. OTROS ASPECTOS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se anexara la documentación relacionada al archivo permanente de la auditoría informática.</li> <li>✓ Los hallazgos se basan en la evaluación del control interno según COSO I.</li> <li>✓ El informe de auditoría irá dirigido al Alcalde.</li> </ul>		
<b>9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD</b>		
<p>-----</p> <p>Ing. Cristóbal Erazo R. <b>AUDITOR JUNIOR</b></p>		
<p>-----</p> <p>Ing. María Elena Espín <b>SUPERVISOR</b></p>		
<b>ELABORADO POR: P.A.A.G</b>		<b>FECHA: 12-03-2016</b>
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>		<b>FECHA: 13-03-2016</b>

#### 4.2.3.2 FASE III: EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

		<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA PLANIFICACIÓN</b>		<b>AC 1_PA 1/1</b>
<b>Entidad:</b> GAD Municipal del Cantón Riobamba				
<b>Tipo de Examen:</b> Auditoría				
<b>Componente:</b> Operativa				
<b>Objetivo General:</b> Revisar las leyes, normativas y actos legislativos que regulan los procesos de recaudación, contabilización y los procesos en general dentro del Departamento de Tesorería.				
<b>Objetivos Específicos:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar el control interno con el fin de determinar hallazgos y evidencias mediante la aplicación de los componentes del COSO I.</li> <li>• Emitir un informe de control interno.</li> </ul>				
N	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	REALIZADO POR:	FECHA
1	Elabore y aplique los cuestionarios de Control Interno basados en los componentes de COSO I.	AC2_CCI	P.A.A.G	26-03-2016
2	Elabore la matriz de riesgo y confianza.		P.A.A.G	
3	Elabore una Hoja de Resumen de Confianza y Riesgo del Sistema de Control Interno por componente COSO I.	AC2_HRCCI	P.A.A.G	26-03-2016
4	Emitir un informe de control interno			
<b>ELABORADO POR:</b> P.A.A.G			<b>FECHA:</b> 26-03-2015	
<b>REVISADO POR:</b> C.E.E.R			<b>FECHA:</b> 25-03-2015	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014 AMBIENTE DE CONTROL		AC 2_CCI 1/15		
<b>Entidad:</b> GAD Municipal del Cantón Riobamba				
<b>Tipo de Examen:</b> Auditoría				
<b>Componente:</b> Operacional				
<b>MOTIVO DEL EXAMEN:</b> Determinar si la entidad establece valores éticos basados en estándares de conducta, cuenta con manuales y procedimientos que permitan mantener un correcto ambiente de control.				
N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	<b>A) Integridad y valores éticos</b> ¿La alta dirección de la entidad, ha establecido los principios de integridad y valores éticos como parte de la cultura organizacional?	X		
2	¿El código de ética ha sido difundido a todo el personal de la entidad, proyecto o programa y se ha verificado su comprensión?	X		
3	¿Se difunde los informes de auditoría interna sobre los controles?	X		
4	<b>B) Administración estratégica</b> ¿La entidad para su gestión, mantiene un sistema de planificación en funcionamiento y debidamente actualizado?	X		
5	<b>C) Políticas y prácticas del talento humano</b> ¿Los puestos de dirección están ocupados por personal con la competencia, capacidad, integridad y experiencia profesional?	X		
<b>ELABORADO POR: P.A.A.G</b>				<b>FECHA: 26-03-2015</b>
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>				<b>FECHA: 27-03-2015</b>

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014 AMBIENTE DE CONTROL		AC 2_CCI 2/15		
<b>Entidad:</b> GAD Municipal del Cantón Riobamba				
<b>Tipo de Examen:</b> Auditoría				
<b>Componente:</b> Operacional				
<b>MOTIVO DEL EXAMEN:</b> Determinar si la entidad establece valores éticos basados en estándares de conducta, cuenta con manuales y procedimientos que permitan mantener un correcto ambiente de control.				
N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
6	¿Los mecanismos para el reclutamiento, evaluación y promoción del personal, son transparentes y se realizan con sujeción a la ley y a la normativa pertinente?	X		
7	¿Los servidores asignados para el reclutamiento de personal, se encuentran capacitados debidamente en las distintas materias a considerarse dentro del concurso?	X		
8	¿Se informa al personal nuevo, de sus responsabilidades y de las expectativas de la máxima autoridad, de preferencia mediante una descripción detallada de sus puestos, que se mantendrá actualizada durante el tiempo en que preste sus servicios?		X	No se detalla de manera clara la descripción de los puestos al nuevo personal. <b>D</b>
9	¿La entidad cuenta con un manual de funciones aprobado y actualizado?		X	El manual de procesos se encuentra aprobado pero no está actualizado. <b>D</b>
<p><b>ELABORADO POR: P.A.A.G</b> <b>FECHA: 26-03-2015</b></p> <p><b>REVISADO POR: C.E.E.R</b> <b>FECHA: 27-03-2015</b></p>				

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014 AMBIENTE DE CONTROL		AC 2_CCI 3/15		
<b>Entidad:</b> GAD Municipal del Cantón Riobamba				
<b>Tipo de Examen:</b> Auditoría				
<b>Componente:</b> Operacional				
<b>MOTIVO DEL EXAMEN:</b> Determinar si la entidad establece valores éticos basados en estándares de conducta, cuenta con manuales y procedimientos que permitan mantener un correcto ambiente de control.				
N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
10	<b>D) Estructura organizativa</b> ¿La entidad cuenta con una estructura organizativa que muestre claramente las relaciones jerárquico-funcionales, a la vez que identifique las unidades ejecutoras de cada programa o proyecto, que permita el flujo de información entre las distintas áreas de trabajo y que prevea un nivel de descentralización razonable?		X	La estructura organizativa muestra las jerarquías pero no se tiene claro el flujo de información entre las áreas de trabajo. <b>D</b>
11	¿La estructura prevista es adecuada al tamaño y naturaleza de las operaciones vigentes de la entidad?		X	La estructura organizativa no muestra las operaciones vigentes dentro de la entidad al encontrar vario personal haciendo la misma función. <b>D</b>
12	¿Dentro de la estructura de la organización, se han establecido líneas claras para la presentación de informes que abarquen las funciones y el personal de la entidad?	X		
13	¿Las funciones y responsabilidades se delegan por escrito, sobre la base de las disposiciones legales, normativas y reglamentarias vigentes?	X		
<b>ELABORADO POR: P.A.A.G</b>				<b>FECHA: 26-03-2015</b>
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>				<b>FECHA: 27-03-2015</b>

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014 AMBIENTE DE CONTROL		AC 2_CCI 4/15		
<b>Entidad:</b> GAD Municipal del Cantón Riobamba				
<b>Tipo de Examen:</b> Auditoría				
<b>Componente:</b> Operacional				
<b>MOTIVO DEL EXAMEN:</b> Determinar si la entidad establece valores éticos basados en estándares de conducta, cuenta con manuales y procedimientos que permitan mantener un correcto ambiente de control.				
N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
14	<b>E) Sistemas computarizados de información</b> ¿Existe sistemas de información computarizados para el registro y control de las operaciones de la entidad, programa o proyecto?	X		
15	¿Los sistemas y su información están protegidos y son manejados por personal autorizado?	X		
16	¿Se informa oportunamente a los funcionarios responsables de las operaciones, sobre los errores en que se incurre al procesar las transacciones correspondientes?	X		
17	¿Se informa oportunamente a los usuarios sobre las deficiencias detectadas, se las investiga y se superan?	X		
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>13</b>	<b>4</b>	
<b>ELABORADO POR: P.A.A.G</b>			<b>FECHA: 26-03-2015</b>	
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>			<b>FECHA: 27-03-2015</b>	

	<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014</b> <b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	<b>AC</b> <b>2_CCI</b> <b>5/15</b>																		
<b>Entidad:</b>	GAD Municipal del Cantón Riobamba																			
<b>Tipo de Examen:</b>	Auditoría																			
<b>Componente:</b>	Operacional																			
<b>MOTIVO DEL EXAMEN:</b> Determinar si la entidad establece valores éticos basados en estándares de conducta, cuenta con manuales y procedimientos que permitan mantener un correcto ambiente de control.																				
<p><b>NIVEL DE CONFIANZA = <math>\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Optimo}} * 100</math></b></p> <p><b>NIVEL DE CONFIANZA = <math>\frac{13}{17} * 100</math></b></p> <p style="background-color: #FFD700; padding: 5px; display: inline-block;"><b>NIVEL DE CONFIANZA = 76,47%</b></p> <p><b>NIVEL DE RIESGO = 100% - Nivel de confianza</b></p> <p><b>NIVEL DE RIESGO = 100 % - 76,47%</b></p> <p style="background-color: #90EE90; padding: 5px; display: inline-block;"><b>NIVEL DE RIESGO = 23,53%</b></p> <p style="text-align: center;"><b>NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA</b></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE RIESGO</th> </tr> <tr> <th>ALTO</th> <th>MODERADO</th> <th>BAJO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>85% - 50%</td> <td>49% - 25%</td> <td>24% - 15%</td> </tr> <tr> <th>BAJO</th> <th>MODERADO</th> <th>ALTO</th> </tr> <tr> <td>15% - 50%</td> <td>51% - 75%</td> <td>76% - 95%</td> </tr> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</th> </tr> </tbody> </table> <p><b>ANÁLISIS:</b> Del 100% el 76,47% del Ambiente de Control Interno representa un Nivel de Confianza alto, mientras que el 23,53% representa un Nivel de Riesgo bajo, ya que el Departamento no cuenta con un manual de funciones, estándares de conducta, no cuenta con manuales y procedimientos que permitan mantener un correcto ambiente de control.</p>			NIVEL DE RIESGO			ALTO	MODERADO	BAJO	85% - 50%	49% - 25%	24% - 15%	BAJO	MODERADO	ALTO	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	NIVEL DE CONFIANZA		
NIVEL DE RIESGO																				
ALTO	MODERADO	BAJO																		
85% - 50%	49% - 25%	24% - 15%																		
BAJO	MODERADO	ALTO																		
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%																		
NIVEL DE CONFIANZA																				
<b>ELABORADO POR: P.A.A.G</b>		<b>FECHA: 26-03-2015</b>																		
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>		<b>FECHA: 27-03-2015</b>																		

		<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014</b> <b>EVALUACIÓN DEL RIESGO</b>		<b>AC</b> <b>2_CCI</b> <b>6/15</b>
<b>Entidad:</b>		GAD Municipal del Cantón Riobamba		
<b>Tipo de Examen:</b>		Auditoría		
<b>Componente:</b>		Operacional		
<b>MOTIVO DEL EXAMEN:</b> Evaluar si la unidad de tesorería mantiene políticas que permiten controlar y mitigar el riesgo en sus procesos.				
<b>N°</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	¿La entidad ha establecido los objetivos, considerando la misión, las actividades y la estrategia para alcanzarlos?	<b>X</b>		
2	¿Las actividades principales, están orientadas al logro de los objetivos y se consideraron dentro del plan estratégico?	<b>X</b>		
3	¿Al definir los objetivos, se incluyó los indicadores institucionales y las metas de producción?		<b>X</b>	No se han establecido indicadores de gestión institucionales. <b>D</b>
4	¿Existe un plan de mitigación de riesgos?	<b>X</b>		
5	¿La administración ha valorado los riesgos considerando la probabilidad y el impacto?	<b>X</b>		
6	¿Existen los respaldos necesarios de la información de la entidad, en caso de desastres?	<b>X</b>		
7	¿Se han adoptado medidas para superar debilidades de control interno, detectadas en auditorías anteriores?		<b>X</b>	Por el cambio de autoridades no se ha establecido medidas de control interno de auditorías anteriores. <b>D</b>
8	¿Se han asignado actividades de control a personal nuevo, sin ser capacitado debidamente?	<b>X</b>		
	<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>	<b>6</b>	<b>2</b>	
<b>ELABORADO POR P.A.A.G</b>				<b>FECHA: 26-03-2015</b>
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>				<b>FECHA: 27-03-2015</b>

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014 <b>EVALUACIÓN DEL RIESGO</b>		<b>AC</b> <b>2_CCI</b> <b>7/15</b>																		
<b>Entidad:</b>	GAD Municipal del Cantón Riobamba																			
<b>Tipo de Examen:</b>	Auditoría																			
<b>Componente:</b>	Operacional																			
<b>MOTIVO DEL EXAMEN:</b> Evaluar si el Departamento de tesorería mantiene políticas que permiten controlar y mitigar el riesgo en sus procesos.																				
<p><b>NIVEL DE CONFIANZA = <math>\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Optimo}} * 100</math></b></p> <p><b>NIVEL DE CONFIANZA = <math>\frac{6}{8} * 100</math></b></p> <p style="background-color: #FFD700; padding: 5px; display: inline-block;"><b>NIVEL DE CONFIANZA = 75%</b></p> <p><b>NIVEL DE RIESGO = 100% - Nivel de confianza</b></p> <p><b>NIVEL DE RIESGO = 100 % - 75%</b></p> <p style="background-color: #90EE90; padding: 5px; display: inline-block;"><b>NIVEL DE RIESGO = 25%</b></p> <p style="text-align: center;"><b>NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA</b></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE RIESGO</th> </tr> <tr> <th>ALTO</th> <th>MODERADO</th> <th>BAJO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>85% - 50%</td> <td>49% - 25%</td> <td>24% - 15%</td> </tr> <tr> <th>BAJO</th> <th>MODERADO</th> <th>ALTO</th> </tr> <tr> <td>15% - 50%</td> <td>51% - 75%</td> <td>76% - 95%</td> </tr> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</th> </tr> </tbody> </table> <p><b>ANÁLISIS:</b> Del 100% el 75% de la Evaluación del Riesgo representa un Nivel de Confianza moderado, mientras que el 25% representa un Nivel de Riesgo moderado, ya que el Departamento mantiene políticas que permiten controlar y mitigar el riesgo en sus procesos.</p>			NIVEL DE RIESGO			ALTO	MODERADO	BAJO	85% - 50%	49% - 25%	24% - 15%	BAJO	MODERADO	ALTO	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	NIVEL DE CONFIANZA		
NIVEL DE RIESGO																				
ALTO	MODERADO	BAJO																		
85% - 50%	49% - 25%	24% - 15%																		
BAJO	MODERADO	ALTO																		
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%																		
NIVEL DE CONFIANZA																				
<b>ELABORADO POR: P.A.A.G</b>		<b>FECHA: 26-03-2015</b>																		
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>		<b>FECHA: 27-03-2015</b>																		

		<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014 <b>ACTIVIDAD DE CONTROL</b>		<b>AC</b> <b>2_CCI</b> <b>8/15</b>
<b>Entidad:</b>		GAD Municipal del Cantón Riobamba		
<b>Tipo de Examen:</b>		Auditoría		
<b>Componente:</b>		Operacional		
<b>MOTIVO DEL EXAMEN:</b> Verificar si se cuenta con actividades planificadas que permitan controlar los procedimientos en el Departamento de Tesorería.				
<b>N°</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	¿Los procedimientos de control son aplicados apropiadamente y comprendidos por el personal de la entidad?	<b>X</b>		
2	¿Se realizan evaluaciones periódicas a los procedimientos de control?		<b>X</b>	Se debe evaluar los procedimientos de control <b>D</b>
3	¿Se realizan informes objetivos y oportunos de los resultados obtenidos por la aplicación de los distintos controles establecidos?	<b>X</b>		
4	¿Se ha establecido la rotación de labores, entre los servidores de la entidad?		<b>X</b>	Loa funcionarios están encargados de funciones específicas que vienen realizando desde su ingreso al Municipio. <b>D</b>
5	¿Las operaciones de la entidad, se autorizan, efectúan y aprueban conforme a las disposiciones legales vigentes y a las instrucciones de las autoridades responsables de su administración?	<b>X</b>		
6	¿Se han impartido por escrito, las actividades de cada área de trabajo?	<b>X</b>		
7	¿Los directivos, han establecido procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones de la entidad?		<b>X</b>	Se han establecido procedimientos de supervisión pero no se han efectuado. <b>D</b>
8	¿La facultad de autorizar, ha sido notificada por escrito a los responsables?	<b>X</b>		
9	¿Se han establecido medidas de protección para fondos, valores y bienes?	<b>X</b>		
	<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>	<b>6</b>	<b>3</b>	
<b>ELABORADO POR: P.A.A.G</b>				<b>FECHA: 26-03-2015</b>
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>				<b>FECHA: 27-03-2015</b>

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014 <b>ACTIVIDAD DE CONTROL</b>		<b>AC</b> <b>2_CCI</b> <b>9/15</b>																		
<b>Entidad:</b>	GAD Municipal del Cantón Riobamba																			
<b>Tipo de Examen:</b>	Auditoría																			
<b>Componente:</b>	Operacional																			
<b>MOTIVO DEL EXAMEN:</b> Verificar si se cuenta con actividades planificadas que permitan controlar los procedimientos en la Unidad de Tesorería.																				
<p><b>NIVEL DE CONFIANZA = <math>\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Optimo}} * 100</math></b></p> <p><b>NIVEL DE CONFIANZA = <math>\frac{6}{9} * 100</math></b></p> <p style="background-color: #FFD700; padding: 5px; display: inline-block;"><b>NIVEL DE CONFIANZA = 66,67%</b></p> <p><b>NIVEL DE RIESGO = 100% - Nivel de confianza</b></p> <p><b>NIVEL DE RIESGO = 100 % - 66,67%</b></p> <p style="background-color: #90EE90; padding: 5px; display: inline-block;"><b>NIVEL DE RIESGO = 33,33%</b></p> <p style="text-align: center;"><b>NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE RIESGO</th> </tr> <tr> <th>ALTO</th> <th>MODERADO</th> <th>BAJO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>85% - 50%</td> <td>49% - 25%</td> <td>24% - 15%</td> </tr> <tr> <th>BAJO</th> <th>MODERADO</th> <th>ALTO</th> </tr> <tr> <td>15% - 50%</td> <td>51% - 75%</td> <td>76% - 95%</td> </tr> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</th> </tr> </tbody> </table> <p><b>ANÁLISIS:</b> Del 100% el 66,67% de la Actividad de Control representa un Nivel de Confianza moderado, mientras que el 33,33% representa un Nivel de Riesgo moderado.</p>			NIVEL DE RIESGO			ALTO	MODERADO	BAJO	85% - 50%	49% - 25%	24% - 15%	BAJO	MODERADO	ALTO	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	NIVEL DE CONFIANZA		
NIVEL DE RIESGO																				
ALTO	MODERADO	BAJO																		
85% - 50%	49% - 25%	24% - 15%																		
BAJO	MODERADO	ALTO																		
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%																		
NIVEL DE CONFIANZA																				
<b>ELABORADO POR: P.A.A.G</b>		<b>FECHA: 26-03-2015</b>																		
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>		<b>FECHA: 27-03-2015</b>																		

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014</b> <b>NORMA 403 ADMINISTRACION FINANCIERA –</b> <b>TESORERIA</b>		<b>AC</b> <b>NCI</b> <b>1/4</b>		
<b>Entidad:</b> GAD Municipal del Cantón Riobamba <b>Tipo de Examen:</b> Auditoría <b>Componente:</b> Operacional				
NORMA	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
403-01	<b>DETARMINACION Y RECAUDACION DE LOS INGRESOS</b> ¿La recaudación de los recursos públicos podrá hacerse de manera directa o por medio de la red bancaria privada?	X		
403-02	<b>CONSTANCIA DOCUMENTAL DE LA RECAUDACION</b> ¿Por cada recaudación que realice una entidad u organismo del sector público, por cualquier concepto, se entregara al usuario el original del comprobante de ingreso pre numerado y pre impreso?	X		
403-03	<b>ESPECIES VALORADAS</b> ¿Las especies valoradas son custodiadas por el Tesorero?	X		
403-04	<b>VERIFICACION DE LOS INGRESOS</b> ¿El servidor encargado de la administración de los recursos, evaluara la eficiencia y eficacia de las recaudaciones y depósitos y adoptara las medidas que corresponda?	X		
403-05	<b>MEDIDAS DE PROTECCION DE LAS RECAUDACIONES</b> ¿La máxima autoridad de cada entidad pública y el servidor encargado de la administración de los recursos, adoptaran las medidas para resguardar los fondos que se recauden diariamente?			
<b>ELABORADO POR P.A.A.G</b>			<b>FECHA: 26-03-2015</b>	
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>			<b>FECHA: 27-03-2015</b>	



<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014</b> <b>NORMA 403 ADMINISTRACION FINANCIERA –</b> <b>TESORERIA</b>		<b>AC</b> <b>NCI</b> <b>2/4</b>		
<b>Entidad:</b> GAD Municipal del Cantón Riobamba				
<b>Tipo de Examen:</b> Auditoría				
<b>Componente:</b> Operacional				
<b>NORMA</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
403-06	<b>CUENTAS CORRIENTES BANCARIAS</b> ¿Al aperturar las cuentas bancarias, se registraran las firmas de las servidoras y servidores autorizados?	X		
403-07	<b>CONCILIACIONES BANCARIAS</b> ¿La conciliación bancaria es un proceso que se ocupa de asegurar que tanto el saldo según los registros contables como el saldo según el banco sean los correctos. Se la realiza en forma regular y periódicamente por lo menos una vez al mes?	X		
403-08	<b>CONTROL PREVIO AL PAGO</b> ¿Los funcionarios del sector público designados para ordenar un pago, suscribir comprobantes de egreso solicitar pagaos vía electrónica los pagos estarán debidamente justificados y comprobados con los documentos respectivos?	X		
403-09	<b>PAGOS A BENEFICIARIOS</b> ¿Para realizar los pagos la unidad de Tesorería debitara de la cuenta correspondiente y acreditará en la cuentas de los beneficiarios?	X		
<b>ELABORADO POR P.A.A.G</b>			<b>FECHA: 26-03-2015</b>	
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>			<b>FECHA: 27-03-2015</b>	

	<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014</b> <b>NORMA 403 ADMINISTRACION FINANCIERA –</b> <b>TESORERIA</b>	<b>AC</b> <b>NCI</b> <b>4/4</b>																		
<b>Entidad:</b>	GAD Municipal del Cantón Riobamba																			
<b>Tipo de Examen:</b>	Auditoría																			
<b>Componente:</b>	Operacional																			
<p><b>NIVEL DE CONFIANZA = <math>\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Optimo}} * 100</math></b></p> <p><b>NIVEL DE CONFIANZA = <math>\frac{12}{12} * 100</math></b></p> <p style="background-color: #FFD700; padding: 5px; display: inline-block;"><b>NIVEL DE CONFIANZA = 100%</b></p> <p><b>NIVEL DE RIESGO = 100% - Nivel de confianza</b></p> <p><b>NIVEL DE RIESGO = 100 % - 100%</b></p> <p style="background-color: #90EE90; padding: 5px; display: inline-block;"><b>NIVEL DE RIESGO = 0%</b></p> <p style="text-align: center;"><b>NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA</b></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE RIESGO</th> </tr> <tr> <th>ALTO</th> <th>MODERADO</th> <th>BAJO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>85% - 50%</td> <td>49% - 25%</td> <td>24% - 15%</td> </tr> <tr> <th>BAJO</th> <th>MODERADO</th> <th>ALTO</th> </tr> <tr> <td>15% - 50%</td> <td>51% - 75%</td> <td>76% - 95%</td> </tr> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</th> </tr> </tbody> </table> <p><b>ANÁLISIS:</b></p> <p>Después de realizar el análisis de las Normas de Control Interno Administración Financiera – Tesorería podemos determinar que se tiene un Nivel de Confianza del 100%.</p>			NIVEL DE RIESGO			ALTO	MODERADO	BAJO	85% - 50%	49% - 25%	24% - 15%	BAJO	MODERADO	ALTO	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	NIVEL DE CONFIANZA		
NIVEL DE RIESGO																				
ALTO	MODERADO	BAJO																		
85% - 50%	49% - 25%	24% - 15%																		
BAJO	MODERADO	ALTO																		
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%																		
NIVEL DE CONFIANZA																				
<b>ELABORADO POR: P.A.A.G</b>		<b>FECHA: 26-03-2015</b>																		
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>		<b>FECHA: 27-03-2015</b>																		

		<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014</b> <b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>		<b>AC</b> <b>2_CCI</b> <b>10/15</b>
<b>Entidad:</b>		GAD Municipal del Cantón Riobamba		
<b>Tipo de Examen:</b>		Auditoría		
<b>Componente:</b>		Operacional		
<b>MOTIVO DEL EXAMEN:</b> Verificar si se salvaguarda la información y si la comunicación es dinámica entre los distintos niveles organizacionales.				
<b>N°</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>S I</b>	<b>N O</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	¿El sistema de información computarizado, responde a las políticas que definen los aspectos de soporte técnico, mantenimiento y seguridad?	<b>X</b>		
2	¿El sistema de información, cuenta con programas, aplicaciones y procedimientos documentados, así como con una segregación de funciones entre las distintas áreas administrativas?	<b>X</b>		
3	¿Los sistemas de información y comunicación, permite a la máxima autoridad y a los directivos: identificar, capturar y comunicar información oportuna, para facilitar a los servidores cumplir con sus responsabilidades?	<b>X</b>		
4	¿Existe un mensaje claro de parte de la alta dirección, sobre la importancia del sistema de control interno y las responsabilidades de los servidores y servidoras?		<b>X</b>	No se realizan comunicaciones escritas a los empleados <b>D</b>
5	¿Los mecanismos establecidos, garantizan la comunicación entre todos los niveles de la organización?		<b>X</b>	No se tiene claro los mecanismos que garanticen la comunicación dentro de la organización <b>D</b>
	<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>	<b>3</b>	<b>2</b>	
<b>ELABORADO POR: P.A.A.G</b>		<b>FECHA: 26-03-2015</b>		
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>		<b>FECHA: 27-03-2015</b>		

	<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014</b> <b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	<b>AC</b> <b>2_CCI</b> <b>11/15</b>																		
<b>Entidad:</b>	GAD Municipal del Cantón Riobamba																			
<b>Tipo de Examen:</b>	Auditoría																			
<b>Componente:</b>	Operacional																			
<b>MOTIVO DEL EXAMEN:</b> Verificar si se salvaguarda la información y si la comunicación es dinámica entre los distintos niveles organizacionales.																				
<p><b>NIVEL DE CONFIANZA = <math>\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Optimo}} * 100</math></b></p> <p><b>NIVEL DE CONFIANZA = <math>\frac{3}{5} * 100</math></b></p> <p style="background-color: #FFD700; padding: 5px; display: inline-block;"><b>NIVEL DE CONFIANZA = 60%</b></p> <p><b>NIVEL DE RIESGO = 100% - Nivel de confianza</b></p> <p><b>NIVEL DE RIESGO = 100 % - 60%</b></p> <p style="background-color: #90EE90; padding: 5px; display: inline-block;"><b>NIVEL DE RIESGO = 40%</b></p> <p style="text-align: center;"><b>NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE RIESGO</th> </tr> <tr> <th>ALTO</th> <th>MODERADO</th> <th>BAJO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>85% - 50%</td> <td>49% - 25%</td> <td>24% - 15%</td> </tr> <tr> <th>BAJO</th> <th>MODERADO</th> <th>ALTO</th> </tr> <tr> <td>15% - 50%</td> <td>51% - 75%</td> <td>76% - 95%</td> </tr> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</th> </tr> </tbody> </table> <p><b>ANÁLISIS:</b> Del 100% el 60% de la Información y Comunicación representa un Nivel de Confianza moderado, mientras que el 40% representa un Nivel de Riesgo moderado.</p>			NIVEL DE RIESGO			ALTO	MODERADO	BAJO	85% - 50%	49% - 25%	24% - 15%	BAJO	MODERADO	ALTO	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	NIVEL DE CONFIANZA		
NIVEL DE RIESGO																				
ALTO	MODERADO	BAJO																		
85% - 50%	49% - 25%	24% - 15%																		
BAJO	MODERADO	ALTO																		
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%																		
NIVEL DE CONFIANZA																				
<b>ELABORADO POR: P.A.A.G</b>		<b>FECHA: 26-03-2015</b>																		
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>		<b>FECHA: 27-03-2015</b>																		

		<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014</b> <b>SEGUIMIENTO</b>		<b>AC</b> <b>2_CCI</b> <b>12/15</b>
<b>Entidad:</b>		GAD Municipal del Cantón Riobamba		
<b>Tipo de Examen:</b>		Auditoría		
<b>Componente:</b>		Operacional		
<b>MOTIVO DEL EXAMEN:</b> Verificar si el departamento cuenta con actividades que permitan supervisar el trabajo de los empleados.				
<b>N°</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	¿Se han efectuado las acciones correctivas, de las recomendaciones derivadas de los exámenes anteriores?	X		
2	¿Los informes de auditoría, se presentan a las autoridades superiores responsables de establecer las políticas?	X		
3	¿Se utilizan indicadores para detectar ineficiencias, abusos o despilfarros?		X	Los indicadores no se identifican dentro de la institución. <b>D</b>
4	¿Se verifica la eficacia de las actividades regulares de control, cuando se desarrollan y establecen nuevos sistemas de contabilidad o de información?	X		
5	¿Se mejoran los sistemas de contabilidad e información, cuando el volumen y complejidad de las operaciones se incrementan significativamente?	X		
6	¿Las deficiencias detectadas durante el proceso de autoevaluación, son comunicadas inmediatamente a los niveles de decisión, para su corrección oportuna?	X		
	<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>	<b>5</b>	<b>1</b>	
<b>ELABORADO POR P.A.A.G</b>				<b>FECHA: 26-03-2015</b>
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>				<b>FECHA: 27-03-2015</b>

	<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014 <b>SEGUIMIENTO</b>	<b>AC</b> <b>2_CCI</b> <b>13/15</b>																		
<b>Entidad:</b>	GAD Municipal del Cantón Riobamba																			
<b>Tipo de Examen:</b>	Auditoría																			
<b>Componente:</b>	Operacional																			
<b>MOTIVO DEL EXAMEN:</b> Verificar si el Departamento cuenta con actividades que permitan supervisar el trabajo de los empleados.																				
<p style="text-align: center;"> <b>NIVEL DE CONFIANZA = <math>\frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Optimo}} * 100</math></b> </p> <p style="text-align: center;"> <b>NIVEL DE CONFIANZA = <math>\frac{5}{6} * 100</math></b> </p> <p style="text-align: center; background-color: #FFD700; padding: 5px;"> <b>NIVEL DE CONFIANZA = 83,33%</b> </p> <p style="text-align: center;"> <b>NIVEL DE RIESGO = 100% - Nivel de confianza</b> </p> <p style="text-align: center;"> <b>NIVEL DE RIESGO = 100 % - 83,33%</b> </p> <p style="text-align: center; background-color: #90EE90; padding: 5px;"> <b>NIVEL DE RIESGO = 16,67%</b> </p> <p style="text-align: center;"><b>NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA</b></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE RIESGO</th> </tr> <tr> <th>ALTO</th> <th>MODERADO</th> <th>BAJO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>85% - 50%</td> <td>49% - 25%</td> <td>24% - 15%</td> </tr> <tr> <th>BAJO</th> <th>MODERADO</th> <th>ALTO</th> </tr> <tr> <td>15% - 50%</td> <td>51% - 75%</td> <td>76% - 95%</td> </tr> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</th> </tr> </tbody> </table> <p><b>ANÁLISIS:</b> Del 100% el 83,33% de la Supervisión representa un Nivel de Confianza alto, mientras que el 16,67% representa un Nivel de Riesgo bajo.</p>			NIVEL DE RIESGO			ALTO	MODERADO	BAJO	85% - 50%	49% - 25%	24% - 15%	BAJO	MODERADO	ALTO	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	NIVEL DE CONFIANZA		
NIVEL DE RIESGO																				
ALTO	MODERADO	BAJO																		
85% - 50%	49% - 25%	24% - 15%																		
BAJO	MODERADO	ALTO																		
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%																		
NIVEL DE CONFIANZA																				
<b>ELABORADO POR: P.A.A.G</b>		<b>FECHA: 26-03-2015</b>																		
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>		<b>FECHA: 27-03-2015</b>																		

	<b>NARRATIVA DE RESULTADOS</b> <b>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014</b> <b>EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b>	<b>AC</b> <b>2_CCI</b> <b>14/15</b>
--	---	---

**Entidad:** GAD Municipal del Cantón Riobamba  
**Tipo de Examen:** Auditoría  
**Componente:** Operacional

COMPONENTES COSO I	N° PREGUNTAS	VARIABLE		NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
		SI	NO	Ponderación	Ponderación
Ambiente de control	17	13	4	76,47%	23,53%
Evaluación del riesgo	8	6	2	75,00%	25,00%
Actividades de control	9	6	3	66,67%	33,33%
Información y comunicación	5	3	2	60,00%	40,00%
Seguimiento	6	5	1	83,33%	16,67%
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>				<b>72,30%</b>	<b>27,70%</b>



<b>ELABORADO POR:</b> P.A.A.G	<b>FECHA:</b> 27-03-2015
<b>REVISADO POR:</b> C.E.E.R	<b>FECHA:</b> 27-03-2015

	<b>NARRATIVA DE RESULTADOS</b> <b>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014</b> <b>EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b>	<b>AC</b> <b>2_CCI</b> <b>15/15</b>
--	---	---

<b>Entidad:</b>	GAD Municipal del Cantón Riobamba
<b>Tipo de Examen:</b>	Auditoría
<b>Componente:</b>	Operacional

**NIVEL DE CONFIANZA = 72,30%**

**NIVEL DE RIESGO = 27,70%**

#### NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 15%
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
NIVEL DE CONFIANZA		

#### ANALISIS:

Luego de aplicar los Cuestionarios de Control Interno al personal de la Unidad de Tesorería y realizar la matriz de riesgo y confianza de cada componente del COSO I, el Sistema de Control Interno obtuvo un nivel de confianza **MODERADO** del 72,30% y un riesgo **MODERADO** del 27,70%.

<b>ELABORADO POR: P.A.A.G</b>	<b>FECHA: 27-03-2015</b>
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>	<b>FECHA: 27-03-2015</b>

HOJA DE RESUMEN DEL CONTROL INTERNO POR COMPONENTE COSO I		Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014		AC 2_HR_CCI 1/5
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO				
<b>Entidad:</b>	GAD Municipal del Cantón Riobamba			
<b>Tipo de Examen:</b>	Auditoría	<b>Componente:</b>	Operacional	
COMPONENTE	ANÁLISIS RIESGO Y CONFIANZA	DEBILIDADES	RECOMENDACIONES	
AMBIENTE DE CONTROL	Posterior a la evaluación mediante el COSO I se determinó que el nivel de riesgo el del 23,53% y el 76,47% de confianza.	No se detalla de manera clara la descripción de los puestos al nuevo personal. <b>D</b>	<b>Unidad de talento Humano</b> Elaborar un Manual de Funciones para cada puesto dentro de la Municipalidad.	
		El manual de procesos se encuentra aprobado pero no está actualizado. <b>D</b>	<b>Unidad de Tesorería</b> Actualizar el manual de procesos según las necesidades de cada departamento.	
		La estructura organizativa muestra las jerarquías pero no se tiene claro el flujo de información entre las áreas de trabajo. <b>D</b>	<b>Unidad de Talento Humano</b> Establecer de manera clara las jerarquías dentro de la estructura organizativa para que la información dentro de las mismas sea clara y precisa.	
		La estructura organizativa no muestra las operaciones vigentes dentro de la entidad al encontrar vario personal haciendo la misma función. <b>D</b>	<b>Unidad de Talento Humano</b> Definir las funciones del personal acorde a los procesos que se realizan dentro de cada departamento.	
<b>ELABORADO POR: P.A.A.G</b>			<b>FECHA: 26-03-2015</b>	
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>			<b>FECHA: 27-03-2015</b>	

HOJA DE RESUMEN DEL CONTROL INTERNO POR COMPONENTE COSO I Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO		AC 2_HR_CCI 2/5	
<b>Entidad:</b> GAD Municipal del Cantón Riobamba		<b>Tipo de Examen:</b> Auditoría <b>Componente:</b> Operacional	
COMPONENTE	ANÁLISIS RIESGO Y CONFIANZA	DEBILIDADES	RECOMENDACIONES
EVALUACIÓN DEL RIESGO	Posterior a la evaluación mediante el COSO I se determinó que el nivel de riesgo es del 25% y el 75% de confianza.	No se han establecido indicadores de gestión institucionales. <b>D</b>	<b>Departamento de Auditoria Interna</b> Se debe realizar la evaluación de la Gestión mediante indicadores previamente definidos para el departamento.
		Por el cambio de autoridades y directores no se ha establecido medidas de control interno de auditorías anteriores. <b>D</b>	<b>Director Financiero</b> Se debe aplicar las recomendaciones emitidas en auditorias anteriores.
<b>ELABORADO POR: P.A.A.G</b>		<b>FECHA: 26-03-2015</b>	
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>		<b>FECHA: 27-03-2015</b>	



<b>HOJA DE RESUMEN DE CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTE _COSO I</b> <b>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014</b> <b>EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b>		<b>AC 2_HR_CCI 3/5</b>	
<b>Entidad:</b> GAD Municipal del Cantón Riobamba <b>Tipo de Examen:</b> Auditoría <b>Componente:</b> Operacional			
COMPONENTE	ANÁLISIS RIESGO Y CONFIANZA	DEBILIDADES	RECOMENDACIONES
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	Posterior a la evaluación mediante el COSO I se determinó que el nivel de riesgo el del 33,33% y el 66,67% de confianza.	Se debe evaluar los procedimientos de control <b>D</b>	Se deben programar evaluaciones de control interno a todos los departamentos y notificarlos a la Contraloría en el plan anual de trabajo conforme los procedimientos preestablecidos.
		Los funcionarios están encargados de funciones específicas que vienen realizando desde su ingreso al Municipio. <b>D</b>	<b>Tesorero</b> Se deben actualizar los Flujo gramas sobre los procesos cada vez que exista un cambio en los mismos.
		Se han establecido procedimientos de supervisión pero no se han efectuado. <b>D</b>	<b>Tesorero</b> Se debe verificar que los procedimientos de supervisión se realicen en los plazos indicados para evitar un mal manejo de los recursos.
<b>ELABORADO POR: P.A.A.G</b>		<b>FECHA: 26-03-2015</b>	
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>		<b>FECHA: 27-03-2015</b>	

<b>HOJA DE RESUMEN DE CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTE _COSO I</b> <b>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014</b> <b>EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b>		<b>AC 2_HR_CCI 4/4</b>	
<b>Entidad:</b> GAD Municipal del Cantón Riobamba <b>Tipo de Examen:</b> Auditoría <b>Componente:</b> Operacional			
COMPONENTE	ANÁLISIS RIESGO Y CONFIANZA	DEBILIDADES	RECOMENDACIONES
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	Posterior a la evaluación mediante el COSO I se determinó que el nivel de riesgo el del 430% y el 60% de confianza.	No se realizan comunicaciones escritas a los empleados <b>D</b>	<b>Tesorería</b> Se debe entregar las comunicaciones a los empleados de forma escrita y mantener un archivo de la misma.
		No se tiene claro los mecanismos que garanticen la comunicación dentro de la organización <b>D</b>	<b>Máxima Autoridad</b> Se debe establecer mecanismos de comunicación dentro del Municipio a través de sus diferentes Direcciones y Departamentos.
<b>SEGUIMIENTO</b>	Posterior a la evaluación mediante el COSO I se determinó que el nivel de riesgo el del 16,67% y el 83,33% de confianza.	Los indicadores no se identifican dentro del Departamento. <b>D</b>	<b>Director Financiero</b> Establecer indicadores de gestión de cada departamento dentro de los procesos que se encuentran establecidos al inicio de la gestión.
<b>ELABORADO POR: P.A.A.G</b>			<b>FECHA: 26-03-2015</b>
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>			<b>FECHA: 30-03-2015</b>

## **INFORME DE CONTROL INTERNO**

Riobamba, 1 de Abril del 2016

Ingeniero

Napoleón Cadena

**ALCALDE DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA**

Presente.-

De mi consideración:

Realizada la evaluación del control interno al GAD Municipal del Cantón Riobamba con la finalidad de determinar la eficiencia y la eficacia en el Departamento de Tesorería del Gobierno Municipal, presentamos las siguientes debilidades que se deben mejorar; para lo cual se procedió a realizar la Evaluación del Control Interno:

### **DEBILIDAD 1.**

No se detalla de manera clara la descripción de los puestos al nuevo personal.

#### **RECOMENDACIÓN 1**

##### **UNIDAD DE TALENTO HUMANO**

Elaborar un Manual de Funciones para cada puesto dentro de la Municipalidad.

### **DEBILIDAD 2**

El manual de procesos se encuentra aprobado pero no está actualizado

#### **RECOMENDACIÓN 2**

##### **UNIDAD DE TESORERÍA**

Actualizar el manual de procesos según las necesidades de cada departamento.

### **DEBILIDAD 3**

La estructura organizativa muestra las jerarquías pero no se tiene claro el flujo de información entre las áreas de trabajo

### **RECOMENDACIÓN 3**

#### **UNIDAD DE TALENTO HUMANO**

Establecer de manera clara las jerarquías dentro de la estructura organizativa para que la información dentro de las mismas sea clara y precisa.

### **DEBILIDAD 4**

La estructura organizativa no muestra las operaciones vigentes dentro de la entidad al encontrar vario personal haciendo la misma función

### **RECOMENDACIÓN 4**

#### **UNIDAD DE TALENTO HUMANO**

Definir las funciones del personal acorde a los procesos que se realizan dentro de cada departamento.

### **DEBILIDAD 5**

No se han establecido indicadores de gestión institucionales.

### **RECOMENDACIÓN 5**

#### **AUDITORIA INTERNA**

Se debe realizar la evaluación de la Gestión mediante indicadores previamente definidos para el departamento.

### **DEBILIDAD 6**

Por el cambio de autoridades y directores no se ha establecido medidas de control interno de auditorías anteriores

### **RECOMENDACIÓN 6**

#### **DIRECTOR FINANCIERO**

Se debe aplicar las recomendaciones emitidas en auditorias anteriores.

### **DEBILIDAD 7**

Se debe evaluar los procedimientos de control

### **RECOMENDACIÓN 7**

#### **AUDITORIA INTERNA**

Se deben programar evaluaciones de control interno a todos los departamentos y notificarlos a la Contraloría en el plan anual de trabajo conforme los procedimientos preestablecidos.

**DEBILIDAD 8**

Loa funcionarios están encargados de funciones específicas que vienen realizando desde su ingreso al Municipio

**RECOMENDACIÓN 8****TESORERO**

Se deben actualizar los Flujo gramas sobre los procesos cada vez que exista un cambio en los mismos.

**DEBILIDAD 9**

Se han establecido procedimientos de supervisión pero no se han efectuado

**RECOMENDACIÓN 9****TESORERO**

Se debe verificar que los procedimientos de supervisión se realicen en los plazos indicados para evitar un mal manejo de los recursos.

**DEBILIDAD 10**

No se realizan comunicaciones escritas a los empleados

**RECOMENDACIÓN 10****TESORERO**

Se debe entregar las comunicaciones a los empleados de forma escrita y mantener un archivo de la misma.

**DEBILIDAD 11**

No se tiene claro los mecanismos que garanticen la comunicación dentro de la organización

**RECOMENDACIÓN 11****MAXIMA AUTORIDAD**

Se debe establecer mecanismos de comunicación dentro del Municipio a través de sus diferentes Direcciones y Departamentos.

**DEBILIDAD 12**

Los indicadores no se identifican dentro del Departamento.

## **RECOMENDACIÓN 12**

### **DIRECTOR FINANCIERO**

Establecer indicadores de gestión de cada departamento dentro de los procesos que se encuentran establecidos al inicio de la gestión.

Luego de aplicar los Cuestionarios de Control Interno al personal de la Unidad de Tesorería y realizar la matriz de riesgo y confianza de cada componente del COSO I, el Sistema de Control Interno obtuvo un nivel de confianza **MODERADO** del 72,30% y un riesgo **MODERADO** del 27,70%., poniendo en consideración las respectivas recomendaciones para cada uno de los componentes.

Particular que le comunicamos para los fines consiguientes.

Atentamente,

Sra. Paola Amores G

#### 4.2.3.3 Fase III: ANÁLISIS DE ÁREAS CRÍTICAS

		<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA PLANIFICACIÓN</b>		<b>AC 1_PA 2/2</b>
<b>Entidad:</b> GAD Municipal del Cantón Riobamba				
<b>Tipo de Examen:</b> Auditoría				
<b>Componente:</b> Operacional				
Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	REALIZADO POR:	FECHA
1	Evalué los Flujogramas de los procesos	AC2_FG	P.A.A.G	26-03-2016
2	Elabore indicadores	AC2_IND	P.A.A.G	02-4-2016
3	Elabore la Hoja de Hallazgos.	AC3_HA	P.A.A.G	30-03-2016
<b>ELABORADO POR:</b> P.A.A.G			<b>FECHA:</b> 11-03-2016	
<b>REVISADO POR:</b> C.E.E.R			<b>FECHA:</b> 13-03-2016	

**FLUJOGRAMA**  
**Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014**  
**RECAUDACIONES INTERNAS**

**AC**  
**2\_FG1/10**

**Entidad:** GAD Municipal del Cantón Riobamba  
**Tipo de Examen:** Auditoría **Componente:** Operacional

N°	ACTIVIDADES	REQUERIMIENTOS	CONTRIBUYENTE	RECAUDADOR	OBSERVACIONES
1	Inicio				
2	Requerimiento de pago de impuestos.				
3	Informa al contribuyente el monto a pagar.				
4	El contribuyente toma la decisión de realizar el pago o no.		<b>SI</b> <b>NO</b>		
5	Comunica al recaudador la decisión de realizar el pago				
6	Imprime el comprobante de pago en original y copia y solicita el dinero al contribuyente.				
7	Entrega el dinero al recaudador.				
8	El recaudador cuenta el dinero y entrega los comprobantes.				
9	Recibe el comprobante y verifica los datos				
10	Fin del proceso				

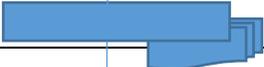
**ELABORADO POR: P.A.A.G**

**FECHA: 28-03-2016**

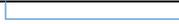
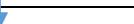
**REVISADO POR: C.E.E.R**

**FECHA: 30-03-2016**

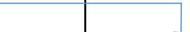
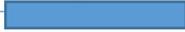
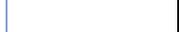
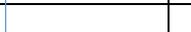
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014 NORMAS DE APLICACIÓN GENERAL		AC 2_FG 2/10		
<b>Entidad:</b> GAD Municipal del Cantón Riobamba				
<b>Tipo de Examen:</b> Auditoría		<b>Componente:</b> Operacional		
<b>Muestra:</b> 10 Procedimientos				
N	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Es informado el contribuyente sobre el monto que tiene que cancelar de sus impuestos?	10	0	
2	¿El recaudador imprime el comprobante de pago y se lo entrega al contribuyente?	10	0	
3	¿El recaudador recibe el dinero y luego entrega el comprobante?	10	0	
4	¿Existe un archivo de las copias de los comprobantes que se emiten?	10	0	
5	¿Se realiza un arqueo de caja al finalizar el día?	2	8	No se realizan arqueos de caja al finalizar el día, solo cuando sea necesario o para determinar una diferencia en el que caso que existiera.
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>42</b>	<b>8</b>	
<p><b>ANÁLISIS:</b> Se solicitó expedientes de diez procesos de recaudación interna y se pudo determinar que solo en ocho procesos no se cumplió con la realización de los arqueos de caja, convirtiéndose en la principal deficiencia encontrada, con un nivel de cumplimiento del 84%.</p>				
<b>ELABORADO POR P.A.A.G</b>			<b>FECHA: 26-03-2015</b>	
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>			<b>FECHA: 27-03-2015</b>	

		<b>FLUJOGRAMA</b>			<b>AC</b>
		Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014			<b>2_FG</b>
		<b>CONTROL PREVIO POR PAGO A PROVEEDORES O TERCEROS</b>			<b>3/10</b>
<b>Entidad:</b>		GAD Municipal del Cantón Riobamba			
<b>Tipo de Examen:</b>		Auditoría	<b>Componente:</b>		Operacional
N°	ACTIVIDADES	FINANCIERO	TESORERÍA	REONSABLE PAGOS	OBSERVACIONES
1	Inicio				
2	Envío de carpeta de Proveedor.				
3	Recibe la carpeta y proceden al análisis de los documentos.				
4	Se verifica que se encuentran los documentos completos (pliegos, contrato, datos del proveedor, pólizas, facturas, retenciones, libros de obra, cuenta, informe de fiscalización)	 <b>NO</b>  <b>SI</b>			
5	Se procede a generar la orden de pago conforme la certificación presupuestaria.				
6	Se envía la orden al tesorero Municipal para que autorice la transferencia, y envía el acreditado a C. Públicas y secretaria para su archivo.				
7	Reciben el acreditado y lo entregan al proveedor..				
					
<b>ELABORADO POR: P.A.A.G</b>		<b>FECHA: 28-03-2016</b>			
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>		<b>FECHA: 30-03-2016</b>			

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014 NORMAS DE APLICACIÓN GENERAL		AC 2_FG 4/10		
<b>Entidad:</b> GAD Municipal del Cantón Riobamba				
<b>Tipo de Examen:</b> Auditoría		<b>Componente:</b> Operacional		
<b>Muestra;</b> 5 procesos				
N	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Cuándo el trámite llega a tesorería se entrega a la persona encargada para su revisión?	5		
2	¿Antes del pago se verifica que se encuentran los documentos completos (pliegos, contrato, datos del proveedor, pólizas, facturas, retenciones, libros de obra, cuenta, informe de fiscalización)?	5		
3	¿Se verifica los valores para realizar la transferencia?	5		
4	¿El Tesorero verifica y autoriza el pago?	5		
5	¿El proveedor recibe el acreditado de la transferencia cuando lo solicite?	5		
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>25</b>	<b>0</b>	
<p><b>ANÁLISIS:</b> Se solicitó expedientes de cinco procesos de recaudación interna y se pudo determinar que se cumplió con todos los procesos para el pago a proveedores, con un nivel de cumplimiento del 100%.</p>				
<b>ELABORADO POR P.A.A.G</b>			<b>FECHA: 26-03-2015</b>	
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>			<b>FECHA: 27-03-2015</b>	

		<b>FLUJOGRAMA</b> Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014 <b>DEPÓSITOS BANCARIOS DE TODOS LOS VALORES RECAUDADOS.</b>			AC 2_FG 5/10
<b>Entidad:</b>		GAD Municipal del Cantón Riobamba			
<b>Tipo de Examen:</b>		Auditoría		<b>Componente:</b> Operacional	
N°	ACTIVIDADES	REQUERIMIENTOS	JEFE DE CAJAS	RECAUDADOR	OBSERVACIONES
1	Inicio				
2	Solicita el reporte de cierre de caja.				
3	Entrega el reporte y el dinero al jefe de cajas para su verificación.				
4	Se verifica el dinero de todas las cajas y elabora la papeleta de depósito.				
5	Realiza el depósito de los valores, recaudados de todas las cajas y entrega el comprobante para enviar a contabilidad.				
6	Archiva los documentos de forma cronológica.				
7	Fin del proceso.				
<b>ELABORADO POR: P.A.A.G</b>		<b>FECHA: 28-03-2016</b>			
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>		<b>FECHA: 30-03-2016</b>			

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014 NORMAS DE APLICACIÓN GENERAL		AC 2_FG 6/10		
<b>Entidad:</b> GAD Municipal del Cantón Riobamba				
<b>Tipo de Examen:</b> Auditoría		<b>Componente:</b> Operacional		
<b>Muestra:</b> 6 procesos				
N	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿El recaudador entrega al jefe de cajas el parte y el dinero para su revisión?	6		
2	¿Se verifica el dinero de todas las cajas y elabora la papeleta de depósito?	6		
3	¿El recaudador entrega el dinero completo de lo recaudado al jefe de cajas?	6		
4	¿El jefe der cajas realiza el deposito el mismo día de la recaudación?	2	4	El jefe de cajas realiza el depósito el día siguiente de la recaudación.
5	¿El jefe de cajas entrega las papeletas de depósitos para su registro y envío a contabilidad?	6		
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>26</b>	<b>4</b>	
<p><b>ANÁLISIS:</b> Se solicitó expedientes de cuatro procesos para realizar los depósitos bancarios de todos los valores recaudados y se pudo determinar que no se cumplió con dos procesos en el que el jefe de cajas debe realizar el depósito el mismo día de la recaudación, convirtiéndose en una gran deficiencia, con un nivel de cumplimiento del 87%.</p>				
<b>ELABORADO POR P.A.A.G</b>			<b>FECHA: 26-03-2015</b>	
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>			<b>FECHA: 27-03-2015</b>	

		<b>FLUJOGRAMA</b> Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014 <b>RECAUDACIONES EXTERNAS POR PLAZA DE RASTRO Y CAMAL MUNICIPAL.</b>				AC 2_FG 7/10
<b>Entidad:</b>		GAD Municipal del Cantón Riobamba				
<b>Tipo de Examen:</b>		Auditoría		<b>Componente:</b>		Operacional
N°	ACTIVIDADES	REQUERIMIENTOS	CONTRIBUYENTE	RECAUDADOR	OBSERVACIONES	
1	Inicio					
2	Requerimiento de Ticket para comercialización de animales					
3	Informa al contribuyente el monto a pagar, por cada Ticket.(Especie Valorada)					
4	El contribuyente toma la decisión de realizar el pago o no		NO  SI			
6	Entrega el Ticket .(Especie Valorada) y registra el ingreso					
7	El recaudador a las 15H00 elabora el parte diario y entrega la totalidad del dinero al Blindado.					
8	Recibe el documento de responsabilidad y copia del parte diario.					
9	Fin del proceso.					
<b>ELABORADO POR: P.A.A.G</b>			<b>FECHA: 28-03-2016</b>			
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>			<b>FECHA: 30-03-2016</b>			

<b>RECAUDACIONES EXTERNAS POR PLAZA DE RASTRO Y CAMAL MUNICIPAL.</b> <b>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014</b> <b>NORMAS DE APLICACIÓN GENERAL</b>				<b>AC</b> <b>2_FG</b> <b>8/10</b>
<b>Entidad:</b> GAD Municipal del Cantón Riobamba <b>Tipo de Examen:</b> Auditoría <b>Componente:</b> Operacional <b>Muestra:</b> 5 procesos				
N	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿El recaudador tiene todos los tickets para iniciar la venta?	5		
2	¿Existen tickets para cada rubro que se cobra en la plaza de rastro?	5		
3	¿Se le informa al contribuyente el monto a pagar, por cada Ticket?	5		
4	¿Se tiene un control de todos los valores recaudados con los tickets entregados?	5		
5	¿Existe un control ordenado en la venta, custodia de las especies valoradas antes de elaborar el parte?		5	El recaudador no tiene un control ordenado de las especies valoradas.
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>20</b>	<b>5</b>	
<b>Análisis:</b> Se solicitó expedientes de tres procesos de recaudaciones externas por la plaza de rastro, de camal y se pudo determinar que solo en tres procesos no se cumplió con la realización de los partes diarios y cierre de caja convirtiéndose en una deficiencia encontrada, con un nivel de cumplimiento del 80%.				
<b>ELABORADO POR P.A.A.G</b>			<b>FECHA: 26-03-2015</b>	
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>			<b>FECHA: 27-03-2015</b>	

**FLUJOGRAMA**  
**Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014**  
**ELABORACIÓN DE PARTES DIARIOS Y REPORTES A CONTABILIDAD**

**AC**  
**2\_FG**  
**9/10**

**Entidad:** GAD Municipal del Cantón Riobamba  
**Tipo de Examen:** Auditoría **Componente:** Operacional

N	ACTIVIDADES	REQUERIMIENTOS	ASISTENTE DETESORERIA	JEFE DE CAJAS	CONTABILIDAD
1	Inicio				
2	Solicita el reporte de contabilidad y parte diario.				
3	Se solicita al jefe de cajas el reporte de recaudación de todas las cajas.				
4	Se verifica el reporte entregado por el sistema y el parte entregado por el jefe de cajas.				
5	Se adjunta los documentos de respaldos que son las papeletas de depósitos, SPI, transferencias y se cuadra con los reportes entregados por el jefe y el sistema.				
6	Si el parte diario esta cuadrado se envía a contabilidad, si no está cuadrado re verifica con los documentos de respaldo hasta encontrar el error o diferencia.				
7	Fin del proceso.				

**ELABORADO POR:** P.A.A.G

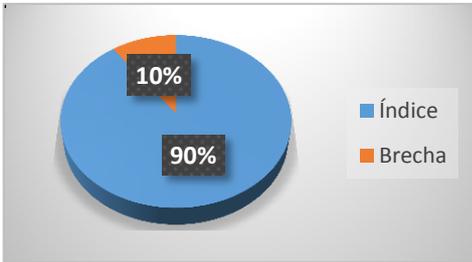
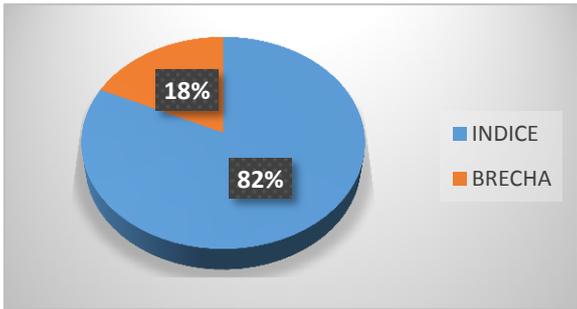
**FECHA:** 28-03-2016

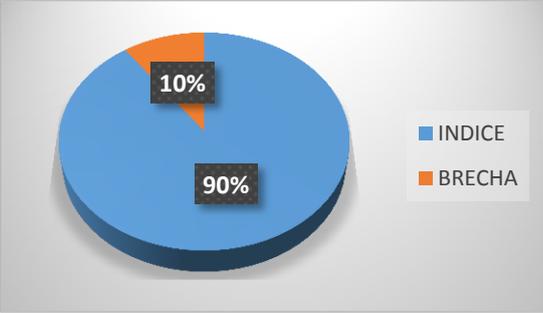
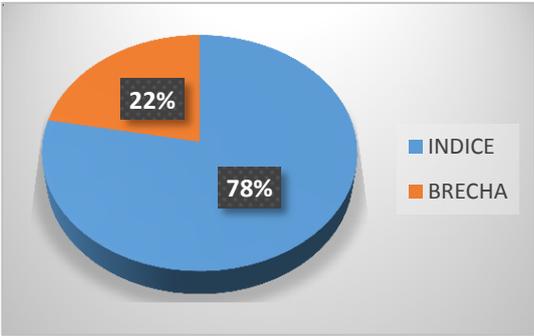
**REVISADO POR:** C.E.E.R

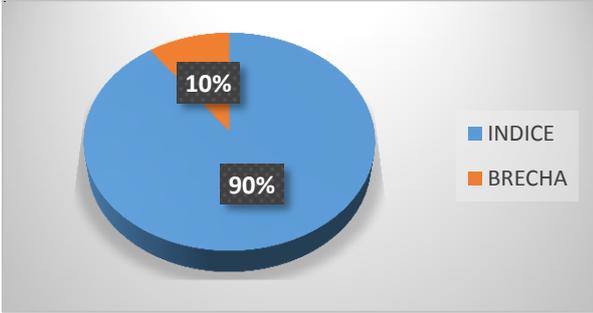
**FECHA:** 30-03-2016

ELABORACIÓN DE PARTES DIARIOS Y REPORTE A CONTABILIDAD		Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014		AC
NORMAS DE APLICACIÓN GENERAL				2_FG
				10/10
<b>Entidad:</b> GAD Municipal del Cantón Riobamba <b>Tipo de Examen:</b> Auditoría <b>Componente:</b> Operacional <b>Muestra:</b> 5 proceso				
N	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿El asistente de tesorería solicita el reporte de la recaudación al jefe de cajas?	5		
2	¿El jefe de cajas entrega la documentación de la recaudación el mismo día?		5	No se entrega el mismo día por que no cuenta con las papeletas de deposito
3	¿Se entrega de forma continua el reporte de cajas en las fechas establecidas?		5	No se entrega el reporte de cajas ya que no se tiene al día los depósitos enviados por el jefe de cajas.
4	¿Se adjunta los documentos de respaldos que son las papeletas de depósitos, SPI, transferencias y se cuadra con los reportes entregados por el jefe y el sistema?		5	Muchas veces no se entregan los documentos de respaldo por desconocimiento del recaudador o demora en obtener dichos papeles.
5	¿Se verifica que el parte diario este cuadrado antes de enviar a contabilidad?		5	El encargo de realizar los partes diarios no verifica que este toda la documentación y se envían con errores los partes a contabilidad.
6	¿El encargado en realizar los partes diarios envía al día siguiente de la recaudación los documentos al departamento de contabilidad?		5	El encargado se retrasa en el envío de los partes diarios, ya que no cuenta con los depósitos para el cuadro ocasionando demora en la entrega de estos documentos.
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>5</b>	<b>25</b>	
<b>ANALISIS :</b> Se solicitó expedientes de un proceso para la elaboración de partes diarios y reportes a contabilidad y se pudo determinar que en cinco procesos no se cumplió con la elaboración de partes diarios de caja, convirtiéndose en la principal deficiencia encontrada, con un nivel de cumplimiento del 17%.				
<b>ELABORADO POR P.A.A.G</b>			<b>FECHA: 26-03-2016</b>	
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>			<b>FECHA: 26-03-2016</b>	

<b>DEFINICION DE INDICADORES</b>				<b>AC2_IND</b>
<b>Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014</b>				<b>1/4</b>
<b>Entidad:</b>		GAD Municipal del Cantón Riobamba		
<b>Tipo de Examen:</b>		Auditoría	<b>Componente:</b> Operacional	
AGREGACION	PREPOSICION	VARIABLE	VERBO PARTICIPIO PASADO	COMPLEMENTO CIRCUNSTANCIAL
TOTAL	DE	REDACUDACIONES INTERNAS	EFFECTUADAS	EN EL PERIODO 2014
CANTIDAD DE CONTROLES EFECTUADOS	PARA	EL PAGO PREVIO A PROVEEDORES	REALIZADAS	EN EL PERIODO 2014
TOTAL	DE	DEPOSITOS BANCARIOS DE TODOS LOS VALORES RECAUDADOS	EFFECTUADOS	EN EL PERIODO 2014
TOTAL	DE	RECAUDACIONES EXTERNAS EN LA PLAZA DE RASTRO Y CAMAL MUNICIPAL	EFFECTUADAS	EN EL PERIODO 2014
ELABORACION	DE	PARTES DIARIOS	REALIZADAS	EN EL PERIODO 2014
<b>ELABORADO POR: P.A.A.G</b>		<b>FECHA: 28-03-2016</b>		
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>		<b>FECHA: 30-03-2016</b>		

DEFINICION DE INDICADORES		Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014			AC2_IND 2/4
<b>Entidad:</b> GAD Municipal del Cantón Riobamba		<b>Tipo de Examen:</b> Auditoría			<b>Componente:</b> Operacional
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTANDAR	FORMULA O DATO	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADO	
TOTAL DE RECAUDACIONES INTERNAS EFECTUADAS EN EL PERIODO 2014	260	234	RECAUDACIONES INTERNAS	<b>INDICE:</b> <b>DATO/ESTANDAR*</b> <b>100</b> $234/260*100= 90\%$ <b>BRECHA:</b> $100\%-90%= 10\%$	
					
CANTIDAD DE CONTROLES EFECTUADOS PARA EL PAGO PREVIO A PROVEEDORES REALIZADAS EN EL PERIODO 2014	300	246	PAGO PREVIO A PROVEEDORES	<b>NDICE:</b> <b>DATO/ESTANDAR*</b> <b>100</b> $246/300*100=82\%$ <b>BRECHA:</b> $100\%-82%=18\%$	
					
ELABORADO POR: P.A.A.G			FECHA: 28-03-2016		
REVISADO POR: C.E.E.R			FECHA: 30-03-2016		

		<b>DEFINICION DE INDICADORES</b> Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014			<b>AC2_IND</b> ¾
<b>Entidad:</b>		GAD Municipal del Cantón Riobamba			
<b>Tipo de Examen:</b>		Auditoría		<b>Componente:</b> Operacional	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>ESTANDAR</b>	<b>FORMULA O DATO</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>RESULTADO</b>	
<b>TOTAL DE DEPOSITOS BANCARIOS DE TODOS LOS VALORES RECAUDADOS EFECTUADOS EN EL PERIODO 2014</b>	260	234	DPOSITOS BANCARIOS	<b>INDICE:</b> <b>DATO/ESTANDAR*100</b> 234/260*100= 90% <b>BRECHA:</b> 100%-90%= 10%	
					
<b>TOTAL DE REAUDACIONES EXTERNAS EN LA PLAZA DE RASTRO Y CAMAL MUNICIPAL EFECTUADAS EN EL PERIODO 2014</b>	235	182	RECAUDACIONES EXTERNAS EN LA PLAZA DE RASYTO Y CAMAL MUNICIPAL	<b>NDICE:</b> <b>DATO/ESTANDAR*100</b> 182/235*100=78% <b>BRECHA:</b> 100%-78%=22%	
					
<b>ELABORADO POR: P.A.A.G</b>			<b>FECHA: 28-03-2016</b>		
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>			<b>FECHA: 30-03-2016</b>		

DEFINICION DE INDICADORES		Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014			AC2_IND 4/4
<b>Entidad:</b>		GAD Municipal del Cantón Riobamba			
<b>Tipo de Examen:</b>		Auditoría	<b>Componente:</b>		Operacional
NOMBRE DEL INDICADOR	ESTANDAR	FORMULA O DATO	UNIDAD DE MEDIDA	RESULTADO	
ELABORACION DE PARTES DIARIOS REALIZADAS EN EL PERIODO 2014	260	234	ELABOACION PARTES DIARIOS	<b>INDICE:</b> <b>DATO/ESTANDAR *100</b> $234/260*100= 90\%$ <b>BRECHA:</b> $100\%-90%= 10\%$	
					
<b>ELABORADO POR:</b> P.A.A.G			<b>FECHA:</b> 28-03-2016		
<b>REVISADO POR:</b> C.E.E.R			<b>FECHA:</b> 30-03-2016		

<b>HOJA DE HALLAZGOS</b> Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014 <b>ANÁLISIS DE ÁREAS CRÍTICAS</b>		<b>AP</b> <b>3_HA</b> <b>1/3</b>
<b>Entidad:</b>	GAD Municipal del Cantón Riobamba	
<b>Tipo de Examen:</b>	Auditoría	
<b>Componente:</b>	Operacional	
<b>HALLAZGO</b>		<b>REFERENCIA</b>
<b>H<sub>1</sub> FALTA DE CONTROL EN LOS DEPOSITOS DIARIOS</b>		<b>AC2_FG 6/10</b>
<b>Condición:</b> Se solicitó expedientes de seis procesos para la realización de los depósitos de las recaudaciones y se pudo determinar que en cuatro procesos no se cumplió con la realización de los depósitos, convirtiéndose en la principal deficiencia encontrada, con un nivel de cumplimiento del 87%.		
<b>Criterio:</b> El proceso de los depósitos bancarios es el siguiente:  Se inició con el reporte de cierre de caja se entrega el dinero al jefe de cajas para su verificación, una vez que se verifica el dinero de todas las cajas elabora la papeleta de depósito, el mismo que debe ser depositado en el banco y entregar el comprobante para enviar a contabilidad el parte diario.  Debe basarse en la Norma de Control Interno 403-04 Verificación de los Ingresos.		
<b>Causa:</b> El responsable de verificar los depósitos y enviar para la elaboración de los partes diarios tiene un retraso en los depósitos bancarios por la falta de supervisión al momento de realizar el trabajo.		
<b>Efecto:</b> Incumplimiento del proceso del 13%.		
<b>CONCLUSIÓN:</b> El proceso de los depósitos bancarios tiene cinco pasos; se solicitó seis procesos de los cuales se pudo determinar que se incumplen el 17%, dado por la falta de control y supervisión al momento de realizar los depósitos.		
<b>RECOMENDACIÓN:</b> Realizar los Depósitos bancarios en el tiempo establecido marcado en los procesos definidos, con la finalidad de mantener la legalidad de la entidad.		
<b>ELABORADO POR: P.A.A.G</b>		<b>FECHA: 30-03-2016</b>
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>		<b>FECHA: 30-03-2016</b>

<b>HOJA DE HALLAZGOS</b> Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014 <b>ANÁLISIS DE ÁREAS CRÍTICAS</b>		<b>AP</b> <b>3_HA</b> <b>2/3</b>
<b>Entidad:</b>	GAD Municipal del Cantón Riobamba	
<b>Tipo de Examen:</b>	Auditoría	
<b>Componente:</b>	Operacional	
<b>HALLAZGO</b>		<b>REFERENCIA</b>
<b>H<sub>2</sub> NO SE REALIZAN ARQUEOS DE CAJA</b>		<b>AC2_FG 2/10</b>
<b>Condición:</b> Se solicitó expedientes de diez procesos de recaudación interna y se pudo determinar que en ocho procesos no se cumplió con la realización de los arquezos de caja, convirtiéndose en la principal deficiencia encontrada, con un nivel de cumplimiento del 84%.		
<b>Criterio:</b> El proceso de recaudaciones internas es el siguiente:  Se inició con el requerimiento de pago de impuestos hecho por el contribuyente, quien toma la decisión de pago, procede a cancela al recaudador, se imprime el respectivo comprobante de pago, entregando la original al contribuyente y la copia se archiva, para finalizar el período se realiza arquezos de caja .  Debe basarse en la Norma de Control Interno 405-09 Arquezos Sorpresivos de los Valores en Efectivo.		
<b>Causa:</b> El responsable de realizar los arquezos de caja no los realiza en el tiempo previsto, por falta de capacitación, negligencia y descuido.		
<b>Efecto:</b> Incumplimiento del proceso del 16%.		
<b>CONCLUSIÓN:</b> El proceso de recaudaciones internas tiene cinco pasos; se solicitó diez procesos de los cuales se pudo determinar que se incumplen el 16%, dado por la no realización de arquezos de caja en ocho casos puntuales.		
<b>RECOMENDACIÓN:</b> Aplicar los arquezos de caja con la periodicidad marcada en los procesos definidos, con la finalidad de mantener la legalidad de la entidad.		
<b>ELABORADO POR: P.A.A.G</b>		<b>FECHA: 30-03-2016</b>
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>		<b>FECHA: 30-03-2016</b>

<b>HOJA DE HALLAZGOS</b> Período del 01 de enero al 31 de diciembre 2014 <b>ANÁLISIS DE ÁREAS CRÍTICAS</b>		<b>AP</b> <b>3_HA</b> <b>3/3</b>
<b>Entidad:</b>	GAD Municipal del Cantón Riobamba	
<b>Tipo de Examen:</b>	Auditoría	
<b>HALLAZGO</b>		<b>REFERENCIA</b>
<b>H<sub>3</sub> RETRASO EN LA ELABORACION Y ENTREGA DE LOS PARTES DIARIOS A CONTABILIDAD</b>		<b>AC2_FG 10/10</b>
<b>Condición:</b> Se solicitó expedientes de cinco procesos para la verificación de los partes diarios, se pudo determinar que en los cinco procesos no se cumplió la mayoría de procesos al momento de realizar el respectivo parte falta de documentos de respaldo, falta de control de la información convirtiéndose en la principal deficiencia encontrada, con un nivel de cumplimiento del 17%.		
<b>Criterio:</b> El proceso de recaudaciones internas es el siguiente:  Se solicita el reporte de contabilidad y parte diarios al jefe de cajas que deberá ser igual al parte diario de cada recaudador. Se adjuntan los documentos de respaldo se procede a cuadrar el parte diario y se entrega al encargado.		
<b>Causa:</b> El responsable de tener un control en la elaboración de partes diarios no verifica que se encuentren todos los documentos de respaldo en orden.		
<b>Efecto:</b> Incumplimiento del proceso del 83%.		
<b>CONCLUSIÓN:</b> Para el proceso de elaboración de partes diarios y reportes de contabilidad tiene cinco pasos; se solicitó 5 procesos de los cuales se pudo determinar que se incumplen el 83%.		
<b>RECOMENDACIÓN:</b> Supervisar y controlar a la persona encarga en la elaboración de partes diarios para que estos sean entregados oportunamente a la dirección financiera y evitar demoras en la entrega de las recaudaciones diarias.		
<b>ELABORADO POR: P.A.A.G</b>		<b>FECHA: 30-03-2016</b>
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>		<b>FECHA: 30-03-2016</b>

#### 4.2.3.4 FASE IV: INFORME DE AUDITORIA

		<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA PLANIFICACIÓN</b>		<b>AC 1_PA 1/1</b>
<p><b>Entidad:</b> GAD Municipal del Cantón Riobamba  <b>Tipo de Examen:</b> Auditoría  <b>Componente:</b> Operacional</p>				
<p><b>Objetivo General:</b>  Revisar las leyes, normativas y actos legislativos que regulan los procesos de recaudación, contabilización y los procesos en general dentro del Departamento de Tesorería.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recopilar información relevante, pertinente y competente para el desarrollo de las fases de auditoría.</li> <li>• Evaluar el control interno con el fin de determinar hallazgos y evidencias mediante la aplicación de los componentes del COSO I.</li> <li>• Emitir un informe.</li> </ul>				
Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	REALIZADO POR:	FECHA
	<b>INFORME</b>			
1	Elabore una carta de presentación		P.A.A.G	18-05-2016
2	Elabore el informe final de auditoría Operacional.		P.A.A.G	19-05-2016
<b>ELABORADO POR: P.A.A.G</b>			<b>FECHA: 11-03-2016</b>	
<b>REVISADO POR: C.E.E.R</b>			<b>FECHA: 13-03-2016</b>	



Gobierno Autónomo  
Descentralizado Municipal

**RIOBAMBA**

## **ENTIDAD EXAMINADA**

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN  
RIOBAMBA

## **INFORME DE AUDITORÍA**

AUDITORIA OPERACIONAL ENFOCADA A LA GESTIÓN POR PROCESOS, EN  
EL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE  
CHIMBORAZO, PERIODO 2014.

RIOBAMBA - ECUADOR

## **CARTA DE PRESENTACIÓN**

Riobamba, 18 de mayo del 2016

Ing.

Napoleón Cadena

**ALCALDE DEL GAD MUNICIPAL DE RIOBAMBA**

Presente.-

De mi consideración:

Se ha realizado la “AUDITORIA OPERACIONAL ENFOCADA A LA GESTIÓN POR PROCESOS, EN EL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2014”, el mismo que se realizó de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Principios de Control Interno, Manual de Contraloría General del Estado y demás procedimientos técnicos considerados necesarios para la auditoría.

Para la evaluación de Control Interno, se aplicó los componentes del COSO I, los mismos que facilitaron la evaluación y ayudaron a determinar áreas críticas que podrían afectar a la consecución de los objetivos institucionales.

En la auditoría constan los resultados obtenidos en base al análisis realizado, incluyendo los respectivos comentarios, conclusiones y recomendaciones que de seguro serán de beneficio para el Alcalde y para el Departamento de Tesorería.

Atentamente,

Sra. Paola Amores G.

**AUTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN  
RIOBAMBA**

**INFORME DE AUDITORÍA**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

**CAPÍTULO I**

**MOTIVO**

La realización de la Auditoria Operacional enfocada a la Gestión por Procesos, en el Departamento de Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2014, se llevó a cabo de conformidad a la Orden de Trabajo No. 001 del 05 de enero del 2016, emitida por la Sra. Paola Amores Autora del Trabajo de Titulación; y, conforme al Plan de Investigación aprobado por el H. Consejo Directivo de la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo con la finalidad de evaluar los procedimientos efectuados en la institución.

**OBJETIVOS DEL EXAMEN**

**Objetivo General:**

Atender con eficiencia, eficacia y economía las necesidades de la ciudadanía del cantón Riobamba para contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de sus habitantes.

**Objetivos Específicos**

- Preparar un plan de desarrollo municipal destinado a proveer, dirigir, ordenar y estimular su desenvolvimiento en el orden social, económico, físico y administrativo para convertir a Riobamba en la ciudad bonita.
- Planificar, programar y proyectar las obras públicas locales necesarias en la realización de los planes reguladores del desarrollo urbano y rural del cantón.

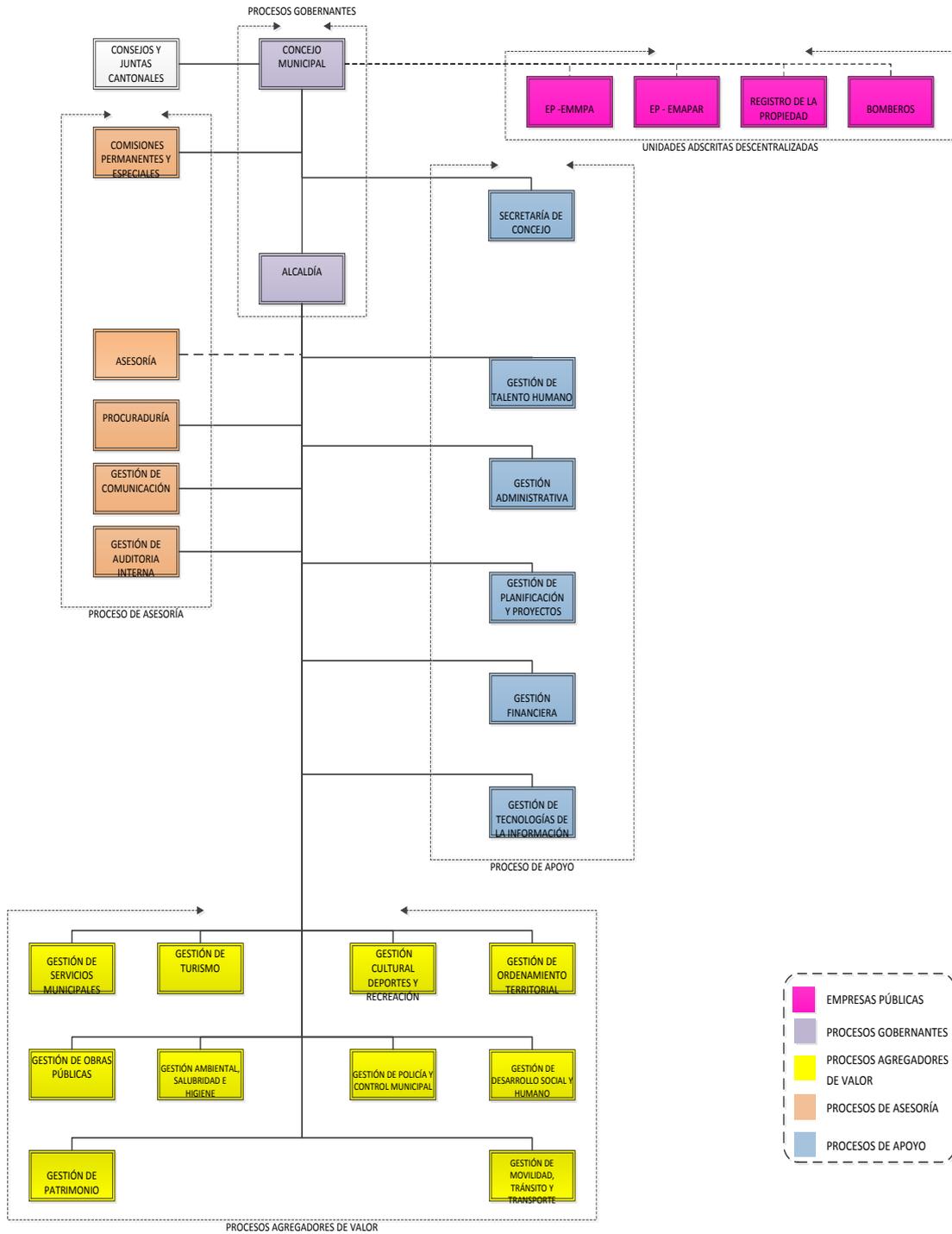
- Elaborar programas que ayuden a mejorar los servicios públicos que brinda el I. Municipio del cantón Riobamba con la finalidad de que sean atendidos por las autoridades.
- Identificar los problemas vitales de los servicios que ofrece el Ilustre Municipio del cantón Riobamba con la finalidad de que sean atendidos por las autoridades.
- Formular estrategias que puedan ser aplicadas en cada una de las direcciones y departamentos con el fin de mejorar las actividades que se desarrollan en beneficio de la ciudadanía.

## **BASE LEGAL**

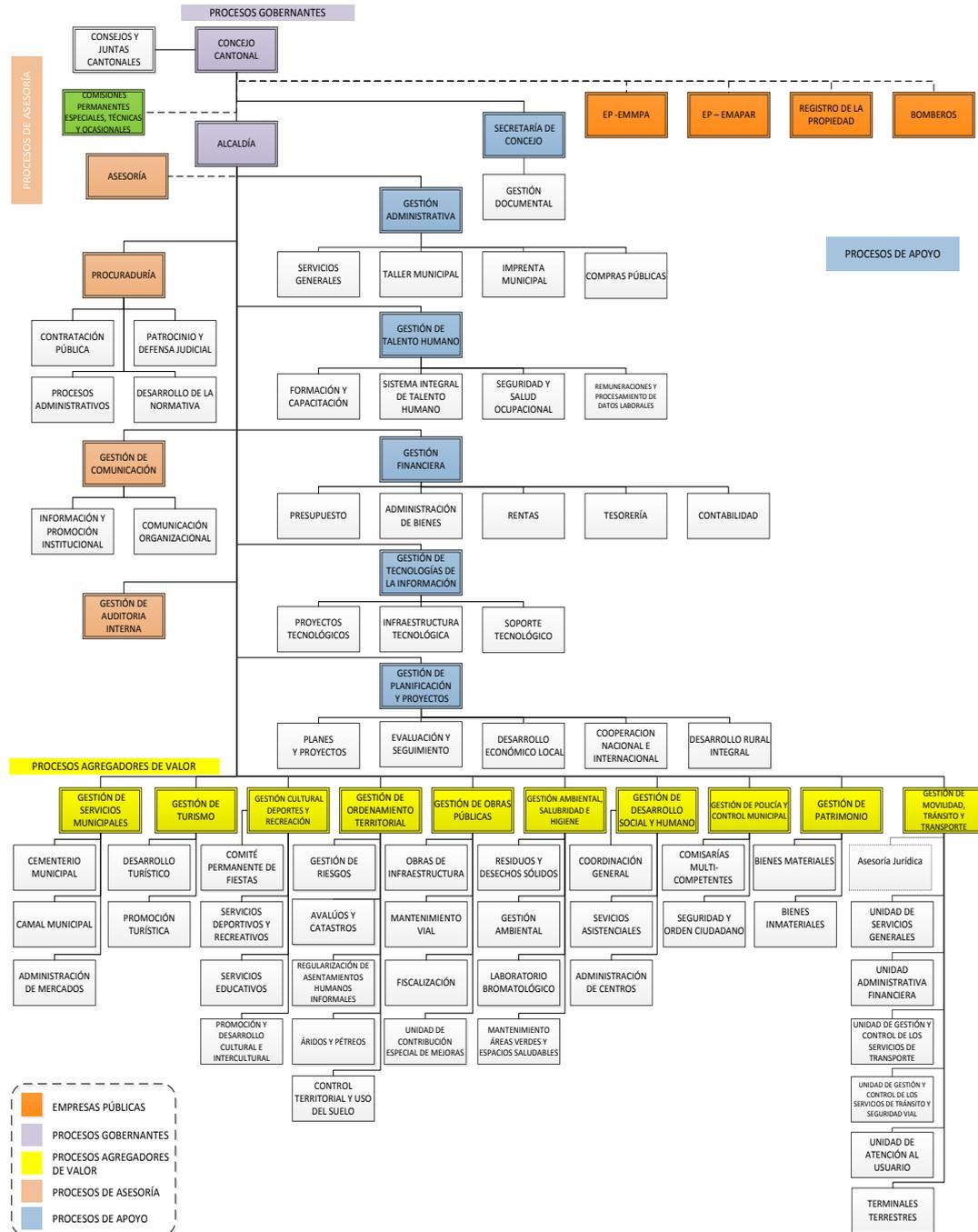
La figura del Municipio de Riobamba se fundamenta en la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 225 establece los organismos que son parte del sector público y en su numeral 2 determina las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado; además que en el artículo 227 del mismo cuerpo legal establece que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación;

La autonomía está defendida en el artículo 238 de la Constitución de la República del Ecuador señala que los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera;

# ESTRUCTURA ORGANICA



# CLASIFICACION POR PROCESOS



## RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Durante el desarrollo del examen se estableció los siguientes Hallazgos.

### HALLAZGO 1

#### **FALTA DE CONTROL EN LOS DEPOSITOS DIARIOS**

**CONDICION:** Se solicitó expedientes de seis procesos para la realización de los depósitos de las recaudaciones y se pudo determinar que en cuatro procesos no se cumplió con la realización de los depósitos, convirtiéndose en la principal deficiencia encontrada, con un nivel de cumplimiento del 87%.

**CRITERIO:** Norma de Control Interno 403-04 Verificación de los Ingresos.

#### **CONCLUSION:**

El proceso de los depósitos bancarios tiene cinco pasos; se solicitó seis procesos de los cuales se pudo determinar que se incumplen el 17%, dado por la falta de control y supervisión al momento de realizar los depósitos.

#### **RECOMENDACIÓN:**

Al jefe de cajas realizar los depósitos bancarios en el tiempo establecido marcado en los procesos definidos, con la finalidad de mantener la legalidad de la entidad y al Tesorero quien será el responsable de la verificación y evaluación constante sobre los depósitos diarios.

### HALLAZGO 2

#### **NO SE REALIZAN ARQUEOS DE CAJA**

**CONDICION:** Se solicitó expedientes de diez procesos de recaudación interna y se pudo determinar que en ocho procesos no se cumplió con la realización de los arqueos de caja, convirtiéndose en la principal deficiencia encontrada, con un nivel de cumplimiento del 84%.

**CRITERIO:** Norma de Control Interno 405-09 Arqueos Sorpresivos de los Valores en Efectivo.

**CONCLUSION:** El proceso de recaudaciones internas tiene cinco pasos; se solicitó diez procesos de los cuales se pudo determinar que se incumplen el 16%, dado por la no realización de arquezos de caja en ocho casos puntuales.

**RECOMENDACIÓN:**

Al Tesorero y Jefe de Cajas aplicar los arquezos de caja con la periodicidad marcada en los procesos definidos, con la finalidad de mantener la legalidad de la entidad.

**HALLAZGO 3**

**RETRASO EN LA ELABORACION Y ENTREGA DE LOS PARTES DIARIOS A CONTABILIDAD**

**CONDICION:** Se solicitó expedientes de cinco procesos para la verificación de los partes diarios, se pudo determinar que en los cinco procesos no se cumplió la mayoría de procesos al momento de realizar el respectivo parte falta de documentos de respaldo, falta de control de la información convirtiéndose en la principal deficiencia encontrada, con un nivel de cumplimiento del 17%.

**CONCLUSION:** Para el proceso de elaboración de partes diarios y reportes de contabilidad tiene cinco pasos; se solicitó 5 procesos de los cuales se pudo determinar que se incumplen el 83%.

**RECOMENDACIÓN:**

Al Tesorero supervisar y controlar a la persona encarga en la elaboración de partes diarios para que estos sean entregados oportunamente a la Dirección Financiera y evitar demoras en la entrega de las recaudaciones diarias; y así registrar de manera oportuna y pertinente la información contable, para asegurar la confiabilidad de los Estados Financieros.

---

**Sra. Paola Amores**  
**AUTORA DEL TRABAJO DE**  
**TITULACIÓN**

---

**Ing. Cristóbal Erazo**  
**DIRECTOR DEL**  
**TRABAJO DE TITULACIÓN**

## CONCLUSIONES

- Determinadas las bases teóricas de la presente investigación se sustenta a la importancia del desarrollo de la auditoría operacional.
- Se aplicó los cuestionario de control interno a la estructura y enfocados a los procesos que se realizan en el departamento de tesorería reportándose irregularidades como el desconocimiento de las normas de control interno emitidas por la Contraloría General del Estado donde se incluyen la realización de depósitos bancarios sin la debida supervisión por parte del supervisor.
- En lo referente a las recaudaciones internas se identificaron cinco pasos, una vez evaluado los cinco pasos se pudo establecer que no se realizaban arqueos de caja como se establece en la normativa, con la finalidad de conocer si los valores que se mantienen en caja son los mismos que se poseen documentalmente.
- En las normas de control interno se fijo que se debería realizar reportes diarios a la contabilidad con la finalidad de que se mantenga la contabilidad cuadrada y sin anomalías que puedan afectar la razonabilidad de la información financiera que posee el GAD Municipal de Riobamba.
- Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, es una institución que cuenta con recursos propios y transferencias dadas por el Estado, para el manejo de los recursos que se realiza en el Departamento de Tesorería, en donde se ha venido presentando varios problemas derivados del incumplimiento de los procesos que afectan el correcto desempeño del departamento.

## **RECOMENDACIONES**

- Al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Riobamba, a su representante legal se le recomienda realizar una Auditoría Operacional por lo mínimo una vez al año para poder desempeñar una adecuada toma de decisiones y alcanzar la eficiencia de los procesos operativos y administrativos.
  
- Capacitar al personal idóneo para que se puedan aplicar las Normas de Control Interno y mantener la legalidad de los procesos principalmente de los del Departamento de Tesorería que fueron parte primordial de la investigación.
  
- Realizar los arqueos de caja en forma periódica y sorpresiva con la finalidad de reportar incumplimientos en el proceso de recaudación de impuestos que puedan afectar la razonabilidad de la información financiera que posee el GAD Municipal de Riobamba.

## BIBLIOGRAFIA

- ACEBEDO, & URTIAGA. (2008). *Estudios Empresariales*. Obtenido de Acevedo Suárez, J. A. y Urtiaga Rodríguez A. J. consultoría de empresas en Cuba. ESTE. Estudios Empresariales. No. 85. Revista cuatrimestral 1994/2. Universidad de DEUSTO. San Sebastián. P. 46.
- AEC. (2015). *Asociación Española para la Calidad*. Recuperado el 2015, de Asociación Española para la Calidad: <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Caicedo, A., Cuéllar, G., & Montilla, A. (01 de 09 de 2013). <http://artemisa.unicauca.edu.co/>. Obtenido de <https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/AUDITORIA/1056826.html>
- Cepeda, G. (2002). *Auditoría y Control Interno*. Colombia: Nomos S.A.
- CGE. (2010). *Normas técnicas de control interno*. Quito: LEXIS.
- CGE. (2012). *Guía metodológica de auditoría de gestión*. Quito.
- DE LA PEÑA GUTIERREZ, A. (2011). *Auditoría: Un enfoque práctico* (1 ed.). Madrid:España.
- De la Peña, A. (2009). *Auditoría un enfoque práctico*. Madrid: Paraninjo.
- Enciclopedia Financiera. (s.f.). Obtenido de [www.encyclopediainanciera.com](http://www.encyclopediainanciera.com): <http://www.encyclopediainanciera.com/auditoria/historia-de-la-auditoria.htm>
- Estado, C. G. (2003). *Manual de Auditoría de Gestión*. Quito.
- Estado, C. G. (2003). *Manual de Auditoría de gestiónl*. Quito.
- Franklin, E. B. (2007). *Auditoría Administrativa Gestión estratégica del cambio*. México: PEARSON.
- Madariaga, J. (2004). *Manual Pràctico de Auditoria*. Bilbao: DEUSTO.
- Madariaga, J. (2004). *Manual Pràctico de Auditoria*. Bilbao: DEUSTO.
- PALOMINO, J. (15 de 03 de 2012). *Blogspot.com*. Obtenido de <http://juliaenauditoria.blogspot.com/p/papeles-de-trabajo.html>
- Pérez, J. (2010). *Gestión por procesos*. Madrid: ESIC.
- Rey, P. D. (23 de 06 de 2015). *Sinap-sys.com*. Obtenido de <http://www.sinap-sys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-i>
- Reyes, L. (2014). <http://www.angelfire.com>. Obtenido de [http://www.angelfire.com/zine2/uvm\\_lce\\_lama/padmon.htm](http://www.angelfire.com/zine2/uvm_lce_lama/padmon.htm)

Rodriguez, J. (2009). *Control Interno (Un efectivo sistema para la empresa)*. México: Trillas.

Whittington, R., & Pany, K. (2012). <http://www.tuguiacountable.com>. Obtenido de [http://www.tuguiacountable.com/2012/04/auditoria-operacional\\_07.html](http://www.tuguiacountable.com/2012/04/auditoria-operacional_07.html)

Maldonado, M. K. (2011). *Conceptos de las 5 Es de Auditoría de Gestión*. Quito, Ecuador: Cuarta Edición.

Mantilla, S. A. (2012). *Control Interno Informe Coso*. Bogotá : Cuarta Edición.

# ANEXOS

## Anexos: 1 Registro de contribuyente

### REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



**NUMERO RUC:** 066000360001  
**RAZON SOCIAL:** GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON RIOBAMBA  
**NOMBRE COMERCIAL:**  
**CLASE CONTRIBUYENTE:** ESPECIAL  
**REPRESENTANTE LEGAL:** BENALCAZAR HARO MARCO ANTONIO  
**CONTADOR:** ALTAMIRANO RAMIREZ LIGIA GUADALUPE

**FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 17/08/1934      **FEC. CONSTITUCION:** 17/08/1934  
**FEC. INSCRIPCION:** 17/08/1934      **FECHA DE ACTUALIZACION:** 26/11/2014

#### ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE LA ADMINISTRACION PUBLICA.

#### DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: MALDONADO Calle: VELOZ Intersección: 5 DE JUNIO Edificio:  
MUNICIPIO Referencia ubicación: FRENTE AL PARQUE MALDONADO Telefono Trabajo: 032966000 Telefono Trabajo:  
032966002 Telefono Trabajo: 032966003 Fax: 032960404 Apartado Postal: 06-01-34 Email: dimacari2000@hotmail.com Web:  
WWW.MUNICIPIODERIOBAMBA.GOB.EC Email: benalcazar.marco@yahoo.com

#### DOMICILIO ESPECIAL:

#### OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- \* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- \* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- \* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

**# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:** del 001 al 015      **ABIERTOS:** 15  
**JURISDICCION:** ZONA 3, CHIMBORAZO      **CERRADOS:** 0

  
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ello se derive (Art. 87 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: MAFIALLO      Lugar de emisión: RIOBAMBA/PRIMERA      Fecha y hora: 26/11/2014 08:44:56

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



**NUMERO RUC:** 066000360001  
**RAZON SOCIAL:** GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON RIOBAMBA

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:**

**No. ESTABLECIMIENTO:** 001      **ESTADO:** ABIERTO      **MATRIZ**      **FEC. INICIO ACT.:** 17/08/1934  
**NOMBRE COMERCIAL:** GADM DE RIOBAMBA      **FEC. CIERRE:**  
**FEC. REINICIO:**  
**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**  
ACTIVIDADES DE LA ADMINISTRACION PUBLICA.

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: MALDONADO Calle: VELOZ Intersección: 5 DE JUNIO Referencia: FRENTE AL PARQUE MALDONADO Edificio: MUNICIPIO Telefono Trabajo: 032966000 Telefono Trabajo: 032966002 Telefono Trabajo: 032966003 Fax: 032969494 Apartado Postal: 06-01-24 Email: dimacar200@hotmail.com Web: WWW.MUNICIPIODERIOBAMBA.GOB.EC Email: benalcazar.marco@yahoo.com

**No. ESTABLECIMIENTO:** 002      **ESTADO:** ABIERTO      **LOCAL COMERCIAL**      **FEC. INICIO ACT.:** 01/10/2001  
**NOMBRE COMERCIAL:**      **FEC. CIERRE:**  
**FEC. REINICIO:**  
**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**  
ALQUILER DE BIENES INMUEBLES PARA LOCALES COMERCIALES.

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: MALDONADO Calle: VELOZ Intersección: 5 DE JUNIO Referencia: FRENTE AL PARQUE MALDONADO Edificio: MUNICIPIO Telefono Trabajo: 03291934

**No. ESTABLECIMIENTO:** 003      **ESTADO:** ABIERTO      **LOCAL COMERCIAL**      **FEC. INICIO ACT.:** 04/06/2002  
**NOMBRE COMERCIAL:** GESTION DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO      **FEC. CIERRE:**  
**FEC. REINICIO:**  
**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**  
ACTIVIDADES DE ASISTENCIA SOCIAL.

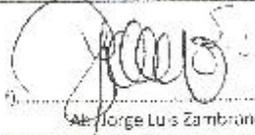
**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: LIZARZABURU Calle: HUMBERTO MERINO Intersección: BOLIVAR-CHIRIBOGA Referencia: A DOS CUADRAS DEL COLEGIO LA PROVIDENCIA Telefono Trabajo: 032966001 Email: dimacar200@hotmail.com Celular: 0984547970

\_\_\_\_\_  
SEÑAL DEL CONTRIBUYENTE

\_\_\_\_\_  
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ello se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).  
**Usuario:** MAFIALLO      **Lugar de emisión:** RIOBAMBA/PRIMERA      **Fecha y hora:** 26/11/2014 08:44:55

 Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal <b>RIOBAMBA</b>		<b>ACCIÓN DE PERSONAL</b>		Nº 2015 - 195 - 6TH Fecha: 07/04/2015																				
APELLIDOS BENAÍ CÁZAR HARO		NOMBRES MARCO ANTONIO																						
CÉDULA DE CIUDADANÍA Nº 0602927782		RIGE A PARTIR DE: 03/03/2015																						
<b>ANTECEDENTES:</b> De conformidad con lo que establece el Art. 238 de la Constitución de la República del Ecuador, Artículos 7, 6, 154 y 162 de la COOTAD; Art. 51 inciso último, Art. 62 inciso último de la LOSEP; Art. 183 tercer inciso y Art. 247 del Reglamento de la LOSEP y en aplicación a la Resolución 2015-0032-SEC, mediante la cual se fijan las escalas remunerativas del GAD municipal de Riobamba en estricto cumplimiento a lo que establece el ente rector en esta materia el Ministerio del Trabajo a través del Acuerdo Ministerial N° MDT-2015-0060 de fecha 26 de marzo del 2015, se procede con la dotación de servidor/a en el grupo ocupacional que se detalla en la situación propuesta.																								
<b>EXPLICACIÓN:</b> Resolución de Consejo 2015-0063-SEC y Acuerdo Ministerial MDT-2015-0060																								
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Ingreso</td> <td><input type="checkbox"/> Variaciones</td> <td><input type="checkbox"/> Comisión de Servicios</td> <td><input type="checkbox"/> Reingreso</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Recontratación</td> <td><input type="checkbox"/> Traslado</td> <td><input type="checkbox"/> Licencia</td> <td><input type="checkbox"/> Jubilación</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Ascenso</td> <td><input type="checkbox"/> Traspaso</td> <td><input type="checkbox"/> Revalorización</td> <td><input type="checkbox"/> Remoción</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Sucesión</td> <td><input type="checkbox"/> Cambio Administrativo</td> <td><input type="checkbox"/> Reclasificación</td> <td><input type="checkbox"/> Supresión</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Fianje</td> <td><input type="checkbox"/> Renunciación</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Dotación</td> <td><input type="checkbox"/> Otro</td> </tr> </table>					<input type="checkbox"/> Ingreso	<input type="checkbox"/> Variaciones	<input type="checkbox"/> Comisión de Servicios	<input type="checkbox"/> Reingreso	<input type="checkbox"/> Recontratación	<input type="checkbox"/> Traslado	<input type="checkbox"/> Licencia	<input type="checkbox"/> Jubilación	<input type="checkbox"/> Ascenso	<input type="checkbox"/> Traspaso	<input type="checkbox"/> Revalorización	<input type="checkbox"/> Remoción	<input type="checkbox"/> Sucesión	<input type="checkbox"/> Cambio Administrativo	<input type="checkbox"/> Reclasificación	<input type="checkbox"/> Supresión	<input type="checkbox"/> Fianje	<input type="checkbox"/> Renunciación	<input checked="" type="checkbox"/> Dotación	<input type="checkbox"/> Otro
<input type="checkbox"/> Ingreso	<input type="checkbox"/> Variaciones	<input type="checkbox"/> Comisión de Servicios	<input type="checkbox"/> Reingreso																					
<input type="checkbox"/> Recontratación	<input type="checkbox"/> Traslado	<input type="checkbox"/> Licencia	<input type="checkbox"/> Jubilación																					
<input type="checkbox"/> Ascenso	<input type="checkbox"/> Traspaso	<input type="checkbox"/> Revalorización	<input type="checkbox"/> Remoción																					
<input type="checkbox"/> Sucesión	<input type="checkbox"/> Cambio Administrativo	<input type="checkbox"/> Reclasificación	<input type="checkbox"/> Supresión																					
<input type="checkbox"/> Fianje	<input type="checkbox"/> Renunciación	<input checked="" type="checkbox"/> Dotación	<input type="checkbox"/> Otro																					
<b>SITUACIÓN ACTUAL</b> Dirección: Gestión Financiera Departamento: Tesorería Puesto: Analista de Tesorería 3 Nivel: Servidor Público 7 Grado: 13 Lugar de Trabajo: Riobamba Remuneración Unificada: 1538 Partida Presupuestaria: 1.12.510105.027		<b>SITUACIÓN PROPUESTA</b> Dirección: Gestión Financiera Departamento: Tesorería Puesto: Analista de Tesorería 3 Nivel: Servidor Municipal 3 Líder de Equipo Grado: 13 Lugar de Trabajo: Riobamba Remuneración Unificada: 1658 Partida Presupuestaria: 1.12.510105.027																						
 Ing. Napoleón Cadena O'cas ALCALDE DE RIOBAMBA																								
																								
<b>GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>  Sr. Jorge Luis Zambrano S. DIRECTOR DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO																								
Registrado		Fecha: 28 SEP 2015																						
Elaborado y Revisado:		Interesado:																						

Anexos: 3 Archivo Pasivo de Pólizas





## SEGURO DE FIANZA

### SECTOR PUBLICO

El seguro que asegura TOPSEG S.A. denominada en adelante "la Compañía", de acuerdo a la solicitud de seguro presentada por el interesado, el mismo que forma parte de este contrato, se compromete a indemnizar al "Asegurado" por razones descritas en este contrato, en base a las condiciones generales aprobadas por la Superintendencia de Banca y Seguros mediante resolución No. SB-INSP-2006-C72 del 10 marzo 2006, particulares y especiales, teniendo prelación las últimas sobre las primeras.

DOCUMENTO	RAMO	Nº POLIZA
POLIZA	BUEN USO DE ANTICIPO	517888
VIGENCIA DEL DOCUMENTO		PLAZO (DIAS)
DESDE LAS 00H00 DE	12/11/2013	60
HASTA LAS 24H00 DE	11/01/2014	
		REFERENCIA
		SUMA ASEGURADA (US \$)
		11.082,37
CONTRATISTA/AFIANZADO		ASEGURADO
58354	ANGUITETA PEREZ FERNANDA VIVIANA	052053 GAD DEL CANTON RIOBAMBA
Direccion: 5 DE JULIO Y FEBRES CORDERO		Direccion: 5 DE JUNIO Y VELOZ
Telefonos: 32940563 0 RIOBAMBA		Telefonos: 2066000 0 RIOBAMBA

#### DESCRIPCIÓN DEL SEGURO:

*REHABILITACION DEL COMPLEJO DEPORTIVO DEL BARRIO SAN RAFAEL 2 DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.*

*TOPSEG S.A. a través de esta póliza de seguro incondicional, irrevocable y de cobro inmediato, se compromete a favor del Asegurado a indemnizar hasta por la suma asegurada, en caso de incumplimiento de la obligación afianzada por parte del Contratista o Afianzado.*

*Esta póliza podrá ser renovada mediante petición escrita del Afianzado o Asegurado. Transcurrido el plazo la presente póliza quedará automáticamente caduca, cesando de hecho toda responsabilidad de TOPSEG S.A. aun en el caso de que no fuere devuelto el original de la misma.*

PRIMA	IMP. SUPER. BANCOS	DERECHOS EMISIÓN	S. SOCIAL CAMPESINO	I. V. A.
72,07	2,55	0,50	0,36	9,15
FORMA DE PAGO AL CONTADO				TOTAL A PAGAR
				85,43

CIUDAD Y FECHA DE EMISION

QUITO

a 12 DE Noviembre DE 2013

EL ASEGURADO

EL AFIANZADO

LA COMPAÑIA

ELAB. T01J10711

AGENTE: 00

SUBAG:

707105

ORIGINAL

MATRIZ QUITO: Ulta N34-120 y Rumbamba, telfs: 3317-932, 3317-269, 2323-752, 2023-754.

AGENCIA LOJA: Av. 24 de mayo N. 03-65 / Segundo Cueva Cell y Zoilo Rodríguez. telef: (07)2550-669

AGENCIA PORTUENZO: Morales y Sucre Esq. Edificio DINAMO, of. 205 Teléfonos: 052638579, 052639502 052935295 093445043

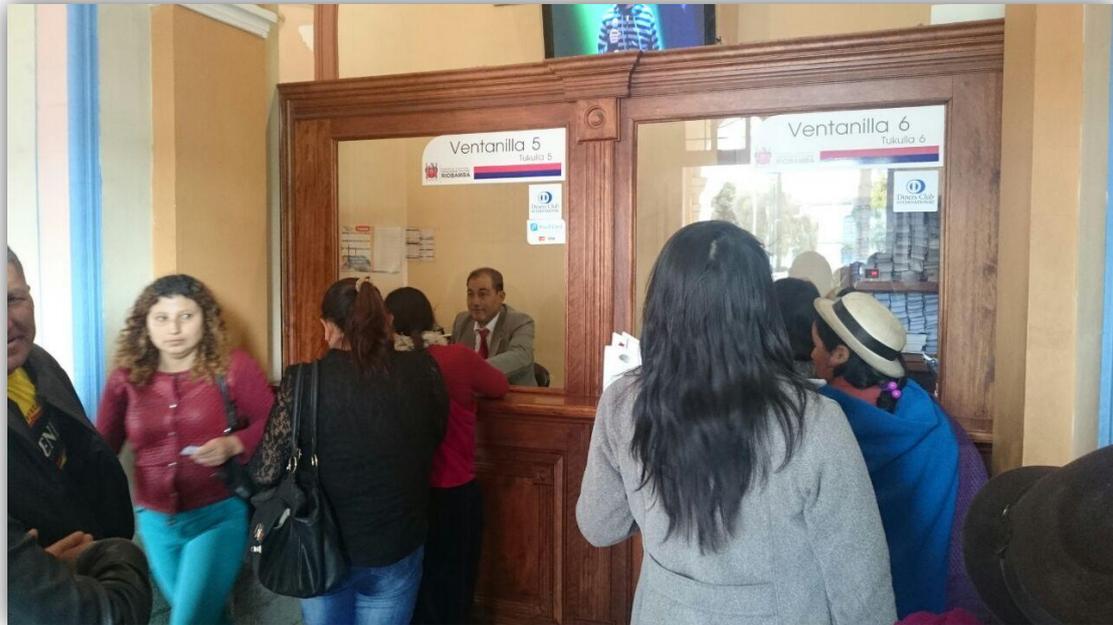
AGENCIA AMBATO: Av. Rodrigo Pachano y Montalvo, Edificio Plaza Foca, Tercer Piso Teléfonos: 032990578

AGENCIA PUYO: 20 De Julio y Ceclac Marín Centro Comercial Forsaca Lugo Pao Pao Tel F 032990154

**Anexos: 4** Ingreso a Tesorería



Anexos: 5 Ventanillas de Recudacion





**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE TESORERÍA DEL GOBIERNO  
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE RIOBAMBA.**

**PREGUNTA 1.-** ¿Considera usted que en el Departamento de Tesorería existe el personal necesario para atender a los contribuyentes?

**PREGUNTA 2.** ¿Existen manuales de procedimientos y de funciones en el departamento de Tesorería del GAD Municipal Riobamba?

**PREGUNTA 3.** ¿Conoce Ud. Si existen manuales de gestión internos en el departamento de Tesorería?

**PREGUNTA 4.** ¿Se han realizado auditorías operacionales al departamento de Tesorería del GAD Municipal?

**PREGUNTA 5.** ¿En su opinión, el personal del Departamento está debidamente capacitado para la atención a los contribuyentes?

**PREGUNTA 6.** ¿Conoce Ud. Si se realizan evaluaciones continuas a los procedimientos del departamento de Tesorería?

**PREGUNTA 7.** ¿El sistema informático implementado en el departamento, es actualizado y brinda el soporte técnico necesario para el cumplimiento de sus actividades?

**PREGUNTA 8.** ¿La normativa institucional regula las actividades de los funcionarios del departamento?

**PREGUNTA 9.** ¿La información de cartera vencida es oportuna y confiable para garantizar su recuperación?

**PREGUNTA 10.** ¿Los valores recaudados diariamente son cotejados y actualizados con los respectivos registros?

**Anexos: 7** Entrevista



**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CONTRIBUYENTES GOBIERNO  
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE RIOBAMBA**

**PREGUNTA 1.** ¿Los funcionarios del GADM de Riobamba, Sección Tesorería al momento de atenderle son cordiales y eficientes?

**PREGUNTA 2.** ¿Considera usted que en el GADM de Riobamba, Sección Tesorería existen los funcionarios necesarios para atender a los contribuyentes?

**PREGUNTA 3.** ¿Cuál de estos aspectos considera usted que deben mejorarse en la área de ventanilla?

**PREGUNTA 4.** ¿Cree usted que el sistema informático de recaudación de impuestos que utiliza la Sección Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, permite atender a los contribuyentes con efectividad?

**PREGUNTA 5.** ¿La infraestructura física del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, Sección Tesorería satisface las necesidades de los contribuyentes durante su permanencia?

**PREGUNTA 6.** ¿Existe la suficiente motivación para realizar puntualmente los pagos de impuestos, tasas y contribuciones especiales de mejoras en el Gobierno Autónomo Descentralizado de San Pedro de Riobamba?