



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 de:

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

TEMA:

AUDITORÍA DE GESTIÓN AL REGISTRO DE LA PROPIEDAD,
DEL CANTÓN LA JOYA DE LOS SACHAS, PROVINCIA DE
ORELLANA, PERIODO 2015

AUTORA:

JENNY ALEXANDRA MEJÍA RODRÍGUEZ

ORELLANA-ECUADOR

2017

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Sra. Jenny Alexandra Mejía Rodríguez, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Jorge Enrique Arias Esparza
DIRECTOR

Ing. Carlos Fernando Veloz Navarrete
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Jenny Alexandra Mejía Rodríguez, declaro que 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 provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 13 de marzo 2017

Jenny Alexandra Mejía Rodríguez

C.C. 150047880-3

DEDICATORIA

Con mucho cariño dedico el presente trabajo de titulación a Dios, el ser supremo, luz guía de mi camino que me brinda la fuerza necesaria para seguir adelante, a mis queridos padres por los grandes sacrificios que hicieron para poder darme una carrea universitaria, dignos de ejemplo de trabajo y constancia, por su apoyo incondicional ya que supieron estar en los buenos y malos ratos de mi vida, a mi esposo y hermosos hijos quienes son mi razón de vivir y mi motivo más grande para seguir adelante.

Jenny Alexandra Mejía Rodríguez

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por darme la salud y permitir culminar mis estudios brindándome sabiduría y perseverancia durante este largo tiempo de vida estudiantil, a mis padres a quienes les debo todo en la vida, les agradezco el amor, la comprensión, la paciencia y el apoyo que me han brindado para culminar mi carrera profesional.

A la prestigiosa Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, y a sus docentes por la enseñanza brindada, en especial un agradecimiento profundo al Ing. Jorge Enrique Arias Esparza director e Ing. Carlos Fernando Veloz Navarrete miembro por dedicar parte de su valioso tiempo, conocimiento y apoyo incondicional en la asesoría para el desarrollo de ésta investigación.

Al Registro de la Propiedad, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Joya de los Sachas, por su gentil colaboración desinteresada al proporcionarme la información necesaria para la elaboración de este trabajo.

Jenny Alexandra Mejía Rodríguez

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos.....	x
Índice de anexos.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1 Formulación del Problema.....	4
1.1.2 Delimitación del Problema	4
1.2 JUSTIFICACIÓN	4
1.3 OBJETIVOS	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	6
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7
2.2.1 Auditoría.....	7
2.2.1.1 Definiciones de auditoría.....	7
2.2.1.2 Tipos de auditoría	8
2.2.1.3 Normas de auditoría.....	10
2.2.2 Auditoría de Gestión.....	10
2.2.2.1 Definiciones.....	10
2.2.2.2 Importancia.....	12
2.2.2.3 Propósitos y objetivos.....	13

2.2.2.4	Alcance	14
2.2.2.5	Elementos de la auditoría de gestión	15
2.2.2.6	Fases de la auditoría de gestión	18
2.2.3	Control Interno	24
2.2.3.1	Concepto.....	24
2.2.3.2	Método COSO I.....	25
2.2.3.3	Componentes del Control Interno.....	26
2.2.3.4	Métodos de evaluación	29
2.2.4	Papeles de Trabajo.....	30
2.2.4.1	Concepto.....	30
2.2.4.2	Propósitos principales de los papeles de trabajo.....	32
2.2.4.3	Características de los papeles de trabajo	32
2.2.4.4	Objetivos de los papeles de trabajo	33
2.2.4.5	Archivo de los papeles de trabajo.....	33
2.2.5	Índices y Referencias.....	34
2.2.6	Marcas de Auditoría	35
2.2.7	El Riesgo en Auditoría	37
2.2.7.1	Concepto.....	37
2.2.7.2	Composición del riesgo de auditoría	38
2.2.7.3	Evidencias Suficientes y Competentes	39
2.2.8	Indicadores de Gestión	41
2.2.8.1	Concepto.....	41
2.2.8.2	Clasificación de los indicadores de gestión	42
2.3	IDEA A DEFENDER.....	45
2.3.1	Idea General.....	45
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		46
3.1	MODALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN	46
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	46
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	47
3.3.1	Población	47
3.3.2	Muestra	47
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	47
3.4.1	Métodos de investigación	47
3.4.2	Técnicas e instrumentos de investigación.....	48

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO	49
4.1 TÍTULO	49
4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA	49
4.2.1 Archivo Permanente	51
4.2.1.1 Información general de la institución	53
4.2.2 Archivo Corriente	67
4.2.2.1 Fase I Conocimiento Preliminar	69
4.2.2.2 Fase II Planeamiento	80
4.2.2.3 Fase III Ejecución de trabajo	98
4.2.2.4 Fase IV Informe	115
CONCLUSIONES	122
RECOMENDACIONES	123
BIBLIOGRAFÍA	124
ANEXOS	126

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Marcas de auditoría	36
Tabla 2: Calidad de la evidencia.....	40
Tabla 3: Funcionarios del Registro de la Propiedad	47
Tabla 4: Marcas de Auditoría	62
Tabla 5: Matriz FODA.....	76
Tabla 6: Evaluación del control interno.....	81
Tabla 7: Nivel confianza- Riesgo ambiente de control.....	82
Tabla 8: Rangos Nivel confianza- Riesgo ambiente de control.....	83
Tabla 9: Nivel confianza- Evaluación de riesgo	83
Tabla 10: Nivel confianza- Evaluación de riesgo	84
Tabla 11: Nivel confianza- Actividades de Control	85
Tabla 12: Nivel confianza- Actividades de Control	86
Tabla 13: Nivel confianza- Información y comunicación	86
Tabla 14: Nivel confianza- Actividades de Control	87
Tabla 15: Nivel confianza- Supervisión y Monitoreo.....	87
Tabla 16: Nivel confianza- Supervisión y Monitoreo.....	88
Tabla 17: Matriz de incidencia del control interno COSO I.....	89
Tabla 18: Rango del Nivel de confianza.....	90
Tabla 19: Riesgo Inherente – Factores de riesgo	92
Tabla 20: Rangos del Riesgo Inherente	92
Tabla 21: Conocimiento de funciones	99
Tabla 22: Clima laboral	100
Tabla 23: Tecnología actual en el Registro de la propiedad y Mercantil	101
Tabla 24: Cumplimiento de tareas	102
Tabla 25: Sistema de comunicación	103
Tabla 26: Reclamos por el servicio.....	104

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proceso de la Auditoría de Gestión	19
Gráfico 2: Registro Municipal de la Propiedad del Cantón La Joya de los Sachas.....	55
Gráfico 3: Organigrama Estructural del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Joya de los Sachas	60
Gráfico 4: Personal que labora en la institución	61
Gráfico 5: Nivel de confianza y riesgo del registro de la propiedad	90
Gráfico 6: Conocimiento de funciones	99
Gráfico 7: Clima laboral	100
Gráfico 8: Tecnología actual en el Registro de la propiedad y Mercantil	101
Gráfico 9: Cumplimiento de tareas	102
Gráfico 10: Sistema de comunicación	103
Gráfico 11: Reclamos por el servicio	104

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Fachada del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón La Joya de los Sachas.	126
Anexo 2: Dr. Aurelio Orozco Bastidas Registrador del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón La Joya de los Sachas	126
Anexo 3: Srta. Jessenia Collaguaso Hidalgo (CERTIFICADORA).....	127
Anexo 4: Srta. Estefany Guevara (TECNICO DE ARCHIVO)	127
Anexo 5: Abg. Dolores Moreno Samaniego (Inscripción de Documentos Públicos) ..	128

RESUMEN

La aplicación de una Auditoría de Gestión al Registro de la Propiedad, del Cantón La Joya de los Sachas, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Joya de los Sachas, se realiza con el objetivo de evaluar el desempeño de las actividades administrativas y la gestión realizada por la entidad, para su desarrollo se utilizó cuestionarios de control interno aplicando el método del Coso I e indicadores de gestión de eficiencia , eficacia que permitió la evaluación respectiva de control interno para conocer los siguientes hallazgos: baja eficiencia y eficacia en los procesos de servicios al usuario, carencia de evaluaciones permanentes a los funcionarios de la entidad, insuficiente capacitación al personal en temas de atención al cliente. Para lo que se recomienda planificar talleres de capacitación al Talento Humano con el fin de brindar un servicio de calidad a la ciudadanía, además seguir los procedimientos apegados a las disposiciones legales que rigen a las entidades públicas, vistas como sinónimo de eficiencia y efectividad.

Palabras Claves: AUDITORÍA DE GESTIÓN, CONTROL INTERNO, COSO I

Ing. Jorge Enrique Arias Esparza
DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The application of a performance Audit to the Land Registrar at Joya de los Sachas Canton, Orellana province, is executed to evaluate the performance of the administrative activities and management carried out in the institution, for its implementation, several questionnaires of internal control were used by means of applying the coso I method and indicators of efficiency efficacy management, which allowed the corresponding evaluation of the internal control to get the following findings: poor efficiency and efficacy in the process of customer service, lack of permanent assessment to the personnel, little training to the staff about customer service topics. Hence, it is recommended to plan training workshops to Human Talent so it offers a quality service to citizenship, additionally to follow the processes according to the legal regulations stated for the public institutions, seen as a synonym of efficiency and effectiveness.

Key words: PERFORMANCE AUDIT, INTERNAL CONTROL, COSO I

INTRODUCCIÓN

Las auditorías se han convertido en el bastión de grandes empresas para generar riqueza combatiendo al máximo sus debilidades, de manera que la gerencia sin la práctica de ésta no tiene plena seguridad de que sus actividades se estén llevando de manera correcta y que la información generada sea realmente verdadera y confiable.

Con base en lo anterior, se decidió desarrollar una Auditoría de Gestión al Registro de la Propiedad, del Cantón la Joya de los Sachas para mejorar los procesos en la dependencia, así como también determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía con las que se maneja los recursos de la entidad.

El presente trabajo de investigación se presenta en cinco capítulos, a saber:

El capítulo I, presenta el problema a resolver, en él se establecen las características propias del problema de investigación así como los objetivos que se pretenden alcanzar, justificando el porqué del estudio.

En el capítulo II, marco teórico, se presentan los antecedentes de investigaciones anteriores, así como la teórica básica relativa a las variables de investigación: auditoría de gestión y herramientas de la auditoría de gestión.

En el capítulo III, marco metodológico, se determina la metodología utilizada durante la aplicación de la auditoría, especificando las técnicas e instrumentos de recolección de la información utilizados y el procedimiento para su correspondiente procesamiento de datos.

En el capítulo IV, marco propositivo, se presenta el contenido de la propuesta, aplicando los procedimientos inherentes a cada una de las fases de la auditoría de gestión, relacionando la teoría sobre auditoría con la realidad de la gestión del Registro de la Propiedad.

Finalmente se establece las conclusiones generales de la investigación así como sus respectivas recomendaciones y se incluye la bibliografía utilizada como referente teórico, así como los anexos de los instrumentos utilizados.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Registro de la Propiedad, del Cantón La Joya de los Sachas, perteneciente al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Joya de los Sachas al momento evidencia una serie de inconvenientes que merecen un adecuado estudio, análisis y tratamiento lo que deriva en que las autoridades tome decisiones creyendo que son las mejores para el beneficio de la entidad, sin tomar en cuenta los riesgos que implica esta práctica.

Paralelamente, la entidad no tiene definido con claridad los objetivos a corto, mediano y largo plazo, lo cual provoca que no se dé una óptima utilización de los recursos disponibles y por ende no se cumplan con los grandes objetivos para la cual fue creada.

Además, la entidad no cuenta con un adecuado proceso de reclutamiento, selección y capacitación del personal que labora en el Registro de la Propiedad, lo que provoca que el talento humano de la entidad no cumpla satisfactoriamente con los fines para los cuales fue contratado, también se evidencia sobre funciones en el personal debido a que el Registro de la Propiedad no posee talento humano suficiente, lo que ocasiona el retraso del trabajo y la entrega oportuna de informes y reportes importantes para la toma de decisiones al interior de la institución.

Otros de los problemas que se evidencia es que el Registro de la Propiedad no cuenta con un adecuado sistema de control de personal, lo que ocasiona irresponsabilidad en el trabajador y por ende el retraso de las actividades a realizarse en el día a día de la entidad.

Otro de los inconvenientes que caracteriza a esta entidad es la falta de un sistema de control interno que permita determinar desviaciones o errores en forma preventiva y concurrente sobre las diversas operaciones financieras que ejecuta cotidianamente en Registro de la Propiedad, lo que impide el cumplimiento de los objetivos institucionales

1.1.1 Formulación del Problema

¿En qué medida contribuye la realización de una Auditoría de Gestión al Registro de la Propiedad, del Cantón la Joya de los Sachas para mejorar los procesos en la dependencia?

1.1.2 Delimitación del Problema

El presente trabajo de investigación tendrá la siguiente delimitación:

Campo: Auditoría

Área: Auditoría de gestión

Aspecto: Auditoría de gestión al Registro de la Propiedad, del Cantón la Joya de los Sachas

Temporal: Año 2015

Espacial: El Registro de la Propiedad, del Cantón La Joya de los Sachas, perteneciente al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Joya de los Sachas

1.2 JUSTIFICACIÓN

Este trabajo de investigación se justifica en mejorar la eficacia y eficiencia de la optimización de los servicios para el registro de la propiedad, ya que los resultados obtenidos ayudarán para el desarrollo del registro de la propiedad del cantón La Joya de los Sachas como para aquellas que se encuentren con los mismos problemas, o en su misma situación debido a que se puede considerar como una solución la realización de una auditoría de gestión para que le permita alcanzar sus metas y objetivos planteados, basándose en una rentabilidad estable.

El estudio efectuado entorno a la realización de una auditoría de gestión para mejorar los procesos de la propiedad del cantón La Joya de los Sachas tiene como utilidad justificar y permitir el reconocimiento de sus debilidades competitivas, establecer riesgos potenciales, buscando conocer, valorar, establecer y corregir falencias, y al mismo tiempo utilizar técnicas o instrumentos de auditoría de gestión que contribuyan a la toma de decisiones y adopción de criterios adecuados que se transformarán en

oportunidades, las mismas que bien encaminadas lleguen al desarrollo, fortalecimiento y estabilidad

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Desarrollar una auditoría de gestión al Registro de la Propiedad, del Cantón la Joya de los Sachas para mejorar los procesos en la dependencia

1.3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Sustentar con bases teóricas la investigación planteadas por diferentes autores relacionados con la auditoría de gestión, adaptándolos a las necesidades del presente trabajo.
- ✓ Aplicar técnicas, métodos aplicables en la auditoría de gestión para obtener las evidencias para sustentar el informe.
- ✓ Presentar el informe final de auditoría con sus respectivas recomendaciones que permita una mejor toma de decisiones administrativas.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Después de la revisión bibliográfica y documental en varias bibliotecas, se determina que la investigación es única por cuanto no existen investigaciones relacionadas con el presente trabajo, la propuesta no se encuentra registrada por otros investigadores en las universidades del Ecuador. Sin embargo existen temas similares en cuanto a la auditoría de gestión que pueden servir de base para el desarrollo del presente tema. A continuación presentamos temas de tesis similares presentados en los últimos años por alumnos de la facultad.

Cecilia Noemí Freire Acosta (2012), realizó una tesis aplicada Gobierno Municipal de Cayambe, denominada “Auditoría de Gestión a los Recursos Humanos del Gobierno Municipal de Cayambe” cuyo objetivo fue determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía de los procesos del área de Talento Humano, Se establecieron indicadores de gestión que nos permitieron evaluar el desarrollo de los procesos.

Maza Granda, Jaime Danny (2012), realizó una tesis titulada Auditoría de Gestión aplicada a la Empresa "Puntogama Cía. Ltda." Manifiesta: En el presente trabajo se muestra a la auditoría de gestión como un elemento fundamental en la evaluación de los procesos administrativos y operacionales de las empresas. Se abarcan aspectos generales de la empresa para tener con mayor claridad qué es, a que se dedica, su desarrollo e importancia en la economía de un país como el Ecuador; además se brinda un marco teórico que nos permite comprender a la Auditoría que se realizará en este trabajo. Para lograr este propósito proporcionamos definiciones de los elementos involucrados para el desarrollo de la auditoría. También se muestra el proceso metodológico completo para realizar una Auditoría de Gestión, con todas sus fases y los elementos que necesitamos conocer para llevarla a cabo de una manera eficiente y eficaz, en el caso práctico. Se realiza una Auditoría de Gestión a una empresa y se muestra un informe completo de Auditoría con los resultados (hallazgos) obtenidos en la misma.

Armendariz Araujo & Vallejo Lucio, (2011) en su tesis “Auditoría de Gestión aplicado al recurso humano en el Centro de Desarrollo, Difusión e Investigación Social del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo por el período comprendido de Enero a Diciembre del 2009” sostienen: “La Auditoría de Gestión es un proceso de control sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades y otros acontecimientos relacionados” A lo que recomiendan: Con el objetivo de fortalecer la capacidad de enfrentar eventos que afecten la eficacia, eficiencia y economía de cualquier tipo de organización es de vital importancia llevar a cabo una Auditoría de Gestión que evalúe cada uno de los procesos importantes de la entidad.

Coello Rivera & Jiménez Alulema, (2011) “Auditoría de Gestión al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pallatanga, provincia de Chimborazo del 1° de Enero al 31 de Diciembre del 2010” refieren “La auditoría de gestión es un proceso eminentemente sistemático que permite a través del respectivo informe fortalecer la eficiencia, eficacia, economía, ecología y ética de todo tipo de organización” A lo que recomiendan: Con el objetivo de fortalecer la capacidad de enfrentar eventos que afecten la eficacia, eficiencia y economía de cualquier tipo de organización es de vital importancia llevar a cabo una Auditoría de Gestión que evalúe cada uno de los procesos importantes de la entidad.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Auditoría

2.2.1.1 Definiciones de auditoría

Cook, J. (1996: 37) manifiesta: Proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados, cuyo fin consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como establecer si dichos informes se han elaborado observando los principios establecidos para el caso.

Para **De La Peña** (2008: 92) considera: Auditar es el proceso de acumular, recoger y evaluar evidencia, el trabajo debe ser ejecutado por una persona independiente y competente acerca de la información cuantitativa de una entidad económica específica, con el propósito de determinar e informar sobre el grado de correspondencia existente entre la información cuantificable y los criterios establecidos.

2.2.1.2 Tipos de auditoría

Según **Grinaker R.** (1984:15-16):

Auditoría financiera: es el Examen de los estados financieros de una empresa, con la finalidad de emitir una opinión profesional sobre los estados financieros en su conjunto, es decir, que presentan o no razonablemente la posición financiera de la empresa y los resultados de sus operaciones.

Se entiende por estados financieros, los cuatro estados financieros básicos que se elaboran en las empresas: Balance General, Estado de Resultados, Estado de Flujo del Efectivo y Estado del Capital o Patrimonio Neto.

Auditoría informática: Tiene como objetivo de estudio el área de sistemas computarizados. Y tienen como objetivo emitir una opinión independiente sobre la validez técnica del sistema de control interno informático y sobre el grado de confiabilidad de la información generada por el sistema auditado.

Auditoría tributaria: Es un procedimiento destinado a fiscalizar el correcto cumplimiento por parte de los contribuyentes de su obligación tributaria principal, como también aquellas accesorias o formales contenidas en la normativa legal y administrativa vigente.

Auditoría operativa: Es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, llevando a cabo con el propósito de hacer una evaluación independiente sobre el desempeño de la entidad, proceso administrativo, programa o actividad orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía

en el uso de los recursos humanos y materiales para facilitar la toma de decisiones.

Auditoría de gestión: Examen a la estructura orgánica funcional, autónoma orientada a los sistemas para conocer el cumplimiento de los objetivos de una organización, interna y externamente, con el objeto de proponer alternativas de solución para el mejor aprovechamiento de sus recursos y engrandecimiento de la entidad.

Auditoría de gestión ambiental: Examen que se hace a las entidades responsables de hacer cumplir las leyes, normas y reglamentos relacionados con el medio ambiente. Se lleva a cabo cuando se cree que la entidad rectora o responsable de hacer cumplir las leyes ambientales, no lo está haciendo adecuadamente.

Auditoría de recurso humanos: Examen que se hace al área de personal, para evaluar su eficiencia y eficacia en el manejo del personal y los controles que se ejercen con los expedientes, asistencia y puntualidad, nóminas de pago, etc.

Auditoría externa: Examen crítico sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, o verificación de las transacciones, cuentas, informaciones, o estados financieros, correspondientes a un período, evaluando la conformidad o cumplimiento de las disposiciones legales o internas vigentes en el sistema de control interno contable. Se practica por profesionales facultados, que no son empleados de la organización cuyas afirmaciones o declaraciones auditan.

Auditoría interna: Es la verificación, revisión, evaluación, comprobación y análisis crítico de todas las operaciones y procedimientos contables, financieros y administrativos, con el objeto de formular las recomendaciones y ajustes o correctivos permanentes, al nivel directivo o gerencial y en procura de los objetivos y metas preestablecidas (pág. 15:16).

2.2.1.3 Normas de auditoría

Mantilla, S. (2008: 12-15) Las normas de auditoría son requerimientos de calidad relativos a la personalidad del trabajo, al trabajo que desempeña y a la información que rinde como resultado de dicho trabajo, los cuales se derivan de la naturaleza profesional de la actividad de auditoría y de sus características específicas.

Normas Personales: Se refieren a las cualidades que el auditor debe tener para poder asumir, dentro de las exigencias que el carácter profesional de la auditoría impone un trabajo de ese tipo. Dentro de estas normas existen cualidades que el auditor debe tener antes de asumir un trabajo profesional de auditoría y cualidades que debe mantener durante el desarrollo de su actividad profesional.

- ✓ Entrenamiento técnico y capacidad profesional. El auditor debe poseer un adecuado entrenamiento técnico, la experiencia y competencia profesional necesarios para la ejecución de su trabajo.
- ✓ Cuidado y diligencias profesionales. El auditor debe actuar con el debido cuidado profesional a efecto de cumplir con las normas de auditoría durante la ejecución de su trabajo y en la elaboración del informe.
- ✓ Independencia. El auditor debe adoptar una actitud de independencia de criterio respecto de la institución examinada y se mantendrá libre de cualquier situación que pudiera señalarse como incompatible con su integridad y objetividad.

2.2.2 Auditoría de Gestión

2.2.2.1 Definiciones

Según Blanco Yanel (2012) manifiesta que:

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

Según Maldonado Milton (2011) señala que la Auditoría de Gestión es:

La conclusión general del auditor sobre el accionar contrastando sus 5 Es contra las pautas o normas establecidas para una sólida gestión, para las operaciones específicas y para el campo técnico de actividad.

Una revisión por un auditor asesorada por profesionales de otras disciplinas, cuando sea necesario, aplicando criterio técnico gerencial sin extenderse a las áreas muy especializadas.

Un proceso de evaluaciones que concluyen con la formulación de una opinión sobre las 5 Es de las decisiones de los administradores y funcionarios de la entidad, durante un período.

Un examen y evaluación global, en forma comprensiva de las 5 Es de la administración integral de la entidad.

Un examen dirigido a asesorar a la entidad que no ha logrado el cumplimiento de las 5 Es.

Un examen propositivo de recomendaciones para posible mejoras en las 5 Es eficiencia, efectividad, economía, ética y ecología. (Pág. 34)

En conclusión, la Auditoría de Gestión es un examen que se realiza a una entidad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos: humanos, materiales y financieros disponibles y por ende sugerir recomendaciones para el mejoramiento empresarial.

2.2.2.2 Importancia

Maldonado & Fernández (2009) destaca la importancia de la auditoría de gestión, al manifestar que “Refleja el nivel real de la administración y la situación de la empresa; este examen es una herramienta para asesorar a la alta gerencia y asegurar la conducción oportuna hacia las metas propuestas en un entorno cambiante”. (Pág. 3)

Córdova Alexandra (2006) señala que:

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

La auditoría de gestión es una fuente de información independiente y confiable para la legislación y la alta administración o gerencia. Esta auditoría provee de nuevas ideas a los administradores y crea conciencia acerca de la necesidad de economía, eficiencia y efectividad.

La auditoría de gestión, materializa el espíritu de una institución, haciendo que el equipo directivo conozca sus opciones y la plenitud de su potencial, beneficiando así al consumidor final que está representado en el cliente interno y externo. Finalmente, pretende mejorar la calidad de la administración a fin de que se promueva la confianza en los servicios que prestan las instituciones. (Pág. 28)

En síntesis, la auditoría de gestión es importante porque nos ayuda a revelar información acerca de cómo se están utilizando los recursos y en qué medida estos aportan al desarrollo de la empresa con el fin de mejorar los servicios y obtener mejores rendimientos, es importante también porque permite determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en los recursos humanos, materiales y financieros con el fin de mejorar la gestión empresarial.

2.2.2.3 Propósitos y objetivos

La Contraloría General del Estado (2009) menciona como propósitos de la auditoría de gestión los siguientes:

- ✓ Determinar si todos los servicios prestados, obras y bienes entregados son necesario y, si es necesario desarrollar nuevos; así como efectuar sugerencias sobre formas más económicas de obtenerlos.
- ✓ Determinar lo adecuado de la organización de la entidad; la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas; la existencia y cumplimiento de políticas adecuadas; la existencia y eficiencia de métodos y procedimientos adecuados; y, la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- ✓ Comprobar si la entidad adquiere protege y emplea sus recursos de manera económica y eficiente y si se realizan con eficiencia sus actividades y funciones.
- ✓ Cerciorarse si la entidad alcanzó los objetivos y metas previstas de manera eficaz y si son eficaces los procedimientos de operación y de controles internos; y,
- ✓ Conocer las causas de ineficiencia o prácticas antieconómicas.

Continuando con el mismo autor establece como principales objetivos de la auditoría de gestión los siguientes:

- ✓ Promover la optimización de los niveles de eficiencia, eficacia, economía, calidad e impacto de la gestión empresarial.
- ✓ Determinar el grado de cumplimiento de objetivos y metas.
- ✓ Verificar el manejo eficiente de los recursos.
- ✓ Promover el aumento de la productividad, procurando la correcta administración del patrimonio de la empresa.
- ✓ Satisfacer las necesidades de la población. (Págs. 35-36)

En base a lo expuesto anteriormente, se puede decir que los propósitos de la auditoría de gestión es evaluar la eficiencia, eficacia y economía de la gestión de una entidad,

mientras que los objetivos tiene que ver con la manera de cómo mejorar estos niveles y por ende satisfacer las necesidades de la población.

2.2.2.4 Alcance

La Contraloría General del Estado (2009) menciona sobre el alcance de la auditoría de gestión que:

Puede abarcar a toda la entidad o a parte de ella, en este último caso por ejemplo un proyecto, un proceso, una actividad, un grupo de operaciones, etc. Pero el alcance también comprende la cobertura a operaciones recientemente ejecutadas o en ejecución, denominada operaciones corrientes.

La Auditoría de Gestión examina en forma detallada cada aspecto operativo, administrativo y financiero de la organización, por lo que, en la determinación del alcance debe considerarse principalmente lo siguiente:

- a) Logro de los objetivos institucionales; nivel jerárquico de la entidad; la estructura organizativa; y, la participación individual de los integrantes de la institución.
- b) Verificación del cumplimiento de la normatividad tanto general como específica y procedimientos establecidos.
- c) Evaluación de la eficiencia y economía en el uso de los recursos, entendiendo como rendimiento efectivo, o sea operación al costo mínimo posible sin desperdicio innecesario; así como, de la eficacia en el logro de los objetivos y metas, en relación a los recursos utilizados.
- d) Medición del grado de confiabilidad, calidad y credibilidad de la información financiera y operativa.
- e) Atención a existencia de procedimientos ineficaces o más costosos; duplicación de esfuerzos de empleados u organizaciones; oportunidades de mejorar la productividad con mayor tecnificación; exceso de personal con relación al trabajo a efectuar; deficiencias importantes, en especial que ocasionen desperdicios de recursos o perjuicios económicos.

- f) Control sobre la identificación, de riesgo su profundidad e impacto y adopción de medidas para eliminarlos o atenuarlos.
- g) Control de legalidad del fraude y de la forma como se protegen los recursos.
- h) Evaluación del ambiente y mecanismos de control interno sobre el alcance de la auditoría, debe existir acuerdo entre los administradores y auditores; el mismo debe quedar bien definido en la fase de Conocimiento Preliminar, porque permite delimitar el tamaño de las pruebas o sea la selección de la muestra y el método aplicable, además medir el riesgo que tiene el auditor en su trabajo. (Pág. 37)

En base a lo anterior se puede mencionar que el alcance de la auditoría de gestión comprende ya sea a toda la institución o parte de ella, en donde tiene por objeto evaluar cada una de las actividades que se lleva a cabo en la institución, con la finalidad de verificar el cumplimiento de objetivos, metas, normatividad, etc. y por ende poder medir el nivel de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología.

2.2.2.5 Elementos de la auditoría de gestión

Según Maldonado Milton (2011) manifiesta que los elementos de la Auditoría de Gestión son los siguientes:

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

Al examinar la economía con que la entidad ha operado, los auditores analizan la adquisición y administración de los insumos utilizando el “Ciclo de la Economía”, referido fundamentalmente a:

- ✓ La necesidad del bien o servicio;
- ✓ La definición de los requerimientos;
- ✓ El método de adquisición del servicio;
- ✓ El mantenimiento del bien o contrato de servicio, y

- ✓ El desecho del bien o finiquito del contrato del servicio.

Eficiencia.- Se refiere a la relación entre los insumos (recursos) consumidos y los productos obtenidos. La medida de eficiencia compara la relación “insumo/producto” con un estándar preestablecido. La eficiencia aumenta a medida que se produce un mayor número de unidades de producto para unidad dada de insumo. Sin embargo, la eficiencia de una operación se encuentra influenciada no solo por la cantidad de producción sino también por la calidad y otras características del producto o servicio ofrecido. En síntesis, es la relación entre los productos en términos de bienes, servicios y otros resultados, y los recursos utilizados para producirlos.

Eficacia.- Es el grado en que son alcanzados, en forma continua, los objetivos de los programas y los efectos esperados de una entidad. Otros conceptos relacionados son eficacia operacional y eficacia organizacional; Cuando se habla de eficacia operacional se refiere al logro de los resultados esperados pero relacionándolos con los sistemas de entrega de los bienes y servicios producidos y al rendimiento o eficiencia de dichos sistemas; La eficacia organizacional, es un concepto aún más amplio y se refiere a la capacidad total de la entidad y las interacciones dentro de la planificación estratégica, estructuras y procesos administrativos y los recursos humanos y financieros, todos en relación con las metas de la organización y el ambiente externo.

Ética.- Es un conjunto de principios y normas morales que regulan las actividades humanas. Los auditores no pueden obviar de este importante factor al juzgar la gestión de los administradores; de hecho, muchas veces al señalar las causas y efectos de una mala gestión podría llegarse a la conclusión de que, además, han actuado fuera de un marco regido por principios morales.

Ecología.- La tendencia a proteger el ambiente es un asunto que está en la agenda de todos los días. Fenómenos como la globalización, la han puesto sobre el tapete. De hecho, en la mayoría de los países sus gobiernos promulgan cada vez más leyes y reglamentos con medidas estrictas y disciplinarias en busca de la protección y preservación de los ecosistemas. De esta forma especialmente en

aquellas entidades que desarrollan proyectos de inversión que potencialmente afecta al medio ambiente, los auditores deben tener en cuenta este factor; lo cual en muchas ocasiones se vuelve un fin en sí mismo dentro de la auditoría e incluso merecen un tratamiento metodológico especializado. (Págs. 25-28)

Redondo, Llopart, & Duran (2008) advierte que entre los motivos que dan lugar a una auditoría de gestión está la necesidad de controlar la gestión de la empresa en sus diferentes niveles:

La eficacia de una organización se mide por el cumplimiento de los objetivos comparando los resultados realmente obtenidos con los resultados previstos, es decir requiere siempre la existencia de objetivos claros, concretos y definidos, pudiéndose realizar la medición del nivel de eficacia sobre los hechos y sobre los resultados. Esta evaluación nos permite:

- ✓ Conocer si los programas han conseguido los fines propuestos.
- ✓ Facilitar información para decidir si un programa debe ser continuado, modificado o suspendido.
- ✓ Suministrar bases empíricas para la evaluación de futuros programas.
- ✓ Descubrir la posible existencia de soluciones.
- ✓ Fomentar el establecimiento por parte de la alta dirección de la empresa de sus propios controles internos de gestión.

La eficiencia se mide por la relación entre los bienes adquiridos o producidos o los servicios prestados y los recursos utilizados. La evaluación de los niveles de eficiencia requiere la existencia de una determinada información y de una organización suficientemente preparada. Esta evaluación puede ser realizada en términos cuantitativos o cualitativos, y nos permite conocer:

- ✓ El rendimiento del servicio prestado o del bien adquirido o vendido, en relación al coste.
- ✓ La comparación de dicho rendimiento con una norma establecida previamente.

- ✓ Las recomendaciones para mejorar los rendimientos estudiados, y en su caso, las críticas de los obtenidos.

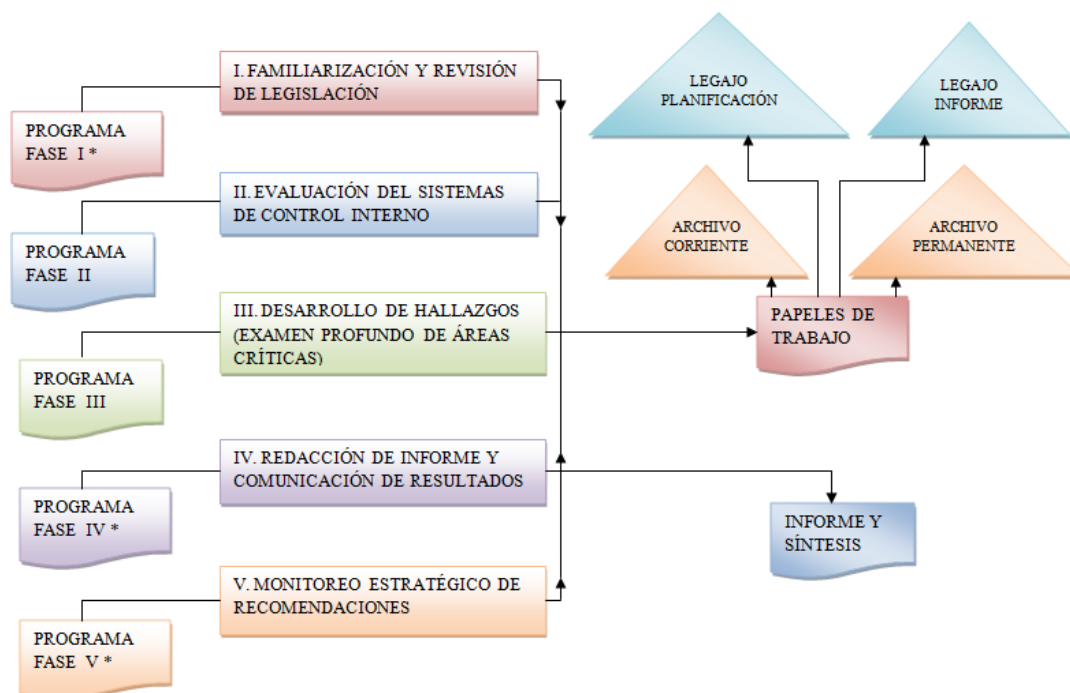
La economía mide las condiciones en que una determinada empresa adquiere los recursos financieros, humanos y materiales. Para que una operación sea económica, la adquisición de recursos debe hacerse en tiempo oportuno y a un coste lo más bajo posible, en cantidad apropiada y en calidad aceptable, la economía se produce cuando se adquieren los recursos apropiados al más bajo coste posible. (Pág. 4)

Como conclusión, la eficacia, eficiencia y economía permiten medir el nivel cumplimiento de los objetivos institucionales, y la relación entre el uso del recurso y el bien producido, teniendo en cuenta los factores de calidad, cantidad y costo justo, mientras que la ética permite verificar que la actuación del personal este dentro de un marco regido por principios morales y la ecología busca la protección y preservación de los ecosistemas.

2.2.2.6 Fases de la auditoría de gestión

Maldonado Milton (2011) establece la siguiente clasificación de las fases de la auditoría de gestión:

Gráfico 1: Proceso de la Auditoría de Gestión



Fuente: MALDONADO E. Milton (2011). Auditoría de Gestión, 4a Ed. Pág. 45

Elaborado por: Jenny Alexandra Mejía Rodríguez

FASE I: Familiarización y revisión de legislación y normatividad

El concepto de familiarización sería necesario para los auditores externos, ya que los internos tienen un cabal conocimiento de la entidad, el recorrido de las instalaciones y el conocimiento de las actividades principales de la entidad es de suma importancia, la actualización de los archivos de la Auditoría Interna, básicamente el archivo o legajo permanente es básico y a veces no es parte de esta fase cuando la Unidad tiene la costumbre de ir actualizando sus archivos en versión digital.

La revisión de la legislación y normatividad de la entidad es muy breve y no debe de tomar más de dos días, por parte del auditor jefe de equipo, quien debe de actuar solo en esta fase. La visita a instalaciones requiere programar entrevistas con los principales ejecutivos.

En esta etapa se obtendrá un conocimiento integral sobre la entidad que va a ser auditada, es decir se realizará una visita para determinar las condiciones en las que se encuentra la institución.

FASE II: Evaluación del sistema del control interno

En esta fase se realiza la evaluación del Control Interno de la entidad a través de los diferentes métodos existentes, en la presente investigación se aplicará el método COSO I, donde se realiza cuestionarios dirigidos al personal de la entidad y cédulas narrativas, diagrama de flujos de los procesos más sobresalientes de la institución.

FASE III: Desarrollo de hallazgos o examen profundo de áreas críticas

Según Maldonado Milton (2011) manifiesta que esta fase es la más extensa de la Auditoría de Gestión en donde se integran los especialistas y se conforma el equipo multidisciplinario. Lo expuesto no descarta que podría estar en la evaluación del control interno cuando son áreas muy especializadas así como deben colaborar en la redacción del informe. Cuando hay muchas áreas críticas hay que imaginar que estas pasan por un embudo y serán examinadas las más críticas. (Pág. 69)

En esta fase se realiza, la aplicación de los Indicadores de Gestión con el fin de medir los niveles de eficiencia y eficacia de las actividades realizadas en la entidad, el resultado da a conocer la existencia de un hallazgo de auditoría.

Hallazgo de auditoría

Continuando con el mismo autor menciona que “el término hallazgo se refiere a debilidades en el control interno detectadas por el auditor. Por lo tanto, abarca los hechos y otras informaciones obtenidas que merecen ser comunicados a los funcionarios de la entidad auditada y a otras personas interesadas”.

El concepto de “hallazgo de auditoría” implica que este tenga cuatro atributos.

Atributos de los hallazgos

✓ Condición

Es la situación actual encontrada por el auditor con respecto a una operación, actividad o transacción. La condición refleja el grado en que los criterios están siendo logrados. Es importante que la condición se refiera directamente al criterio o unidad de medida porque el objetivo de la condición es describir lo bien que se comporta la organización en el logro de las metas expresadas como criterios.

✓ Criterio

Es la norma con la cual el auditor mide la condición. Son las metas que la entidad está tratando de lograr o las normas relacionadas con el logro de las metas. Necesariamente son unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual. Los criterios pueden ser los siguientes:

Criterios típicos:

1. Disposiciones por escrito.
2. Sentido común.
3. Experiencia del auditor.
4. Opiniones independientes de expertos.
5. Instrucciones verbales.
6. Experiencias administrativas.
7. Objetivos o políticas generales expresados verbalmente.

Puede ser necesario obtener información que sirva de evidencia de que no se han establecido criterios por escrito. En tales casos cuando se emplea el sentido común o juicios sugestivos o externos, es necesario tener en mente que este debe tener sentido, ser lógico y suficientemente convincente para el lector.

✓ Causa

Es la razón fundamental por la cual ocurrió la condición, o es el motivo por el que no se cumplió el criterio o norma. La simple aseveración en el informe de

que el problema existe porque alguien no cumplió las normas es insuficiente para hacer convincente al lector. Las causas pueden ser:

Causas típicas:

1. Falta de capacitación.
2. Falta de comunicación.
3. Falta de conocimiento de los requisitos.
4. Negligencia o descuido.
5. Normas inadecuadas, inexistentes, obsoletas.
6. Falta de recurso humano, materiales o financieros.
7. Falta de delegación de autoridad.

✓ **Efecto**

Es el resultado adverso, real o potencial que resulta de la condición encontrada, normalmente representa la pérdida en dinero o en efectividad causada por el fracaso en el logro de las metas. El efecto es especialmente para el auditor en los casos que quiera persuadir a la administración de que es necesario un cambio o acción correctiva para alcanzar el criterio o meta. Siempre cuando se posible, el auditor debe expresar en su informe el efecto cuantificado en dinero u otra unidad de medida. El efecto puede ser:

Efectos típicos

1. Uso ineficiente de los recursos humanos, materiales o financieros.
2. Pérdida de ingresos potenciales.
3. Violación de disposiciones generales.
4. Inefectividad en el trabajo.
5. Gastos indebidos, etc. (Págs. 69-74)

FASE IV: Comunicación de resultados e informes de auditoría

Según Maldonado Milton (2011) manifiesta que:

La exposición del Informe de Auditoría debe expresar de forma concreta, clara y sencilla los problemas, sus causas y efectos, con vista a que se asuma por parte de los ejecutivos de la entidad como una herramienta de dirección.

No obstante lo expresado, deberá considerarse, lo siguiente:

Introducción o detalle general: Los objetivos que se exponen en este segmento, serán los específicos que fueron definidos en la segunda etapa.

Conclusiones: Se deberá exponer, de forma resumida, el efecto económico de las ineficiencias, prácticas antieconómicas, incumplimientos y deficiencias en general.

Recomendaciones: Estas deben ser generales y constructivas, no comprometiéndose la auditoría con situaciones futuras que se puedan producir en la entidad.

En esta etapa se emitirá el informe final expresado de una forma clara, concreta y sencilla dentro del mismo contendrá las falencias y los hallazgos positivos que se han evidenciado en el desarrollo del trabajo con la finalidad de comunicar dichos resultados a los ejecutivos y personal interesado de la entidad. (Pág. 96)

FASE V: Monitoreo estratégico de recomendaciones

Según Maldonado Milton (2011) manifiesta que:

Resulta aconsejable, realizar una comprobación que permita conocer hasta qué punto la administración fue receptivo sobre los hallazgos mostrados y las recomendaciones dadas en cualquiera de las circunstancias, es decir tanto si se mantuvo la administración de la entidad en manos del mismo personal, como si hubiera sido sustituido por sus desaciertos.

El auditor debe vigilar el cumplimiento de las instrucciones impartidas por las autoridades superiores de cada entidad, dirigidas a solucionar las falencias

expuestas como observaciones en los informes de auditoría. Si bien el auditor no es el responsable de tomar las acciones para mejorar los controles y superar los incumplimientos normativos, su actuación debe propender a la modificación de conductas y al apoyo de la mejora de la gestión. Esto debe verificarse a través del seguimiento efectivo que se lleva a cabo, de las falencias expuestas en los informes anteriormente emitidos. (Pág. 96)

En síntesis las fases de la auditoría de gestión comprende cinco fases; la primera fase es, familiarización y revisión de legislación, esto se realiza con la finalidad de tener un conocimiento integral sobre la entidad, en cuanto a sus actividades, normatividad y revisión del archivo permanente; la segunda fase es, evaluación del control interno, en esta etapa se realizan pruebas con la finalidad de detectar errores y por ende identificar los hallazgos de acuerdo a esto se realiza las conclusiones y recomendaciones con el fin de comunicar a las autoridades de la entidad; la tercera etapa es, desarrollo de hallazgos o examen profundo de áreas críticas, en esta fase se conforma el equipo multidisciplinario debido a la extensión de la fase, una vez definido los hallazgos se procede a desarrollarlos tomando en cuenta sus atributos que son condición, criterio causa y efecto, de igual manera se analiza las áreas más críticas; la cuarta etapa es, comunicación de resultados e informes de auditoría, en esta etapa se emitirá el informe final de auditoría el cual contendrá los hallazgos negativos con sus respectivas recomendaciones, este debe estar en forma clara, concreta y sencilla ya que esto será comunicado a las máximas autoridades de la entidad auditada; la quinta y última etapa es el monitoreo estratégico de recomendaciones, en esta etapa el auditor debe vigilar el cumplimiento de las recomendaciones, más no es el responsable de que se cumpla.

2.2.3 Control Interno

2.2.3.1 Concepto

Según Blanco Yanel (2012) manifiesta que:

Control interno es un proceso efectuado por la junta directiva de una entidad, gerencia y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable respecto del logro de objetivos en las siguientes categorías:

- ✓ Efectividad y eficiencia de operaciones
- ✓ Confiabilidad de la información financiera
- ✓ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- ✓ El control interno es un proceso. Esto es, un medio hacia un fin, no un fin en sí mismo.
- ✓ El control interno es efectuado por personas. No es meramente políticas, manuales y formatos, sino personas a todos los niveles de una organización.
- ✓ Del control interno puede esperarse que provea solamente una seguridad razonable, no seguridad absoluta, a la gerencia y junta directiva de una entidad.
- ✓ El control interno es el mecanismo para el logro de objetivos de una o más categorías separadas o interrelacionadas. (Pág. 194)

La Norma Internacional de Auditoría N°6; párrafo 8; Sec 400 (1991), dice:

Sistema de control interno significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio. (Pág. 150)

En base a lo anterior podemos decir que el control interno es un procedimiento que permite salvaguardar los recursos que posee una entidad, así estimulando una buena administración, desempeño laboral, cumpliendo políticas y procedimientos establecidos, con el objetivo de lograr el desarrollo constante de la institución.

2.2.3.2 Método COSO I

Según Mantilla Samuel (2009) manifiesta que:

Hace más de un década el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, conocido como COSO, publicó el Internal Control –

Integrated Framework (COSO I) para facilitar a las empresas a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno. Desde entonces ésta metodología de incorporó en las políticas, reglas y regulaciones que ha sido utilizada por muchas compañías para mejorar sus actividades de control hacia el logro de sus objetivos. (Pág. 3)

En base a lo anterior se puede decir que el COSO I es un método que permite medir el nivel de cumplimiento de los objetivos, procedimientos, políticas, normativas a través de la aplicación de sus componentes.

2.2.3.3 Componentes del Control Interno

Según Blanco Yanel (2012) menciona que:

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma como la administración maneja el negocio y están integrados al proceso de administración. Los componentes son:

1. Ambiente de Control

El ambiente de control establece el tono de una organización, influyendo en la conciencia que la gente tiene sobre el control. Es el fundamento para el control interno efectivo, y provee disciplina y estructura.

El ambiente de control comprende los siguientes elementos:

- ✓ Comunicación y cumplimiento forzoso de la integridad y de los valores éticos. La efectividad de los controles no puede estar por encima de la integridad y los valores éticos. La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control e influyen en el diseño, administración, y supervisión y seguimiento de los otros componentes.
- ✓ Compromiso por la competencia. La competencia son el conocimiento y las habilidades necesarias para realizar las tareas que define el trabajo del individuo.

- ✓ Filosofía y estilo de operación de la administración. Esto comprende un rango amplio de características. Tales características pueden incluir lo siguiente: actitudes y acciones de la administración hacia la presentación de informes financieros; y actitudes de la administración frente al procesamiento de información y frente a las funciones y el personal de contabilidad.
- ✓ Estructura organizacional. Esto provee la estructura conceptual dentro de la cual se planean, ejecutan, controlan y revisan sus actividades por el logro de los objetivos amplios de la entidad.
- ✓ Asignación de autoridad y responsabilidad. Este factor incluye la manera como se asigna la autoridad y la responsabilidad por las actividades de operación y la manera como se establecen las jerarquías de relación y autorización.
- ✓ Políticas y prácticas de recursos humanos. Esto se relaciona con la contratación, orientación, entrenamiento, evaluación, consejería, promoción, compensación, y acciones remediables.

2. Proceso de valoración de riesgos de la entidad

Es un proceso para identificar y responder a los riesgos de negocio y los resultados que de ellos se derivan.

Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa a la valoración de riesgo es el establecimiento de objetivos. La valoración de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos. Dado que la economía, la industria, las regulaciones y las condiciones de operación continuarán cambiando, se requieren mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio.

3. Sistemas de información y comunicación

Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, que hace posible operar y controlar el negocio. Tiene que ver no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre eventos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones, informe de los negocios y reporte externos.

La comunicación efectiva también debe darse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización. Todo el personal tiene la responsabilidad del control y deben tomarse seriamente. Deben entender su propio papel en el sistema de control interno, lo mismo que la manera como las actividades individuales se relaciona con el trabajo de otros. Debe tener un medio de comunicar la información significativamente con las partes externas, como clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

4. Actividades de control

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayuda a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se da a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones incluyen un rango de actividades diversas, como: aprobación, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones.

5. Supervisión y seguimiento de los controles

Es un proceso para valorar la calidad del desempeño del control interno en el tiempo. Implica valorar el diseño y la operación de los controles sobre una base

oportuna y tomar las acciones correctivas necesarias. La supervisión y el seguimiento se realizan para asegurar que los controles continúan operando efectivamente. Esto se logra mediante actividades de supervisión y seguimiento en tiempo real, evaluaciones separadas, o una combinación de las dos. (Pág. 198)

En síntesis los componentes del control interno como ambiente de control, valoración de riesgo, actividades de control, información comunicación, supervisión y seguimiento permiten determinar la disciplina institucional, identificación de riesgos internos y externos, determinar si están cumpliendo los procedimientos, si mantienen una comunicación efectiva y la supervisión para valorar el desempeño institucional.

2.2.3.4 Métodos de evaluación

Según la Contraloría General del Estado (2009) los métodos para la evaluación del control interno son diversos, pero los más conocidos son los siguientes:

Cuestionarios: Consiste en diseñar cuestionarios a base de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable, de las distintas áreas de la empresa bajo examen, en las entrevistas que expresamente se mantienen con este propósito.

Flujogramas: Consiste en revelar y describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas relacionadas con la auditoría, así como, los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades.

Este método es más técnico y remediable para la evaluación, tiene ventaja frente a otros métodos porque permite efectuar el revelamiento siguiendo una secuencia lógica y ordenada, permite ver de un solo golpe de vista el circuito en su conjunto y facilita la identificación o ausencia de controles.

Descriptivo o Narrativo: Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema que se está

evaluando; estas explicaciones se refieren a funciones, procedimientos, registros, formularios, archivo, empleados y departamentos que interviene en el sistema. El revelamiento se los hace en entrevistas y observaciones de actividades, documentos y registros.

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

- ✓ Completar un cuestionario segregado por áreas básicas, indicando el nombre de los funcionarios y empleados y el tipo de funciones que desempeñan.
- ✓ Evaluación colateral de control interno. (Págs. 55-59)

En base a lo anterior podemos mencionar que los métodos de evaluación de control interno son muy importantes todos ya que por sí solos no permiten la evaluación eficiente de la estructura de control interno, pues se requiere la aplicación combinada de métodos, ya que el cuestionario nos sirve para obtener mayor información, los flujogramas permite analizar los procesos de las operaciones, el descriptivo o narrativo permite realizar una descripción detallada de las características más importantes de la actividad que se está evaluando y las matrices permite detectar debilidades del control interno de forma rápida.

2.2.4 Papeles de Trabajo

2.2.4.1 Concepto

Según Rodrigo Estupiñan & Firma de Contadores Públicos (2009) de acuerdo con la tercera norma de auditoría, relativa a la ejecución del trabajo manifiesta:

Debe obtenerse evidencia valida y suficiente por medio de: análisis, inspección, observación, interrogación, confirmación y otros procedimientos de Auditoría con el propósito de allegar bases razonables para el otorgamiento de un dictamen.

Para la adquisición de la evidencia que señala esta norma, el auditor debe preparar papeles de trabajo. Algunos de estos papeles de trabajo pueden tomar la forma de:

- ✓ Cédulas contables, como las conciliaciones bancarias.
- ✓ Otros pueden consistir en copias de correspondencia, extractos de actas de asamblea de accionistas y Juntas Directivas, programas de auditoría, cuestionarios de control interno, etc.

Todas estas diferentes cédulas, hojas de análisis, listas y documentos forman parte de los papeles de trabajo del auditor.

El término de papeles de trabajo es, en consecuencia, amplio, incluye toda la evidencia obtenida por el auditor para mostrar el trabajo que ha efectuado, los métodos y procedimientos que ha seguido y las conclusiones que ha obtenido.

En los papeles de trabajo el auditor tiene las bases para preparar su informe, la evidencia del alcance de su examen y la prueba de responsabilidad profesional tenida en el curso de investigación. (Pág. 37)

Según la Contraloría General del Estado (2009):

Los papeles de trabajo se definen como el conjunto de cédulas y documentos elaborados u obtenidos por el auditor, producto de la aplicación de las técnicas, procedimientos y más prácticas de auditoría, que sirve de evidencia del trabajo realizado y de los resultados de auditoría revelados en el informe.

Por lo tanto, constituyen los registros y documentos mantenidos por el auditor de los procedimientos por él seguidos, de las comprobaciones parciales que realizó, de la obtenida y de las conclusiones a las que arribó en relación con su examen; pueden incluir: programas de trabajo, análisis, anotaciones, documentos de la entidad o de terceros, cartas de confirmación y manifestaciones del cliente, extractos de documentos de la institución y planillas o comentarios preparados u obtenidos por el auditor. (Pág. 72)

En conclusión, los papeles de trabajo son un conjunto de documentos que sustentan el trabajo del auditor, donde se detalla o describe cada uno de los procedimientos realizados durante la auditoría, constituyéndose así en la base fundamental para la preparación del informe de auditoría.

2.2.4.2 Propósitos principales de los papeles de trabajo

La Contraloría General del Estado (2009) menciona que:

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

- ✓ Constituir el fundamento que dispone el auditor para preparar el informe de la auditoría.
- ✓ Sirve de fuente para comprobar y explicar en detalle los comentarios, conclusiones y recomendaciones que se exponen en el informe de auditoría
- ✓ Constituir la evidencia documental del trabajo realizado y de las decisiones tomadas, todo esto de conformidad con las NAGAS. (Págs. 72-73)

2.2.4.3 Características de los papeles de trabajo

Según la Contraloría General del Estado (2009) menciona que:

Todo papel de trabajo debe reunir ciertas características, como las siguientes:

- ✓ Preparar en forma clara y precisa, utilizando referencias lógicas y un mínimo número de marcas.
- ✓ Su contenido incluirá tan solo los datos exigidos a juicio profesional del auditor.
- ✓ Deben elaborarse sin enmendaduras, asegurando la permanencia de la información.
- ✓ Se adoptará las medidas oportunas para garantizar su custodia y confidencialidad, divulgándose las responsabilidades que podrían dar lugar por las desviaciones presentadas. (Pág. 73)

2.2.4.4 Objetivos de los papeles de trabajo

Rodrigo Estupiñan & Firma de Contadores Públicos (2009) manifiesta que:

Los papeles de trabajo constituyen una compilación de toda la evidencia obtenida por el auditor y cumplen los siguientes objetivos fundamentales:

- ✓ Facilitar la preparación del informe de auditoría.
- ✓ Comprobar y explicar en detalle las opiniones y conclusiones resumidas en el informe.
- ✓ Coordinar y organizar todas las fases de trabajo de Auditoría.
- ✓ Proveer un registro histórico permanente de la información examinada y los procedimientos de Auditoría aplicados.
- ✓ Servir de guía en exámenes subsecuentes. (Pág. 37)

En base a lo anterior se puede decir que los objetivos de los papeles de trabajo es facilitar la elaboración del informe de auditoría, además permite organizar el trabajo, también sirve de respaldo del trabajo realizado por el auditor ya que en estos documentos denominados papeles de trabajo se recopilan toda las evidencias las cuales sirven de ayuda en casos de posibles litigios en contra del auditor.

2.2.4.5 Archivo de los papeles de trabajo

Según la Contraloría General del Estado (2009) menciona que:

Los papeles de trabajo pueden ser organizados y archivados en forma sistematizada en archivos que son de dos clases:

Archivo permanente o continuo: Contiene información de interés o utilidad para más de una auditoría, o necesaria para auditores subsiguientes. La mayor parte de información para este archivo se obtiene en la primera auditoría; en las venideras se requiere que se vaya actualizando.

La primera hoja de este archivo necesariamente debe ser el índice, el mismo que indica el contenido del legajo.

La finalidad del archivo permanente se puede resumir en los puntos siguientes:

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

Archivo corriente: En estos archivos se guardan los papeles de trabajo relacionados con la auditoría específica de un período. La cantidad de carpetas que forman parte de este archivo, varía de una auditoría a otra, aun tratándose de un mismo cliente. (Pág. 74)

En síntesis, en cuanto a la custodia y archivo de los papeles de trabajo se puede decir que estos son de propiedad del auditor, los cuales deben constar en dos clases de archivos; en el permanente, se archivara toda clase de información que será útil para las demás auditorías venideras, como información general de la empresa y auditorías que se han realizado; en el corriente, se archivan papeles de trabajo de auditorías realizadas de un periodo.

2.2.5 Índices y Referencias

Rodrigo Estupiñan & Firma de Contadores Públicos (2009) manifiesta que:

Es necesaria la anotación de índices en los papeles de trabajo ya sea en el curso o al concluirse la auditoría, para lo cual primeramente se debe definir los códigos a emplearse que deben ser iguales a los utilizados en los archivos y su determinación debe considerarse la clase de archivo y los tipo de papeles de trabajo.

Es importante también que todos los papeles de trabajo contengan referencias cruzadas cuando están relacionadas entre sí, esto se realiza con el propósito de mostrar en forma objetiva como se encuentran ligados o relacionados entre los diferentes papeles de trabajo.

La codificación de índices y referencias en los papeles de trabajo pueden ser de tres formas:

- a) Alfabética
- b) Numérica
- c) Alfanumérica

El criterio anteriormente fue, para el archivo permanente índices numéricos y para el archivo corriente índices alfabéticos y alfanuméricos. (Pág. 80)

En base a lo anterior se puede decir que la anotación de los índices y referencias en los papeles de trabajo son muy importantes ya que el índice indica el contenido del legajo, mientras que la referencia es un carácter alfanumérico que permite ordenar los papeles de trabajo, normalmente se escribe con rojo en la parte superior derecha de la hoja, también es importante la anotación de referencia cruzada debido a que se encuentran relacionados entre sí.

2.2.6 Marcas de Auditoría

Según IBÍDEM 19 (2009) manifiesta que las marcas de auditoría “Son una serie de símbolos que se emplean en las hojas de trabajo para:

- ✓ Explicar la documentación examinada.
- ✓ Explicar la procedencia de datos.
- ✓ Evidenciar el trabajo realizado.” (Pág. 54)

La Contraloría General del Estado (2009) señala que:

Las marcas de auditoría, son también conocidas como: claves de auditoría o tildes, son signos particulares y distintivos que hace el auditor para señalar el tipo de trabajo realizado de manera que el alcance del trabajo quede perfectamente establecido. Estas marcas permiten conocer además, cuales partidas fueron objeto de la aplicación de los procedimientos de auditoría y cuáles no.

Existen dos tipos de marcas, las de significado uniforme, que se utilizan con frecuencia en cualquier auditoría. Las otras marcas, cuyo contenido es a criterio del auditor, obviamente no tienen significado uniforme y que para su comprensión requiere que junto al símbolo vaya una leyenda de su significado, las marcas al igual que los índices y referencias ya indicadas, preferentemente deben ser escritas con lápiz de color rojo. (Pág. 80)

Tabla 1: Marcas de auditoría

MARCAS	SIGNIFICADO
✓	Revisado o verificado.
@	Hallazgo.
®	No reúne requisitos.
∅	No existe documentación.
Φ	Incumplimiento a la normativa y reglamentos
∂	Datos incompletos.
★	Evidencia.
±	Falta proceso
×	Carencia de personal
Ω	Duplicidad de funciones

Elaborado por: Jenny Alexandra Mejía Rodríguez

En conclusión, las marcas de auditoría son símbolos o signos que el auditor utiliza para explicar el trabajo realizado, documentación examinada, etc. estas son elaboradas a criterio del auditor como también pueden ser utilizadas las de significado uniforme, estas deben ser escritas con lápiz bicolor rojo.

2.2.7 El Riesgo en Auditoría

2.2.7.1 Concepto

Según IBÍDEM 19 (2009) manifiesta que:

El riesgo en auditoría es el resultado de que los estados financieros contables contengan errores u omisiones significativos en su conjunto, no detectados o evitados por los sistemas de control de la entidad, ni por el propio proceso de auditoría. En definitiva, es el riesgo de emitir un informe de auditoría inadecuado.

El riesgo asociado a cada componente de los estados financieros viene determinado por diversas circunstancias y factores de tipo cualitativo y cuantitativo.

Factores cualitativos:

- ✓ Efectividad de los controles internos vigentes (existencia de puntos débiles en el sistema de control interno).
- ✓ Complejidad de los procedimientos contables.
- ✓ Características del negocio: tipo de operaciones y naturaleza de los productos y servicios.
- ✓ Coyuntura económica general.
- ✓ Naturaleza de la partida analizada.
- ✓ Organización del ente a auditar.
- ✓ Cantidad y calidad del personal.
- ✓ Integridad de la gerencia.
- ✓ Cambios en los procedimientos contables.
- ✓ Conocimiento del cliente (auditoría recurrente o nueva auditoría).

Factores cuantitativos:

- ✓ Significatividad o importancia relativa de la partida a auditar respecto del conjunto de los estados contables.
- ✓ Volumen de transacciones realizadas por la entidad a auditar. (Pág. 43)

Según la Contraloría General del Estado (2009) sobre los riesgos de auditoría manifiesta:

Que al ejecutarse la Auditoría de Gestión, no estará exenta de errores y omisiones importantes que afecten los resultados del auditor expresados en su informe. Por lo tanto deberá planificarse la auditoría de modo tal que se presenten expectativas razonables de detectar aquellos errores que tengan importancia relativa; a partir de:

- ✓ Criterio profesional del auditor
- ✓ Regulaciones legales y profesionales
- ✓ Identificar errores con efectos significativos. (Pág. 60)

2.2.7.2 Composición del riesgo de auditoría

IBÍDEM 19 (2009) manifiesta que el riesgo global de auditoría cabe descomponerlo en:

Riesgo inherente: Es el riesgo de que ocurran errores significativos en la información contable, independientemente de la existencia de los sistemas de control. El tipo de riesgo depende:

- ✓ De tipo de negocio.
- ✓ De su medio ambiente.
- ✓ Del tipo de transacciones.

El riesgo inherente afecta a la extensión del trabajo de auditoría, por ello a mayor riesgo inherente deberá existir una mayor cantidad de pruebas para satisfacer determinadas afirmaciones, transacciones o acontecimientos afectados por el riesgo.

Riesgo de control: Es el riesgo de que el sistema de control interno del cliente no prevenga, detecte o corrija dichos errores. Este tipo de riesgo se evalúa mediante el conocimiento y comprobación, a través de pruebas de cumplimiento, del sistema de control interno.

Riesgo de detección: Es el riesgo de que un error u omisión significativa existente no sea detectado, por último, por el propio proceso de auditoría. El nivel de riesgo de no detección está directamente relacionado con los procedimientos de auditoría debido a:

- ✓ La ineficiencia de los procedimientos de auditoría aplicados.
- ✓ La inadecuada aplicación de dichos procedimientos.
- ✓ Al deficiente alcance y oportunidad de los procedimientos seleccionados.
- ✓ La inapropiada interpretación del resultado de los procedimientos. (Pág. 44)

En base a lo anterior, se puede mencionar que el riesgo de auditoría es el resultado de errores significativos no detectados por el sistema de control interno de la entidad, por los procesos de auditoría, conllevando a emitir un informe de auditoría inadecuado.

2.2.7.3 Evidencias Suficientes y Competentes

Rodrigo Estupiñan & Firma de Contadores Públicos (2009) manifiesta que:

Las evidencias de auditoría constituyen los elementos de prueba que obtiene el auditor sobre los hechos que examina y cuando éstas son suficientes y competentes, son el respaldo del examen y sustentan el contenido del informe.

El auditor dedica la mayor parte de su trabajo a la obtención o elaboración de las evidencias, lo que logra mediante la aplicación de las técnicas de auditoría.

Elementos

Para que sea una evidencia de auditoría, se requiere la unión de dos elementos:

Evidencia suficiente (característica cuantitativa) y Evidencia competente (característica cualitativa), proporcionan al auditor la convicción necesaria para tener una base objetiva en su examen.

- a) **Evidencias Suficientes.** - Cuando éstas son en la cantidad y en los tipos de evidencia, que sean útiles y obtenidas en los límites de tiempo y costos razonables.
- b) **Evidencias Competentes.-** Cuando, de acuerdo a su calidad, son válidas y relevantes.

Clases

- a) **Física.** - Que se obtiene por medio de una inspección y observación directa de actividades, documentos y registros.
- b) **Testimonial.-** Que es obtenida en entrevistas cuyas respuestas son verbales y escritas, con el fin de comprobar la autenticidad de un hecho.
- c) **Documental.-** Son los documentos logrados de fuente externa o ajena a la entidad.
- d) **Analítica.-** Es la resultante de computaciones, comparaciones con disposiciones legales, raciocinio y análisis.

Confiabilidad

Para que la evidencia sea aceptable, debe ser creíble y confiable. La calidad de la evidencia varía considerablemente según la fuente que la origina, como se demuestra en el siguiente cuadro: (Págs. 65-67).

Tabla 2: Calidad de la evidencia

MAYOR CONFIABILIDAD	MENOR CONFIABILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> • Obtenida a partir de personas o hechos independientes de la entidad. • Producida por una estructura de control interno efectivo. • Por conocimiento directo: Observación, inspección o reconstrucción. • De la alta dirección. 	<ul style="list-style-type: none"> • Obtenida dentro de la entidad. • Producida por una estructura de control interno débil. • Por conocimiento indirecto: Confianza en el trabajo de terceras personas. Ejemplo: auditores internos. • Del personal de menor nivel.

Fuente: La Contraloría General del Estado (2009)

Elaborado por: Jenny Alexandra Mejía Rodríguez

En conclusión, la evidencia suficiente y competente es aquella que se obtiene por medio de análisis, inspección, observación, interrogación, confirmación, y otros procedimientos de auditoría, con el propósito de allegar bases razonables para el otorgamiento de un dictamen sobre la situación actual del ente auditado, la evidencia será suficiente cuando por los resultados de la aplicación de procedimientos de auditoría se comprueben razonablemente los hechos revelados y la evidencia será competente cuando sea válida y confiable, por este motivo la información que se obtiene de fuentes independientes es más confiable.

2.2.8 Indicadores de Gestión

2.2.8.1 Concepto

Rodrigo & Orlando Estupiñan (2006) sobre el indicador de gestión establece que:

Es una expresión cuantitativa del comportamiento de las variables o de los atributos de un producto en proceso de una organización. Se clasifican en indicadores de gestión financieros, los calculados con base en el balance general y de resultados, y los indicadores de procesos, que determinan la eficiencia, la eficacia y la efectividad.

Un indicador de gestión es una herramienta que permite medir la gestión, o calcular el logro de objetivos sociales o institucionales.

Son indicadores de gestión social la medición de:

- ✓ La satisfacción de las necesidades o beneficio.
- ✓ La satisfacción de los deseos o la calidad.
- ✓ La satisfacción de las demandas o la participación, adaptación, y la cobertura.

Son indicadores de gestión institucional la medición de:

- ✓ La capacidad de respuesta a compromisos a corto plazo o liquidez.

- ✓ Los retornos de la inversión de recursos o productividad.
- ✓ La capacidad de apalancamiento o el endeudamiento. (Pág. 279)

En síntesis, un indicador de gestión es un instrumento que permite medir cuantitativamente o cualitativamente el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos en base a lo proyectado, histórico o estándar, y el uso de los recursos, es decir permite medir los niveles de eficacia y eficiencia.

2.2.8.2 Clasificación de los indicadores de gestión

Según Rodrigo & Orlando Estupiñan (2006) establece como clasificación de los indicadores de gestión lo siguiente:

Indicadores de gestión de proceso

Son expresiones cuantitativas de las variables que intervienen en un proceso y cualitativas de los atributos de los resultados del mismo y que permitan analizar el desarrollo de la gestión y el cumplimiento de las metas respecto al objetivo trazado por la organización.

Normalmente para que una empresa tenga mayor éxito, se debe controlar la eficacia, es decir la satisfacción de los clientes; no obstante, ello se debe lograr con eficiencia, es decir reportando utilidades, ya que fracasaría cualquier organización solo dedicándose a la eficacia. Se dice que la efectividad es lograr utilidades con la satisfacción de los clientes.

Eficiencia total. Para obtener la eficiencia total, se puede seguir dos métodos:

- Promedio simple
- Promedio ponderado

En el primer caso, basta con sumar los diferentes valores de la eficiencia de cada proceso y dividir por el número de eficiencias sumadas. El valor obtenido es el valor total de la eficiencia.

En el segundo método, se le asigna un valor ponderado a cada eficiencia y el resultado se divide por cien. El valor obtenido, es el valor total de la eficiencia.

Eficacia. Es el logro de los atributos de los productos. Se mide por el número de veces que se obtiene el atributo sobre el total de los productos obtenidos.

Efectividad. Es el resultado del producto de la eficacia y la eficiencia de todo trabajo realizado. En otras palabras es el logro de los objetivos de lograr rendimientos financieros y económicos.

Los indicadores de efectividad son los que tienen relación con el cliente externo e interno, es decir que son los que logran los siguientes objetivos;

Satisfacción de las demandas del cliente externo.

Satisfacción de los deseos del cliente.

Satisfacción de las necesidades de los clientes.

Capacidad de pago inmediata.

Productividad de los recursos.

Capacidad de apalancamiento.

Satisfacción de los inversionistas. (Pág. 280-284)

Maldonado Milton (2011) señala en cuanto a los indicadores de resultados por áreas lo siguiente:

✓ **Indicadores de eficacia**

Indicadores de eficacia son los que permiten determinar, cuantitativamente, el grado de cumplimiento de una meta en un período determinado o el ejercicio de los resultados, en relación al presupuesto asignado, a saber:

$$\text{Eficacia Programática} = \frac{\text{Metas Alcanzadas}}{\text{Metas Programadas}}$$

$$\text{Eficacia Presupuestal} = \frac{\text{Presupuesto Ejercido}}{\text{Presupuesto Asignado}}$$

En la eficacia programática la cifra mayor a uno constituye un resultado positivo; cuando es menor a uno significa incumplimiento; en la eficacia presupuestal la cifra mayor a uno significa sobre ejercicio; cuando es menor puede indicar un uso más racional de los recursos.

✓ **Indicadores de eficiencia**

Se aplica para medir la relación establecida entre las metas alcanzadas y los recursos ejercidos para tal fin y se determinan:

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Eficacia programática}}{\text{Eficacia presupuestal}}$$

La eficiencia presupone una clara definición del alcance de los resultados proyectados y la predeterminación de los costos unitarios a incurrir, con la finalidad de que cada meta o proyecto se realice dentro de un acertado presupuesto. Presupone también la realización de una adecuada evaluación previa, que certifique la congruencia en la definición de metas y la correcta presupuestación de recursos.

✓ **Indicadores de productividad**

Se utiliza para determinar el rendimiento de uno o varios trabajadores, en la consecución de una meta o en la ejecución de una tarea asignada en una unidad de tiempo.

La productividad se define como la relación entre los bienes o servicios productivos y los insumos requeridos, en un período determinado.

Para estimar la productividad en una tarea, actividad o meta, se deben identificar los recursos humanos que intervinieron en su realización y dividir entre estos las unidades obtenidas como producto final.

✓ **Indicadores de impacto**

Este tipo de indicadores persigue dimensionar o cuantificar valores de tipo político y social; permite medir la cobertura que alcanza la prestación de un servicio, su repercusión en el grupo social al que se dirige, su incidencia efecto producido en el entorno socio-económico. Sirve también para cuantificar el grado de cumplimiento en el logro de los objetivos y prioridades nacionales y sectoriales en el contexto externo, e institucionales en el ámbito interno. (Pág. 85)

2.3 IDEA A DEFENDER

2.3.1 Idea General

La realización de una Auditoría de Gestión al Registro de la Propiedad, del Cantón la Joya de los Sachas permitirá mejorar los procesos en la dependencia.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN

La modalidad que se utilizará es:

- **Cualitativa:** Se obtiene la recolección de datos para conocer y medir la problemática existente en Registro de la Propiedad, del Cantón la Joya de los Sachas y encontrar soluciones a la misma.
- **Cuantitativa:** Se realiza un proceso inductivo es decir que se explorará y describirá el fenómeno en estudio para obtener perspectivas teóricas de la investigación que se realizará.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Los tipos de investigación a utilizar son:

- **Descriptiva:** Se detallará los procedimientos actuales que son utilizados en el Registro de la Propiedad, del Cantón la Joya de los Sachas
- **Bibliográfica:** Las fuentes informativas estarán sustentadas en textos, libros, revistas, folletos y páginas web, información que servirá de apoyo para el desarrollo del proyecto
- **De campo:** La información se obtendrá de procesos y técnicas que se originan dentro del Registro de la Propiedad, del Cantón la Joya de los Sachas.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

En el presente trabajo de investigación no se realiza el cálculo de una muestra ya que la población del Registro de la Propiedad, del Cantón la Joya de los Sachas es muy reducida y se trabajará con la totalidad del personal del Registro de la Propiedad mismo que está conformada por 5 personas.

Tabla 3: Funcionarios del Registro de la Propiedad

1	Registrador	1
2	Inscripción de documentos públicos	1
3	Certificadora	1
4	Técnico de archivo	1
5	Recepcionista	1
	Total	5

Elaborado por: Jenny Mejía

3.3.2 Muestra

En el presente trabajo de investigación no se realiza el cálculo de una muestra ya que la población del Registro de la Propiedad, del Cantón la Joya de los Sachas es muy reducida y se trabajará con la totalidad del personal del Registro de la Propiedad.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.4.1 Métodos de investigación

Los métodos a utilizarse en la investigación son:

- **Histórico:** Se recurre a hechos provenientes del pasado, como los documentos escritos que han sufrido un proceso de reelaboración por parte de otras personas distintas a los autores originales; como son las interpretaciones de leyes, reglamentos.

- **De campo:** Se basa su ejecución en el contacto directo que tendrán los investigadores con todos los funcionarios del Registro de la Propiedad, del Cantón la Joya de los Sachas, acudiendo al lugar de los hechos.
- **Bibliográfico:** La presente investigación requirió de información basada en documentos como libros, reglamentos, Internet, y otras fuentes secundarias como; tesis de grado, monografías, que estuvieron disponibles en la relevancia del tema.
- **Inductivo:** Se lo utiliza para inferir la información de la muestra en este caso sería los funcionarios de la institución para la investigación.
- **Analítico:** Estudia cada variable, indicador y resultado obtenido para ser considerado como parte del trabajo de investigación.

3.4.2 Técnicas e instrumentos de investigación

Encuestas: La encuesta es una técnica de la investigación que nos va a permitir recopilar la mayor información posible de datos valiéndose para tal efecto de un número determinado de preguntas. Se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito, en esta técnica se diseña un cuestionario con preguntas que examinan a una muestra con el fin de inferir conclusiones sobre la población.

Entrevistas: La entrevista se realiza a los funcionarios del Registro de la Propiedad, del Cantón la Joya de los Sachas para conocer el manejo de los recursos destinados para la institución

Instrumentos: Cuestionarios

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

AUDITORÍA DE GESTIÓN AL REGISTRO DE LA PROPIEDAD, DEL CANTÓN LA JOYA DE LOS SACHAS, PROVINCIA DE ORELLANA, PERIODO 2015

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Para el desarrollo de la presente investigación se detallarán los procedimientos a seguir en el Registro de la Propiedad, del cantón la Joya de los Sachas.

LEGAJO PERMANENTE

LP1 Información general de la institución

LP2 Hojas de marcas referencia

LP3 Programas de auditoría

LC LEGAJOS CORRIENTES

LC1 Fase I: Conocimiento Preliminar

LC1.1 Carta de inicio de auditoría

LC1.2 Memorándum de planificación.

LC1.3 Entrevista al Registrador de la Propiedad

LC1.4 Análisis FODA

LC2. Fase II: Planeamiento

LC2.1 Evaluación del control interno de la entidad por método COSO I

LC2.2 Matriz de calificación de riesgos

LC2.3 Informe del control interno

LC3. Fase III: Ejecución de la auditoría

LC3.1 Encuestas a los funcionarios del registro de la propiedad

LC3.2 Cédula narrativa del proceso de registro de una escritura.

LC3.3 Verifique los documentos de los procesos de registro de una escritura

|

LC3.4 Indicadores de eficiencia y eficacia

LC3.5 Hallazgos de auditoría

LC4. Fase IV: Comunicación de resultados

LC4.1 Carta de notificación de lectura del borrador del informe

LC4.2 Informe final de auditoría de gestión

ORGANIZACIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

OBJETIVOS

General

Ejecutar una Auditoría de Gestión al Registro de la Propiedad y Mercantil del G.A.D.M
La Joya de los Sachas período 2015

Específicos

- ✓ Evaluar el Control Interno.
- ✓ Identificar áreas críticas en base al análisis y determinación de hallazgos.
- ✓ Determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en los procesos que se realizan en el Registro de la Propiedad, determinando cambios que permitan optimizar recursos existentes en cada uno de los proyectos.
- ✓ Emitir un informe final, las conclusiones y recomendaciones que van dirigidas a mejorar la gestión operativa de la entidad.

4.2.1 Archivo Permanente

LEGAJO PERMANENTE

Entidad: Registro de la Propiedad, del cantón la Joya de los Sachas, provincia de Orellana.

Período: 2015

ÍNDICE

LP

LP LEGAJO PERMANENTE

LP1 Información general de la institución

LP2 Hojas de marcas y referencia

LP3 Programas de auditoria

4.2.1.1 Información general de la institución

LP1
1/8

La Constitución del Ecuador, en su Artículo 265 establece que: “El sistema público de Registro de la Propiedad será administrado de manera concurrente entre la Función Ejecutiva y las Municipalidades”.

El Artículo 142 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, determina que: “La administración de los Registros de la Propiedad de cada cantón corresponde a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales”.

La Ley del Sistema Nacional de Registros de Datos Públicos, en su Artículo 19 establece que: “El Registro de la Propiedad será administrado conjuntamente entre las Municipalidades y la Función Ejecutiva a través de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos.

El 16 de junio del año 2011 se establece la ordenanza para la organización, administración y funcionamiento del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón la Joya de los Sachas.

Misión

Somos una Institución Pública encargada, de brindar los servicios de registro, bajo un sistema de información cronológica, personalizada y real, con alta capacidad, honestidad, calidad y calidez humana, eficiencia y eficacia organizacional, garantizando la seguridad jurídica. Contribuyendo al desarrollo económico y social del cantón.

Visión

Ser una entidad integrada al Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, liderando las propuestas de innovación y mejoramiento continuo en los procesos registrales del cantón.

Valores institucionales

LP1
2/8

Los principales valores que guían al Registro Municipal de la Propiedad del Cantón Joya de los Sachas son los siguientes:

- ✓ **Honestidad:** Actuamos con rectitud en las labores diarias, no toleramos conductas que puedan incurrir en fraudes o actos ilegales.
- ✓ **Servicio:** Nos comprometemos a brindar un óptimo servicio que permita la satisfacción de nuestros usuarios internos y externos.
- ✓ **Confiabilidad:** Toda la información que generamos es confiable y fidedigna, ya que es una herramienta para la presunción de legalidad de las actuaciones de la institución.
- ✓ **Trabajo en equipo:** Priorizamos el cumplimiento de los objetivos estratégicos con armonía y coordinación entre las distintas unidades de la institución.
- ✓ **Colaboración:** Es la lealtad y colaboración de todos los funcionarios a través de las buenas relaciones interpersonales para generar buen ambiente de trabajo.

Objetivos

Los objetivos que guiarán al Registro Municipal de la Propiedad del Cantón La Joya de los Sachas son los siguientes:

- ✓ Satisfacer las necesidades de los usuarios internos y externos en la entrega de servicios registrales con calidad y oportunidad.
- ✓ Fortalecer la capacidad institucional de Registro Municipal de la Propiedad del Cantón La Joya de los Sachas organizando, optimizando y gestionando los recursos económicos.

- ✓ Disponer de Talento Humano idóneo en la ejecución de los procesos registrales y administrativos a través de la capacitación continua.

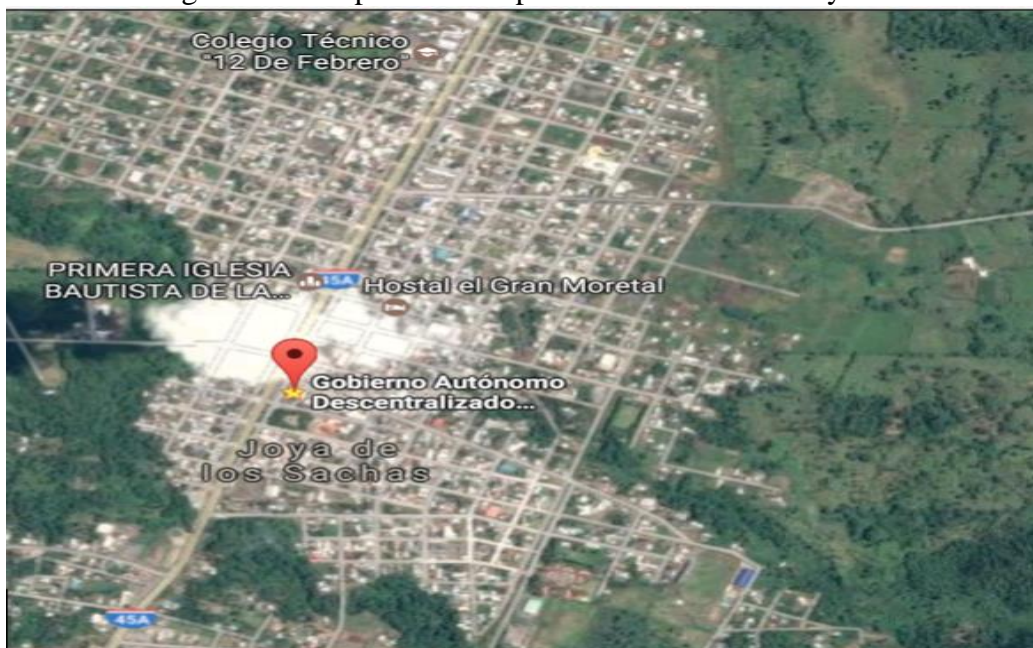
LP1
3/8

- ✓ Impulsar el desarrollo tecnológico de la institución, que permita el flujo inmediato de la información registral.

Ubicación

El Registro Municipal de la Propiedad del Cantón La Joya de los Sachas se encuentra ubicado en la Avenida Los Fundadores y Jaime Roldós

Gráfico 2: Registro Municipal de la Propiedad del Cantón La Joya de los Sachas



Fuente: <https://www.google.com.ec/maps/place/Gobierno+Aut%C3%B3nomo+Descentralizado+Municipal+del+Cant%C3%B3n+La+Joya+de+los+Sachas>

Normativas

- ✓ Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización – COTAD
- ✓ Ley de Registro
- ✓ Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos
- ✓ Ordenanza de creación de registro nro. 007-2011

Servicios

Los servicios que presta el Registro Municipal de la Propiedad son los siguientes:

- ✓ Certificados
- ✓ Inscripciones

Los certificados son de : propiedad y mercantil

Certificados Propiedad

- ✓ Certificados de gravámenes
- ✓ Escritura del bien
- ✓ Certificados de información
- ✓ Certificados de negatividad

Certificado Mercantil

- ✓ Vehículos
- ✓ Compañías
- ✓ Nombramientos

INSCRIPCIONES

CONTRATO	DESCRIPCION	REQUISITOS
ESCRITURAS	Compraventas, promesa de compraventa, dación en pago, donaciones, constitución de fideicomisos mercantiles, particiones extra judiciales, adjudicaciones, permutas, servidumbres, capitulaciones matrimoniales, hipotecas y la cancelación de las mismas, cesión de derechos hipotecarios, constitución de patrimonio familiar, constitución de usufructo y los demás establecidos en la ley.	Presentar la primera copia certificada de la escritura legalmente otorgada. La escritura debe contener: Comparecientes y en qué calidad lo hacen, antecedentes de dominio, objeto del contrato, descripción, linderos y superficie del inmueble, cuantía o precio y las demás cláusulas de rigor de acuerdo al contrato. Adicionalmente los documentos habilitantes como el pago de impuestos que genero el contrato, cédulas y papeletas de votación de los comparecientes, certificado de gravámenes y todos aquellos que den validez al título.
PROCESOS JUDICIALES	Toda demanda sobre propiedad o linderos de bienes raíces como los juicios de partición, sentencias o aprobaciones judiciales de partición de bienes inmuebles y diligencias de remate de bienes raíces, prescripciones adquisitiva de dominio, órdenes de prohibición de enajenar, de embargo, declaratoria de interdicción, el remate y los demás establecidos en la ley; así como las cancelación de demandas, prohibiciones, interdicciones, embargos, insolvencias, cancelación de patrimonio familiar, cancelación de uso y habitación.	Presentar la providencia con su respectiva notificación y una copia simple de la misma; además de los documentos necesarios, como es el certificado de gravámenes.
ACTAS NOTARIALES	Las posesiones efectivas, cancelaciones de patrimonio familiar, cancelación de usufructo y demás actas notariales relativas a inmuebles.	La correspondiente acta legalmente otorgada, con los documentos necesarios para cada acto. Siempre debe adjuntarse una copia certificada de la misma, la que quedará en archivo a cargo del Registro y forma parte de las actas de inscripción.
TESTAMENTO	De acuerdo al Código Civil, cuando hace relación a bienes inmuebles es requisito la inscripción en el Registro de la Propiedad	

Fuente: Archivos del GAD Municipal de Joya de los Sachas

CERTIFICACIONES

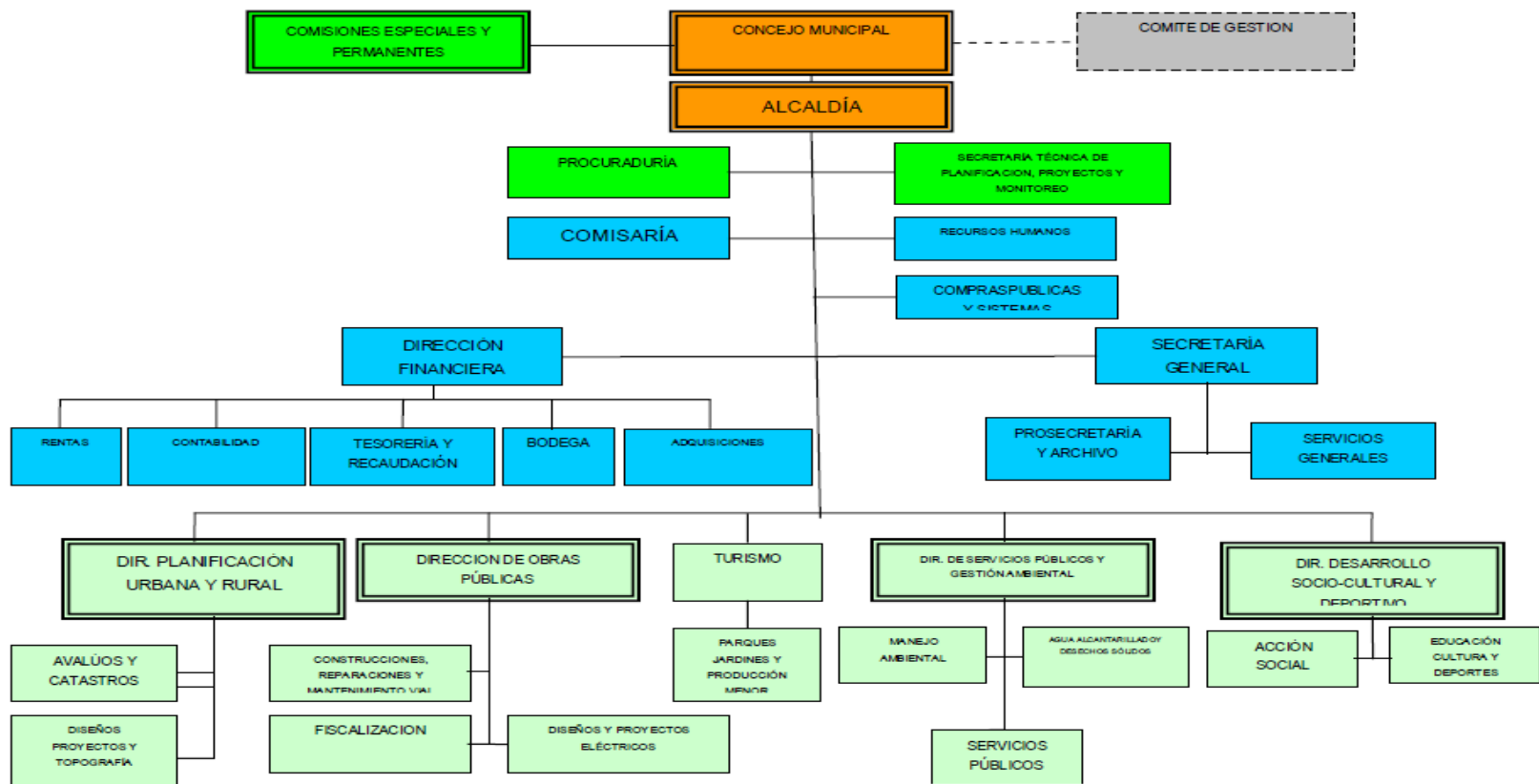
CERTIFICADOS	DESCRIPCION	REQUISITOS
DE GRAVÁMENES	Es el documento que permite conocer si una determinada propiedad tiene limitaciones o gravámenes que recaigan sobre esta, tales como: hipotecas, embargos, prohibiciones, interdicciones, demandas o cualquier otra limitación al dominio. En el mismo se señala la descripción de la propiedad, los propietarios, forma y fechas de adquisición; es decir una breve historia de dominio.	Llene la sección A del formulario único con los datos de la escritura de adquisición del inmueble. Si el inmueble tiene varias adquisiciones, debe señalarse todas las formas de adquisición (por ejemplo, donación, compraventa, adjudicación, etc.) Debe indicar las fechas que corresponda a cada una. Si el inmueble, del que se solicita la certificación, está sujeto al régimen de propiedad horizontal, tiene que señalarse con claridad de qué local, departamento, casa, parqueadero, secadero, lavandería, local comercial, bodega, necesita la información; además tiene que señalar la fecha de inscripción de la declaratoria de propiedad horizontal en el casillero correspondiente. Si algún propietario ya ha fallecido, y los herederos han obtenido la posesión efectiva, tiene que solicitarse con la misma, señalando el nombre del causante y la fecha de inscripción.
DE PROPIEDAD	En este se indica las propiedades que están inscritas a nombre de una determinada persona en el Cantón Loja. Consta además la forma de adquisición, a quien adquirió, fechas de otorgamiento e inscripción y la ubicación de los inmuebles.	Llene la sección A del formulario único, señalando los nombres y apellidos completos de la persona a que se refiere la certificación.
DE BÚSQUEDA	Sirve para conocer los datos inscritos en el Registro, referente a un acto o contrato. Para el efecto, el Registro realiza una búsqueda en los índices, libros, registros y base de datos. El certificado contiene la fecha de otorgamiento, adquisición, Notario, ante el que se otorgó la escritura	Llene la sección B del formulario único, indicando con claridad el tipo de contrato, nombre del propietario, parroquia y fecha aproximada del acto que requiere saber si está inscrito.

DE VENTAS	En este certificado consta el detalle de las transferencias de dominio realizadas sobre un inmueble determinado ubicado en el Cantón Loja, a cualquier título (compraventa, donación, permuta, fideicomiso mercantil entre otros) a lo largo de su historia de dominio	Llene la sección A del formulario único, señalando las fechas exactas de adquisición del bien inmueble y el nombre de los propietarios del que requiere la información
DE EXTRACTO PERSONAL	Es la certificación que emite el Registro de la Propiedad en la que constan las prohibiciones de enajenar, embargos o demandas que pudieran existir respecto a los bienes inmuebles de una persona determinada.	Llene la sección A del formulario único, señalando las fechas exactas de adquisición del bien inmueble y el nombre del propietario del que requiere la información.
DE NO POSEER BIENES	Es la certificación que revisado el Sistema Informáticos desde el año 1970, no presenta ninguna inscripción a su nombre.	Cédula de identidad

Fuente: Archivos del GAD Municipal de Joya de los Sachas

Gráfico 3: Organigrama Estructural del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Joya de los Sachas

LP1
7/8

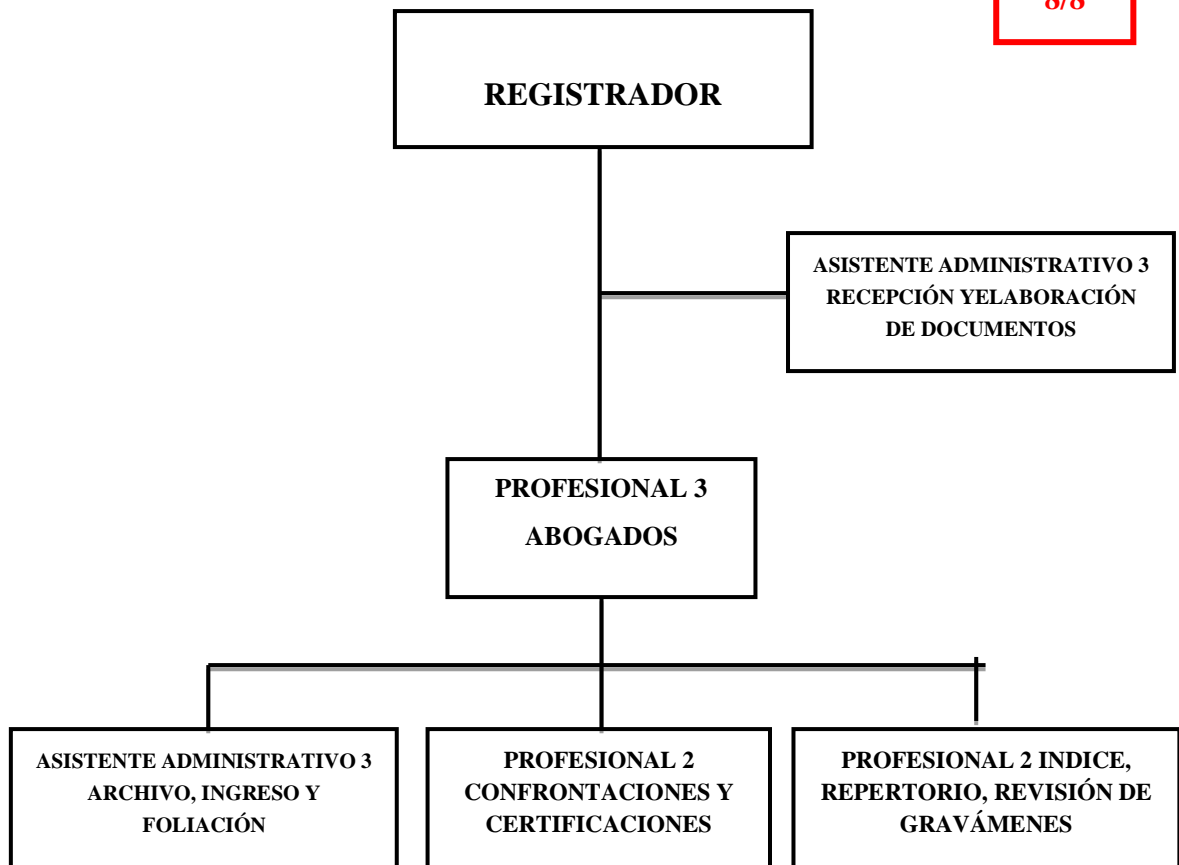


Fuente: Archivos del GAD Municipal de Joya de los Sachas

Elaborado por: Jenny Alexandra Mejía Rodríguez

Gráfico 4: Personal que labora en la institución

**LP1
8/8**



Fuente: Registro Municipal de la Propiedad

Elaborado por: Jenny Alexandra Mejía Rodríguez

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

Dr. Aurelio Ernesto Orozco Bastidas (Registrador)

Abg. Dolores Moreno Samaniego (Inscripción de documentos públicos)

Srta. Jessenia Collaguaso Hidalgo (Certificadora)

Srta. Estefany Guevara (Técnico de archivo)

Srta. Sonia Núñez (Recepcionista)

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.M.R.	16-05-2016
Revisado por:	J.E.A.E.	

Tabla 4: Marcas de Auditoría

MARCAS	SIGNIFICADO
✓	Examinado
H	Hallazgo
®	Revisado
Φ	Verificación mediante observación
Ω	Evidencia testimonial
£	Evidencia documental
‡	Evidencia analítica
©	Calculado y analizado
Ɔ	Datos incompletos.
±	Falta proceso

Elaborado por: Jenny Alexandra Mejía Rodríguez

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.M.R.	16-05-2016
Revisado por:	J.E.A.E.	

Programas de Auditoría Fase I

Registro de la Propiedad, del cantón la Joya de los Sachas, Provincia de Orellana Auditoría de Gestión Planificación Programa de Auditoría

OBJETIVOS:

- ✓ Familiarizar con el entorno del Registro Municipal de la Propiedad del Cantón La Joya de los Sachas con el propósito de obtener un conocimiento general de la entidad.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF P/T	RESPON SABLE	FECHA
1	Realice la carta de inicio de auditoría	LC1.1 1/1	J.A.M.R	01-05-2016
2	Efectúe la entrevista al Registrador de la Propiedad	LC1.2 1/1	J.A.M.R	03-05-2016
3	Elabore el memorándum de planificación.	LC1.3 1/1	J.A.M.R	01-05-2016
4	Realice el análisis FODA	LC1.4 1/4	J.A.M.R	04-05-2016

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.M.R.	16-05-2012
Revisado por:	J.E.A.E.	

Programas de Auditoría Fase II

Registro de la Propiedad, del cantón la Joya de los Sachas, Provincia de Orellana Auditoría de Gestión Evaluación del Control Interno Programa de Auditoría
--

OBJETIVOS:

- ✓ Evaluar el Sistema de Control Interno de Registro Municipal de la Propiedad del Cantón La Joya de los Sachas, mediante el método COSO I, con el fin de verificar que el desarrollo de sus actividades sea de forma correcta.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Realice la Evaluación del Control Interno a través del método COSO I <ol style="list-style-type: none"> 1. Ambiente de control. 2. Evaluación de riesgos. 3. Actividades de control. 4. Información y comunicación. 5. Supervisión y monitoreo. 	LC2.1 1/5	J.A.M.R	16-05-2016
2	Elabore la Matriz de Calificación Riesgos	LC2.2 1/1	J.A.M.R	16-05-2016
3	Elabore el informe de control interno	LC2.3 1/4	J.A.M.R	16-05-2016

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.M.R.	15-12-2012
Revisado por:	J.E.A.E.	

Programas de Auditoría Fase III

Registro de la Propiedad, del cantón la Joya de los Sachas, Provincia de Orellana Auditoría de Gestión Ejecución de Trabajo Programa de Auditoría
--

OBJETIVO:

- ✓ Elaborar y aplicar Indicadores de Gestión para medir los niveles de eficiencia y eficacia en las actividades realizadas por la entidad.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF P/T	RESPON SABLE	FECHA
1	Realice encuestas a los funcionarios del Registro de la Propiedad del GADMJS	LC3.1 1/6	J.A.M.R	16-05-2016
2	Realice la Cédula Narrativa del proceso de registro de una escritura.	LC3.2 1/1	J.A.M.R	16-05-2016
3	Verifique los documentos de los procesos de registro de una escritura	LC3.3 1/1	J.A.M.R	16-05-2016
4	Elabore indicadores de eficiencia y eficacia	LC3.4 1/3	J.A.M.R	16-05-2016
5	Elabore los hallazgos de auditoría	LC3.5 1/3	J.A.M.R	16-05-2016

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.M.R.	16-05-2016
Revisado por:	J.E.A.E.	

Programas de Auditoría Fase IV

Registro de la Propiedad, del cantón la Joya de los Sachas, provincia de Orellana Auditoría de Gestión Comunicación de Resultados Programa de Auditoría
--

OBJETIVOS:

- ✓ Emitir las respectivas conclusiones y recomendaciones en el informe de auditoría.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Elabore la carta de notificación para dar lectura del informe final.	LC4.1 1/1	J.A.M.R	16-05-2016
2	Realice el informe final de auditoría de gestión.	LC4.2 1/1	J.A.M.R	16-05-2016

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.M.R.	16-05-2016
Revisado por:	J.E.A.E.	

4.2.2 Archivo Corriente

LEGAJO CORRIENTE

Entidad: Registro de la Propiedad, del cantón la Joya de los Sachas, provincia de Orellana.

Período: 2015

ÍNDICE

LC
1/1

LC LEGAJO CORRIENTE

LC1 Fase I: Conocimiento Preliminar

- LC1.1 Carta de inicio de auditoría
- LC1.2 Memorándum de planificación.
- LC1.3 Entrevista al Registrador de la Propiedad
- LC1.4 Análisis FODA

LC2. Fase II: Planeamiento

- LC2.1 Evaluación del control interno de la entidad por método COSO I
- LC2.2 Matriz de calificación de riesgos
- LC2.3 Informe del control interno

LC3. Fase III: Ejecución de la auditoría

- LC3.1 Encuestas a los funcionarios del registro de la propiedad
- LC3.2 Cédula narrativa del proceso de registro de una escritura.
- LC3.3 Verifique los documentos de los procesos de registro de una escritura
- LC3.4 Indicadores de eficiencia y eficacia
- LC3.5 Hallazgos de auditoría

LC4. Fase IV: Comunicación de resultados

- LC4.1 Carta de notificación de lectura del borrador del informe
- LC4.2 Informe final de auditoría de gestión

4.2.2.1 Fase I Conocimiento Preliminar

LC1
1/1

Programas de Auditoría

Registro de la Propiedad, del cantón la Joya de los Sachas, provincia de Orellana
Auditoría de Gestión
Conocimiento Preliminar
Programa de Auditoría

OBJETIVO:

- ✓ Familiarizar con el entorno del Registro Municipal de la Propiedad del Cantón La Joya de los Sachas con el propósito de obtener un conocimiento general de la entidad.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF P/T	RESPON SABLE	FECHA
1	Realice la carta de inicio de auditoría	LC1.1 1/1	J.A.M.R	01-05-2016
2	Efectúe la entrevista al Registrador de la Propiedad	LC1.2 1/1	J.A.M.R	03-05-2016
3	Elabore el memorándum de planificación: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Antecedentes ✓ Motivo de la auditoria ✓ Objetivo general ✓ Objetivos específicos ✓ Alcance de la auditoria ✓ Personal encargado ✓ Tiempo estimado ✓ Recursos ✓ Metodología 	LC1.3 1/1	J.A.M.R	01-05-2016
4	Realice el análisis FODA	LC1.4 1/4	J.A.M.R	04-05-2016

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.M.R.	01-05-2016
Revisado por:	J.E.A.E.	

CARTA DE INICIO DE AUDITORÍA

LC1.1
1/1

Joya de los Sachas, 01 de mayo del 2016

Dr. Aurelio Ernesto Orozco Bastidas

REGISTRADOR DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN LA JOYA DE LOS SACHAS

Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo, en atención al pedido que se efectuó para la realización de una Auditoría de Gestión, Registro de la Propiedad y Mercantil del G.A.D.M La Joya de los Sachas período 2015.

El examen inicia a partir de la presente fecha y finalizará el 5 de julio 2016. Para la ejecución de la auditoría se ha conformado el siguiente equipo: Auditor jefe Ing. Jorge Enrique Arias Esparza, Ayudante de auditoria Egda Jenny Alexandra Mejía Rodríguez.

En virtud de ello informarle que se dará inicio a la Auditoría de Gestión y al mismo tiempo solicitarle de la manera más comedida la completa colaboración y facilidades por parte del personal que labora en la entidad, para acceder a la respectiva información.

Segura de contar con su valiosa colaboración

Atentamente,

Egda Jenny Alexandra Mejía Rodríguez

**ENTREVISTA AL REGISTRADOR DE LA PROPIEDAD Y
MERCANTIL DEL GADMCJS**

**LC1.2
1/2**

Objetivo: Obtener información del Registro de la Propiedad y Mercantil del G.A.D.M La Joya de los Sachas, con la finalidad de adquirir un conocimiento general de la entidad.

Nombre del entrevistado: Dr. Aurelio Ernesto Orozco Bastidas

Cargo: Registrador de la Propiedad del Cantón la Joya de los Sachas

Fecha: 03/05/2016

Hora: 10:00 am

1. ¿Se ha realizado en algún momento en el registro de la propiedad una Auditoría de Gestión?

En el Registro de la Propiedad al poco tiempo de su constitución, no ha visto la necesidad de realizar algún tipo de auditoría de gestión.

2. ¿Cada qué tiempo usted evalúa el desempeño laboral del personal?

Dentro de las actividades de la entidad, existen reuniones con las autoridades, los mismos que serán los responsables de ejecutar la evaluación del personal.

3. ¿Cree usted que existe ineficiencia en el manejo de los recursos?

Si debido a la falta de auditorías que no se ha realizado, estimo yo que los sistemas aplicadas de control del manejo de los recursos no es adecuado y más de una vez han existido duplicidad de funciones

4. ¿Considera necesario realizar una Auditoría de Gestión?

Sería muy importante que se lo realice para aplicar mejoras en los procesos que se manejan en el Registro de la Propiedad. Y de esta forma evitar el despilfarro de recursos que solo significan gastos para la institución.

5. ¿Se encuentra el personal capacitado en las labores que desempeñan?

No se encuentran capacitados por que los procesos de control no son bien establecidos y el control de recursos y materiales se los hace en base a la experiencia de los empleados

6. ¿Con qué frecuencia recibe informes de los estados financieros?

Los informes son presentados mensualmente

7. ¿El área de Contabilidad le entrega los reportes con análisis de indicadores financieros y de gestión?

Si en reuniones mensuales se lo analiza los resultados con las autoridades

8. ¿Existe planificación estratégica?

No existe. 

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.M.R.	03-05-2016
Revisado por:	J.E.A.E.	

MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN

Joya de los Sachas, 1 de mayo del 2016

1. Antecedentes

En el Registro de la Propiedad y Mercantil del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón La Joya de los Sachas, no ha realizado con anterioridad auditorías de gestión, es la primera vez que se efectuará por tal razón se realizará un estudio minucioso de sus servicios que brinda al cantón.

2. Motivo de la auditoría

La motivación de efectuar una Auditoría de Gestión resulta del deseo de conocer más sobre el rendimiento de las actividades en términos de eficiencia en el uso de los recursos, eficacia en el logro de las metas y objetivos y economía en la obtención de recursos del Registro de la Propiedad y Mercantil del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón La Joya de los Sachas. Su objetivo está enfocado a expresar una opinión independiente sobre el desempeño de las actividades operativas y débiles identificadas durante el desarrollo del trabajo investigativo.

3. Objetivo general

Ejecutar una Auditoría de Gestión al Registro de la Propiedad y Mercantil del G.A.D.M La Joya de los Sachas período 2015.

3.1. Objetivos específicos

- ✓ Realizar un diagnóstico de los servicios que presta la institución y el cumplimiento.
- ✓ Medir el nivel de confianza en base al funcionamiento del sistema de control interno.
- ✓ Analizar los procesos de eficacia, eficiencia y efectividad en la gestión de servicios de la institución.
- ✓ Emitir un Informe de auditoría con las respectivas recomendaciones al Registrador de la Propiedad.

4. Alcance de la auditoría

El período a examinar comprende el año 2015, en el cual se examinará la optimización de los servicios del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil con la aplicación de las pruebas de auditoría planteadas por los auditores.

La auditoría de gestión examinará de forma detallada los aspectos operativos significativos de la entidad por lo que debe considerarse el logro de los objetivos, la estructura organizacional y la participación de cada colaborador dentro de la entidad.

5. Personal encargado

Cargo	Nombre
Auditor jefe	Ing. Jorge Enrique Arias Esparza
Ayudante de auditoria	Egda Jenny Alexandra Mejía Rodríguez

6. Tiempo estimado

Tiempo estimado	Fecha de inicio	Fecha final
40 Días	01/06/2016	05/07/2016

7. Recursos necesarios para la auditoría

Cantidad	Descripción	V. Unitario	V. Total
300	Impresiones	0,25	75,00
	Copias de libros y de los principales documentos del Registro de la Propiedad.		20,00
2	Lápiz bicolor	1,00	2,00
2	Juegos de minas	1,00	2,00
2	CD'S	1,50	3,00
2	Esferos	1,00	2,00
1	Borrador	0,50	0,50
	Internet		100,00
	Transporte		100,00
	Alimentación		150,00
	Total Costo de la Auditoría		454,50

Metodología a utilizar

1. Entrevista.
2. Cuestionario.
3. Aplicación del Método Coso para la evaluación del control interno.
4. Obtención de evidencias documentaria que sustente el informe de auditoría.

8. Otros aspectos

El archivo permanente es creado con nuestras visitas preliminares y esto contiene toda la información básica, útil para la presente auditoría y para futuros trabajos.

.....
Preparado Por:

Egda Jenny Alexandra Mejía Rodríguez

.....
Aprobado Por:

Ing. Jorge Enrique Arias Esparza

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.M.R.	01-05-2016
Revisado por:	J.E.A.E.	

MATRIZ FODA

La identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA), permite analizar la situación actual de un organismo y determinar las variables más importantes para diseñar estrategias adecuadas sobre la base del análisis de su entorno.

De esta manera, en este organismo se determinaron aquellos elementos que son de gran importancia para su desarrollo, para tal efecto, se consideraron los aspectos necesarios que involucran a los diversos actores, con el fin de disponer de los elementos suficientes para realizar el respectivo análisis FODA.

Tabla 5: Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contar con el respaldo del municipio. ✓ Ser el único ente de registro de propiedad 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementación del Sistema Nacional de Catastro
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Infraestructura inadecuada ✓ Personal se resiste al cambio ✓ Falta de tecnología de punta 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trafico de tierras - invasiones ✓ Distribución económica inequitativa

Fuente: Archivo Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil, GADMCJS

Elaborado por: Jenny Alexandra Mejía Rodríguez

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.M.R.	03-05-2016
Revisado por:	J.E.A.E.	

PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO

Perfil estratégico interno

ASPECTOS INTERNOS	DEBILIDADES		NORMAL	FORTALEZAS	
	GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD	EQUILIBRIO	FORTALEZA	GRAN FORTALEZA
	1	2	3	4	5
Contar con el respaldo del municipio					●
Ser el único ente de registro de propiedad				●	
Infraestructura inadecuada		●			
Personal se resiste al cambio		●			
Falta de tecnología de punta	●				
TOTAL	(1*100)/5	2	0	1	1
PORCENTAJE	20	40		20	20

Fuente: Archivo Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil, GADMCJS

Elaborado por: Jenny Alexandra Mejía Rodríguez

PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO

Perfil estratégico externo

ASPECTOS EXTERNOS	AMENAZA		NORMAL	OPORTUNIDADES	
	GRAN AMENAZA	AMENAZA	EQUILIBRIO	OPORTUNIDAD	GRAN OPORTUNIDAD
	1	2	3	4	5
Implementación del Sistema Nacional de Catastro					●
Trafico de tierras - invasiones		●			
Distribución económica inequitativa		●			
TOTAL	0	(2*100)/3	0	0	1
PORCENTAJE		66,67			33,33

Fuente: Archivo Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil, GADMCJS

Elaborado por: Jenny Alexandra Mejía Rodríguez

MATRIZ DE MEDIOS INTERNOS

Para la evaluación de la matriz FODA, la ponderación que se aplicó es la siguiente:

- 1 = Debilidad Grave
- 2 = Debilidad Menor
- 3 = Equilibrio
- 4 = Fortaleza Menor
- 5 = Fortaleza Importante

La ponderación se obtiene de la operación uno dividido para el número de preguntas, la clasificación se le asigna, y el resultado ponderado se obtiene de la multiplicación de la ponderación con la clasificación. La clasificación puede ser 5 como máximo que demuestra que la institución está estable y 1 mínimo que indica que la institución tiene problemas, la media es igual a 3,5 si el resultado es inferior se tiene más debilidades que fortalezas y si el resultado es mayor se posee más fortalezas que debilidades.

Matriz de medios internos

Nº	FACTORES CLAVES INTERNOS	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
	FORTALEZA			
1	Contar con el respaldo del municipio	0,20	5	1
2	Ser el único ente de registro de propiedad	0,20	4	0,80
	DEBILIDADES			
3	Infraestructura inadecuada	0,20	2	0,40
4	Personal se resiste al cambio	0,20	2	0,40
5	Falta de tecnología de punta	0,20	1	0,20
	TOTAL	1	14	2,80

ANÁLISIS

El resultado obtenido en la matriz de medios internos es de 2,80 esto indica que el Registros de la Propiedad tiene más debilidades que fortalezas, por lo que se requiere dar mayor importancia a ciertas debilidades que posee la institución, como es infraestructura inadecuada, personal se resiste al cambio y falta de tecnología de punta

Mejorando esas debilidades la institución podrá ser más eficiente y eficaz en los servicios que presta a la ciudadanía.

MATRIZ DE MEDIOS EXTERNOS

Para la evaluación de la matriz FODA, la ponderación que se aplicó es la siguiente:

- 1 = Amenaza Importante
- 2 = Amenaza Menor
- 3 = Equilibrio
- 4 = Oportunidad Menor
- 5 = Oportunidad Importante

La ponderación se obtiene de la operación uno dividido para el número de preguntas, la clasificación se le asigna, y el resultado ponderado se obtiene de la multiplicación de la ponderación con la clasificación. La clasificación puede ser 5 como máximo que demuestra que la institución está estable y 1 mínimo que indica que la empresa tiene problemas, la media es igual a 3,5 si el resultado es inferior se tiene más amenazas que oportunidades y si el resultado es mayor se posee más oportunidades que amenazas

Matriz de medios externos

Nº	FACTORES CLAVES EXTERNOS	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
	OPORTUNIDADES			
1	Implementación del Sistema Nacional de Catastro	0,33	5	1,65
	AMENAZAS			
2	Trafico de tierras - invasiones	0,33	2	0,66
3	Distribución económica inequitativa	0,33	2	0,66
	TOTAL	1	9	2,97

ANÁLISIS

El resultado obtenido en la matriz de medios externos es de 2,97 esto indica que el registros de la Propiedad tiene más amenazas que oportunidades, por lo que se requiere dar mayor importancia a ciertas amenazas que posee la institución, como el tráfico de tierras e invasiones, otra amenazas es la distribución económica inequitativa.

Además se debe continuar aprovechando al máximo los factores claves, que le permitió a la institución tener la posición que se ha alcanzado hasta el momento.

Mejorando estos aspectos la institución podrá ser más eficiente y eficaz en los servicios que presta a la ciudadanía.

4.2.2.2 Fase II Planeamiento

LC2.1

Programas de auditoría

**Registro de la Propiedad, del cantón la Joya de los Sachas, Provincia de Orellana
Auditoría de Gestión
Planeamiento
Programa de Auditoría**

OBJETIVOS:

- ✓ Evaluar el Sistema de Control Interno del Registro Municipal de la Propiedad del Cantón La Joya de los Sachas, mediante el método COSO I, con el fin de verificar que el desarrollo de sus actividades sea de forma correcta.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Realice la Evaluación del Control Interno a través del método COSO I 1 Ambiente de control. 2 Evaluación de riesgos. 3 Actividades de control. 4 Información y comunicación.	LC2.1 1/5	J.A.M.R	16-05-2016
2	Elabore la Matriz de Calificación Riesgos	LC2.2 1/1	J.A.M.R	16-05-2016
3	Elabore el informe de control interno	LC2.3 1/4	J.A.M.R	16-05-2016

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.M.R.	15-12-2012
Revisado por:	J.E.A.E.	

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN BASE AL MÉTODO COSO I

LC2.1
1/8

Objetivo: Evaluar el Control Interno del Registro de la Propiedad a través del método COSO I, mediante la aplicación de cuestionarios, con el fin de verificar el cumplimiento de los objetivos, procedimientos, políticas y normativas.

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

- ✓ Un análisis del control que se aplica en el área del Registro de la Propiedad, del cantón la Joya de los Sachas, provincia de Orellana
- ✓ Una vez analizado los cuestionarios, se determinó el riesgo que poseen en el área.
- ✓ Los resultados del cuestionario de control interno aplicado al jefe del Registro de la Propiedad, del cantón la Joya de los Sachas, provincia de Orellana posibilitaron obtener las respuestas sobre el manejo de los mismos.

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

Tabla 6: Evaluación del control interno

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
1% - 50%	BAJO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MODERADO
76% - 100%	ALTO	ALTO

Fórmula:

$$NC = \frac{CP}{CT} * 100$$

Dónde:

NC= Nivel de Confianza
CP= Calificación Promedio
CT= Calificación total

Tabla 7: Nivel confianza- Riesgo ambiente de control

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIO
		SI	NO	N/A	
AMBIENTE DE CONTROL					
Integridad y valores éticos					
1	¿Cumple y hace cumplir las leyes y más disposiciones legales?	5			
2	¿Se cumple con el horario de trabajo?	5			
Estilo de dirección y gestión					
3	¿Existe comunicación permanente con los funcionarios para evitar acciones de trámites?	5			
4	Al iniciar un período nuevo de trabajo usted realiza la planificación anual	5			
5	¿Les realizan evaluaciones permanentes?	1	4		Ⓜ No se realizaron evaluaciones permanentes
Estructura organizativa- organigrama					
6	¿Posee un título profesional acorde a su nombramiento y función que desempeña?	2	3		
7	Se ha efectuado talleres de capacitación de acuerdo a su área	1	4		Ⓜ No se efectuado talleres de capacitación
8	¿Conocen la misión, visión, objetivos de la institución?	2	3		Ⓜ No en su totalidad
Políticas y prácticas de personal					
9	¿Mantiene buenas relaciones con las autoridades, demás funcionarios, personal de servicio y usuarios del Registro de la Propiedad?	5			
Asignación de autoridad y responsabilidad					
10	Realiza sus actividades de forma eficiente	5			
TOTAL		36	14		5

Ⓜ Revisado

Ⓜ Evidencia testimonial

Formula:

$$NC = \frac{CP}{CT} * 100$$

Dónde:

NC= Nivel de Confianza
 CP= Calificación Promedio
 CT= Calificación total

$$\text{Nivel de riesgo (NR)} = 100 - NC$$

$$\text{Nivel riesgo (NR)} = 100 - 72 = 28\%$$

$$NC = \frac{36}{50} * 100 = 72\%$$

Tabla 8: Rangos Nivel confianza- Riesgo ambiente de control

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
1% - 50%	BAJO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MODERADO
76% - 100%	ALTO	ALTO

Tabla 9: Nivel confianza- Evaluación de riesgo

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIO
		SI	NO	N/A	
	EVALUACIÓN DE RIESGOS				
	Identificación de riesgos				
1	¿Prepara sus labores con anterioridad para los usuarios?	5			
2	¿Los trámites son supervisados permanentemente?	4	1		Ⓜ No siempre los trámites son supervisados
	Estimación de riesgos				
3	¿Luego de revisar los trámites comenta con los demás funcionarios a su cargo de los aciertos y errores?	5			
	Impacto en los sistemas de control				
4	¿Cuenta el Registro de la Propiedad con indicadores que permitan medir resultados y evaluar la gestión en términos de eficiencia, eficacia y economía?		5		£ No cuenta con indicadores
	Misión, objetivos y políticas				
5	¿La institución está cumpliendo con los objetivos para lo cual fue creada?	5			
6	¿Existe una evaluación permanente al personal que labora en el Registro de la Propiedad?	1	4		Ⓜ No existe una evaluación
7	¿Los miembros de la institución poseen un título profesional acorde a su nombramiento y función que desempeña?	2	3		Ⓜ No en su totalidad se encuentran estudiando
	TOTAL	22	13		5

Ⓜ Revisado

£ Evidencia documental

Ⓜ Evidencia testimonial

Formula:

$$NC = \frac{CP}{CT} * 100$$

$$\text{Nivel de riesgo (NR)} = 100 - NC$$

$$\text{Nivel riesgo (NR)} = 100 - 62.85\% = \mathbf{37.15\%}$$

Dónde:

NC= Nivel de Confianza

CP= Calificación Promedio

CT= Calificación total

$$NC = \frac{22}{35} * 100 = \mathbf{62.85\%}$$

Tabla 10: Nivel confianza- Evaluación de riesgo

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
1% - 50%	BAJO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MODERADO
76% - 100%	ALTO	ALTO

Tabla 11: Nivel confianza- Actividades de Control

LC2.1
5/8

N°.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIO
		SI	NO	N/A	
	ACTIVIDADES DE CONTROL				
	Riesgo y actividades de control				
1	¿Se controla la asistencia y permanencia del personal?	5			
2	¿Se ha efectuado talleres de capacitaciones para el personal		5		£ No se han efectuado talleres de capacitación
	Acceso restringido a los recursos, activos y registros				
3	¿Conocen la misión, visión, objetivos de la institución?	2	3		
4	Se brinda asesoría para asuntos técnicos y administrativos	2	3		
	Control del sistema de información				
5	¿El Registro de la Propiedad está cumpliendo con los objetivos para lo cual fue creada?	5			
6	¿Existe una evaluación permanente al personal que labora en el Registro de la Propiedad?	1	4		Ω No existe evaluación
	Indicadores de desempeño				
7	¿Se entrega informe o reportes de novedades en las labores diarias?	3	2		
8	¿Existe medidas de control para salvaguardas los documentos importantes?	5			
	TOTAL	23	17		5

£ Evidencia documental

Ω Evidencia testimonial

Formula:

$$NC = \frac{CP}{CT} * 100$$

Dónde:

NC= Nivel de Confianza
CP= Calificación Promedio
CT= Calificación total

Nivel de riesgo (NR) = 100 – NC

Nivel riesgo (NR) = 100 - 57.50% = **42.50%**

$$NC = \frac{23}{40} * 100 = 57.50\%$$

Tabla 12: Nivel confianza- Actividades de Control

LC2.1

6/8

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
1% - 50%	BAJO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MODERADO
76% - 100%	ALTO	ALTO

Tabla 13: Nivel confianza- Información y comunicación

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIO
		SI	NO	N/A	
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
	Información y responsabilidad				
1	¿Están determinados los equipos tecnológicos y no tecnológicos con que cuenta la institución?	5			
	Flujo de Información				
2	¿Se tiene en consideración en el proceso de contratación del personal, la calidad de los servicios a brindar?	5			
3	¿Se cuenta y cumplen con el plan de información	3	2		Ⓜ No se cumple en un 100%
	Sistemas de Información integrado				
4	¿Se lleve a cabo el proceso de Análisis del servicio brindado?	4	1		
5	¿Se cumplan las acciones correctivas y preventivas para mejorar el servicio?	5			
	Comunicación, valores organizacionales y estrategias				
6	¿Existe mecanismos para controlar el desempeño de los procesos dentro del Registro de la propiedad?	1	4		Ⓜ No existe un proceso para controlar
	TOTAL	23	7		5

Ⓜ Revisado

Formula:

$$NC = \frac{CP}{CT} * 100$$

$$\text{Nivel de riesgo (NR)} = 100 - NC$$

$$\text{Nivel riesgo (NR)} = 100 - 76.66\% = \mathbf{23.34\%}$$

Dónde:

NC= Nivel de Confianza

CP= Calificación Promedio

CT= Calificación total

$$NC = \frac{23}{30} * 100 = 76.66\%$$

Tabla 14: Nivel confianza- Actividades de Control

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
1% - 50%	BAJO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MODERADO
76% - 100%	ALTO	ALTO

Tabla 15: Nivel confianza- Supervisión y Monitoreo

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIO
		SI	NO	N/A	
	SUPERVISIÓN Y MONITOREO				
	Evaluación del sistema de control				
1	¿Cuenta con el material de apoyo adecuado para el desarrollo de sus funciones?	5			
2	¿Se ha realizado auditorías de gestión?		5		Nunca, bajo ningún periodo
	Eficacia del sistema de control				
3	¿Existe rotación de funciones?		5		
4	¿Se elaboran y utilizan presupuestos?	5			
5	¿Existen procedimientos a seguir para la notificación o aviso anticipado al usuario para los trámites realizados?	4	1		
	Deficiencias detectadas				
6	¿Se proporciona recursos para aumentar la satisfacción al cliente?		5		✓ No hay presupuesto destinado para aquello
7	¿Se controla que todo el personal tenga las competencias necesarias para gestionar su trabajo?	3	2		
8	¿Se suministra un informe semanal de los trámites realizados?	4	1		
	TOTAL	21	19		5

✓ Examinado

Formula:

LC2.1

8/8

$$NC = \frac{CP}{CT} * 100$$

Dónde:

NC= Nivel de Confianza
CP= Calificación Promedio
CT= Calificación total

$$\text{Nivel de riesgo (NR)} = 100 - NC$$

$$\text{Nivel riesgo (NR)} = 100 - 52.50\% = \mathbf{47.50\%}$$

$$NC = \frac{21}{40} * 100 = \mathbf{52.50\%}$$

Tabla 16: Nivel confianza- Supervisión y Monitoreo

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
1% - 50%	BAJO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MODERADO
76% - 100%	ALTO	ALTO

Matriz de incidencia del control interno COSO I

LC2.2
1/2

Tabla 17: Matriz de incidencia del control interno COSO I

COMPONENTE	FACTORES	% DE RIESGO	% DE CONFIANZA	INCIDENCIA
AMBIENTE DE CONTROL	Integridad y valores éticos	28	72	Bajo
	Estilo de dirección y gestión			
	Estructura organizativa-organigrama			
	Políticas y prácticas de personal			
	Asignación de autoridad y responsabilidad			
EVALUACIÓN DE RIESGOS	Identificación de riesgos	37.15	62.85	Bajo
	Estimación de riesgos			
	Impacto en los sistemas de control			
	Misión, objetivos y políticas			
ACTIVIDADES DE CONTROL	Riesgo y actividades de control	42.50	57.50	Bajo
	Acceso restringido a los recursos, activos y registros			
	Control del sistema de información			
	Indicadores de desempeño			
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Información y responsabilidad	23.39	76.66	Baja
	Flujo de Información			
	Sistemas de Información integrado			
	Comunicación, valores organizacionales y estrategias			
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	Evaluación del sistema de control	47.50	52.50	Bajo
	Eficacia del sistema de control			
	Deficiencias detectadas			
	PROMEDIO	35.71	64.29	

Gráfico 5: Nivel de confianza y riesgo del registro de la propiedad

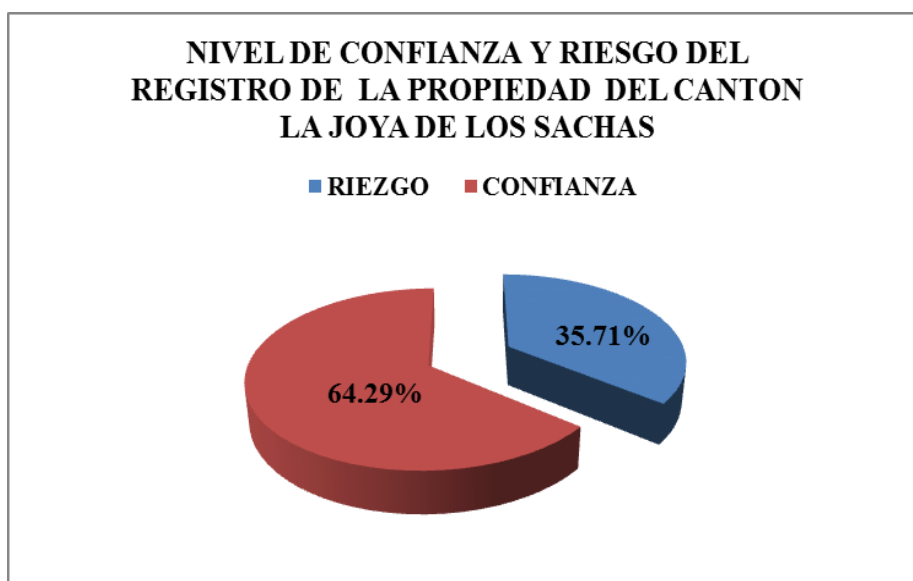


Tabla 18: Rango del Nivel de confianza

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
1% - 50%	BAJO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MODERADO
76% - 100%	ALTO	ALTO

Análisis General

LC2.3

1/3

Mediante la aplicación del método COSO I se pudo evaluar el Control Interno del Registro de la Propiedad, del cantón la Joya de los Sachas, en la que se obtuvo un nivel de confianza moderado de (64.29%) y un nivel de riesgo medio de (35.71%), debido a que el componente ambiente de control es el que tiene deficiencias por lo tanto la entidad deberá poner mayor énfasis en este componente ya que es la base sobre la cual se desarrollan los demás componentes del Sistema de Control Interno; en cuanto a la evaluación de riesgos no existe un proceso adecuado para identificar y responder a los riesgos, esto provoca que el riesgo se mantenga activo; además en las actividades de control los procedimientos no se están ejecutando de forma adecuada ocasionando que no se tomen las medidas necesarias para afrontar los riesgos que podrían afectar la consecución de los objetivos, la información y comunicación tienen un nivel de confianza alto ya que se está obteniendo información relevante de actividades y acontecimientos internos y externos mismos que están siendo comunicados oportunamente a las personas que lo necesitan, finalmente el último componente tiene un nivel de confianza moderado, debido a que no se supervisa ni se da el seguimiento de los controles por ende no se puede valorar la calidad del desempeño del control interno.

Riesgo Inherente

Norma: NIA 402 EVALUACION DEL RIESGO Y CONTROL INTERNO

El auditor debe determinar la importancia de las actividades de la organización de servicio para la entidad y la relevancia para la auditoría

Al hacerlo así, el auditor obtiene un entendimiento de lo siguiente:

- ✓ Grado en el que interactúa el control interno de la entidad con los sistemas de la organización.
- ✓ Los controles internos de la entidad relevantes a las actividades de la organización

Tabla 19: Riesgo Inherente – Factores de riesgo

FACTORES DE RIESGO	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
Medidas gubernamentales	25	15
Críticas públicas de la calidad de los servicios brindados.	25	20
Agrupación de dependencias municipales	25	20
Cambios constantes en las disposiciones gubernamentales.	25	15
TOTAL	100	70

Fórmula:

$$NC = \frac{CP}{CT} * 100$$

$$\text{Nivel de riesgo (NR)} = 100 - NC$$

Dónde:

$$\text{Nivel riesgo (NR)} = 100 - 70\% = 30\%$$

NC= Nivel de Confianza

CP= Calificación Promedio

CT= Calificación total

$$NC = \frac{70}{100} * 100 = 70\%$$

Tabla 20: Rangos del Riesgo Inherente

RANGO	RIESGO	CONFIANZA
1% - 50%	BAJO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MODERADO
76% - 100%	ALTO	ALTO

Riesgo Inherente	Considerando que el Riesgo Inherente tiene que ver directamente con la actividad económica se estimó un 30%.
Riesgo de Control	RC = 35.71%
Riesgo de Detección	$RD = (RI + RC)/2$ $RD = (30 + 35.71) / 2$ $RD = 65.71 / 2$ $RD = 32,85\%$
RIESGO DE AUDITORÍA	$RA = (RI * RC * RD) * 100$ $RA = (30\% * 35.71\% * 32.85\%) * 100$ $RA = 3.51\%$

Criterio: De acuerdo al análisis efectuado de los Riesgos tanto de Control, Inherente y de Detección, se pudo determinar que el Registro de la Propiedad, del cantón la Joya de los Sachas, provincia de Orellana cuenta con un 3.51% del Riesgo de Auditoría, calificación que para un auditor es aceptable.

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

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.M.R.	15-12-2012
Revisado por:	J.E.A.E.	

Joya de los Sachas, 16 de mayo del 2015

Dr. Aurelio Ernesto Orozco Bastidas

REGISTRADOR DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL GADMJS

Presente.

Se ha efectuado el estudio y evaluación del Sistema de Control Interno del Registro de la Propiedad y Mercantil del GADMJA período 2015. El establecimiento y mantenimiento del Sistema de Control Interno es responsabilidad de la institución. Nuestra responsabilidad consiste en emitir una opinión sobre la seguridad razonable en cuanto a la eficiencia y efectividad del sistema.

Nuestro análisis se realizó de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas. Estas normas requieren que planifiquemos y ejecutemos la evaluación del Sistema de Control Interno de tal manera que podamos obtener una seguridad razonable de que la aplicación del mismo es la adecuada.

Para ello se ha utilizado el modelo COSO I y se le ha documentado esta evaluación a través de la elaboración de diagramas de flujos de los procesos más representativos de la entidad y los cuestionarios de Control Interno.

OBJETIVOS

Los objetivos generales de la acción de control son:

- ✓ Determinar si se está cumpliendo con las disposiciones reglamentarias, normas, políticas aplicadas en el Sistema del Registro de la Propiedad y Mercantil.
- ✓ Establecer la eficiencia y efectividad en la calidad del servicio brindado a los usuarios de la localidad.
- ✓ El objeto de examen la información relativa a los servicios brindados en el Registro de la Propiedad y Mercantil.

ALCANCE

LC2.5

2/4

El periodo comprende del periodo 2015. Durante la evaluación, se pudo observar algunos aspectos que involucran la estructura de control interno y otros asuntos operacionales que se presentan para su consideración.

El control interno se establece para proporcionar seguridad de los procesos evaluados, para lo cual se requiere un análisis completo de cada uno de sus componentes.

MARCO LEGAL

Se ejecutó el control interno siguiendo las directrices de las normas de control gubernamental.

ENFOQUE DEL CONTROL INTERNO

Es bastante común clasificar el enfoque que juzga el valor moral de un acto en relación con las consecuencias que trae consigo. Se centra en lo deseable de los estados de las cosas, proponiendo que las acciones son moralmente correctas o equivocadas en la medida en que promueven o quitan mérito a esos estados de las cosas.

Como resultado de la evaluación al control interno realizada, se identificaron los siguientes hallazgos:

COMPONENTE: Ambiente de control

RESULTADO:

En este componente se determinó que el Registro de la Propiedad y Mercantil no realiza evaluaciones permanentes, se carece de talleres de capacitación, mencionando además que los empleados desconocen la misión y visión de la institución, determinándose un riesgo de 28 % considerado como bajo.

COMPONENTE: Evaluación de riesgos

LC2.6

3/4

RESULTADO:

Para este componente quedó determinado que un riesgo bajo del 37.15% dado porque los trámites no son supervisados permanentemente, no se revisa los aciertos y errores de los trámites realizados, no se cuenta con indicadores de gestión en la entidad, se considera además que no existe evaluación al personal y no todos los integrantes del Registro de la propiedad poseen título profesional.

COMPONENTE: Actividades de control

RESULTADO:

En este componente se determinó un riesgo de 42.50% considerado bajo a la deficiente planeación de capacitaciones, se establece que en la entidad no se brinda asesoría para asuntos técnicos y administrativos a los usuarios, no existe revisión de los trámites realizados, se acota además que no existe medidas de control para los documentos.

COMPONENTE: Información y comunicación

RESULTADO:

En este componente el riesgo bajo 23.39% dado porque no se cumple con el plan de información establecido, nunca se ha realizado un análisis del servicio brindado por lo tanto no se cumple las acciones correctivas y preventivas para mejorar el servicio.

COMPONENTE: Supervisión y Monitoreo

RESULTADO:

El riesgo establecido en este componente resultó en 47.50% calificado como bajo, debido a que en la entidad no ha existido una auditoría de gestión, no se elaboran presupuesto para la entidad, no existe recursos para mejorar la satisfacción del usuario y

no se suministra información semanal de trámites realizados en el Registro, solamente se realiza esta actividad cuando es solicitado

LC3.6
4/4

CONCLUSIONES

Todas las deficiencias descritas para cada componente demuestran la débil gestión en lo referente de la optimización de los servicios que brinda la entidad a la comunidad

Las anomalías descritas anteriormente afectan en forma significativa el control interno del Registro de la Propiedad y Mercantil.

Este informe es exclusivo para el uso del Jefe de la institución.

Atentamente;

Egda Jenny Alexandra Mejía Rodríguez
GERENTE MEJÍA RODRIGUEZ & ASOCIADOS

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.M.R.	15-12-2012
Revisado por:	J.E.A.E.	

4.2.2.3 Fase III Ejecución de trabajo

LC3
1/1

Programas de Auditoría

**Registro de la Propiedad, del cantón la Joya de los Sachas, Provincia de Orellana
Auditoría de Gestión
Ejecución de Trabajo
Programa de Auditoría**

OBJETIVO:

- ✓ Elaborar y aplicar Indicadores de Gestión para medir los niveles de eficiencia y eficacia en las actividades realizadas por la entidad.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Realice encuestas a los funcionarios del Registro de la Propiedad del GADMJS	LC3.1 1/6	J.A.M.R	16-05-2016
2	Realice la Cédula Narrativa del proceso de registro de una escritura.	LC3.2 1/4	J.A.M.R	16-05-2016
3	Verifique los documentos de los procesos de registro de una escritura	LC3.3 1/1	J.A.M.R	16-05-2016
4	Elabore indicadores de eficiencia y eficacia	LC3.4 1/3	J.A.M.R	16-05-2016
5	Elabore los hallazgos de auditoría	LC3.5 1/3	J.A.M.R	16-05-2016

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.M.R.	15-12-2012
Revisado por:	J.E.A.E.	

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

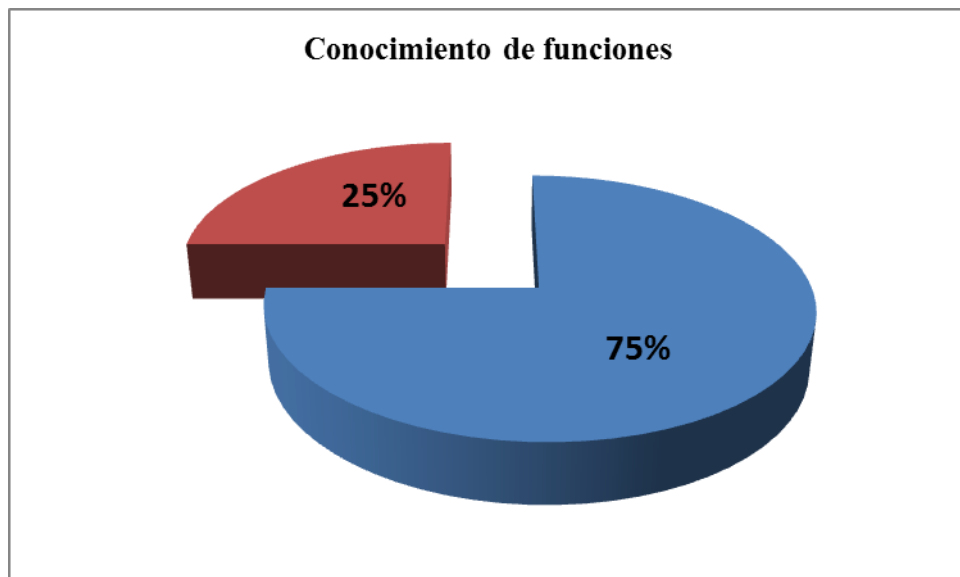
Tabla 21: Conocimiento de funciones

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

Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado: Jenny Alexandra Mejía Rodríguez

Gráfico 6: Conocimiento de funciones



Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado: Jenny Alexandra Mejía Rodríguez

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

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.M.R.	15-12-2012
Revisado por:	J.E.A.E.	

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

LC3.1

2/6

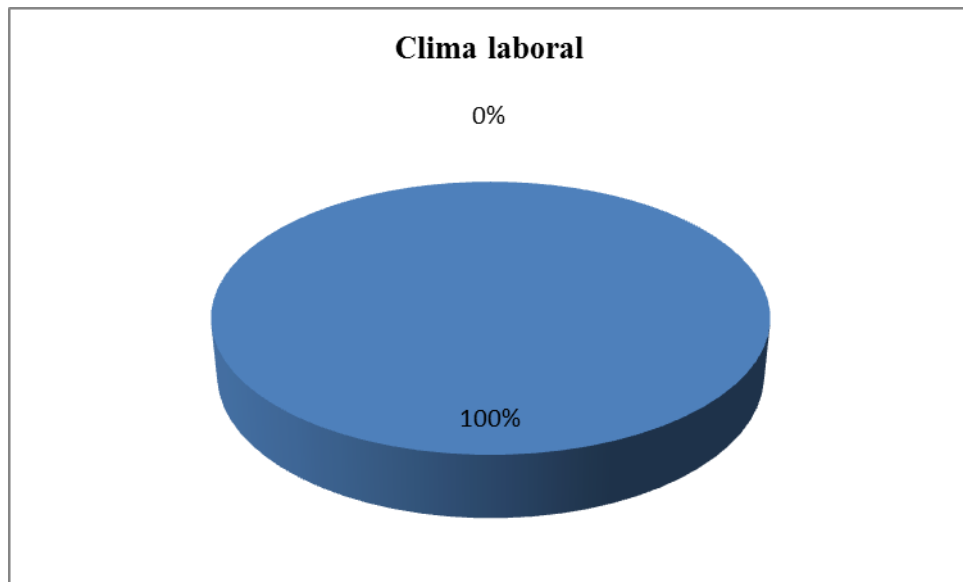
Tabla 22: Clima laboral

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

Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado: Jenny Alexandra Mejía Rodríguez

Gráfico 7: Clima laboral



Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado: Jenny Alexandra Mejía Rodríguez

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

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.M.R.	15-12-2012
Revisado por:	J.E.A.E.	

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

LC3.1
3/6

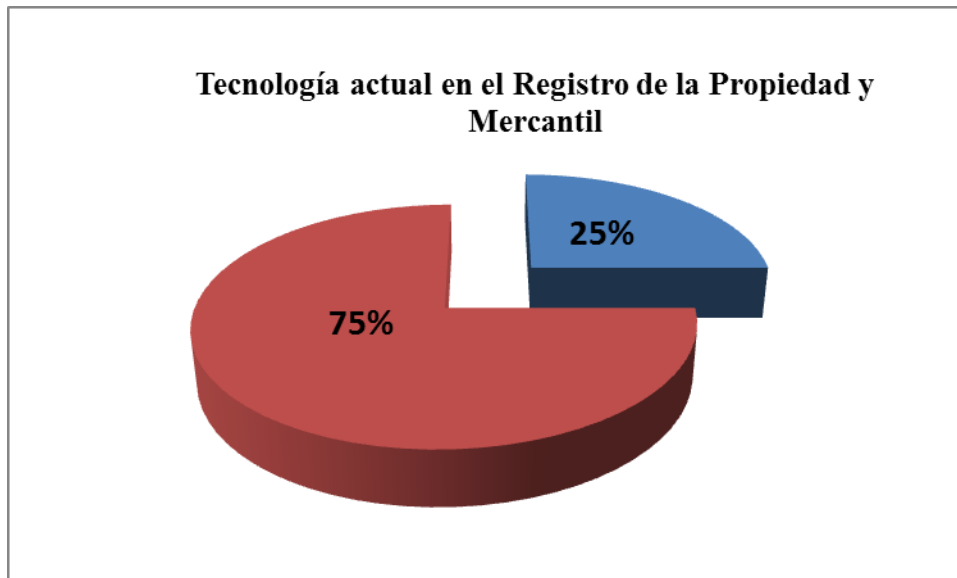
Tabla 23: Tecnología actual en el Registro de la propiedad y Mercantil

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

Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado: Jenny Alexandra Mejía Rodríguez

Gráfico 8: Tecnología actual en el Registro de la propiedad y Mercantil



Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado: Jenny Alexandra Mejía Rodríguez

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

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.M.R.	15-12-2012
Revisado por:	J.E.A.E.	

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

LC3.1
4/6

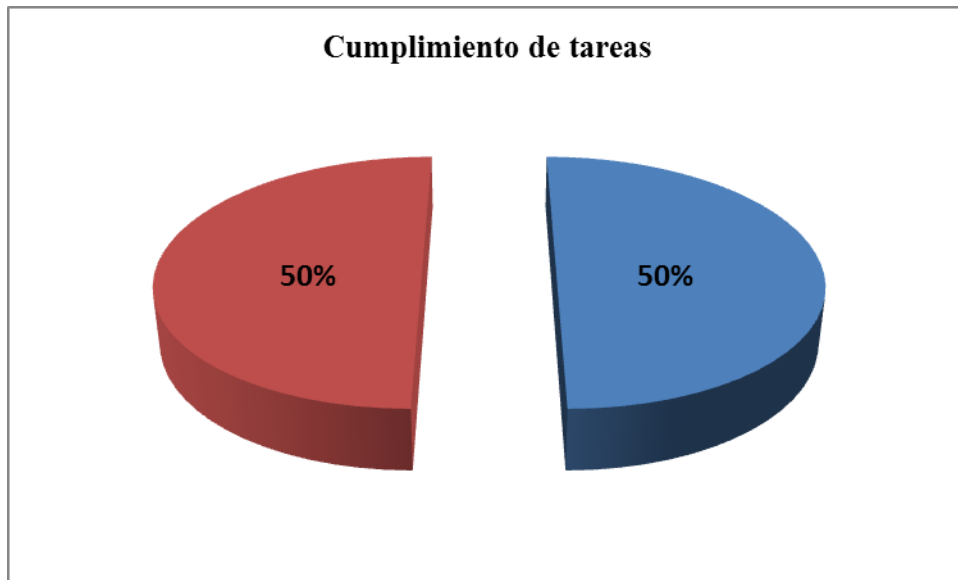
Tabla 24: Cumplimiento de tareas

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

Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado: Jenny Alexandra Mejía Rodríguez

Gráfico 9: Cumplimiento de tareas



Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado: Jenny Alexandra Mejía Rodríguez

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

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.M.R.	15-12-2012
Revisado por:	J.E.A.E.	

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

LC3.1

5/6

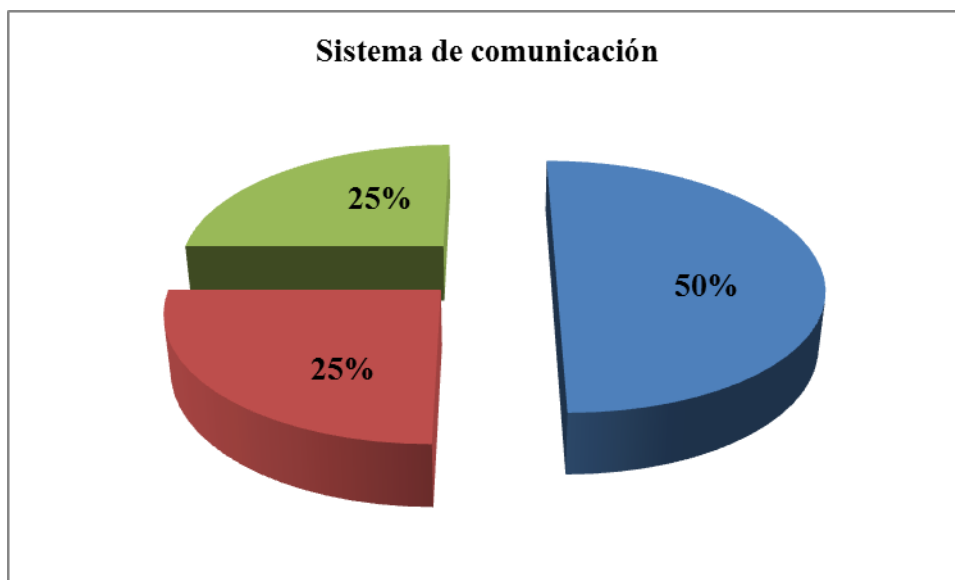
Tabla 25: Sistema de comunicación

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

Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado: Jenny Alexandra Mejía Rodríguez

Gráfico 10: Sistema de comunicación



Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado: Jenny Alexandra Mejía Rodríguez

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

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.M.R.	15-12-2012
Revisado por:	J.E.A.E.	

6.- ¿Existe reclamos por el servicio brindado?

LC3.1

6/6

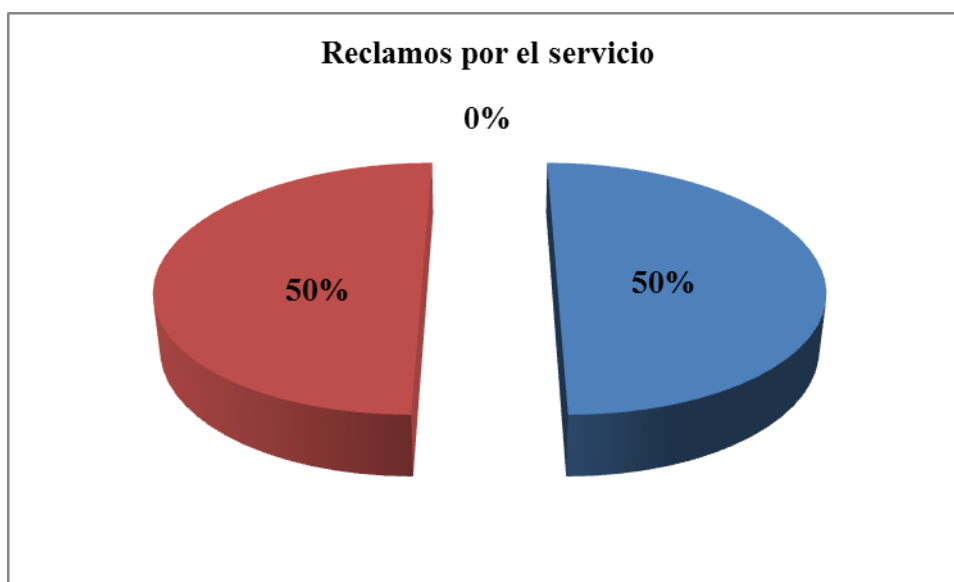
Tabla 26: Reclamos por el servicio

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	50%
Rara vez	2	50%
Nunca	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado: Jenny Alexandra Mejía Rodríguez

Gráfico 11: Reclamos por el servicio



Fuente: Encuesta a funcionarios

Elaborado: Jenny Alexandra Mejía Rodríguez

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

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.M.R.	15-12-2012
Revisado por:	J.E.A.E.	

CÉDULA NARRATIVA DEL PROCESO DE INGRESO DE TRÁMITES INSCRIPCION

LC3.2

1/4

Objetivo: Obtener información del proceso del registro de una escritura, con el propósito de verificar el cumplimiento de lo establecido en Registros de la Propiedad

Personal encargado

Registrador: Dr. Aurelio Orozco Bastidas

Tipos

Escritura (Duración 20 minutos)

Requisitos para registrar una escritura

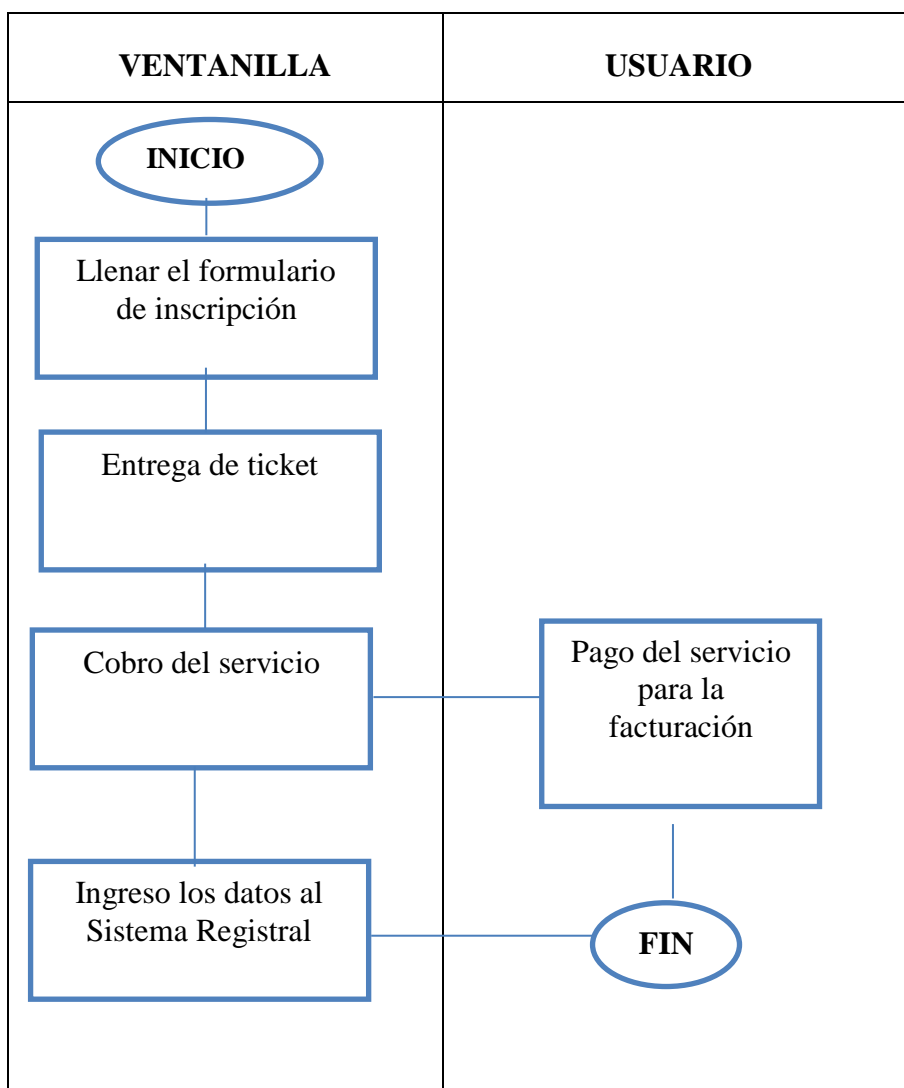
- ✓ 2 copias certificadas de las escrituras
- ✓ Pago de Alcabala (de ser necesario)
- ✓ Copia de la carta de pago del predio del año en curso
- ✓ **Formulario de Datos** (para trámites de inscripción de Compraventa, Donación, Permuta, Liquidación de Sociedad Conyugal, Dación en Pago)

INGRESO DE TRÁMITES INSCRIPCION

- ✓ Para el ingreso del trámite se debe llenar el Formulario de Inscripciones acompañado de los documentos habilitantes por cada acto o contrato.
- ✓ Se entrega un ticket de ingreso luego de la revisión por parte de Ventanilla, donde consta el trámite y plazo a ser atendido.
- ✓ Seguidamente se debe acercar a Facturación con la finalidad que sean cobrado el trámite solicitado.
- ✓ Para finalizar se ingresa los datos al Sistema Registral por parte de Ventanilla luego de haber sido generada la factura.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.M.R.	15-12-2012
Revisado por:	J.E.A.E.	

PROCESO DE INGRESO DE TRÁMITES DE INSCRIPCIÓN



	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.M.R.	15-12-2012
Revisado por:	J.E.A.E.	

CÉDULA NARRATIVA DEL PROCESO DE TRÁMITES CERTIFICACIÓN

LC3.3

3/4

Objetivo: Obtener información del proceso de tramites de certificación, con el propósito de verificar el cumplimiento de lo establecido en Registros de la Propiedad

Personal encargado

Registrador: Srta. Jessenia Collaguaso Hidalgo

Tipos

Certificación (Duración 20 minutos)

Requisitos para registrar una escritura

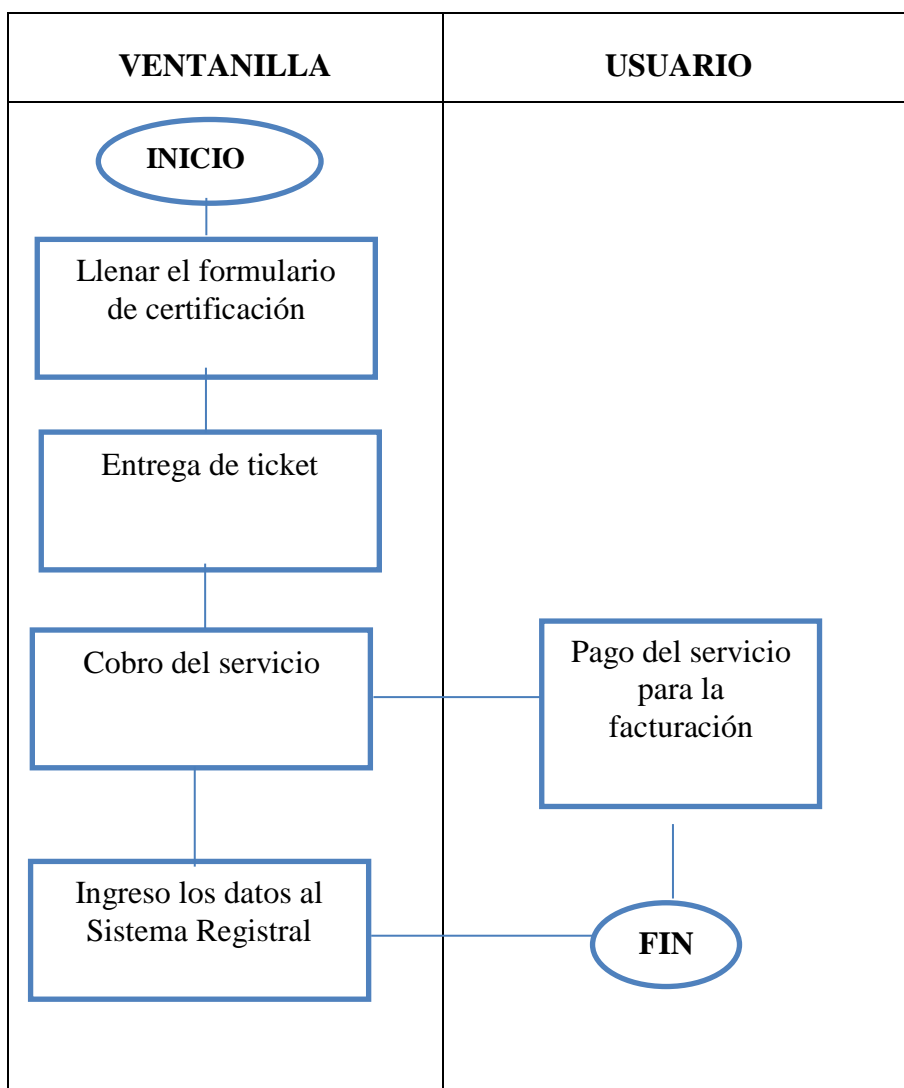
- ✓ Certificado de avalúo (especie valorada)
- ✓ Copia de cédula del comprador
- ✓ Cancelar los impuestos previo a la firma del certificado
- ✓ Pago de alcabalas.
- ✓ Pago de utilidad.
- ✓ Certificado de no adeudar al municipio.

INGRESO DE TRÁMITES CERTIFICACION

- ✓ Para el ingreso del trámite se debe llenar el Formulario de Certificaciones acompañado de los documentos habilitantes para tipo de certificado solicitado.
- ✓ Se entrega un ticket de ingreso luego de la revisión por parte de Ventanilla, donde consta el trámite y plazo a ser atendido.
- ✓ Seguidamente se debe acercar a Facturación con la finalidad que sean cobrado el trámite solicitado.
- ✓ Para finalizar se ingresa los datos al Sistema Registral por parte de Ventanilla luego de haber sido generada la factura.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.M.R.	15-12-2012
Revisado por:	J.E.A.E.	

PROCESO DE INGRESO DE TRÁMITES DE CERTIFICACIÓN



	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.M.R.	15-12-2012
Revisado por:	J.E.A.E.	

Procesos de eficacia y eficiencia de los servicios

LC3.4

1/3

INDICADORES

A.- DE EFICIENCIA

$$\text{Trámites realizados} = \frac{\text{Número de trámites realizados anual}}{\text{Número de trámites presupuestados anual}}$$

$$\text{Trámites realizados} = \frac{4.800}{6.000}$$

Trámites realizados 0,80 80% H

Mediante este indicador se muestra que se ha logrado el 80% de trámites propuestos al concluir el año. Se determina que existe una brecha diferencial del 20% por cuanto hay que agilizar los trámites que muchas veces se vuelven tediosos.

$$\text{Personas atendidas} = \frac{\text{Número de personas atendidas}}{\text{Número de personas presupuestadas}}$$

$$\text{Personas atendidas} = \frac{3.000}{5.000}$$

Trámites realizados 0,60 60% H

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

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.M.R.	15-12-2012
Revisado por:	J.E.A.E.	

$$\text{Tiempo del trámite} = \frac{\text{Tiempo de realización (días)}}{\text{Tiempo de realización presupuestada (días)}}$$

$$\text{Tiempo del trámite} = \frac{15 \text{ días}}{8 \text{ días}}$$

$$\text{Tiempo del trámite} = 1.87 \text{ H}$$

Este indicador establece que para realizar un trámite dentro del Registro de la Propiedad y mercantil se requiere 1.87 días más por cada día previsto para culminar un trámite legal en la institución.

B.- DE EFICACIA

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

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

$$\text{Tiempo de atención} = 1.8 \text{ H}$$

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

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.M.R.	15-12-2012
Revisado por:	J.E.A.E.	

Indicador de gestión del puesto

$$= \frac{\text{Número de personas atendidas}}{\text{Número de personas presupuestadas}}$$

LC3.4

3/3

$$\text{Indicador de gestión del puesto} = \frac{60}{100}$$

Indicador de gestión del puesto = 0,60 60% H Hallazgo

Mediante este indicador y utilizando el formulario de evaluación del Ministerio de Relaciones Laborales MRL, se establece que la gestión del puesto de los integrantes del Registro de la Propiedad es en promedio 60%, considerando que hay que mucho que mejorar para incrementar este índice. Se considera que es bajo.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.M.R.	15-12-2012
Revisado por:	J.E.A.E.	

Hallazgos de auditoria

LC3.5

1/3

HALLAZGO 1

CONDICIÓN:

CARENCIA DE EVALUACIONES PERMANENTES A LOS FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD

CRITERIO: Se debe evaluar permanentemente a los funcionarios, tal como lo describe la norma de control interno Gubernamental 200-02 Administración estratégica Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos requieren para su gestión, la implantación de un sistema de planificación que incluya la formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de un plan plurianual institucional y planes operativos anuales, que considerarán como base la función, misión y visión institucionales y que tendrán consistencia con los planes de gobierno y los lineamientos del organismo técnico de planificación.

CAUSA: Existe desconocimiento de las debilidades y capacidades del personal al no existir evaluaciones

EFEECTO: La falta de evaluaciones no permite determinar las falencias del personal en la entidad.

CONCLUSIÓN: Necesidad de evaluaciones permanente a funcionarios.

RECOMENDACIÓN: Realizar cronograma de evaluaciones a los funcionarios incluidos en los planes operativos del Registro de la Propiedad, acorde a lo emitido por la Norma 200 -02

HALLAZGO 2

LC3.5

2/3

CONDICIÓN:

INSUFICIENTES TALLERES DE CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN AL USUARIO

CRITERIO: Se debe evaluar permanentemente a los funcionarios, tal como lo describe la norma de control interno Gubernamental 200-06 Competencia profesional. Los directivos de la entidad, especificarán en los requerimientos de personal, el nivel de competencias necesario para los distintos puestos y tareas a desarrollarse en las áreas correspondientes. Así mismo, los programas de capacitación estarán dirigidos a mantener los niveles de competencia requeridos.

CAUSA: Escasos talleres de capacitación a funcionarios

EFECTO: La carencia de capacitación incide directamente en el rendimiento laboral del funcionario.

CONCLUSIÓN: Se necesita capacitar permanentemente al funcionario a fin de lograr mayor eficacia en el puesto.

RECOMENDACIÓN: Incluir dentro del plan operativo anual el tipo y número de capacitaciones a fin de cubrir las deficiencias encontradas, puesto que la competencia incluye el conocimiento y habilidades necesarias para ayudar a asegurar una actuación ordenada, ética, eficaz y eficiente, al igual que un buen entendimiento de las responsabilidades individuales relacionadas con el control interno.

HALLAZGO 3

LC3.6

3/3

CONDICIÓN:

BAJA EFICIENCIA Y EFICACIA EN LOS PROCESOS DE SERVICIOS AL USUARIO

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

CAUSA: Baja eficacia en los procesos

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

CONCLUSIÓN: Se requiere incrementar los deficientes índices encontrados.

RECOMENDACIÓN: Mejorar los índices mediante verdadera gestión por parte de la máxima autoridad de la entidad, tal como lo expresa la norma 401-03 Supervisión. Los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones, para asegurar que cumplan con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales, sin perjuicio del seguimiento posterior del control interno.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.M.R.	15-12-2012
Revisado por:	J.E.A.E.	

4.2.2.4 Fase IV Informe

LC4

Programas de Auditoría

**Registro de la Propiedad, del cantón la Joya de los Sachas, provincia de Orellana
Auditoría de Gestión
Informe
Programa de Auditoría**

OBJETIVOS:

- ✓ Emitir las respectivas conclusiones y recomendaciones en el Informe Final de Auditoría de Gestión, con la finalidad de mejorar la situación de la entidad financiera.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Elabore la carta de notificación para dar lectura del informe final.	LC4.1 1/1	J.A.M.R	16-05-2016
2	Realice el Informe Final de Auditoría de Gestión.	LC4.2 1/1	J.A.M.R	16-05-2016

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.M.R.	15-12-2012
Revisado por:	J.E.A.E.	

Carta de presentación

Dr.

Aurelio Ernesto Orozco Bastidas

JEFE REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL GADMJS

Ciudad.

26 de agosto del 2016

Se ha efectuado una auditoría de gestión del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del G.A.D.M. La Joya de los Sachas período 2015

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

Responsabilidad de la Administración por la información brindada

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

Responsabilidad del auditor

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

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

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

Atentamente,

Egda Jenny Alexandra Mejía Rodríguez
Gerente MEJÍA RODRIGUEZ & ASOCIADOS

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	J.A.M.R.	15-12-2012
Revisado por:	J.E.A.E.	

MOTIVOS

Para el desarrollo del proyecto de investigación se ha establecido realizar la auditoría de gestión del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del G.A.D.M. La Joya de los Sachas período 2015.

OBJETIVOS**GENERAL**

Ejecutar una Auditoría de Gestión del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del G.A.D.M. La Joya de los Sachas período 2015

ESPECÍFICOS

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

ALCANCE

La auditoría de gestión se enfocará en la optimización de los servicios del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil con tiempo de realización de 30 días laborables.

DISPOSICIONES LEGALES

- ✓ Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas
- ✓ Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado
- ✓ COOTAD

HALLAZGOS

LC4.2

2/2

1. CARENCIA DE EVALUACIONES PERMANENTES A LOS FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD

CRITERIO: Se debe evaluar permanentemente a los funcionarios, tal como lo describe la norma de control interno Gubernamental 200-02 Administración estratégica Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos requieren para su gestión, la implantación de un sistema de planificación que incluya la formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de un plan plurianual institucional y planes operativos anuales, que considerarán como base la función, misión y visión institucionales y que tendrán consistencia con los planes de gobierno y los lineamientos del organismo técnico de planificación.

CAUSA: Existe desconocimiento de las debilidades y capacidades del personal al no existir evaluaciones

EFECTO: La falta de evaluaciones no permite determinar las falencias del personal en la entidad.

CONCLUSIÓN: Necesidad de evaluaciones permanente a funcionarios.

RECOMENDACIÓN: Realizar cronograma de evaluaciones a los funcionarios incluidos en los planes operativos del Registro de la Propiedad, acorde a lo emitido por la Norma 200 -02

2. INSUFICIENTES TALLERES DE CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN AL USUARIO

LC4.2

3/2

CRITERIO: Se debe evaluar permanentemente a los funcionarios, tal como lo describe la norma de control interno Gubernamental 200-06 Competencia profesional. Los directivos de la entidad, especificarán en los requerimientos de personal, el nivel de competencias necesario para los distintos puestos y tareas a desarrollarse en las áreas correspondientes. Así mismo, los programas de capacitación estarán dirigidos a mantener los niveles de competencia requeridos.

CAUSA: Escasos talleres de capacitación a funcionarios

EFECTO: La carencia de capacitación incide directamente en el rendimiento laboral del funcionario.

CONCLUSIÓN: Se necesita capacitar permanentemente al funcionario a fin de lograr mayor eficacia en el puesto.

RECOMENDACIÓN: Incluir dentro del plan operativo anual el tipo y número de capacitaciones a fin de cubrir las deficiencias encontradas, puesto que la competencia incluye el conocimiento y habilidades necesarias para ayudar a asegurar una actuación ordenada, ética, eficaz y eficiente, al igual que un buen entendimiento de las responsabilidades individuales relacionadas con el control interno.

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

LC4.2

4/2

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

CAUSA: Baja eficacia en los procesos

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

CONCLUSIÓN: Se requiere incrementar los deficientes índices encontrados.

RECOMENDACIÓN: Mejorar los índices mediante verdadera gestión por parte de la máxima autoridad de la entidad, tal como lo expresa la norma 401-03 Supervisión. Los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones, para asegurar que cumplan con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales, sin perjuicio del seguimiento posterior del control interno.

Atentamente,

Egda Jenny Alexandra Mejía Rodríguez
Gerente MEJÍA RODRIGUEZ & ASOCIADOS

CONCLUSIONES

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

RECOMENDACIONES

- ✓ Mejorar las deficiencias en los procesos de gestión, brindando servicios de calidad a la ciudadanía

- ✓ Tomar en consideración el informe de auditoría emitido para la mejora de los procesos en la institución

- ✓ Seguir los procedimientos apegados a las disposiciones legales que rigen a la entidad pública a fin de ofrecer servicios idóneos.

- ✓ Reducir el riesgo de auditoría, ya que las entidades públicas son vistas como sinónimo de eficiencia y efectividad.

BIBLIOGRAFÍA

Cook J, (1996). Auditoría. 3ª ed. México: Editorial McGrawHill.

Beltrán J. (2010). Indicadores de Gestión Quito: 3R Editores.

Torres B. (2006). Enfoque Investigativo. Bogota: Eco Ediciones.

Blanco Luna, Y. (2012). *Auditoría Integral: Normas y Procedimientos*. Bogota: Ecoe Ediciones.

De la Peña Gutiérrez, (2008). Auditoría: Un enfoque práctico. 1ª ed. Madrid Paraninfo

Contraloría General del Estado. (2007). Manual de Auditoría de Gestión. Quito. Ábaco.

GRINAKER, R. (1984). Auditoría el Examen de los Estados Financiero México: Editorial Continental.

Maldonado E. (2011). *Auditoría de Gestión*. 4ª Ed. Quito: Abya.

Mantilla B, S. A. (2009). Control Interno. Colombia: ECOE Ediciones.

Estupiñan, R. (2009). *Papeles de Trabajo*. Bogota: ECOE Ediciones.

Cordova Alexandra. (Septiembre de 2006). *Manual de auditoría de gestión para rexa asociados*. Recuperado el 28 de Enero de 2014, de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/11142/1/29071_1.pdf

Maldonado, L., & Fernandez, J. (2009). *Auditoría de gestión como herramienta para evaluar los procesos administrativos, financieros y operativos de las pymes empresas de servicio*. Recuperado el 28 de Enero de 2014, de <http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/15855/2/resumen%20del%20cicyt.docx>

Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas:
<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1460/2/CAPITULO%201.pdf>
fecha de recuperación: 2 de Diciembre del 2013

Redondo, R., Llopart, X., & Duran, D. (2008). *Auditoria de gestion*. Recuperado el 4 de enero de 2014, de Universidad de Barcelona (España): <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/13223/1/Auditoria%20de%20gesti%C3%B3n.pdf>

ANEXOS

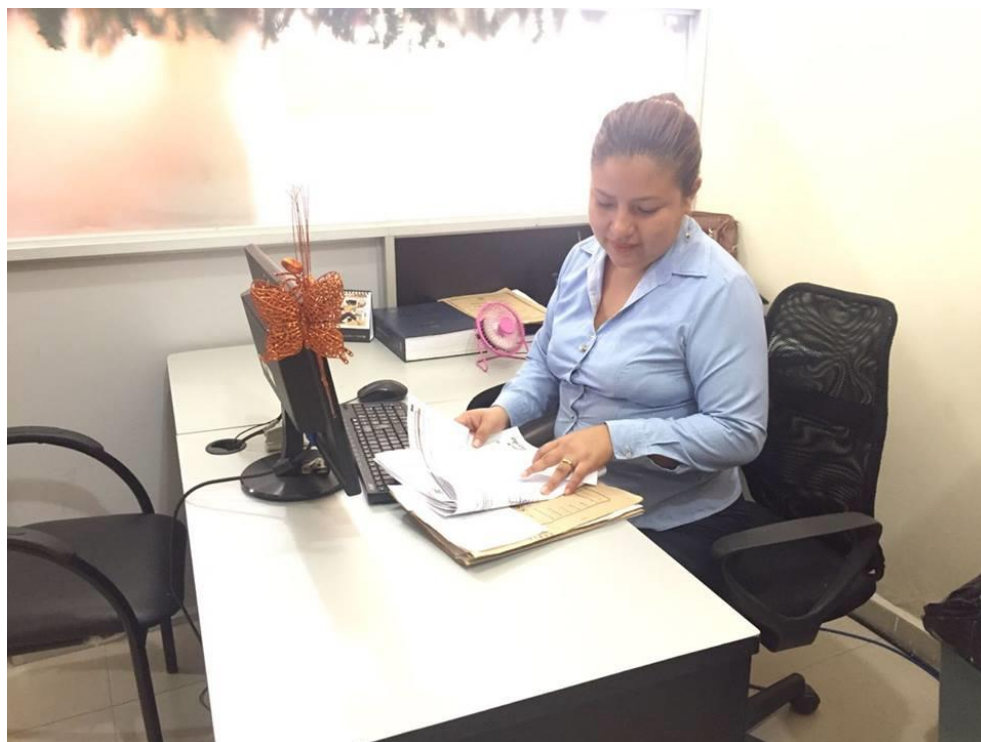
Anexo 1: Fachada del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón La Joya de los Sachas.



Anexo 2: Dr. Aurelio Orozco Bastidas Registrador del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón La Joya de los Sachas



Anexo 3: Srta. Jessenia Collaguaso Hidalgo (Certificadora)



Anexo 4: Srta. Estefany Guevara (Técnico de archivo)



Anexo 5: Abg. Dolores Moreno Samaniego (Inscripción de Documentos Públicos)



Anexo No.6: Formulario único de inscripción

ESTE CASILLERO NO LLENAR ES EXCLUSIVO DEL REGISTRO:

FECHA INGRESO A REVISION: _____
 NOMBRE DE FUNCIONARIO QUIEN REvisa: _____
 SE DEVUELVE EL TRAMITE PARA QUE SUBSANE DEFECTOS DE FORMA: _____

SE MARGINO: SI NO
 SE INGRESA EL TRÁMITE PARA NEGATIVA: SI NO
 TRAMITE APTO PARA INSCRIPCION PREVIO PAGO: SI NO

FIRMA FUNCIONARIO QUE REVISÓ: _____
 NOMBRE FUNCIONARIO QUE REVISÓ: _____

NOTA: LA REVISIÓN TENDRÁ UNA VALIDEZ DE TRES DÍAS LABORABLES, DE NO REALIZAR SE ENTENDERÁ COMO NO PRESENTADO.

SE DEVUELVE EL TRAMITE AL SOLICITANTE: SI NO

 Apellidos y Nombres: _____
 C.I.: _____

REALIZA INSCRIPCION SI NO
ENTREGA AL SISTEMA INFORMATICO SI NO

--	--	--	--	--

TIPO DE RELACION CON LOS QUE INTERVIENEN EN EL CONTRATO:
 PADRE MADRE HIJOS HERMANOS NIETOS SOBRINOS
 TIOS ABUELOS OTROS INDIQUE: _____

<p>DATOS DE LA PROPIEDAD: LOTE Nro: _____ MANZANA: _____ SECTOR: _____ PARROQUIA: _____ NÚMERO PREDIO: _____ CLAVE CATASTRAL: _____ FECHA DE INSCRIPCION: _____ CUANTIA: _____ FECHA INSCRIPCION NOTARIA: _____ NOTARIA PÚBLICA: _____</p>	<p>IDENTIFICACION DEL INMUEBLE CASA No _____ BODEGA No _____ DEPARTAMENTO No _____ GARAJE No _____ LOCAL No _____ PENTHOUSE No. _____ OFICINA No _____ SUITE No. _____ SECADERO No. _____ FECHA DE INGRESO AL REGISTRO: _____ DECLARO QUE LOS DOCUMENTOS HABILITANTES SON ACTUALIZADOS Y ME RESPONSABILIZO POR LA LEGALIDAD DE LOS MISMOS: FIRMA: _____</p>
--	--

NOTA: Agregar la copia de Cédula de Identidad/Certificado de Votación actualizado de quién solicita la inscripción, ya que documentos habilitantes para solicitar inscripción son de responsabilidad del solicitante.