



# **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 MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL – INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO PERIODO 1 DE ENERO 2010 AL 31 DE DICIEMBRE 2011”**

**AUTORA:**

Silvia Elizabeth Villagómez Aguilar

**Macas– Ecuador**

**2015**

## **CERTIFICACIÓN**

Certificamos que la presente investigación realizada por la señora Silvia Elizabeth Villagómez Aguilar, ha sido revisada en su totalidad y cumple con todos los aspectos normales, técnicos y reglamentarios establecidos conforme queda documentado en el archivo en la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Para constancia de lo mencionado, firman

Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez

**DIRECTOR DEL TRABAJO DE  
TITULACIÓN**

Ing. María Belén Bravo Ávalos

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

# AUTORÍA

Silvia Elizabeth Villagómez Aguilar

Autora de este estudio denominado **“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL MINISTERIO DE INCLUSION ECONÓMICA Y SOCIAL-INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO PERIODO 1 DE ENERO 2010 AL 31 DE DICIEMBRE 2011”** constituye un aporte para la Institución, que permitirá otorgar una imagen de calidad.

El presente estudio refleja el aprovechamiento de los conocimientos adquiridos en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Extensión Morona Santiago.

Silvia Elizabeth Villagómez Aguilar

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo lo dedico a *Dios por darme sabiduría, salud y fortaleza para poder cumplir con mis sueños y anhelos*, a mi hija, por ser el pilar fundamental durante todos mis años de estudio, quien con su amor, valor, confianza y comprensión siempre respaldó mis decisiones y me forjaron como persona.

A mi esposo, familiares y amigos, quienes han sabido apoyarme moralmente en los momentos difíciles que se han presentado durante el trayecto de mi carrera.

Elizabeth Villagómez Aguilar.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi sincero agradecimiento a quienes conforman la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por la formación académica, científica y humanística brindada a lo largo de esta carrera.

De manera especial mi gratitud al Ingeniero Luis Gonzalo Merino Chávez y Ana Belén Bravo, Docentes de la Facultad de Administración de Empresas, por el asesoramiento brindado en la elaboración del presente trabajo.

A la Ingeniera Mayra Samaniego Tello Directora del Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES- Distrito Morona por haberme facilitado el acceso a la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

## ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
AUTORÍA.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE CUADROS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
1. MARCO CONTEXTUAL DEL INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA-MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL.....	3
1.1. Reseña Histórica.....	3
1.2. Principios.....	4
1.3. Generalidades.....	4
1.4. Misión y Visión.....	5
1.4.1. Misión.....	5
1.4.2. Visión.....	5
1.4.3. Valores Institucionales.....	6
1.4.4. Estructura Organizacional y Funcional.....	6
1.5. Servicios que Oferta.....	9
1.5.1. Inclusión Social.....	9
1.5.2. Inclusión Económica.....	11
1.6. Objetivos Institucionales.....	12
CAPITULO II.....	14
2. MARCO TEÓRICO.....	14
2.1. GENERALIDADES DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN.....	14
2.1.1. Conceptos y Definiciones.....	14
2.1.2. Objetivos de la Auditoría de Gestión.....	15
2.1.3. Elementos de Gestión.....	16
2.1.4. Auditoría de Gestión en las unidades presupuestadas o del sector público.....	17

2.1.5.	Alcance de las actividades.....	18
2.1.6.	Sistema de Indicadores de Rendimiento de la Gestión .....	21
2.1.7.	Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas .....	23
2.1.7.1.	Normas Generales o Personales .....	23
2.1.7.2.	Normas de Ejecución del Trabajo.....	23
2.1.7.3.	Normas de Preparación del Informe.....	24
2.1.8.	Fases de la Auditoria de Gestión.....	25
2.1.8.1.	Planificación .....	25
2.1.8.1.1.	Planificación Preliminar o Revisión General .....	25
2.1.8.1.2.	Planificación Específica .....	27
2.1.8.1.3.	Elementos principales de la fase de Planificación.....	32
2.1.8.2.	Ejecución .....	34
2.1.8.3.	Comunicación de Resultados .....	35
2.1.8.4.	Seguimiento .....	36
CAPITULO III .....		37
3. AUDITORÍA DE GESTIÓN AL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL – INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO PERIODO 1 DE ENERO 2010 AL 31 DE DICIEMBRE 2011. ....		37
3.1.	Legajo Permanente .....	39
3.1.1.	Información General .....	40
3.2.	Legajo Corriente planificación Preliminar .....	43
3.2.1.	Hoja de índices .....	44
3.2.2.	Programa de Auditoría para la Planificación Preliminar .....	45
3.2.3.	Carta de requerimiento.....	46
3.2.4.	Información obtenida en la entrevista preliminar .....	47
3.2.5.	Análisis FODAMIES-INFA .....	53
3.2.6.	Cuestionario para analizar la misión .....	61
3.2.7.	Cuestionario para evaluar la visión .....	64
3.3.	Legajo Corriente Planificación Específica.....	67
3.3.1.	Programa de Auditoría para la Planificación Específica .....	68
3.3.2.	Control interno.....	69
3.3.4.	Memorando de Planificación Específica .....	89
3.5.	Comunicación de resultados.....	137
3.5.1.	INFORME .....	138
CAPITULO VI .....		150

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	150
RESÚMEN .....	152
SUMMARY .....	153
BIBLIOGRAFIA.....	154



## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1	Política del Ministerio de Inclusión Económica y Social	9
Cuadro 2	Estructura de la Política de Inclusión Social	10
Cuadro 3	Estructura de la Política de Inclusión Económica	11
Cuadro 4	Hoja de índices	44
Cuadro 5	Análisis FODA MIES-INFA	53
Cuadro 6	Matriz de impacto y ocurrencia interno	54
Cuadro 7	Perfil estratégico interno	55
Cuadro 8	Matriz de medios internos	56
Cuadro 9	Matriz de impacto y ocurrencia externo	57
Cuadro 10	Perfil estratégico externo	58
Cuadro 11	Matriz de medios externos	59
Cuadro 12	Cuestionario para analizar la misión	61
Cuadro 13	Cuestionario para analizar la visión	64
Cuadro 14	Gestión institucional control interno	69
Cuadro 15	Matriz de ponderación gestión talento humano	71
Cuadro 16	Hoja de hallazgos gestión institucional	74
Cuadro 17	Gestión de talento humano	75
Cuadro 18	Matriz de ponderación gestión talento humano	77
Cuadro 19	Gestión de talento humano hoja de hallazgos	80
Cuadro 20	Unidad de atención al cliente control interno	81
Cuadro 21	Matriz ponderación unidad de atención al cliente	83
Cuadro 22	Programa de trabajo gestión institucional	94
Cuadro 23	Porcentaje de eficacia asistencia desarrollo infantil	95
Cuadro 24	Porcentaje de eficacia presupuesto desarrollo infantil	97
Cuadro 25	Análisis cobertura desarrollo infantil	100

Cuadro 26	Porcentaje de eficacia asistencia protección especial	102
Cuadro 27	Porcentaje de eficacia asistencia protección especial	103
Cuadro 28	Porcentaje de eficacia presupuesto protección especial	106
Cuadro 29	Porcentaje de eficacia presupuesto protección especial	107
Cuadro 30	Financiamiento servicios de protección especial	108
Cuadro 31	Programa de trabajo gestión de talento humano	110
Cuadro 32	Perfil del talento humano	111
Cuadro 33	Remuneración del talento humano	115
Cuadro 34	Índice de eficiencia del talento humano	118
Cuadro 35	Indicadores de gestión del talento humano	119
Cuadro 36	Administración del personal MIES-INFA	120
Cuadro 37	Índices de economía administración de personal	126
Cuadro 38	Capacitación al personal MIES-INFA	128
Cuadro 39	Capacitación al talento humano hoja de hallazgos	129
Cuadro 40	Programa de trabajo unidad de atención al cliente	130
Cuadro 41	Encuesta de satisfacción al cliente	131
Cuadro 42	Ponderación encuesta satisfacción al cliente	132

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Estructura orgánica del MIES	7
Gráfico 2	Estructura orgánicacoordinación zonal	8
Gráfico 3	Estructura orgánicadirección distrital	8
Gráfico 4	Resultado análisis de la misión institucional	62
Gráfico 5	Resultado análisis de la visión institucional	65
Gráfico 6	Ejecución presupuestaria desarrollo infantil CIBV	98
Gráfico 7	Ejecución presupuestaria desarrollo infantil CNH	99
Gráfico 8	Desarrollo infantil coberturas CIBV-CNH	100
Gráfico 9	Gestión institucional modalidades protección especial presupuesto	109
Gráfico 10	Satisfacción al usuario MIES-INFA	134

## ÍNDICE DE TABLAS

Tablas 1	Nivel de confianza misión institucional	62
Tablas 2	Nivel de confianza visión institucional	65
Tablas 3	Riesgo y confianza gestión institucional	73
Tablas 4	Riesgo y confianza talento humano	79
Tablas 5	Determinación riesgo y confianza unidad de atención al cliente	85

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, es cada vez mayor la necesidad de examinar y valorar la calidad de los administradores y de los procesos mediante los cuales opera una organización. Esto se logra con la aplicación de la Auditoría de Gestión, además se pueden conocer los problemas que dificultan el desarrollo operativo y obstaculizan el crecimiento de la empresa.

Es importante para esta disciplina valorar la importancia de los problemas, encontrar sus causas y proponer soluciones adecuadas e implantarlas.

El instituto de la niñez y la familia Morona Santiago es una institución pública de enfoque social. Sus programas de asistencia a la niñez- familia, están direccionados a la población vulnerable de los quintiles 1 y 2 de pobreza, lo que determina que la demanda de sus servicios esté al techo de su cobertura en concordancia con el presupuesto y se vuelve fundamental un control íntegro en sus procesos.

La presente investigación denominada “Auditoría de Gestión al Ministerio de Inclusión Económica y Social Instituto de la Niñez y la Familia Morona Santiago Periodo 1 de Enero 2010 al 31 de Diciembre del 2011”; se realizó en base a la necesidad actual de los organismos del sector público que buscan un nuevo estilo de gestión; para ello la ejecución se determinó en cuatro capítulos descritos a continuación:

El Primer Capítulo trata sobre el Marco contextual de la institución: Reseña histórica, base legal, principios, misión, visión, valores institucionales, objetivos institucionales, competencias, estructura organizacional, políticas del Ministerio, Servicios institucionales.

El Segundo Capítulo describe el Marco teórico que comprende las Generalidades de la Auditoría, fundamentos, elementos, Normas de Auditoría, fases de la Auditoría; siendo esta la base para la ejecución del estudio realizado.

El Tercer Capítulo, trata el desarrollo de la Auditoría de Gestión en base a las Fases como son: Planificación (Planificación Preliminar, Planificación Específica), Ejecución, Comunicación de Resultados.

El Cuarto Capítulo, Puntualiza el Informe de la Auditoría señala las Conclusiones y Recomendaciones respectivas.

## CAPÍTULO I

### **I. MARCO CONTEXTUAL DEL INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA-MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL**

#### **1.1. Reseña Histórica**

El Instituto de la Niñez y la Familia se crea mediante Decreto Ejecutivo N° 1170, del 3 de julio del 2008, entidad que fusionó al Ex -INNFA, Operación Rescate Infantil (ORI), Fondo de Desarrollo Infantil (FODI) y Dirección de Atención Integral de la Niñez y Adolescencia (Daina).

Luego de cuatro años de gestión el Instituto de la Niñez y la Familia se fusionan al Ministerio de Inclusión Económica y Social por decisión del Gobierno Nacional.

El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) cambia su estructura para mejorar la aplicación de las políticas públicas y sociales. Con este objetivo, el presidente de la República, Rafael Correa firmó el Decreto Ejecutivo Nro. 1356, mediante el cual dispuso la reestructuración institucional.

El nuevo Ministerio parte de la visión del Buen Vivir y el desarrollo centrado en las personas, y exhibe las siguientes transformaciones:

- a) Considerar el bienestar y el Buen Vivir como un bien público, cuyo acceso está garantizado por la ciudadanía y clasificado por la diversidad propia de la población y sus necesidades específicas.
- b) El Estado se enfoca prioritariamente en generar oportunidades para todos en equidad, atiende directamente a la población con mayores necesidades y promueve su acceso autónomo en el futuro.
- c) El nuevo MIES es un modelo que considera la estructura distributiva como parte del patrón de desarrollo económico, propone la equidad como eje de la economía y al sistema económico en función de la equidad. En el

- d) modelo neoliberal la política social compensatoria había servido para amortiguar las consecuencias de la política económica y el ámbito de “lo social” se había asociado a la pobreza.
- e) Recuperar el Estado como actor articulador, impulsador, rector y referente ético de las acciones públicas.
- f) La corresponsabilidad es una participación que exige derechos pero también toma a cargo la vida de los beneficiarios, la de su familia y sus potencialidades. La corresponsabilidad es equidad entre hombres y mujeres, entre la economía monetaria y la economía del cuidado.

## **1.2. Principios**

La gestión del MIES se sustentará en los siguientes valores:

- Universalidad
- Progresividad
- Inclusión
- Cohesión
- Equidad
- Igualdad en la diversidad
- Solidaridad
- Participación
- Organización Social

## **1.3. Generalidades**

- **Nombre de la Institución:**

Ministerio de Inclusión Económica y Social Distrito 14D01 Morona- Instituto de la Niñez y la familia



- **Tipo de Institución:** Pública
- **País:** Ecuador
- **Provincia:** Morona Santiago
- **Ciudad:** Macas
- **Región:** Amazónica
- **Dirección:** Hernando de Benavente y José Félix Pintado
- **Teléfono:** 072-703-602
- **Localización:** Coordinación Zonal 6- Distrito 14D01- Morona

#### **1.4. Misión y Visión**

##### **1.4.1. Misión**

Ser la entidad pública que ejerce la rectoría y ejecuta políticas, regulaciones, programas y servicios para la inclusión social y atención durante el ciclo de vida con prioridad en la población de niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad y aquellos y aquellas que se encuentran en situación de pobreza, a fin de aportar a su movilidad Social y salir de la pobreza.

##### **1.4.2. Visión**

Establecer y ejecutar políticas, regulaciones, estrategias, programas y servicios para la atención durante el ciclo de vida, protección especial, aseguramiento universal no contributivo, movilidad Social e inclusión económica de grupos de atención prioritaria (niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad) y aquellos que se encuentran en situación de pobreza y vulnerabilidad.

### **1.4.3. Valores Institucionales**

La gestión del MIES se sustentará en los siguientes valores:

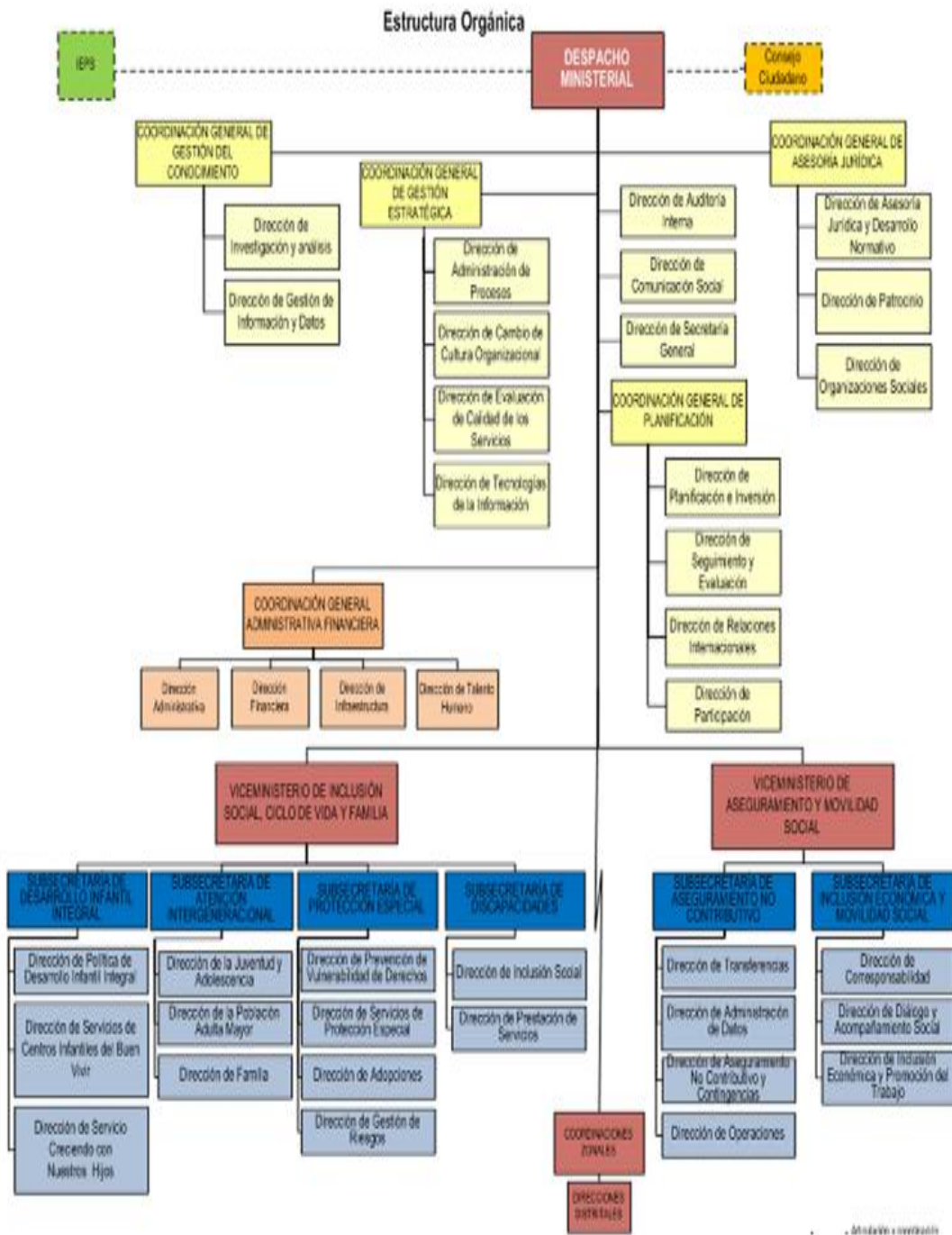
- Ética
- Transparencia
- Responsabilidad
- Honestidad
- Respeto
- Calidad
- Calidez
- Lealtad
- Eficiencia
- Eficacia
- Compromiso
- Trabajo en equipo.

### **1.4.4. Estructura Organizacional y Funcional**

El Ministerio de Inclusión Económica y Social fundamenta su gestión en la siguiente estructura orgánica y funcional:

GRÁFICO No. 1

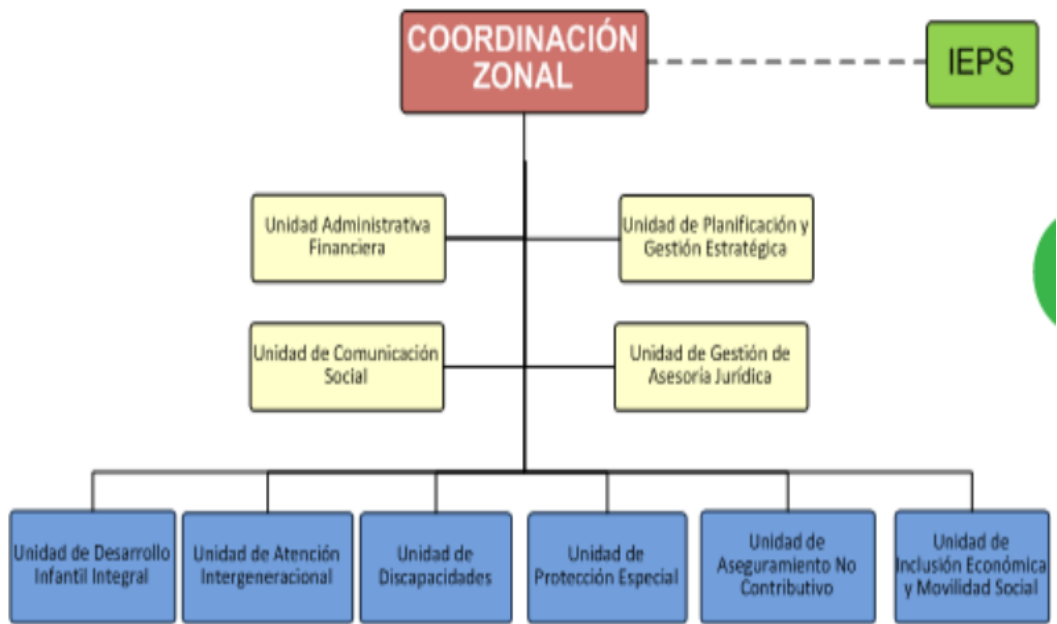
ESTRUCTURA ORGANICA DEL MIES



FUENTE: MIES  
 ELABORADO POR: UNIDAD TÉCNICA DE POLÍTICAS SOCIALES

**GRÁFICO No. 2**

**ESTRUCTURA ORGANICA CORDINACIÓN ZONAL**



FUENTE: MIES

ELABORADO POR: UNIDAD TÉCNICA DE POLITICAS SOCIALES

**GRÁFICO No. 3**

**ESTRUCTURA ORGANICA DIRECCIÓN DISTRITAL**



FUENTE: MIES

ELABORADO POR: UNIDAD TÉCNICA DE POLITICAS SOCIALES

## 1.5. Servicios que Oferta

El Ministerio de Inclusión Económica y Social para ejercer su rol rector establece dos políticas para la implementación de los servicios.

### CUADRO No. 1

#### POLITICA DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL

#### Política del Ministerio de Inclusión Económica



FUENTE: MIES  
ELABORADO POR: UNIDAD TÉCNICA DE POLITICAS SOCIALES

### 1.5.1. Inclusión Social

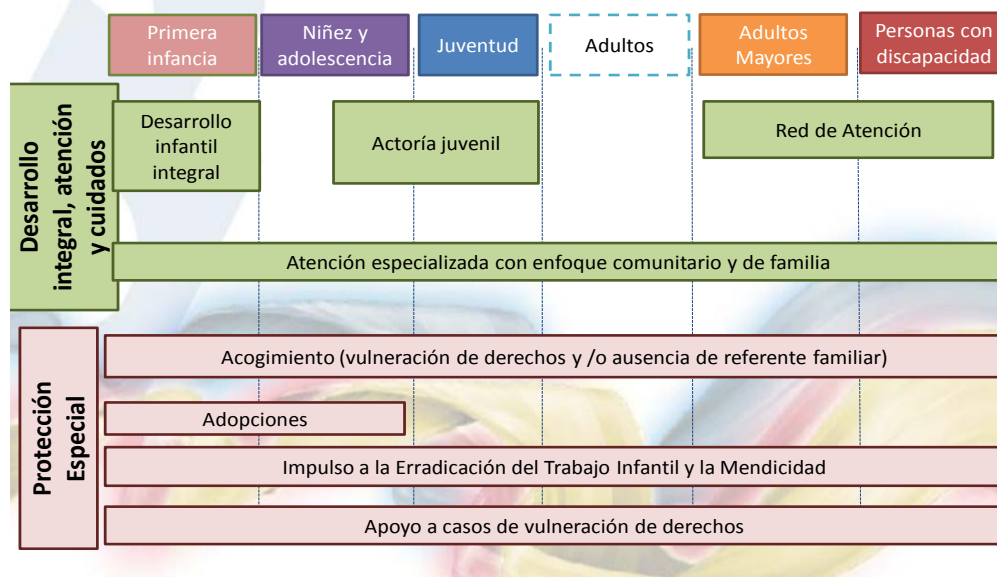
En la política Social se establecen las dos Subsecretarías:

- Desarrollo Infantil y
- Protección Especial.

## CUADRO No. 2

### ESTRUCTURA DE LA POLITICA DE INCLUSION SOCIAL

#### Inclusión Social: Ámbitos y Servicios



FUENTE: MIES

ELABORADO POR: UNIDAD TÉCNICA DE POLITICAS SOCIALES

**Protección Especial.**—“Garantizar políticas y regulaciones para la protección especial, con la finalidad de promover, proteger y restituir los derechos de las y los ciudadanos en todo su ciclo de vida, con énfasis en niños, niñas, adolescentes adultos mayores personas con discapacidad, en corresponsabilidad con la comunidad que aseguren el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos”<sup>1</sup>

Los Servicios son:

- Acogimiento ( Vulneración de derechos / o ausencia de referente familiar)
- Adopciones
- UAF Unidad de Atención Familiar (Apoyo a casos de vulneración de derechos)
- Erradicación del trabajo Infantil
- Discapacidad

<sup>1</sup>[www.inclusion.gob.ec/author/inclusion/page/158/](http://www.inclusion.gob.ec/author/inclusion/page/158/). Enero 2013

**Desarrollo Infantil.-** “Garantizar la gestión estratégica en la formulación, aplicación e implementación de las políticas, programas, normas e instrumentación que permitan fomentar y garantizar los derechos de niños y niñas en el Ecuador para el ejercicio pleno de su ciudadanía en libertad e igualdad de oportunidades en el marco del buen vivir<sup>2</sup>”.

La Atención en Desarrollo Infantil se realiza a través de dos modalidades:

- **CIBV** Centros Infantiles del Buen Vivir
- **CNH** Creciendo con Nuestros Hijos

### 1.5.2. Inclusión Económica

Para el fomento de la Inclusión Económica se crea la subsecretaría de Movilidad Social

**CUADRO No. 3**

#### **ESTRUCTURA DE LA POLITICA DE INCLUSION ECONOMICA**



FUENTE: MIES  
ELABORADO POR: UNIDAD TÉCNICA DE POLITICAS SOCIALES

<sup>2</sup>[www.inclusion.gob.ec/author/inclusion/page/158/](http://www.inclusion.gob.ec/author/inclusion/page/158/). Enero 2013

**Promoción y Movilidad.-** Coordinar la implementación de políticas, planes, programas, proyectos y servicios dirigidos a promover la generación de capacidades humanas y oportunidades productivas, para la inclusión económica y la movilidad social ascendente de las personas usuarias del bono de desarrollo humano y pensiones, vinculándolas en la estrategia del Vice ministerio de Inclusión Social y Ciclo de Vida.

**Aseguramiento No Contributivo.-** Asegurar las políticas, planes, programas y proyectos relacionados a transferencias monetarias, redes de descuento, crédito, servicios excequiales, pensión jubilar y asistencia frente a contingencias a las madres jefes de hogar, adultos mayores y personas con discapacidad; a través de un adecuado seguimiento y control de los servicios brindados a la ciudadanía a nivel, Distrital y Circuito.

#### **1.6. Objetivos Institucionales**

- El modelo de gestión del MIES tiene como objetivo crear una institución organizada y fuerte que permita fortalecer la rectoría en la inclusión económica y social, con la organización, clarificación y racionalización del talento humano, contando con estructuras organizacionales que permitan cumplir con el nuevo rol de la entidad propuesto en la matriz de competencias, así como con los objetivos de esta Cartera de Estado.
- **Recuperación del Rol Rector.** El Ministerio de Inclusión Económica y Social busca recuperar su rol rector en la formulación de políticas públicas, excelencia de servicios y nueva institucionalidad mediante la depuración y especialización de las competencias propias de su Ministerio.
- **Consolidación de la estructura del MIES.** Unificar en una sola estructura con dos grandes campos de acción: la inclusión social y el aseguramiento, instancias que se conforman de las atribuciones anteriores del MIES, más las atribuciones del Instituto de la Niñez y la Familia (INFA) y el Programa de Protección Social (PPS).



- **Desconcentración.** La desconcentración es un mecanismo de re-distribución del poder y democratización de la sociedad que se fundamenta en un nuevo modelo de Estado cimentado en la recuperación de su capacidad de rectoría, regulación, control, coordinación y se reafirma el rol de la re-distribución, dentro de un proceso de racionalización de la administración pública con clara división de competencia.

## CAPITULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. GENERALIDADES DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN

##### 2.1.1. Conceptos y Definiciones

###### **Auditoría de Gestión**

“Es el examen crítico, sistemático y detallado de las áreas y Controles Operacionales de un ente, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la eficacia, eficiencia y economicidad en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad del mismo”<sup>3</sup>

###### **Propósito de la auditoría de gestión**

“Consiste en el examen y evaluación que se realiza en una entidad, para establecer el grado de Economía, Eficiencia y Eficacia en la planificación, control y uso de sus recursos y comprobar la observancia de las disposiciones pertinentes, con el objetivo de verificar la utilización más racional de los recursos y mejorar las actividades o materias examinadas”<sup>4</sup>.

Esta auditoría tiende, entre otros propósitos, a determinar:

- Si la entidad adquiere, protege y emplea sus recursos de manera económica y eficiente y si se realizan con eficiencia sus actividades o funciones.
- Si la entidad alcanzó los objetivos y metas previstos de manera eficaz y si son eficaces los procedimientos de operación y de controles internos.
- Causas de ineficiencias o prácticas antieconómicas.

---

<sup>3</sup>[http://members.tripod.com/~Guillermo\\_Cuellar\\_M/gestion.html](http://members.tripod.com/~Guillermo_Cuellar_M/gestion.html)

<sup>4</sup>WERTHER. JR. William B. Administración de Personal y Recursos Humanos. Cuarta edición 2002

- Protege y conserva adecuadamente sus recursos
- Verifica si la entidad logra la eficiencia necesaria en la asignación y la utilización de los recursos
- Comprobar el cumplimiento de las leyes, normas y políticas aplicables en la adquisición, salvaguarda y uso de los recursos.

Este tipo de auditoría se dirigirá, en forma selectiva, a actividades y materias que, desde el punto de vista económico o por sus características, se considere conveniente.

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

“El objetivo primordial de la auditoría de gestión consiste en descubrir deficiencias o irregularidades en algunas de las partes de la empresa y apuntar sus probables remedios. La finalidad es ayudar a la dirección a lograr la administración más eficaz. Su intención es examinar y valorar los métodos y desempeño en todas las áreas. Los factores de la evaluación abarcan el panorama económico, la adecuada utilización de personal y equipo y los sistemas de funcionamiento satisfactorios. También permite:

- Descubrir deficiencias o irregularidades en algunas de las partes de la empresa y apuntar sus probables remedios.
- Ayudar a la dirección a lograr la administración más eficaz, examinando y valorando los métodos y desempeño en todas las áreas.
- Determinar si la función o actividad bajo examen, podría operar de manera más eficiente, efectiva y económica.
- Establecer si los controles gerenciales implementados en la entidad o programa son efectivos y aseguran el desarrollo eficiente de las actividades y operaciones.

En la auditoría de gestión se realizan estudios para determinar deficiencias causantes de dificultades, sean actuales o en potencia, las irregularidades, embotellamientos, descuidos, pérdidas innecesarias, actuaciones equivocadas, deficiente colaboración fricciones entre ejecutivos y una falta general de conocimientos o desdén

de lo que es una buena organización. Ocurre a menudo que se produzcan pérdidas por prolongados espacios de tiempo, lo cual, a semejanza de las enfermedades crónicas, hace que vaya empeorando la situación debido a la falta de vigilancia.

Por medio de los trabajos que realiza el auditor, éste se encuentra en posición de determinar y poner en evidencia las fallas y métodos defectuosos operacionales en el desempeño. Respecto de las necesidades específicas de la dirección en cuanto a la planeación, y realización de los objetivos de la organización.

La responsabilidad del auditor consiste en ayudar y respaldar a la dirección en la determinación de las áreas en que pueda llevarse a cabo valiosas economías e implantarse mejores técnicas administrativas. Enseguida de una investigación definida y donde quieran que surjan aspectos o circunstancias susceptibles de remedio o mejoría, es obligación del auditor examinar con mirada crítica y valorar toda solución que parezca conveniente.

La revisión de los métodos y desempeños administrativos, comprende un examen de los objetivos, políticas, procedimientos, delegación de responsabilidades, normas y realizaciones. La eficiencia operativa de la función o área sometida a estudio, puede determinarse mediante una comparación de las condiciones vigentes, con las requeridas por los planes, políticas etc.”<sup>5</sup>

### **2.1.3. Elementos de Gestión**

“El Estado requiere de planificación estratégica y de parámetros e indicadores de gestión cuyo diseño e implantación es de responsabilidad de los administradores de las instituciones públicas en razón de su responsabilidad social de rendición de cuentas y de demostrar su gestión y sus resultados.

**Economía.-** Uso oportuno de los recursos idóneos en cantidad y calidad correctas en el momento previsto, en el lugar indicado, y al precio convenido; es decir, adquisición o reducción al menor costo posible, con relación a los

---

<sup>5</sup>WERTHER. JR. William B. Administración de Personal y Recursos Humanos. Cuarta edición 2002

programas de la organización y a las condiciones y opciones que presenta el mercado, teniendo en cuenta la adecuada calidad.

**Eficiencia.-** Consiste en lograr la utilización más productiva de bienes materiales y de recursos humanos y financieros. Su grado viene dado de la relación entre los bienes adquiridos o producidos o servicios prestados, con el manejo de los recursos humanos, económicos y tecnológicos para su obtención; incluye la relación de los recursos programados con los realmente utilizados para el cumplimiento de las actividades.

**Eficacia.-** Es la relación entre los servicios o productos generados y los objetivos y metas programados; es decir, entre los resultados esperados y los resultados reales de los proyectos, programas u otras actividades; por lo que la eficacia es el grado en que una actividad o programa alcanza sus objetivos, metas u otros efectos que se había propuesto; tiene que ver con el resultado del proceso de trabajo de la entidad.

**Ética.-** Es un elemento básico de la gestión institucional, expresada en la moral y conducta individual y grupal, de los funcionarios y empleados de una entidad, basada en sus deberes, en su código de ética, las leyes, en las normas constitucionales, legales y consuetudinarias vigentes en una sociedad.

**Ecología.-** Podrá definirse como el examen y evaluación al medio ambiente, el impacto al entorno y la propuesta de soluciones reales y potenciales”<sup>6</sup>

#### **2.1.4. Auditoría de Gestión en las unidades presupuestadas o del sector público**

Los objetivos generales pretenden determinar si:

- a) La entidad ha cumplido en tiempo, lugar, y calidad los objetivos y metas establecidas con los recursos asignados, teniendo en cuenta que:
  - Adquiere el tipo de recurso que requiere, con la calidad y la cantidad apropiada, cuando se necesita y al menor costo posible.
  - Aplica políticas idóneas para realizar adquisiciones.

---

<sup>6</sup>IBID 15: Pág. 16

- Protege y conserva adecuadamente sus recursos.
- b) Verificar si la entidad logra la eficiencia necesaria en la asignación y la utilización de los recursos, de acuerdo con:
- La utilización de procedimientos operativos eficientes.
  - El empleo de la menor cantidad posible de recursos para la prestación de servicios en la cantidad, calidad y oportunidad apropiada.
- c) Evaluar el sistema de control interno para contribuir a asegurar el logro de los objetivos y metas de la entidad.
- d) Comprobar el cumplimiento de las leyes, normas y políticas aplicables en la adquisición, salvaguarda y uso de los recursos.

#### **2.1.5. Alcance de las actividades**

La auditoría de gestión puede ser de una función específica, un departamento o grupo de departamentos, una división o grupo de divisiones o de la empresa en su totalidad. Algunas auditorías abarcan una combinación de dos o más áreas.

Por ejemplo, en el estudio del procedimiento de pedidos recibidos por el departamento de ventas, la investigación puede incluir en dicho departamento las diversas rutinas observadas para el procesamiento o trámite de la papelería y en el departamento de contabilidad, el procedimiento y cualidades del personal que aprueba el crédito del cliente.

El campo de estudio puede abarcar la economía de la producción, incluyendo elementos tales como: especialización, simplificación, estandarización, diversificación, expansión, contracción e integración; también podría incluir los factores de producción.

Por otra parte como en las áreas de examen entre otras, podrían comprender un estudio y evaluación de los métodos para pronosticar: programación del producto, costos de proyectos de ingeniería, estimación de los precios, comunicaciones, equipos y aplicaciones del procesamiento de datos, eficiencia administrativa, etc.

“En la auditoría de gestión, el desarrollo concreto de un programa de trabajo depende de las circunstancias particulares de cada entidad. Sin embargo, se señalan a continuación los enfoques que se le pueden dar al trabajo, dentro de un plan general, en las áreas principales que conforman una entidad:

**Auditoría de la gestión del ente:**

- Evaluación de la posición competitiva
- Evaluación de la estructura organizativa
- Balance Social
- Evaluación del proceso de la dirección estratégica
- Evaluación de los cuadros directivos

**Auditoría de la gestión del sistema comercial:**

- Análisis de la estrategia comercial
- Oferta de bienes y servicios
- Sistema de distribución física
- Política de precios
- Función publicitaria
- Función de ventas
- Promoción de ventas

**Auditoría de la gestión del sistema financiero:**

- Capital de trabajo
- Inversiones
- Financiación a largo plazo

- Planificación Financiera
- Área internacional

#### **Auditoría de la gestión del sistema de producción:**

- Diseño del sistema
- Programación de la producción
- Control de calidad
- Almacén e inventarios
- Productividad técnica y económica
- Diseño y desarrollo de productos

#### **Auditoría de la gestión del sistema de recursos humanos:**

- Productividad
- Clima laboral
- Políticas de promoción e incentivos
- Políticas de selección y formación
- Diseño de tareas y puestos de trabajo

#### **Auditoría de la gestión de los sistemas administrativos:**

- Análisis de proyectos y programas
- Auditoría de la función de procesamiento de datos

Auditoría de procedimientos administrativos y formas de control interno en las áreas funcionales”<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup>BLANCO, Yanel; Auditoría Integral Normas y Procedimientos; ECOE Ediciones; Segunda Edición; Bogotá; 2012; Pág. 403 - 405



### 2.1.6. Sistema de Indicadores de Rendimiento de la Gestión

Dentro de los procedimientos relativos al trabajo de campo en la Auditoría de Gestión se encuentra la medición del rendimiento, que se realiza con el objetivo de lograr evidencias que permitan conocer el éxito o no de una gestión. Para ello se debe establecer y utilizar un sistema de medición del rendimiento que se sustente en información consistente y oportuna el que estará formado por varios componentes y entre ellos los indicadores de rendimiento y las normas de rendimiento (criterios).

- **Indicadores de rendimiento:** son factores cualitativos y cuantitativos que proporcionan tanto en la entidad auditada como al auditor un indicio sobre el grado de eficiencia, economía, y efectividad de la ejecución de las operaciones.

Pueden ser indicadores cuantitativos, dentro de los primeros se encuentran los indicadores de eficiencia y efectividad, mientras que los segundos no miden numéricamente una actividad, sino que se establecen a partir de los principios generales de una buena administración.

- **Indicadores de eficiencia:** relacionan volúmenes de trabajo con los recursos. Se orientan hacia los costos y beneficios, se consideran de rendimiento ya que refieren oportunidades para producir los mismos servicios a un menor costo o producir más servicio por el mismo costo.
- **Indicadores de economía:** los precios pagados por los bienes y servicios y remuneraciones con respecto a un precio predeterminado.
- **Indicadores de efectividad:** miden el grado de cumplimiento de las metas de la actividad considerada. Se orientan hacia los resultados.

Estos no deben verse aislados, la interpelación de los resultados así como su análisis y determinación de las causas que originan las desviaciones o incumplimientos es lo que permite la gestión desde el más amplio punto de vista.

El sistema de indicadores propuesto permite:

- Su utilización como herramienta de trabajo del auditor durante cualquiera de las etapas de la Auditoría de gestión.
- Una evaluación global de las operaciones vinculadas con el presupuesto del estado y la entidad gestora de los créditos presupuestarios, sobre el grado de economía, eficiencia y eficacia en el tratamiento y custodia de los recursos asignados.
- La identificación de las áreas problemáticas lo que coadyuva a un mejor aprovechamiento del tiempo de la Auditoría.
- Obtener una evidencia suficiente, competente y razonable sobre la naturaleza del sistema de control interno contable y administrativo.

La metodología propuesta tendrá como procedimientos prácticos aplicables:

a) Debe tenerse en cuenta siempre que se efectúen comparaciones con periodos anteriores:

- La importancia del período tomado como base.
- La serie de tiempo más largas son las más fiables.

b) Comparación por períodos:

El propósito fundamental es determinar si los componentes tienen una relación normal entre sí y respecto al total.

c) Comparación por elementos o partes de un total objeto de análisis:

d) Relaciones entre cuentas:

El auditor puede establecer ciertas relaciones entre el saldo de una cuenta y el de otra que comparados en diferentes períodos de tiempo, le permitirán hacerse una idea de las razones de los cambios registrados.

### **Normas de rendimiento (criterio).**

Las fuentes de estos indicadores son:

- Leyes, reglamentos, contratos, por citar algunos.
- Series estadísticas históricas.
- Presupuestos de ingresos y gastos.
- Estados financieros.

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

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA`s) son los principios fundamentales de auditoría, en los que debe basarse el auditor durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

Las NAGA`s, constituyen los mandamientos para el auditor y son:

#### **2.1.7.1. Normas Generales o Personales**

Se refieren a la cualidad que el auditor debe tener para poder asumir, dentro de las exigencias que el carácter profesional de la auditoría impone.

- La auditoría debe ser efectuada por personal que tiene el entrenamiento técnico y destreza como auditor.
- En todos los asuntos relacionados con la auditoría, el auditor debe mantener independencia de criterio.
- Debe ejercerse el esmero profesional en la ejecución de la auditoría y en la preparación del dictamen.

#### **2.1.7.2. Normas de Ejecución del Trabajo**

Regulan la forma del trabajo del auditor durante el desarrollo de la auditoría en sus diferentes fases, el propósito principal de este grupo de normas se orienta a que el auditor obtenga la evidencia suficiente en sus papeles de trabajo para apoyar su opinión sobre la confiabilidad de los estados financieros, para lo cual, se requiere previamente una adecuado planeamiento estratégico y evaluación de los controles internos.

La auditoría debe ser planificada apropiadamente y el trabajo de los asistentes del auditor, si los hay, debe ser debidamente supervisado.

Debe estudiarse y evaluarse apropiadamente la estructura del control interno, como base para establecer el grado de confianza que merece, y consecuentemente, para determinar la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de auditoría.

Debe obtenerse evidencia competente y suficiente, mediante la inspección, observación, indagación y confirmación para proveer una base razonable que permita la expresión de una opinión sobre los estados financieros sujetos a la auditoría. La evidencia es un conjunto de hechos comprobados, suficientes, competentes y pertinentes para sustentar una conclusión.

### **2.1.7.3. Normas de Preparación del Informe**

Estas normas regulan la última fase del proceso de auditoría, es decir la elaboración del informe, para lo cual, el auditor habrá acumulado en grado suficiente las evidencias, debidamente respaldada en sus papeles de trabajo.

El dictamen debe expresar si los estados financieros están presentados de acuerdo a Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

El informe deberá indicar si tales principios han sido observados consistentemente en el período en curso con relación con el periodo anterior.

Las revelaciones informativas contenidas en los estados financieros se considerarán como razonablemente adecuadas, a menos que se indique lo contrario en el dictamen.

El dictamen debe contener la expresión de una opinión sobre los estados financieros tomados en su integridad, o la aseveración de que no puede expresarse una opinión. En este último caso, deben indicarse las razones que lo impiden. Por consiguiente el auditor tiene las siguientes alternativas de opinión para su dictamen:

## **2.1.8. Fases de la Auditoria de Gestión**

### **2.1.8.1. Planificación**

“En esta fase se establece las relaciones entre auditores y la entidad, para determinar alcance y objetivos, se hace un bosquejo de la situación de la entidad, acerca de su organización, sistema contable, controles internos, estrategias y demás elementos que le permitan al auditor elaborar el programa de auditoría que se llevará a efecto”.<sup>8</sup>

#### **2.1.8.1.1. Planificación Preliminar o Revisión General**

Se investiga todo lo relacionado con la entidad auditada, para poder elaborar el plan en forma objetiva. Este análisis contempla: su naturaleza operativa, su estructura organizacional, giro del negocio, capital, estatutos de constitución, disposiciones legales que la rigen, sistema contable que utiliza, volumen de sus ventas, y todo aquello que sirva para comprender exactamente cómo funciona la empresa.

Para el logro del conocimiento y comprensión de la entidad se establece diferentes mecanismos o técnicas que el auditor deberá dominar y estas son entre otras: visita al lugar, entrevista, encuestas, análisis FODA, análisis causa-efecto, entre otras.

- **Visita a las instalaciones.** Es la actividad que realiza el Jefe de Auditoría con el fin de observar, inspeccionar y verificar de forma física el funcionamiento de las distintas áreas de las instituciones a ser auditadas, en cuanto a la infraestructura, recursos materiales y humanos.
- **Entrevista.** Es una actividad que realiza el Jefe de Auditoría, con el fin de obtener información general sobre la organización y el contexto en que se desenvuelve a través de una serie de preguntas apropiadas.

---

<sup>8</sup>Jaime E. Vizcarra M. auditoría financiera Riesgos, Control Interno, Gobierno Corporativos y NIIFS Pág Año 2010

El Jefe de Auditoría, deberá preparar anticipadamente el plan de entrevistas a efectuar, las mismas que se programarán, siguiendo el orden jerárquico, dejando constancia de la planificación (personal a entrevistar; área de responsabilidad, día y hora prevista y realizada).

**Archivo Corriente.** Se guarda los papeles de trabajo relacionados con la auditoría específica de un período, los cuales sustentan el dictamen, los comentarios, conclusiones, y recomendaciones emitidos en el informe.

**Archivo Permanente o Continuo.** Contiene información de interés o útil para más de una auditoría o necesarios para auditorías subsiguientes, en su mayoría están relacionados con la toma de conocimiento de la entidad.

- **Análisis FODA**

El Análisis FODA es una de las herramientas esenciales que provee de los insumos necesarios al proceso de planeación estratégica, proporcionando la información necesaria para la implementación de acciones y medidas correctivas y la generación de nuevos o mejores proyectos de mejora.

#### **Análisis del medio Interno**

Para el diagnóstico interno será necesario conocer las fuerzas al interior que intervienen para facilitar el logro de los objetivos y de sus limitaciones, que impiden el alcance de las metas de una manera eficiente y efectiva.

- **Debilidades:** Son aquellos factores que provocan vulnerabilidad y desventajas para la empresa.
- **Fortalezas:** Son aquellos factores en los cuales la organización ha conseguido logros y posee ventajas competitivas en todas las áreas de su competencia.

#### **Análisis del medio Externo**

Es necesario analizar las condiciones o circunstancias ventajosas de su entorno que la puedan beneficiar, identificadas como las oportunidades, así como las tendencias

del contexto que en cualquier momento puedan ser perjudiciales y que constituyen las amenazas, con estos dos elementos se podrá integrar el diagnóstico externo.

- **Oportunidades:** Son fenómenos que están ocurriendo o que podrán ocurrir en el futuro y que cooperan al logro de los objetivos y al desarrollo de la empresa.
- **Amenazas:** Son fenómenos que están ocurriendo o que podrán ocurrir en el futuro, que dificultan el logro de los objetivos.

#### **2.1.8.1.2. Planificación Específica**

Después de habernos enterado de la situación en la que se encuentra las instituciones se debe de establecer el alcance y los objetivos de auditoría, para luego pasar a la evaluación del control interno con su respectivo análisis para determinar su riesgo y materialidad.

En esta fase se define la estrategia a seguir en el trabajo. Tiene incidencia en la eficiente utilización de los recursos y en el logro de las metas y objetivos definidos para la auditoría. Se fundamenta en la información obtenida durante la planificación preliminar.

La planificación específica tiene como propósito principal evaluar el control interno, evaluar y calificar los riesgos de la auditoría y seleccionar los procedimientos de auditoría a ser aplicados a cada componente en la fase de ejecución mediante los programas respectivos.

- **Evaluación del Sistema de Control Interno**

Desde hace varias décadas la gerencia moderna ha implementado nuevas formas para mejorar los controles en las empresas del sector privado. Ello es importante tener en cuenta, por cuanto el control interno tiene una vinculación directa con el curso que debe mantener la empresa hacia el logro de sus objetivos y metas.

La gerencia, es la responsable de diseñar, implantar y mantener vigente un ambiente y estructura de control interno, acordes a las circunstancias que promueven los objetivos empresariales, sectoriales y gubernamentales

El control interno no puede existir si previamente no existen objetivos, metas e indicadores de rendimiento. Si no se conocen los resultados que deben lograrse, es imposible definir las medidas necesarias para alcanzarlos y evaluar su grado de cumplimiento en forma periódica; así como minimizar la ocurrencia de sorpresas en el curso de las operaciones.

El control interno es de importancia para la estructura administrativa contable de una empresa. Esto asegura que tanto son confiables sus estados contables, frente a los fraudes y eficiencia y eficacia operativa.

### a) Concepto de Control Interno

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

**Eficacia y eficiencia de las operaciones.-** Se refiere a los objetivos del negocio, entendidos en términos de rentabilidad y rendimiento de las operaciones de la empresa u organización.

**Fiabilidad de la información financiera.-** Pretende garantizar que la empresa disponga de información financiera cierta, fiable y, muy importante, que esta información se obtenga tempestivamente, eso es, cuando sea necesaria y útil.

**Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.-** Se refiere al cumplimiento de todas aquellas normas o reglas a las que se encuentre sujeta la empresa”<sup>9</sup>

### b) Objetivos del Control Interno

- Promover la eficiencia de las operaciones en lo relativo a las recaudaciones, distribución y uso de los recursos que generen las actividades empresariales o públicas, dentro del marco legal correspondiente.

---

<sup>9</sup>IBID 15: Pág. 45



- Promover la utilidad y conveniencia de los sistemas de administración y finanzas, diseñados para el control de las operaciones e información de los resultados alcanzados.
- Ayudar a generar información útil, oportuna, confiable, razonable, sobre el manejo, uso y control de los derechos y obligaciones de las empresas o entes públicos.
- Promover la aplicación de leyes, reglamentos y los procedimientos diseñados para que toda autoridad, o funcionario, rindan cuenta oportuna de los resultados en su gestión en el marco de un proceso transparente y ágil de rendición de cuentas.

### **c) Técnicas de Control Interno**

Es el conjunto de actividades, procedimientos y métodos prácticos, que utiliza la institución para prevenir, detectar y corregir errores o irregularidades que pueden ocurrir al desarrollar las operaciones diarias de una organización.

Por tal razón, estas técnicas son aplicables en el proceso administrativo, operativo y financiera, con la finalidad de obtener una certeza razonable de que los objetivos de control interno se cumplen eficientemente y acorde a lo planificado.

Por ende se clasifican de la siguiente manera:

#### **Técnicas de control interno de validación**

Son el conjunto de actividades que comprenden los mecanismos de autorización, comparación y verificaciones del cumplimiento de la información.

Validar es la comprobación de que un documento esté bien realizado y que se ajusta al respectivo registro de la operación originada. El éxito de la validación dependerá de factores como:

- a) Dónde se originan los documentos: si son fuentes confiables o no.
- b) Quién los crea: si son creados por una aplicación automáticamente o por un usuario de forma manual.

- c) Quién los manipula: es posible introducir errores involuntariamente durante la manipulación de la información, datos y documentos.
- d) La calidad de la información: si los documentos se generan directamente, y si son completos.

### **Técnicas de control interno de aseguramiento**

Son el conjunto de actividades que permite verificar la numeración secuencial, la verificación aritmética y los activos organizados.

Asegurar consiste en tener y seguir un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, implantadas dentro de una organización para proporcionar a confianza adecuada de que los bienes y/o servicios cumplen con los requerimientos exigidos por el cliente y la ley.

### **Técnicas de control interno de re-ejecución**

Consiste en volver a verificar los procedimientos, actividades y procesos de una organización; refiriéndose a la doble verificación de las operaciones y al control previo de las mismas.

### **Técnicas de control interno de especialización funcional**

Consiste en verificar y determinar correctamente la segregación de funciones, el acceso restringido, la supervisión y la función de auditoría interna.

La segregación de funciones es separar un conjunto de actividades en distintas personas, para la determinación de responsabilidad y nivel de autoridad.

Recalcando que dentro de la contabilidad de una organización, para lograr un eficiente desempeño se debe separar las funciones de registro, custodia y pago.

### **d) Clases del Control Interno**

#### **El control Interno Administrativo**

“Son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de transacciones o actividades por la

administración, de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política prescrita y el cumplimiento de los objetivos y metas programados.

Este tipo de control, abarca el análisis de estadísticas, estudios de tiempo, y movimiento, informes de rendimiento, programas de capacitación de empleados, y controles de calidad.

### **El control Interno Contable**

Son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a la salvaguarda de los recursos y la verificación de la exactitud, veracidad, y la confiabilidad de los registros contables y de los estados e informes financieros que se produzcan sobre los activos, pasivos y patrimonio y demás derechos y obligaciones de la Institución.

Este tipo de control sienta las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía, con que se han manejado y utilizado los recursos financieros a través de los presupuestos respectivos”.<sup>10</sup>

#### **e) Importancia del Control Interno**

“El control interno, en cualquier organización, reviste mucha importancia, tanto en su conducción, como en el control e información de las operaciones porque ayuda:

- A que los recursos (materiales, financieros, humanos) disponibles, sean utilizados en forma eficiente, bajo criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, su custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos.
- A producir información administrativa y financiera oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en el proceso de toma de decisiones y la rendición de cuentas de la gestión de cada responsable de las operaciones.

---

<sup>10</sup>FONSECA BORJA René, Auditoría Interna, Un enfoque moderno de planificación, ejecución y control, cuarta edición 2009

- A detectar los riesgos de errores e irregularidades, como base para identificar sus causas y promover acciones correctivas que permitan mejorar y controlar los riesgos y sus defectos.
- A promover el cumplimiento de las políticas gerenciales, así como las leyes y reglamentos aplicables, en todos los niveles y procesos de la organización, para la consecución de las metas y objetivos programados en forma efectiva eficiente y económica”.<sup>11</sup>

### **2.1.8.1.3. Elementos principales de la fase de Planificación**

**Motivo de Auditoría.-** Es la razón por la cual el auditor y su equipo de trabajo es contratado por una institución para que desempeñe las funciones pertinentes, a fin de solucionar sus requerimientos.

**Objetivo General.-** Determinar la eficiencia, eficacia, economía y ética de las operaciones de un determinado departamento o de una Institución.

**Objetivos Específicos.-** Es lo que se desea lograrse en términos concretos como resultado de la Auditoría de Gestión, son responsabilidad de cada unidad de trabajo de la institución, dependiendo de las responsabilidades y funciones que desempeñen.

**Alcance de la Auditoría.-** “El alcance tiene que ver por un lado, con la extensión del examen, es decir, si se van a examinar todos los estados financieros en su totalidad, o solo uno de ellos, o una parte de uno de ellos, o más específicamente solo un grupo de cuentas (Activos Fijos, por ejemplo) o solo una cuenta (cuentas x cobrar, o el efectivo, etc.)”.

Por otro lado el alcance también puede estar referido al período a examinar: puede ser de un año, de un mes, de una semana, y podría ser hasta de algunos años.

**Base Legal de la Compañía.-** Se refiere al análisis y estudio de los estatutos de la empresa, con el fin de conocer con detalle su forma jurídica, sus condiciones, obligaciones y responsabilidades ante la sociedad y el gobierno. Así como las leyes y

---

<sup>11</sup>FONSECA BORJA René, Auditoría Interna, Un enfoque moderno de planificación, ejecución y control, cuarta edición 2009

disposiciones reglamentarias que la institución debe observar en el ejercicio de sus funciones y responsabilidades.

**Recursos Materiales.-** Se refiere a las necesidades de materiales y equipos especiales que el auditor requerirá para poder desempeñar sus funciones con mayor agilidad y eficiencia.

**Recursos Financieros.-** Son los honorarios profesionales que el equipo de auditores fijará previamente en el contrato de servicios, en virtud del examen a practicar.

**Recurso Personal Técnico.-** El Jefe Auditor, dependiendo de las características de la empresa y área a auditar, realizará los respectivos requerimientos de personal técnico especializado en ciertas funciones que necesiten ser estudiadas a profundidad por el equipo de auditores.

**Distribución del Trabajo y Tiempo Estimado.-** Hace referencia al tiempo total que el auditor y su equipo demorará en realizar el examen de auditoría al área solicitada de acuerdo a los procesos o fases de auditoría, especificando el tiempo y responsables para cada tarea a desarrollarse, tomando como referencia el tiempo, la experiencia del Auditor y las características de la empresa auditada.

### **Actividades**

Las tareas típicas en la fase de planificación son las siguientes:

- a) Revisión y análisis de la información y documentación obtenida, para un conocimiento integral del objeto de la entidad, comprender la actividad principal y tener los elementos necesarios para la evaluación de control interno y para la planificación de la auditoría de gestión.
- b) Evaluación de Control Interno relacionada con el área o componente objeto de estudio que permitirá acumular información sobre el funcionamiento de los controles existentes, útil para identificar los asuntos que requieran tiempo y esfuerzos adicionales en la fase de

“Ejecución”; a base de los resultados de esta evaluación los auditores determinaran la naturaleza y alcance delexamen, confirmar la estimación de los requerimientos de personal, programar su trabajo, preparar los programas específicos de la siguiente fase y fijar losplazos para concluir la auditoría y presentar el informe.

Los resultados obtenidos servirán para:

- a) Planificar la auditoría de gestión;
- b) Preparar un informe sobre el control interno.
- c) A base de la fase, el auditor más experimentado del equipo o grupo de trabajo preparará un Memorando de Planificación.

### **Productos**

- Memorando de Planificación
- Programas de Auditoría para cada componente (proyecto, programa o actividad).

#### **2.1.8.2. Ejecución**

### **Objetivo**

En esta etapa es donde se ejecuta propiamente la auditoría, pues en esta instanciase desarrolla los hallazgos y se obtienen toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada (suficiente, competente y relevante) basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes.

En esta fase es muy importante, tener presente que el trabajo de los especialistas no auditores, debe realizarse conforme a los objetivos de la planeación; es necesario, que el auditor que ejerce la jefatura de equipo o grupo oriente y revise el trabajo para asegurar el cumplimiento de los programas y de los objetivos trazados.

### **Actividades**

Las tareas típicas de esta fase son:

- a) Aplicación de los programas detallados y específicos para cada componente significativo y escogido para examinarse, que comprende la aplicación de las técnicas de auditoría tradicionales, tales como: inspección física, observación, cálculo, indagación, análisis, etc.
- b) Preparación de los papeles de trabajo, que junto a la documentación relativa a la planificación y aplicación de los programas, contienen la evidencia suficiente, competente y relevante.
- c) Elaboración de hojas resumen de hallazgos significativos por cada componente examinado, expresados en los comentarios.
- d) Definir la estructura del informe de auditoría, en referencia a los papeles de trabajo y a la hoja resumen de comentarios, conclusiones y recomendaciones.

### **Productos**

- Papeles de trabajo
- Hojas resumen de hallazgos significativos por cada componente

### **2.1.8.3. Comunicación de Resultados**

Además de los informes parciales que puedan emitirse, como aquel relativo al control interno, se prepara un informe final, el mismo que en la Auditoría de Gestión difiere, pues no sólo que revelará las deficiencias existentes como se lo hacía las otras auditorías, sino que también, contendrá los hallazgos positivos, pero también se diferencia porque en el informe de auditoría de gestión, en la parte correspondiente a las conclusiones se expondrá en forma resumida las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión y uso de los recursos de la entidad auditada.

## **Actividades**

En esta fase III, las tareas que se llevan a cabo son las siguientes:

- a) Redacción del informe de auditoría, en forma conjunta entre los auditores confunciones de jefe de grupo y supervisor, con la participación de los especialistas no auditores en la parte que se considere necesario.
- b) Comunicación de resultados; si bien esta se cumple durante todo el proceso de la auditoría de gestión para promover la toma de acciones correctivas de inmediato, es menester que el borrador del informe antes de su emisión, deba ser discutido en una Conferencia Final con los responsables de la Gestión y los funcionarios de más alto nivel relacionados con el examen; esto le permitirá por una parte reforzar y perfeccionar sus comentarios, conclusiones y recomendaciones; pero por otra parte, permitir que expresen sus puntos de vista y ejerzan su legítima defensa.

## **Productos**

- Informe de Auditoría.

### **2.1.8.4. Seguimiento**

## **Objetivo**

Con posterioridad y como consecuencia de la auditoría de gestión realizada, los auditores internos y en su ausencia los auditores externos que ejecutaron la auditoría, deberán realizar el seguimiento correspondiente.

## **Productos**

- Documentación que evidencie el cumplimiento de las recomendaciones y probatoria de las acciones correctivas.
- Comunicación de la determinación de responsabilidades.
- Papeles de trabajo relativos a la fase de seguimiento



## **CAPITULO III**

- 3. AUDITORÍA DE GESTIÓN AL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL – INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO PERIODO 1 DE ENERO 2010 AL 31 DE DICIEMBRE 2011.**

**INSTITUCIÓN: MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL  
INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA**

---

**DIRECCIÓN:** Hernando de Benavente y José Félix Pintado. MACAS

---

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** Auditoría de Gestión

---

**PERÍODO:** 01 de enero de 2010 al 31 de diciembre de 2011

---

Orden de Trabajo No. 001  
Macas, 20 de Enero de 2014

<b>O.T.</b> <b>1/1</b>
---------------------------

Señora  
Silvia Elizabeth Villagómez Aguilar  
**AUDITORA**

Presente.

En atención a la solicitud presentada en meses anteriores por la Ing. Mayra Violeta Samaniego Tello, Directora del Ministerio de Inclusión Económica y Social Instituto de la Niñez y la Familia Morona Santiago para que se realice una Auditoría de Gestión a esa entidad; a través del presente, dispongo a usted, en calidad de Jefe de Equipo, el cumplimiento de esta diligencia por el periodo comprendido entre el 1 de enero 2010 al 31 diciembre del 2011.

El plazo que dispondrá para su ejecución será de 120 días laborables.

Los objetivos de esta Auditoria son:

- Verificar el cumplimiento de normas y demás disposiciones legales y técnicas que sean aplicables al área financiera, así también los principios de economía, eficiencia, eficacia, ética, ecología, equidad.
- Establecer el grado en que la entidad y sus servidores han cumplido adecuadamente los deberes y atribuciones que les han sido asignados.
- Presentar un informe de auditoría en el cual se propongan recomendaciones que mejoren los procedimientos de control y gestión en el área administrativa y operativa.

La supervisión estará a cargo del suscrito y los resultados se darán a conocer mediante el informe de auditoría que incluirá comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Atentamente,

Ingeniero Luis Merino  
**SUPERVISOR**

**MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO**

**3.1. Legajo Permanente**

<b>LEGAJO PERMANENTE</b>	
Información General	<b>L.P.1</b>

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>S.E.V.A</b>	<b>24-01-2014</b>
Revisado por:	<b>L.G.M.CH</b>	<b>24-01-2014</b>

### 3.1.1. Información General

L.P.1  
2/4

El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) cambia su estructura para mejorar la aplicación de las políticas económicas, sociales y de inclusión. Con este objetivo, el presidente de la República, Rafael Correa firmó el Decreto Ejecutivo Nro. 1 356, mediante el cual dispuso la reestructuración institucional

El nuevo Ministerio parte de la visión del buen vivir y el desarrollo centrado en las personas, y exhibe las siguientes transformaciones:

1. Considerar el bienestar y el buen vivir como un bien público, cuyo acceso está garantizado por la ciudadanía y clasificado por la diversidad propia de la población y sus necesidades específicas.
2. El Estado se enfoca prioritariamente en generar oportunidades para todos en equidad, atiende directamente a la población con mayores necesidades y promueve su acceso autónomo en el futuro.
3. El nuevo es un modelo que considera la estructura distributiva como parte del patrón de desarrollo económico, propone la equidad como eje de la economía y al sistema económico en función de la equidad. En el modelo neoliberal la política social compensatoria había servido para amortiguar las consecuencias de la política económica y el ámbito de “lo social” se había asociado a la pobreza.
4. El nuevo es un modelo que considera la estructura distributiva como parte del patrón de desarrollo económico, propone la equidad como eje de la economía y al sistema económico en función de la equidad. En el modelo neoliberal la política social compensatoria había servido para amortiguar las consecuencias de la política económica y el ámbito de “lo social” se había asociado a la pobreza.
5. Recuperar el Estado como actor articulador, impulsador, rector y referente ético de las acciones públicas.
6. La corresponsabilidades una participación que exige derechos pero también toma a cargo la vida de los beneficiarios, la de su familia y sus potencialidades.

7. La corresponsabilidad es equidad entre hombres y mujeres, entre la economía monetaria y la economía del cuidado.

### **Visión**

Ser la entidad pública que ejerce la rectoría y ejecuta políticas, regulaciones, programas y servicios para la inclusión social y atención durante el ciclo de vida con prioridad en la población de niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad y aquellos y aquellas que se encuentran en situación de pobreza, a fin de aportar a su movilidad Social y salida de la pobreza.

### **Misión**

Establecer y ejecutar políticas, regulaciones, estrategias, programas y servicios para la atención durante el ciclo de vida, protección especial, aseguramiento universal no contributivo, movilidad Social e inclusión económica de grupos de atención prioritaria (niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad) y aquellos que se encuentran en situación de pobreza y vulnerabilidad.

### **Objetivos Institucionales**

**Objetivo Estratégico No. 1:** Recuperación del Rol Rector. El Ministerio de Inclusión Económica y Social busca recuperar su rol rector en la formulación de políticas públicas, excelencia de servicios y nueva institucionalidad mediante la depuración y especialización de las competencias propias en los ámbitos de su competencia.

**Objetivo Estratégico No. 2:** Consolidación de la estructura del MIES. Unificar en una sola estructura con dos grandes campos de acción: la inclusión social y

Económica, instancias que se conforman de las atribuciones anteriores del Ministerio de Inclusión económica Social, Instituto de la Niñez y la familia, Programa de Protección Social.

**Objetivo Estratégico No. 3:** Desconcentración. La desconcentración es un mecanismo de re-distribución del poder y democratización de la sociedad que se fundamenta en un nuevo modelo de Estado cimentado en la recuperación de su capacidad de rectoría, regulación, control, coordinación y se reafirma el rol de la re-distribución, dentro de un proceso de racionalización de la administración pública con clara división de competencias.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	S.E.V.A	24-01-2014
Revisado por:	L.G.M.CH	24-01-2014

**MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL**  
**INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO**  
**Auditoría de Gestión**  
**Planificación Preliminar**

**3.2. Legajo Corriente planificación Preliminar**

<b>LEGAJO CORRIENTE/ CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b>	
Hoja de Marcas	<b>C.P.1</b>
Programa de Auditoria para la Planificación	<b>C.P.2</b>
Carta de Requerimiento	<b>C.P.3</b>
Entrevista preliminar	<b>C.P.4</b>
Análisis FODA	<b>C.P.5</b>
Evaluación de la Misión, Visión.	<b>C.P.6</b>

	<b>PLANIFICAC. PRELIMINAR</b>	
	<b>INICIO</b>	<b>FINAL</b>
<b>AUTORA DE LA TESIS S.E.V.A</b>	<b>20/01/2014</b>	<b>31/01/2014</b>

CUADRO No. 4

C.P.1  
1/1

3.2.1. Hoja de índices

ÍNDICES	SIGNIFICADO
ω	Notas Aclaratorias (Llamada de auditoría)
Σ	Sumatoria
√	Revisado o verificado
φ	Hallazgo
∩	Duplicidad de Funciones
κ	Incumplimiento de la normativa y reglamentos
∅	Inexistencia de manuales
‡	No reúne requisitos
◇	No existe documentación
ω	Expedientes desactualizados
∩	Falta proceso
£	Sustentado con evidencia
φ	No poseen

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	S.E.V.A.	27/01/2014
Revisado por:	L.G.M.CH	27/01/2014



**MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL**  
**INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO**  
**Auditoría de Gestión**

**3.2.2. Programa de Auditoría para la Planificación Preliminar**

**OBJETIVOS:**

- Seleccionar los recursos necesarios para la realización de la Auditoría.
- Establecer el compromiso de colaboración con la Dirección del Ministerio de Inclusión Económica y Social para la aplicación del examen.
- Conocer las actividades del Ministerio de Inclusión Económica y Social – Instituto de la Niñez y la Familia Morona Santiago.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Realice una visita preliminar a la institución.	L.P.1	S.E.V.A	20/01/2014
2	Solicite la documentación referente a la Base Legal Interna y externa de la entidad y autoridades de la misma.	LP1	S.E.V.A.	20-01-2014
3	Entreviste a la Directora en su oficina.	LP1	S.E.V.A.	20-01-2014
4	Notifique el inicio de la auditoría de gestión.	C.P.3	S.E.V.A.	27/01/2014
5	Elabore un resumen con los datos más relevantes de la entidad a ser auditada	C.P.-4	S.E.V.A	28/01/2014
6	Realice el análisis FODA de la entidad	C.P.5.	S.E.V.A	29/01/2014
7	Elabore y aplique cuestionarios con el fin de conocer la misión, visión y objetivos del nivel de apoyo a la gestión.	C.P.6	S.E.V.A.	30/01/2014

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	S.E.V.A.	24-01-2014
Revisado por:	L.G.M.CH	24-01-2014

### 3.2.3. Carta de requerimiento

C.P.3  
1/1

Macas, 27 de Enero de 2014

Ingeniera

Mayra Violeta Samaniego Tello

**DIRECTORA DEL MINISTERIO DE INCLUSION ECONOMICA  
Y SOCIAL MIES-INFA MORONA SANTIAGO**

Presente.

Por medio del presente comunico a Usted que se realizará Auditoría de Gestión al Ministerio de Inclusión Económica y Social Instituto de la Niñez y la Familia Morona Santiago por el periodo comprendido entre el 1 de enero 2010 al 31 diciembre del 2011, misma que fue aprobada por el Licenciado Raúl Petsain Director de la Institución.

Los objetivos de esta Auditoria son:

- Verificar el cumplimiento de normas y demás disposiciones legales y técnicas que sean aplicables al área financiera, así también los principios de economía, eficiencia, eficacia, ética, ecología, equidad.
- Establecer el grado en que la entidad y sus servidores han cumplido adecuadamente los deberes y atribuciones que les han sido asignados.
- Presentar un informe de auditoría en el cual se propongan recomendaciones que mejoren los procedimientos de control y gestión en el área administrativa y operativa.

Por lo expuesto solicito conceder las facilidades y colaboración necesaria por parte de los servidores que labora en esa entidad, para acceder a la información requerida por parte del equipo de auditoría para cumplir con esta diligencia.

Atentamente,

Elizabeth Villagómez Aguilar  
**AUDITORA**

### 3.2.4. Información obtenida en la entrevista preliminar

C.P.4  
1/5

#### A. DATOS GENERALES.

##### 1. RAZÓN SOCIAL.

Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES-INFA Morona Santiago.

##### 2. FECHA DE CREACIÓN.

El Ministerio de Inclusión Económica y Social se crea mediante decreto 580 del 23 de Agosto del 2007 y con Decreto Constitucional 1356 del 12 de Noviembre del 2012 se integra el INFA al MIES y su operación se realiza según distritos.

##### 3. LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA.

- **País:** Ecuador
- **Provincia:** Morona Santiago
- **Ciudad:** Macas
- **Región:** Amazónica
- **Dirección:** Hernando de Benavente y José Félix Pintado
- **Teléfono:** 072-703-602
- **Localización:** Coordinación Zonal 6- Distrito 14D01- Morona

##### 4. ACTIVIDAD ECONÓMICA.

Asistencia social, Inclusión Económica, Trabajo social.

## 5. REPRESENTANTE LEGAL.

**C.P.4**  
**2/5**

Ing. Mayra Violeta Samaniego Tello.

## B. CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD.

### 1. SERVIDORES POR UNIDAD: (35 PERSONAS)

AREA	CARGO INSTITUCIONAL	APELLIDOS Y NOMBRES	TITUTO UNIVERSITARIO
Alta Gerencia Distrital	Director Distrital	SAMANIEGO TELLO MAYRA SAMANIEGO	ING.EMPRESARIAL
	Secretaria Ejecutiva	ALBARRACIN VIRANO GABRIELA ALEXANDRA	BACHILLER CIENCIAS FISICO MATEMATICO
	Chofer	ZAMBRANO MACIAS HOMERO IGNACIO	BACHILLER
	Chofer	CHICA SIRANAULA EDGAR IGNACIO	BACRILLER TECNICO EN AGROPECUARIA
	Chofer	JIMENEZ JAEN ANGEL PATRICIO	BACRILLER TECNICO EN AGROPECUARIA
	Chofer	ENRIQUEZ CARVAJAL JAIME FABRICIO	LIC. EN CIENCIAS DE LA EDUCACION- CULTURA
	Auxiliar de Servicio	WAMPASH NAJAMTAI EDITA MARLENE	LICENCIADA EN EDUCACION PARA LA SALUD,
	Analista sénior Jurídico	CASTRO PARRA PABLO JAVIER	ABOGADO DE LOS TRIBUNALES DE JUSTICIA
	Analista sénior de Comunicación	PACHECO ZHIMNAY LUPITA ISABEL	LICENCIADA EN COMUNICACION SOCIAL
	Analista junior de TICs	WACHAPA WACHAPA JINTIA PATRICIO	TECNICO EN PROGRAMACION DE SISTEMAS
Unidad Administrativa Financiera	Coordinador Administrativo	CABRERA SAMANIEGO CARMEN YOLANDA	INGENIERO EMPRESARIAL
	Analista sénior Presupuesto	LOPEZ ROMAN ISRAEL DAVID	INGENIERO EN FINANZAS
	Analista sénior Contabilidad	NARANJO ORTIZ SANDRA MARLENE	INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA
	Analista sénior Tesorería	ERAZO SINCHI CLARA LUCINDA	INGENIERO. COMERCIAL
	Analista sénior Administrativo	HURTADO JERVES VIVIANA LORENA	INGENIERO COMERCIAL
	Analista sénior Talento Humano	SAMANIEGO CHACHA ANA PATRICIA	INGENIERO EMPRESARIAL
	Analista junior Talento Humano	TAMAYO RIVERA MARIA TAMAYO	INGENIERA EMPRESARIAL
	Asistente Administrativo	CARVAJAL RIVADENEIRA MARIA CELIA	BACRILLER COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN

Unidad de Trabajo Social	Coordinador de Trabajo Social y Plan Familia	JIMBICTI PANDAMA TERESA AUXILIO	ESPECIALISTA EN DERECHOS INDIGENAS Y RECURSOS HIDROCARBURIFEROS
	Asistente Balcón de Servicios	PANDAM UWIJINDIA PEDRO JINDIACH	BACHILLER TECNICO AGROPECUARIO
	Asistente Balcón de Servicios	GUALPA NIVICELA LIGIA IRENE	BACHILLER
	Trabajadores sociales de Plan Familia	GONZALES VILLAVICENCIO GUIDO GERMAN	LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL
	Trabajadores Sociales UAFS	NOGUERA RIVADENEIRA ROSALINA	LICENCIADA EN PSICOLOGIA EDUCATIVA EN LA ESPECIALIZACION PSICOLOGICA INFANTIL
	Trabajadores Sociales UAFS	SARANGO VELEZ BELGICA ROCIO	LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL
	Psicólogos UAFS	TAPIA VALVERDE IRMA MELINA	PSICOLOGA CLINICO
	Psicólogos UAFS	SUAREZ QUITO MARCOS PATRICIO	PSICOLOGO CLINICO
	Técnico de Riesgos	JARA TAPIA JUAN CARLOS	PSICOLOGO CLINICO
	Unidad de inclusión Económica	Coordinador de Inclusión Económica	ANKUASHA SHACAY NILA SHUARITA
Analista de inclusión económica		CUSTODE ALTAMIRANO ALDO FABIAN	LICENCIADO EN PARVULARIA
Analista de inclusión económica		GARCÍA MEJÍA MARIHTZA ALEXANDRA	LICENCIADA EN TURISMO
Unidad de Servicios Sociales )	Coordinador de Servicios Sociales	ESPEJO RIOFRIO JULIA AGUSTINA	DIPLOMA SUPERIOR DE CUARTO NIVEL EN INTERVENCION SOCIAL
	Analista sénior de Servicios Sociales Genéricos	SOLIS SANCHEZ RAUL RODRIGO	LICENCIADO EN PSICOLOGIA EDUCATIVA EN LA ESPECIALIZACION PSICOLOGIA INFANTIL
	Analista sénior de Servicios Sociales Genéricos	MEDINA MENDEZ MIRIAM INES	LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION MENCION EDUCACION GENERAL BASICA
	Analista sénior de Desarrollo Infantil CIBV	FLORES SALGUERO EDGAR ALONSO	DOCTOR EN NUTRICION Y DIETETICA
	Analista sénior de Desarrollo Infantil CNH	TENECELA YUQUI LIGIA MERCEDES	DIPLOMA SUPERIOR EN PROMOCION Y PREVENCION DE SALUD

**FUENTE:** MIES- UNIDAD ADMINISTRATIVA FINANCIERA –ÁREA TALENTO HUMANO  
**ELABORADO POR:** AUTORA DE LA TESIS

## **2. ÁREAS DE TRABAJO.**

- Unidad de Alta Gerencia
- Unidad Administrativa Financiera.
- Unidad de Servicios Sociales
- Unidad de Comunicación Social
- Unidad de Asesoría Jurídica
- Unidad Trabajo Social
- Unidad de Inclusión Económica y Movilidad social

## **3. SERVICIOS**

Asistencia social, Inclusión Económica, Trabajo social.

## **4. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL**

### **Visión:**

Ser la entidad pública que ejerce la rectoría y ejecuta políticas, regulaciones, programas y servicios para la inclusión social y atención durante el ciclo de vida con prioridad en la población de niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad y aquellos y aquellas que se encuentran en situación de pobreza, a fin de aportar a su movilidad Social y salida de la pobreza.

### **Misión:**

Establecer y ejecutar políticas, regulaciones, estrategias, programas y servicios para la atención durante el ciclo de vida, protección especial, aseguramiento universal no contributivo, movilidad Social e inclusión económica de grupos de atención prioritaria (niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad) y aquellos que se encuentran en situación de pobreza y vulnerabilidad.

- **Recuperación del Rol Rector.** El Ministerio de Inclusión Económica y Social busca recuperar su rol rector en la formulación de políticas públicas, servicios de excelencia y nueva institucionalidad mediante la depuración y especialización de las competencias propias en los ámbitos de su competencia.
- Consolidación de la estructura del MIES. Unificar en una sola estructura con dos grandes campos de acción: la inclusión social y el aseguramiento, instancias que se conforman las atribuciones anteriores del MIES, más las atribuciones del Instituto de la niñez y la Familia (INFA) y el Programa de Protección Social (PPS).
- Desconcentración. La desconcentración es un mecanismo de redistribución del poder y democratización de la sociedad que se fundamenta en un nuevo modelo de Estado cimentado en la recuperación de su capacidad de rectoría, regulación, control, coordinación y se reafirma el rol de la re-distribución, dentro de un proceso de racionalización de la administración pública con clara división.

**5. BASE LEGAL QUE RIGE EL MINISTERIO DE INCLUSIÓN SOCIAL-  
INFA MORONA SANTIAGO.**

Constitución de la República del Ecuador.

Plan del Buen Vivir.

Código de la Niñez y Adolescencia.

Las Políticas Públicas del Estado.

Ley Orgánica del Servicio Público.

Ley Orgánica de la Contraloría General del estado.

## 6. MISIÓN Y VISIÓN DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL-INFA MORONA SANTIAGO.

### Misión:

Establecer y ejecutar políticas, regulaciones, estrategias, programas y servicios para la atención durante el ciclo de vida, protección especial, aseguramiento universal no contributivo, movilidad Social e inclusión económica de grupos de atención prioritaria (niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad) y aquellos que se encuentran en situación de pobreza y vulnerabilidad.

### Visión:

Ser la entidad pública que ejerce la rectoría y ejecuta políticas, regulaciones, programas y servicios para la inclusión social y atención durante el ciclo de vida con prioridad en la población de niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad y aquellos y aquellas que se encuentran en situación de pobreza, a fin de aportar a su movilidad Social y salir de la pobreza.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	S.E.V.A.	28-01-2014
Revisado por:	L.G.M.CH	28-01-2014



**CUADRO N° 5**

**3.2.5. Análisis FODAMIES-INFA**

<b>FACTORES INTERNOS CLAVES</b>	<b>FACTORES EXTERNOS CLAVES</b>
<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<b>Servicios Sociales de calidad y gratuitos.</b>	Financiamiento del Estado
<b>Instalaciones adecuadas</b>	Escala Salarial Unificada
<b>Personal profesional</b>	Implementación de políticas gubernamentales
<b>Ubicación geográfica estratégica.</b>	
<b>Clima Laboral óptimo</b>	
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>Débil capacitación del personal en las diferentes unidades o áreas.</b>	Escasa oferta con perfil profesional requerido por la institución.
<b>Poca capacitación al personal administrativo.</b>	Desconocimiento de servicio que presta la institución.
<b>Presupuesto limitado</b>	Demora en la asignación de los recursos por parte del gobierno.
<b>Débil identificación de indicadores de desempeño.</b>	Normativa externa cambiante.
<b>Alta burocracia y exceso de papeles</b>	Inestabilidad Laboral de los servidores a contrato

FUENTE: MIES- UNIDAD ADMINISTRATIVA FINANCIERA - ÀREA PLANIFICACIÒN

ELABORADO POR: AUTORA DE LA TESIS

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>S.E.V.A.</b>	<b>28-01-2014</b>
Revisado por:	<b>L.G.M.CH</b>	<b>28-01-2014</b>

**MATRIZ DE IMPACTO Y OCURRENCIA INTERNO**

<b>PROBABILIDAD DE OCURRENCIA</b>	<b>PROBABILIDAD DE IMPACTO</b>			
		<b>ALTA</b>	<b>MEDIA</b>	<b>BAJA</b>
	<b>ALTA</b>	F1, F3, F4, D1,	F5,	
	<b>MEDIA</b>	F2, D3, D5	D2	
<b>BAJA</b>			D4	

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	S.E.V.A.	28-01-2014
Revisado por:	L.G.M.CH	28-01-2014

**CUADRO N° 07**  
**PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO**

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		DEBILIDADES		NORMAL	FORTALEZAS	
		IMPORTANTE	MENOR	EQUILIBRIO	MENOR	IMPORTANTE
		1	2	3	4	5
<b>F1</b>	Servicios Sociales de calidad y gratuitos.					
<b>F2</b>	Instalaciones adecuadas					
<b>F3</b>	Personal profesional					
<b>F4</b>	Ubicación geográfica estratégica.					
<b>F5</b>	Clima laboral óptimo					
<b>D1</b>	Débil capacitación del personal en las diferentes unidades o áreas					
<b>D2</b>	Poca capacitación al personal administrativo.					
<b>D3</b>	Presupuesto limitado					
<b>D4</b>	Falta de indicadores de desempeño					
<b>D5</b>	Alta Burocracia y exceso de papeles					
<b>TOTAL</b>		1	4	1	3	1
<b>PORCENTAJE</b>		10%	40%	10%	30%	10%

FUENTE: MIES- UNIDAD ADMINISTRATIVA FINANCIERA - ÀREA PLANIFICACIÒN  
ELABORADO POR: AUTORA DE LA TESIS

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

**CUADRO N° 08**

**C.P.5**  
**4/7**

**MATRIZ DE MEDIOS INTERNO**

<b>N°</b>	<b>FACTORES INTERNOS CLAVES</b>	<b>PONDERACIÓN</b>	<b>CLASIFICACIÓN</b>	<b>RESULTADO PONDERADO</b>
<b>FORTALEZAS</b>				
<b>1</b>	Servicios Sociales de calidad y gratuitos.	0,10	5	0,50
<b>2</b>	Instalaciones adecuadas	0,10	4	0,40
<b>3</b>	Personal profesional	0,10	4	0,40
<b>4</b>	Ubicación geográfica estratégica.	0,10	4	0,40
<b>5</b>	Clima laboral óptimo	0,10	3	0,30
<b>DEBILIDADES</b>				
<b>6</b>	Débil capacitación del personal en las diferentes unidades o áreas	0,10	2	0,20
<b>7</b>	Poca capacitación al personal administrativo.	0,10	2	0,20
<b>8</b>	Presupuesto limitado	0,10	1	0,10
<b>9</b>	Falta de indicadores de desempeño	0,10	2	0,20
<b>10</b>	Alta burocracia y exceso de papeles	0,10	2	0,20
<b>TOTAL</b>		1,00	29	2,90

**FUENTE:** MIES- UNIDAD ADMINISTRATIVA FINANCIERA – ÀREA DE PLANIFICACIÒN  
**ELABORADO POR:** AUTORA DE LA TESIS

Si analizamos los resultados ponderados del 2.90% de las fortalezas y debilidades del Ministerio de Inclusión Económica y Social se determina un predominio de las debilidades sobre las fortalezas, siendo necesario potencializar las fortalezas para disminuir las debilidades, para lo cual se debe implementar un programa de capacitación para el personal y administrar de mejor forma los recursos humanos y financieros.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	S.E.V.A.	28-01-2014
Revisado por:	L.G.M.CH	28-01-2014

**CUADRO N° 9**

**MATRIZ DE IMPACTO Y OCURRENCIA EXTERNO**

<b>PROBABILIDAD DE OCURRENCIA</b>	<b>PROBABILIDAD DE IMPACTO</b>			
		<b>ALTA</b>	<b>MEDIA</b>	<b>BAJA</b>
<b>ALTA</b>	O1,	A1,		
<b>MEDIA</b>	A4, A5	O2, O3		
<b>BAJA</b>		A3,	A2,	

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>S.E.V.A.</b>	<b>28-01-2014</b>
Revisado por:	<b>L.G.M.CH</b>	<b>28-01-2014</b>

**PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO**

ASPECTOS EXTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		AMENAZAS		NORMAL	OPORTUNIDADES	
		GRAN AMENAZA	AMENAZA	EQUILIBRIO	OPORTUNIDAD	GRAN OPORTUNIDAD
		1	2	3	4	5
<b>O1</b>	Financiamiento del Estado					
<b>O2</b>	Escala Salarial Unificada					
<b>O3</b>	Implementación de políticas gubernamentales					
<b>A1</b>	Escasa oferta con perfil profesional requerido por la institución					
<b>A2</b>	Desconocimiento de servicio que presta la institución.					
<b>A3</b>	Demora en la asignación de los recursos por parte del gobierno					
<b>A4</b>	Normativa externa cambiante					
<b>A5</b>	Inestabilidad Laboral de los servidores a contrato.					
<b>TOTAL</b>		1	4	0	2	1
<b>PORCENTAJE</b>		0,13%	0,5%	0	0,25%	0,12%

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	S.E.V.A.	31-01-2014
Revisado por:	L.G.M.CH	31-01-2014

**CUADRO N° 11**

**MATRIZ DE MEDIOS EXTERNOS**

<b>N°</b>	<b>FACTORES EXTERNOS CLAVES</b>	<b>PONDERACIÓN</b>	<b>CLASIFICACIÓN</b>	<b>RESULTADO PONDERADO</b>
<b>OPORTUNIDADES</b>				
<b>1</b>	Financiamiento del Estado	0,10	5	0,5
<b>2</b>	Escala Salarial Unificada	0,10	4	0,4
<b>3</b>	Implementación de políticas gubernamentales	0,10	4	0,4
<b>AMENAZAS</b>				
<b>4</b>	Escasa oferta con perfil profesional requerido por la institución	0,10	2	0,2
<b>5</b>	Desconocimiento del servicio que presta la institución.	0,10	2	0,2
<b>6</b>	Demora en la asignación de los recursos por parte del gobierno	0,10	2	0,2
<b>7</b>	Normativa externa cambiante	0,10	1	0,1
<b>8</b>	Inestabilidad Laboral de los servidores de contrato	0,10	2	0,2
	<b>TOTAL</b>	0,80	22	2,20

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	S.E.V.A.	31-01-2014
Revisado por:	L.G.M.CH	31-01-2014

Si observamos el presente cuadro de medios externos, el Ministerio de Inclusión Económico y Social INFA Morona Santiago tiene más amenazas que oportunidades, se evidencia en el resultado ponderado del 2,20%, por lo que se recomienda implementar un programa de difusión de los servicios que se ofrecen y a quienes están destinados. Así como ejercer al derecho que el gobierno ofrece con sus servicios.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	S.E.V.A.	31-01-2014
Revisado por:	L.G.M.CH	31-01-2014



**CUADRO No. 12**

<p><b>C.P.6</b> <b>1/6</b></p>
------------------------------------

**3.2.6. Cuestionario para analizar la misión**

**ENTIDAD:** Ministerio de Inclusión Económica y Social –INFA Morona Santiago.

**MOTIVO DEL EXAMEN:** Conocer si la misión del Ministerio de Inclusión Económica y Social – INFA Morona Santiago, ayuda a que los servidores tengan definida la orientación que deben seguir.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Tiene la institución un concepto de misión que claramente exprese su razón de ser?	5	0
2	¿La misión identifica el que hacer de la institución, cuyo propósito se identifica con el servicio a los usuarios?	5	0
3	¿La misión se ha formulado en términos, particularmente del servicio al usuario en sus diferentes unidades?	3	2
4	¿La misión es difundida y se mantiene presente en los servidores de las diferentes unidades de la entidad?	4	1
5	¿Contiene la misión elementos que distinguen a la entidad?	4	1
6	¿El servidor mantiene la idea de tener resultados finales consecuentes con la misión de la institución?	4	1
7	¿La alta Gerencia ha definido claramente el servicio de la entidad en sus diferentes unidades?	5	0
8	¿Existe asociatividad entre el concepto del servicio y los demás factores estratégicos de las unidades?	5	0
<b>TOTALES</b> $\Sigma$		<b>√35</b>	<b>5</b>

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	S.E.V.A.	31-01-2014
Revisado por:	L.G.M.CH	31-01-2014

**NIVEL DE CONFIANZA = CT/PT**

**C.P.6**  
**2/6**

**CT** = Calificación Total = Suma de Factores

**PT** = Ponderación Total = No. Operaciones X No. de Factores de Riesgo

**TABLA No. 1**

**NIVEL DE CONFIANZA MISION INSTITUCIONAL**

76 AL 95%	=	ALTO
51 AL 75%	=	MODERADO
15 AL 50%	=	BAJO

**CT** = 35

**PT**= 40

**NC** = CT/PT

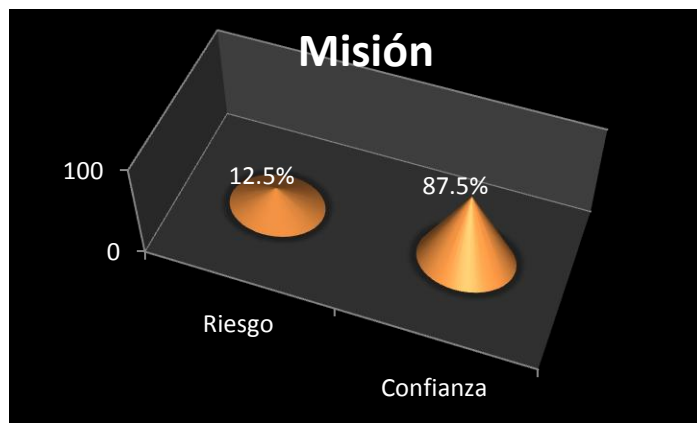
**NC** = 35/40

**NC** = 87.50 %

**RIESGO** = 12.50 %

**GRÁFICO No.4**

**RESULTADO ANÁLISIS DE LA MISIÓN INSTITUCIONAL**



**FUENTE:** ENCUESTA SERVIDORES DEL MIES  
**ELABORADO POR:** AUTORA DE LA TESIS

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	S.E.V.A.	31-01-2014
Revisado por:	L.G.M.CH	31-01-2014

Los resultados en el gráfico No.4 evidencia que el planteamiento, aplicación, difusión, de la misión se encuentra en el 87.5% de confianza.

La misión del MIES-INFA Morona Santiago responde a los objetivos de la institución, estableciendo una directa orientación entre el servidor y los usuarios, que satisface sus necesidades.

Existe un 12.5% de riesgo, que representa el porcentaje de servidores que desconocen la misión, producto de la poca difusión. Recomendando la aplicación de estrategias de comunicación que permitan que los servidores conozcan el objetivo principal de la entidad.⌘

⌘Sustentado con evidencia

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	S.E.V.A.	05-02-2014
Revisado por:	L.G.M.CH	05-02-2014

**3.2.7. Cuestionario para evaluar la visión**

**ENTIDAD:** Ministerio de Inclusión Económica y Social –INFA Morona Santiago

**MOTIVO DEL EXAMEN:** Conocer si la Visión del Ministerio de Inclusión Económica y Social- INFA Morona Santiago, define claramente lo que quiere ser a largo plazo.

Nº	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿El Ministerio de Inclusión Económica y Social INFA Morona Santiago tiene un concepto de visión que defina claramente lo que quiere ser a largo plazo?	5	0
2	¿La visión se ha formulado en términos, particularmente del Servidor?	1	4
3	¿La visión contiene conceptos que involucran a sus diferentes partes interesadas?	5	0
4	¿La visión es difundida y se mantiene presente entre los servidores de las unidades de la institución?	4	1
5	¿La difusión de la visión en sus diferentes medios y formas es consistente y permanente?	4	1
6	¿Los programas, acciones, estrategias y demás prácticas gerenciales y de servicio, son consecuentes con el contenido de la visión?	4	1
7	¿La visión facilita la creación al servidor de una imagen mental?	4	1
8	¿El contenido de la visión, su difusión, y el desempeño de la alta gerencia proyecta la idea de que es factible alcanzarlo?	5	0
<b>TOTALES</b> $\Sigma$		<b>32</b>	<b>8</b>

**NIVEL DE CONFIANZA = CT/PT**

**CT** = Calificación Total = Suma de Factores

**PT** = Ponderación Total = No. Operaciones X No. de Factores de Riesgo

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	S.E.V.A.	07-02-2014
Revisado por:	L.G.M.CH	07-02-2014

**TABLA No. 2**

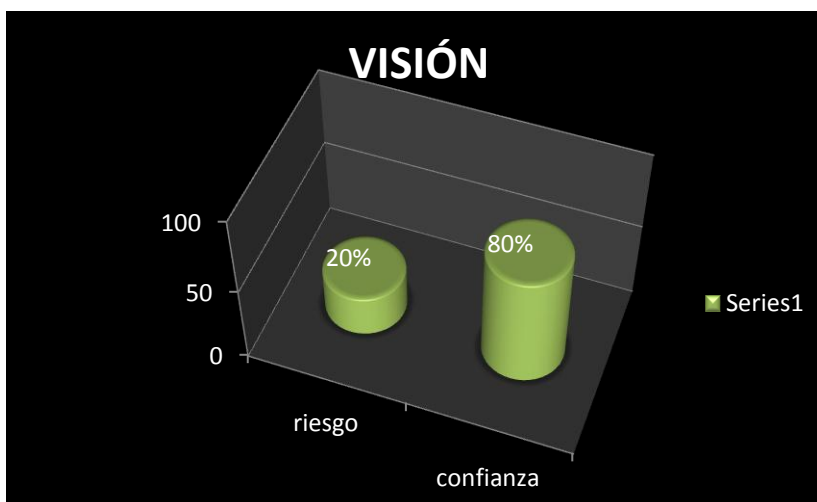
**NIVEL DE CONFIANZA VISION INSTITUCIONAL**

76 AL 95%	=	ALTO
51 AL 75%	=	MODERADO
15 AL 50%	=	BAJO

**CT** = 32  
**PT** = 40  
**NC** = CT/PT  
**NC** = 32/40  
**NC** = 80.00 %  
**RIESGO** = 20.00 %

**GRÁFICO No. 5**

**RESULTADO ANÁLISIS DE LA VISIÓN INSTITUCIONAL**



**FUENTE:** ENCUESTA SERVIDORES DEL MIES  
**ELABORADO POR:** AUTORA DE LA TESIS

Al aplicar los cuestionarios para evaluar la visión del Ministerio de Inclusión Económica y Social-INFA Morona Santiago, se ha determinado que el planteamiento, aplicación, difusión, se encuentra en el 80% de confianza.

La visión proporciona un claro mensaje en cuanto a los beneficios que ofrece la entidad a los usuarios de los servicios de las diferentes unidades, Servicios Sociales, Inclusión económica, trabajo social, Administrativa Financiera, Casa de Primera Acogida, se identifican oportunidades y objetivos institucionales.

Si bien la visión institucional se encuentra bien definida, existe un 27% de riesgo debido a la poca difusión y quizás de una manera no muy eficiente, por lo cual debe existir una constante comunicación de la visión entre el personal de la institución, logrando que forme parte de la vida organizacional.£

£ Sustentado con evidencia

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>S.E.V.A.</b>	<b>07-02-2014</b>
Revisado por:	<b>L.G.M.CH</b>	<b>07-02-2014</b>

<p><b>MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL</b></p> <p><b>INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO</b></p> <p><b>Auditoría de Gestión</b></p> <p><b>Planificación Específica</b></p>
---

**3.3. Legajo Corriente Planificación Específica**

<b>LEGAJO CORRIENTE/ PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b>	
Programa de Auditoría.	<b>P.E.1</b>
Control Interno.	<b>P.E.2</b>
Informe de Control Interno.	<b>I.C.I</b>
Memorando de Planificación	<b>M.P.E</b>

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>S.E.V.A.</b>	<b>07-02-2014</b>
Revisado por:	<b>L.G.M.CH</b>	<b>07-02-2014</b>

**MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL**  
**INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO**  
**Auditoría de Gestión**

**3.3.1. Programa de Auditoría para la Planificación Específica**

**OBJETIVOS:**

- Adquirir información del control interno existente en el MIES-INFA Morona Santiago.
- Evaluar y analizar el control interno que se aplica en el MIES-INFA Morona Santiago.
- Establecer el alcance y los objetivos de auditoría.
- Evaluar y calificar los riesgos de la auditoría y seleccionar los procedimientos de auditoría a ser aplicados a cada componente en la fase de ejecución mediante los programas respectivos.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Aplice los cuestionarios de Control Interno para las diferentes áreas.	<b>P.E.2</b>	S.E.V.A	06-02-2014
2	Determine el nivel de confianza y riesgo.	<b>P.E.2</b>	S.E.V.A	14-02-2014
3	Elabore el Informe de Control Interno.	<b>I.C.I.</b>	S.E.V.A	19-02-2014
4	Elabore el Memorando de Planificación.	<b>M.P.E.</b>	S.E.V.A	21-02-2014

	PLANIFICAC. ESPECIFICA	
	INICIO	FINAL
<b>AUTORA DE LA TESIS S.E.V.A</b>	06/02/2014	21/02/2014



3.3.2. Control interno

**MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL INSTITUTO DE  
LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO**  
**Auditoría de Gestión**  
**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

**COMPONENTE: GESTIÓN INSTITUCIONAL**

Nº	PREGUNTA	SI	NO	COMENTARIO
1	Se encuentran definidos la Misión, Visión, Objetivos?	X		Rige la Planificación del MIES.
2	¿La operación en los servicios se realiza teniendo en cuenta los conceptos de economía, eficiencia, efectividad, ecología de las operaciones?	X		ϕ No en todos los departamentos.
3	¿La entidad cuenta parámetros e indicadores de gestión para medir resultados y evaluar su gestión en términos de eficiencia, eficacia, economía y ecología?		X	ϕ No se encuentran formalizados en forma escrita.
4	¿Los servicios que se prestan actualmente en las unidades operativas del MIES-INFA se ejecutan cumpliendo los lineamientos establecidos por la administración en cuanto a planeación, organización, dirección y control?	X		Cada empleado tiene conocimiento de sus funciones, cuentan con un manual operativo.
5	¿El Servidor trabaja cumpliendo las instrucciones y procedimientos actualizados en las diferentes normas técnicas, resoluciones, manuales operativos?	X		ϕ No existen manuales.
6	¿Existe una adecuada función de revisión y supervisión de los servicios y de las operaciones efectuadas?	X		La realiza el Responsable de cada unidad.

7	¿La entidad ha preparado un Plan de Acción para dar cumplimiento a los objetivos trazados?		X	La Planificación Estratégica está encaminada al logro de los objetivos.
8	¿La entidad cuenta con una unidad de comunicación social o relaciones públicas, u otra entidad que se encarga de medir el impacto o repercusión a mediano o largo plazo en el entorno social o ambiental de los servicios prestados?	X		Existe la Unidad de Comunicación Social.

ϕ= Hallazgo

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	S.E.V.A.	06-02-2014
Revisado por:	L.G.M.CH	06-02-2014

**CUADRO No. 15**

**MATRIZ DE PONDERACIÓN GESTIÓN INSTITUCIONAL**

**MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL INSTITUTO DE  
LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO  
Auditoría de Gestión  
MATRIZ DE PONDERACIÓN**

<b>Nº</b>	<b>COMPONENTE</b>	<b>PONDERACIÓN</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>
1	Se encuentran definidos la Misión, Visión, Objetivos	10	10
2	¿La operación en los servicios se realiza teniendo en cuenta los conceptos de economía, eficiencia, efectividad, ecología de las operaciones?	10	6
3	¿La entidad cuenta parámetros e indicadores de gestión para medir resultados y evaluar su gestión en términos de eficiencia, eficacia, economía y ecología?	10	3
4	¿Los servicios que se prestan actualmente en las unidades operativas del MIES-INFA se ejecutan cumpliendo los lineamientos establecidos por la administración en cuanto a planeación, organización, dirección y control?	10	9
5	¿El Servidor trabaja cumpliendo las instrucciones y procedimientos actualizados en las diferentes normas técnicas, resoluciones, manuales operativos?	10	6
6	¿Existe una adecuada función de revisión y supervisión de los servicios y de las operaciones efectuadas?	10	9
7	¿La entidad ha preparado un Plan de Acción para dar cumplimiento a los objetivos trazados?	10	10

8	¿La entidad cuenta con una unidad de comunicación social o relaciones públicas, u otra entidad que se encarga de medir el impacto o repercusión a mediano o largo plazo en el entorno social o ambiental de los servicios prestados?	10	10
TOTAL		80	63

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	S.E.V.A.	12-02-2014
Revisado por:	L.G.M.CH	12-02-2014

**DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO**  
**GESTIÓN INSTITUCIONAL**

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{63}{80}$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = 78,75 \%$$

**TABLA No. 3**  
**RIESGO Y CONFIANZA GESTION INSTITUCIONAL**

<b>TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA</b>		
<b>RANGO</b>	<b>RIESGO</b>	<b>CONFIANZA</b>
15% - 50%	ALTO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MODERADO
76% - 95%	BAJO	ALTO

**RESULTADO:**

- CONFIANZA: Alto
- RIESGO: Bajo

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	S.E.V.A.	12-02-2014
Revisado por:	L.G.M.CH	12-02-2014

## CUADRO No. 16

## HOJA DE HALLAZGOS GESTIÓN INSTITUCIONAL

<b>MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO</b>  <b>Auditoría de Gestión</b>  <b>EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b>  <b>COMPONENTE: GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>
---

## HOJA DE HALLAZGOS

<b>TITULO</b>	<b>Objetivos institucionales estandarizados desde lo nacional sin considerar las particularidades de los territorios</b>
<b>CONDICIÓN</b>	La Planificación Estratégica se encuentra determinada por el Ministerio de Inclusión Económica y Social desde su alta Gerencia y las diferentes Subsecretarías hacia los distritos, sin considerar las particularidades de cada región
<b>CRITERIO</b>	La planificación estratégica se materializa en la selección de prioridades de las necesidades sectoriales, de objetivos coherentes, de medios y políticas apropiados que permitan establecer metas concretas de productividad y de gestión.
<b>CAUSA</b>	Falta de coordinación entre la Gerencia del Ministerio de Inclusión Económica y Social, las diferentes Subsecretarías y los distritos para conocer las necesidades sectoriales, de acuerdo a la realidad de cada región
<b>EFEECTO</b>	Limita la capacidad de implementar acciones de acuerdo a las necesidades de cada territorio considerando sus propias capacidades y limitaciones.
<b>TITULO</b>	<b>Ausencia de indicadores institucionales no permiten evaluar los resultados de gestión</b>
<b>CONDICIÓN</b>	Los Indicadores institucionales no están definidos para evaluar los resultados y la gestión de los servicios que brinda la entidad, éstos solo determinan la actividad en el grupo de gasto y en actividades muy generales
<b>CRITERIO</b>	Los indicadores de gestión son los signos vitales de una organización y su continuo monitoreo permite establecer condiciones e identificar síntomas derivados del desarrollo normal de las actividades posibilitando instrumentar los cambios necesarios para lograr el cumplimiento de los objetivos y metas.
<b>CAUSA</b>	En la planificación estratégica no se consideran indicadores para evaluar la eficacia y eficiencia en de la gestión institucional
<b>EFEECTO</b>	Falta de evaluación de planes, programas y proyectos sociales que brinda la entidad.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	S.E.V.A.	12-02-2014
Revisado por:	L.G.M.CH	12-02-2014

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

**MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL INSTITUTO DE  
LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**COMPONENTE: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

Nº	PREGUNTA	SI	NO	COMENTARIO
1	¿Existe un organigrama estructural?	X		
2	¿Existen objetivos planteados para cada unidad de servicio y éstos son difundidos de forma adecuada?	X		
3	¿Se han establecido políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración de la gestión del personal?		X	
4	¿La institución cuenta con un manual o norma técnica de rotación de Servidores de manera planificada?		X	
5	¿La institución cuenta con un manual o norma técnica especializada referente al proceso y metodología de reclutamiento y selección de personal?		X	ϕE ingreso al servicio público y los ascensos no se realizan mediante concurso de méritos y oposición.
6	¿La institución cuenta con un manual o norma técnica de clasificación de puestos que defina el perfil requerido para el personal de las unidades?	X		
7	¿Se establecen indicadores de gestión que permitan evaluar el desempeño de las funciones de los servidores en las diferentes unidades?	X		ϕEvaluación de desempeño de los Servidores MRL con indicadores no muy definidos.

8	¿La entidad capacita de manera oportuna e individual con el fin de mejorar en las áreas debilitadas encontradas en los monitoreos de calidad y en el desempeño de sus actividades?		X	ϕ No poseen un sistema de retroalimentación individualizada- Lo realiza el MIES en forma general y poco oportuna.
9	¿Existe un expediente por cada funcionario que labora en la entidad, desde su reclutamiento, la solicitud inicial hasta la entrevista de salida?		X	ϕ No poseen.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	S.E.V.A.	12-02-2014
Revisado por:	L.G.M.CH	12-02-2014



CUADRO No. 18

MATRIZ DE PONDERACIÓN GESTIÓN TALENTO HUMANO

MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL INSTITUTO DE LA  
NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
MATRIZ DE PONDERACIÓN

COMPONENTE: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Nº	COMPONENTE	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	¿Existe un organigrama estructural?	10	10
2	¿Existen objetivos planteados para cada unidad de servicio y éstos son difundidos de forma adecuada?	10	4
3	¿Se han establecido políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración de la gestión del personal?	10	4
4	¿La institución cuenta con un manual o norma técnica de rotación de Servidores de manera planificada?	10	3
5	¿La institución cuenta con un manual o norma técnica especializada referente al proceso y metodología de reclutamiento y selección de personal?	10	3
6	¿La institución cuenta con un manual o norma técnica de clasificación de puestos que defina el perfil requerido para el personal de las unidades?	10	4
7	¿Se establecen indicadores de gestión que permitan evaluar el desempeño de las funciones de los servidores en las diferentes unidades?	10	5
8	¿La entidad capacita de manera oportuna e individual con el fin de mejorar en las áreas	10	4

9	debilitadas encontradas en los monitoreos de calidad y en el desempeño de sus actividades?  ¿Existe un expediente por cada funcionario que labora en la entidad, desde su reclutamiento, la solicitud inicial hasta la entrevista de salida?	10	4
TOTAL		90	41

	INICIALES	FECHA
<b>Elaborado por:</b>	S.E.V.A.	12-02-2014
<b>Revisado por:</b>	L.G.M.CH	12-02-2014

## DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

**Componente: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{41}{90}$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = 45,56\%$$

**TABLA No. 4**

### RIESGO Y CONFIANZA TALENTO HUMANO

<b>TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA</b>		
<b>RANGO</b>	<b>RIESGO</b>	<b>CONFIANZA</b>
15% - 50%	ALTO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MODERADO
76% - 95%	BAJO	ALTO

**RESULTADO:**

- CONFIANZA: Baja
- RIESGO: Alto

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>Elaborado por:</b>	S.E.V.A.	12-02-2014
<b>Revisado por:</b>	L.G.M.CH	12-02-2014

**CUADRO No. 19**

**GESTION DE TALENTO HUMANO HOJA DE HALLAZGOS**

<p><b>MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO AUDITORÍA DE GESTION EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b></p> <p><b>COMPONENTE: GESTIÓN TALENTO HUMANO HOJA DE HALLAZGOS</b></p>
---

<b>TITULO</b>	<b>Falta de procedimientos para la selección de personal.</b>
<b>CONDICIÓN</b>	No existe un manual de procedimientos que contenga la descripción de los requisitos mínimos de los cargos que conforman su estructura administrativa.
<b>CRITERIO</b>	La selección de personal permite identificar al personal por su conocimiento y experiencia, asegurando que cada servidor que ingresa a la entidad reúna los requisitos necesarios para el desempeño del cargo.
<b>CAUSA</b>	No existe un manual para la selección de personal.
<b>EFFECTO</b>	Ingreso de personal al margen de disposiciones legales y reglamentarias
<b>TITULO</b>	<b>No se mantiene un registro individual por funcionario</b>
<b>CONDICIÓN</b>	La unidad de Talento Humano no mantiene en forma ordenada, actualizada y completa un archivo con los expediente individuales de cada uno de los servidores con la documentación que acredite su formación profesional, capacitación recibida, evaluaciones, ascensos, fecha de ingreso e información de tipo personal
<b>CRITERIO</b>	La unidad de administración de Talento Humano es la responsable del control de los expedientes de los servidores de la entidad, de su clasificación y actualización
<b>CAUSA</b>	Falta de organización de los expedientes individuales del personal de la entidad en la unidad de administración de Talento Humano.
<b>EFFECTO</b>	No permite a la administración de la entidad contar con información oportuna y veraz para la toma de decisiones

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	S.E.V.A.	20-02-2014
Revisado por:	L.G.M.CH	20-02-2014

## CUADRO No. 20

## UNIDAD DE ATENCION AL CLIENTE CONTROL INTERNO

**MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL INSTITUTO DE  
LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO  
AUDITORIA DE GESTIÓN  
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO**

**COMPONENTE: SERVICIOS SOCIALES. UNIDAD DE ATENCIÓN AL**

Nº	PREGUNTA	SI	NO	COMENTARIO
	<b>SOBRE LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DE LA UNIDAD</b>			
1	¿El personal de la unidad de atención al cliente se muestra dispuesto a ayudar?	X		
2	¿Su trato es cordial y respetuoso?	X		
3	¿Inspira confianza?	X		
4	¿Muestra facilidad de acercamiento con los usuarios?	X		
5	¿Conoce información suficiente para la socialización al público?	X		
	<b>VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO</b>			
6	¿Se resolvió lo solicitado?	X		
7	¿Se realizó la gestión en un plazo apropiado?	X		
8	¿El servicio recibido es adecuado a sus necesidades?	X		
	<b>VALORACIONES GENERALES DE LA UNIDAD</b>			

9	¿Sus instalaciones son adecuadas?	X		
10	¿Existen estrategias específicas para la atención en los servicios sociales?	X		
11	¿Se conoce información suficiente para la socialización al público?	X		
12	¿Se fijan límites de usuarios a atender durante el día?	X		
13	¿Se valida la información del usuario antes de proceder a brindar el servicio?	X		
14	¿Se realizan campañas de publicidad y promoción de los servicios que ofrece el Ministerio de Inclusión Económica y Social?		X	

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	S.E.V.A.	20-02-2014
Revisado por:	L.G.M.CH	20-02-2014

## CUADRO No. 21

## MATRIZ PONDERACIÓN UNIDAD ATENCIÓN AL CLIENTE

**MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL INSTITUTO DE  
LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO  
AUDITORÍA DE GESTIÓN  
MATRIZ DE PONDERACIÓN**

**COMPONENTE: SERVICIOS SOCIALES. UNIDAD DE ATENCIÓN AL**

Nº	COMPONENTE	PONDERAC.	CALIFICAC.
	<b>SOBRE LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DE LA UNIDAD</b>		
1	¿El personal de la unidad de atención al cliente se muestra dispuesto a ayudar?	10	8
2	¿Su trato es cordial y respetuoso?	10	8
3	¿Inspira confianza?	10	8
4	¿Muestra facilidad de acercamiento con los usuarios?	10	8
5	¿Conoce información suficiente para la socialización al público?	10	8
	<b>VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO</b>		
6	¿Se resolvió lo solicitado?	10	7
7	¿Se realizó la gestión en un plazo apropiado?	10	6
8	¿El servicio recibido es adecuado a sus necesidades?	10	7

<b>VALORACIONES GENERALES DE LA UNIDAD</b>			
9	¿Sus instalaciones son adecuadas?	10	8
10	¿Existen estrategias específicas para la atención en los servicios sociales?	10	8
11	¿Se fijan límites de usuarios a atender durante el día?	10	8
12	¿Se valida la información del usuario antes de proceder a brindar el servicio?	10	9
13	¿Se realizan campañas de publicidad y promoción de los servicios que ofrece el Ministerio de Inclusión Económica y Social?	10	6
<b>TOTAL</b>		<b>130</b>	<b>99</b>

### DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

**UNIDAD: SERVICIOS SOCIALES. UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE.**

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{99}{130}$$

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = 76\%$$

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	S.E.V.A.	21-02-2014
Revisado por:	L.G.M.CH	21-02-2014



TABLA No. 5

**DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA UNIDAD DE ATENCIÓN AL  
CLIENTE**

<b>TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA</b>		
<b>RANGO</b>	<b>RIESGO</b>	<b>CONFIANZA</b>
15% - 50%	ALTO	BAJO
51% - 75%	MEDIO	MODERADO
76% - 95%	BAJO	ALTO

**RESULTADO:**

- CONFIANZA: Alto
- RIESGO: Bajo

**COMENTARIO****a) SERVICIOS SOCIALES. UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Uno de los objetivos del MIES es el bienestar del ser humano en todo el ciclo de vida brindando servicios de calidad y excelencia para lo cual se ha profesionalizado el personal de atención en inclusión, sin embargo la falta de políticas de capacitación en ciertas unidades como la de Atención al Cliente disminuye la capacidad de los funcionarios a proporcionar información a los ciudadanos sobre los servicios que proporciona la institución, sobre el estado de sus trámites, sobre las quejas y denuncias presentadas y sobre las actividades en general, dentro del ámbito de su competencia, a fin de facilitar los requerimientos de los usuarios internos y externos para asegurar la calidad del servicio y la aplicación de las políticas que proporcionen soluciones de manera inmediata brindando soporte a las actividades que se ejercen en diversos ámbitos dentro de la administración de la institución.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	S.E.V.A.	21-02-2014
Revisado por:	L.G.M.CH	21-02-2014

**MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL INSTITUTO DE LA  
NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO**  
**Auditoría de Gestión**

**3.3.3. Informe del control interno**

Macas, 23 de Febrero de 2014

Ingeniera

Mayra Violeta Samaniego Tello

**DIRECTORA DEL MINISTERIO DE INCLUSION  
ECONOMICA Y SOCIAL MIES-INFA  
MORONA SANTIAGO**

De mi consideración:

Reciba usted un afectuoso y cordial saludo, me permito informarle que se ha cumplido con la evaluación del Sistema de Control Interno como parte de la Auditoría de Gestión realizada al Ministerio de Inclusión Económica y Social Instituto de la Niñez y la Familia Morona Santiago, ubicado en la ciudad de Macas, provincia de Morona Santiago, por el período comprendido entre el 1 de Enero 1 de enero 2010 al 31 de diciembre 2011 con el objetivo de establecer un nivel de confianza en los diversos procedimientos cumplidos por la entidad.

Nuestro estudio fue realizado en base de pruebas selectivas de la información y documentación sustentadora de las actividades ejecutadas de cuyo análisis se determinó ciertas condiciones reportables a fin de que sean consideradas para mejorar las actividades administrativas, operativas y financieras.

Se analizaron como componentes: Gestión Institucional, Talento Humano, Servicios Sociales que brinda el Ministerio de Inclusión Económica y Social Instituto de la Niñez y la Familia Morona Santiago, con el subcomponente Unidad de Atención al Cliente. Los resultados por su importancia, se detallan a continuación:

### **a. GESTIÓN INSTITUCIONAL**

La Planificación Estratégica lo determina el Ministerio de Inclusión Económica y Social desde su alta Gerencia y las diferentes Subsecretarías hacia los distritos en concordancia con las políticas públicas, normativas y resoluciones que se deben cumplir según corresponda a las unidades o áreas de atención en los tiempos determinados en sus comunicados, PAPP, limitando la capacidad de implementar acciones de acuerdo a las necesidades particulares de cada coordinación.

### **b. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

El Ministerio de Inclusión Económica y social –INFA Morona Santiago en la Gestión de Talento Humano está debilitada debido a que no cuenta con una normativa que establezca la estructura de cada unidad, ni determine las actividades de los servidores de la institución, el ingreso al servicio público y ascensos de personal no se realiza mediante concurso de méritos y oposición además la falta de políticas, procedimientos, estándares o métodos de evaluación encaminados a lograr eficiencia y desarrollo del recurso que garantice mejor calidad en los servicios que prestan a menor costo, tampoco existen normas y políticas de capacitación que garantice una constante actualización de conocimientos, ocasionando que los Servidores no mantengan un nivel de competencia ni aseguren una actuación ordenada, eficaz y eficiente en el desempeño de sus funciones.

Recursos Humanos, no dispone de toda la documentación referente al personal que labora en la Institución, así es el caso de varios funcionarios de quienes en sus expedientes no constan todos los documentos que permitan verificar los niveles académicos que sustentan; en otros casos no existe la información de datos personales ni domiciliarios. Revisadas las carpetas personales y las tarjetas de control de asistencia se observa que existen incumplimientos de las disposiciones legales referentes a la concesión de permisos por enfermedad pues, el médico de la institución las justifica y en algunos casos concede licencias por más tiempo del establecido para los centros anexos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

**c. SERVICIOS SOCIALES. UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

La falta de políticas de capacitación en determinadas áreas disminuye la capacidad de atención e información solicitada por los usuarios internos y externos para asegurar la calidad y la aplicación de las políticas institucionales a fin de proporcionar soluciones de manera inmediata brindando soporte a las actividades que se ejercen en diversos ámbitos dentro de la administración de la institución.

Atentamente,

Silvia Elizabeth Villagómez A.

**AUDITORA**

**MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL INSTITUTO DE  
LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO  
Auditoría de Gestión**

**3.3.4. Memorando de Planificación Específica**

**1. REQUERIMIENTO DE LA AUDITORÍA**

En cumplimiento a la Orden de Trabajo No. 001 del 20 de Enero de 2014, se realizará una Auditoría de Gestión al Ministerio de Inclusión Económica y Social Instituto de la Niñez y la Familia Morona Santiago y se presentará un informe final de auditoría.

**2. OBJETIVO GENERAL**

Aplicar una Auditoría de Gestión a los Servicios Sociales del Ministerio de Inclusión Económica y Social- Instituto de la Niñez y la Familia Morona Santiago, por el período 1 de enero de 2010 al 31 de diciembre de 2011 para medir la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos, operacionales y sus resultados.

**3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar un diagnóstico al Ministerio de Inclusión Económica y Social- Instituto de la Niñez y la Familia Morona Santiago mediante un análisis FODA.
- Evaluar el sistema de control interno, de los Servicios Sociales del Ministerio de Inclusión Económica y Social- Instituto de la Niñez y la Familia Morona Santiago.
- Medir el grado de economía, eficiencia y eficacia de los Servicios Sociales del Ministerio de Inclusión Económica y Social- Instituto de la Niñez y la Familia Morona Santiago empleando indicadores de gestión.

- Formular conclusiones y recomendaciones como resultado del desarrollo de la Auditoría de Gestión.

#### **4. ALCANCE**

La Auditoría de Gestión realizada al Ministerio de Inclusión Económica y Social- Instituto de la Niñez y la Familia Morona Santiago, comprende el período del 01 de enero de 2010 al 31 de diciembre de 2011.

#### **5. BASE LEGAL**

El Ministerio de Inclusión Económica y Social se crea mediante decreto 580 del 23 de Agosto del 2007 y con Decreto Constitucional 1356 del 12 de Noviembre del 2012 se integra el INFA al MIES y su operación se realiza según distritos, sus actividades se rigen por las siguientes leyes:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Plan del Buen Vivir.
- Código de la Niñez y Adolescencia.
- Las Políticas Públicas del Estado.
- Ley Orgánica del Servicio Público.
- Ley Orgánica de la Contraloría General del estado.

#### **6. RECURSOS FINANCIEROS**

- Materiales
- Medios Informáticos

#### **7. EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO**

Sra. Silvia Elizabeth Villagómez Aguilar

Auditora

Ing. Luis Merino

Supervisor

## 8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

La Auditoría de Gestión se llevará a cabo en 60 días laborables, distribuidos así:

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>FECHA</b>
1) Inicio del trabajo de campo	20/01/2014
2) Finalización del trabajo de campo	04/07/2014
3) Presentación del informe	11/07/2014
4) Emisión del informe final de Auditoría	18/07/2014

## 9. PRINCIPALES ACTIVIDADES

### **Diagnóstico General 10 d/l**

En base a la recopilación de la información por parte de la Señora Silvia Elizabeth Villagómez Aguilar, que estuvo a cargo de la ejecución de la auditoría en calidad de Jefe de Equipo, se procede a elaborar el archivo permanente.

### **FASE I Planificación 15d/l**

Luego de la aplicación de encuestas, el análisis FODA y la evaluación de control interno se formula el memorando de planificación preliminar y específica.

### **FASE II Ejecución de la Auditoría 80d/l**

Se aplicarán programas de trabajo por cada componente y se prepararán los papeles de trabajo con un resumen de hallazgos significativos.

### **FASE III Comunicación de Resultados 10 d/l**

Como resultado de la auditoría se emite el borrador del informe de auditoría expresado en comentarios, conclusiones y recomendaciones el mismo que se dará a conocer la personal que labora en el Ministerio de Inclusión Económica y Social Instituto de la Niñez y la Familia Morona Santiago, dejando constancia en el Acta de Conferencia Final de Comunicación de Resultados.

**FASE IV Seguimiento**

**05 d/l**

<b>M.P.E.</b> <b>4/4</b>
-----------------------------

Se preparará el Cronograma de cumplimiento de las recomendaciones.

d/l = días laborables

Atentamente,

Elizabeth Villagómez Aguilar

**AUTORA DE LA TESIS**



**MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL  
INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA  
SANTIAGO**

**Auditoría de gestión**

**3.4. Ejecución de la Auditoría de Gestión**

**OBJETIVOS:**

- Verificar el nivel de cumplimiento de los objetivos planteados para cada tipo de servicio que ofrece el MIES-INFA.
- Establecer el grado de eficacia y eficiencia cumplimiento de los requerimientos de clientes de los beneficiarios de los servicios de la institución.
- Evaluar los niveles de eficiencia, efectividad y economía en el uso de los recursos asignados a los Servicios Sociales del Ministerio de Inclusión Económica y Social- Instituto de la Niñez y la Familia Morona Santiago.

<b>Nº</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>REF. P/T</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA</b>
1	Identificación de Procesos.		S.E.VA.	24-02-2014
2	Elaboración y aplicación de programas de auditoría por cada componente.		S.E.VA.	07-03-2014
3	Aplicar Indicadores de Gestión.		S.E.VA.	21-03-2014
4	Elaborar y referenciar los papeles de trabajo.		S.E.VA.	06-06-2014
5	Elaborar hojas de hallazgos.		S.E.VA.	13-06-2014

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	S.E.V.A.	24-02-2014
Revisado por:	L.G.M.CH	24-02-2014

**CUADRO No. 22**

**MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y  
LA FAMILIA MORONA SANTIAGO  
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**COMPONENTE: GESTION INSTITUCIONAL**

**PROGRAMA DE TRABAJO**

<b>OBJETIVOS</b>					
Determinar el nivel de eficacia y eficiencia en los Servicios de Desarrollo Infantil. Determinar el nivel de eficacia y eficiencia en los Servicios de Protección Especial Establecer el origen de recursos para financiar los programas que oferta el MIES y determinar el nivel de eficiencia en la administración de los mismos.					
<b>No</b>	<b>Procedimientos</b>	<b>Estimado</b>	<b>Utilizado</b>	<b>Fecha</b>	<b>Ref. P/T</b>
<b>1</b>	Establezca los índices de eficacia y eficiencia de los CIBV y CNH comparándoles en el periodo del examen	<b>7</b>	<b>7</b>	04/03/2014 25/03/2014	G.I. 1,3,4-6
<b>2</b>	Realice un análisis de los servicios que se ofrecen dentro del programa de desarrollo infantil	<b>3</b>	<b>3</b>	07/03/2014	G.I. 5-15
<b>3</b>	Determine el incremento en cobertura de los servicios del programa de desarrollo infantil	<b>5</b>	<b>5</b>	14/03/2014	G.I. 2-15
<b>4</b>	Establezca los índices de eficacia y eficiencia del programa de protección Especial	<b>7</b>	<b>7</b>	25/03/2014	G.I. 8,9-15 G.I.12,13-15
<b>5</b>	Realice un análisis de los servicios que se ofrecen dentro del programa de Protección Especial	<b>3</b>	<b>3</b>	28/03/2014	G.I.10,11-15
<b>6</b>	Determine el incremento en cobertura de los servicios del programa de Protección Especial	<b>3</b>	<b>3</b>	02/04/2014	G.I.14,15,15
<b>7</b>	Redacte los comentarios y acciones que permitan mejorar la Gestión Institucional del MIES	<b>3</b>	<b>3</b>	07/04/2014	
	<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>31</b>		

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	S.E.V.A.	24-02-2014
Revisado por:	L.G.M.CH	24-02-2014

## CUADRO No. 23

## PORCENTAJE DE EFICACIA ASISTENCIA DESARROLLO INFANTIL

<b>MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO DE 2010 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011</b>				
<b>COMPONENTE: GESTION INSTITUCIONAL SUBCOMPONENTE: DESARROLLO INFANTIL</b>				
<b>AÑO 2010</b>				
	<b>COBERTURA NIÑO/AS</b>	<b>ASISTENCIA PROMEDIO</b>	<b>% DE EFICACIA</b>	<b>NÚMERO DE UNIDADES</b>
<b>CIBV</b>	<b>3460</b>	<b>3298</b>	<b>95.32%</b>	<b>122</b>
<b>CNH</b>	<b>2420</b>	<b>2363</b>	<b>97.64%</b>	<b>40</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5880</b>	<b>5661</b>		
<b>AÑO 2011</b>				
	<b>COBERTURA</b>	<b>ASISTENCIA PROMEDIO</b>	<b>% DE EFICACIA</b>	<b>NÚMERO DE UNIDADES</b>
<b>CIBV</b>	<b>3791</b>	<b>3695</b>	<b>97.47%</b>	<b>129</b>
<b>CNH</b>	<b>7605</b>	<b>6986</b>	<b>91.86%</b>	<b>169</b>
<b>TOTAL</b>	<b>11396</b>	<b>10681</b>		

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>S.E.V.A.</b>	<b>04-03-2014</b>
Revisado por:	<b>L.G.M.CH</b>	<b>04-03-2014</b>

## ANALISIS

El Ministerio de Inclusión Económica y Social Instituto de la Niñez y la Familia Morona Santiago ofrece los servicios de Atención en Desarrollo Infantil cuyo objetivo fundamental es garantizar la gestión estratégica en la formulación, aplicación e implementación de las políticas, programas, normas e instrumentación que permitan fomentar y garantizar los derechos de niños y niñas para el ejercicio pleno de su ciudadanía en libertad e igualdad de oportunidades en el marco del buen vivir, servicio que se realiza a través de dos modalidades:

- **CIBV** Centros Infantiles del Buen Vivir
- **CNH** Creciendo con Nuestros Hijos

### **CIBV**

Los centros Infantiles del Buen Vivir brindan atención a niños de uno a cinco años; en el año 2010 se hizo una proyección de atención a 3460 niños y se obtuvo una asistencia promedio de 3298 infantes en 122 unidades, lo que representa el 95.32 % de eficacia, que es un nivel de aceptación muy bueno.

En el año 2011, en 129 unidades, la cobertura programada fue de 3791 niños y la asistencia promedio fue de 3695, dando como resultado el 97.41 % demostrando una eficacia excelente en los servicios del Ministerio de Inclusión Económica y Social Instituto de la Niñez y la Familia Morona Santiago.

### **CNH**

El programa Creciendo con nuestro Hijos, en el que se trabaja con la familia en temas de cultura de crianza de niños y niñas de cero a tres años, en el año 2010 se proyectó una cobertura de atención de 2420 niños obteniéndose una asistencia promedio de 2363 infantes en 40 unidades, lo que representa el 99.76 % de eficacia, un excelente nivel de aceptación. En el año 2011, en 169 unidades, la cobertura programada fue de 7605 y la asistencia promedio fue 6986, dando como resultado el 91.86 % que es un nivel de aceptación muy bueno.

**CUADRO No. 24**

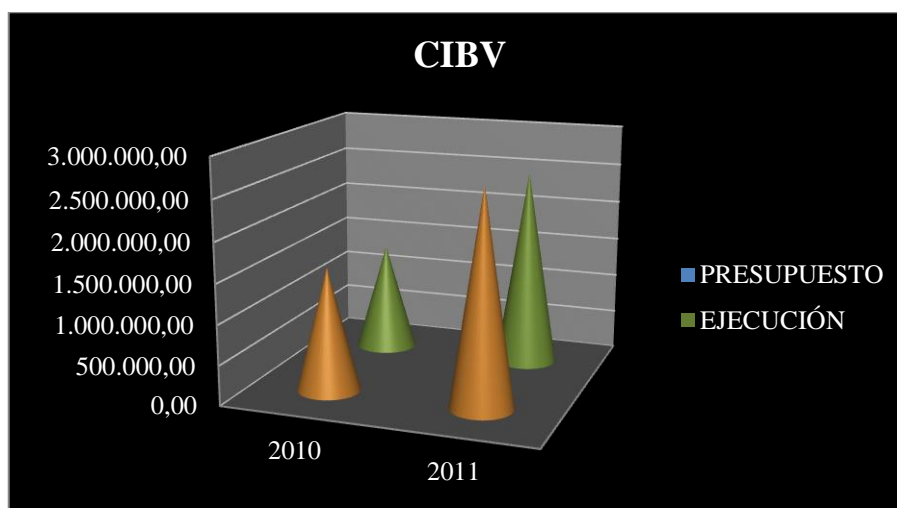
**PORCENTAJE DE EFICACIA PRESUPUESTO DESARROLLO INFANTIL**

<b>MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO DE 2010 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011</b>				
<b>COMPONENTE: GESTION INSTITUCIONAL</b>				
<b>SUBCOMPONENTE: DESARROLLO INFANTIL</b>				
<b>AÑO 2010</b>				
	<b>PRESUPUESTO</b>	<b>EJECUCIÓN</b>	<b>% DE EFICACIA</b>	<b>NÚMERO DE UNIDADES</b>
<b>CIBV</b>	1,555,595.00	1,369,423.00	88.03%	122
<b>CNH</b>	2,696,960.36	2,488,936	92.29%	129
<b>TOTAL</b>	4,252,555.36	3,858,359		
<b>AÑO 2011</b>				
	<b>PRESUPUESTO</b>	<b>EJECUCIÓN</b>	<b>% DE EFICACIA</b>	<b>NÚMERO DE UNIDADES</b>
<b>CIBV</b>	259,857.00	259,265.00	99.76%	40
<b>CNH</b>	531,605.76	511,203.00	96.16	169
<b>TOTAL</b>	791,492.76	770,468.83		

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	S.E.V.A.	25-03-2014
Revisado por:	L.G.M.CH	25-03-2014

GRÁFICO No. 6

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DESARROLLO INFANTIL CIBV

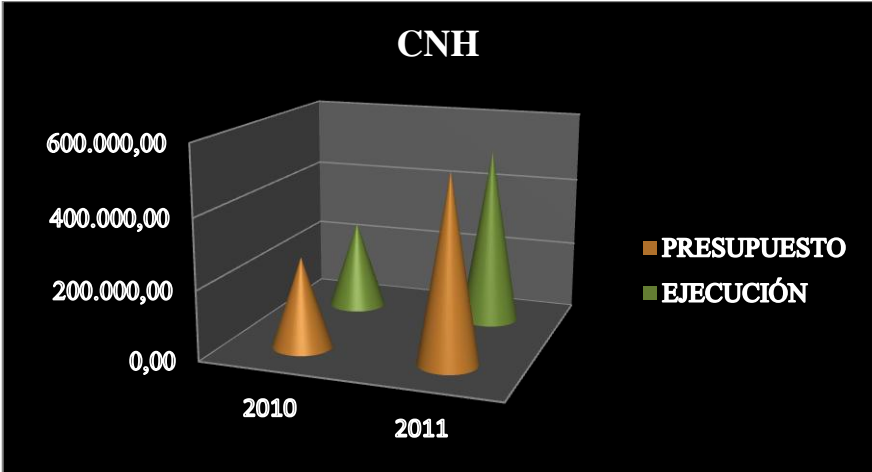


FUENTE: MIES UNIDAD SERVICIOS SOCIALES ÀREA DESARROLLO INFANTIL  
ELABORADO POR: LA AUTORA DE LA TESIS

La consolidación de los procesos de promoción y atención a la niñez cuentan con financiamiento proveniente de las asignaciones por parte del gobierno central, recursos que son administrados por los GAD Cantonales y Parroquiales de la Provincia Morona Santiago previa la firma de convenios de cooperación interinstitucional y que en los períodos analizados han alcanzado un nivel de ejecución del 88,03 % en el proyecto CIBV, en el año 2010 y; en el año 2011 el 92.29 %, niveles muy buenos de ejecución de los recursos.

GRÁFICO No. 7

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DESARROLLO INFANTIL CNH



FUENTE: MIES UNIDAD SERVICIOS SOCIALES ÀREA DESARROLLO INFANTILELABORADO POR: LA AUTORA DE LA TESIS

El proyecto Creciendo con Nuestros Hijos, en el 2011 contó con un presupuesto asignado de USD 531 605,76 y el valor ejecutado fue de USD 511 203,00 lográndose el 96,16 % que es un excelente nivel de ejecución.

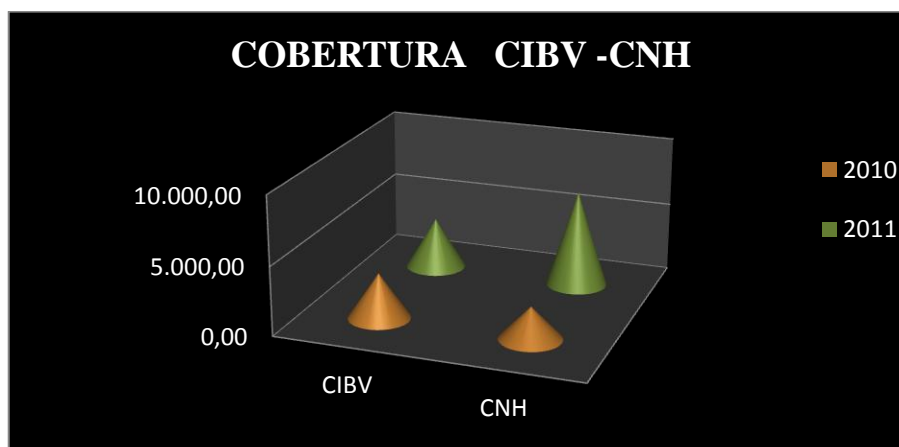
**CUADRO No. 25**

**ANALISIS COBERTURASDESARROLLO INFANTIL**

<b>MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL</b> <b>INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO</b> <b>AUDITORIA DE GESITÓN</b> <b>DEL 1 DE ENERO DE 2010 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011</b>  <b>COMPONENTE: GESTION INSTITUCIONAL</b> <b>SUBCOMPONENTE: DESARROLLO INFANTIL</b>				
<b>DESARROLLO INFANTIL</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>Cobertura Incremento</b>	<b>%</b>
CIBV	3.298,00	3.695,00	397,00	12,04%
CNH	2.363,00	6.986,00	4.623,00	195,64%
<b>TOTAL</b>	<b>7.671,00</b>	<b>12.692,00</b>		

**GRÁFICO No. 8**

**DESARROLLO INFANTIL COBERTURAS CIBV- CNH**



**FUENTE:** MIES UNIDAD SERVICIOS SOCIALES ÀREA DESARROLLO INFANTILELABORADO POR: LA AUTORA DE LA TESIS



La cobertura de atención, en el proyecto CIBV, en el año 2011, ha tenido un incremento de 12.04 % y en el proyecto CNH del 195,64 %.

El incrementodeterminado entre los años 2010 y 2011 nos proporcionan una idea de la inmensa acogida que han tenido los servicios que brinda el Ministerio de Inclusión Económica y Social Instituto de la Niñez y la Familia en la provincia de Morona Santiago en lo que se refiere a Desarrollo Infantil comprometiéndolo a seguir sirviendo a esta región de la patria con la misma calidad que se ha demostrado.

**CUADRO No. 26**

**G.I.**

**PORCENTAJE DE EFICACIA ASISTENCIA PROTECCIÓN ESPECIAL**

**8/15**

**MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL  
INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO  
AUDITORIA DE GESITÓN  
DEL 1 DE ENERO DE 2010 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011**

**COMPONENTE : GESTIÓN INSTITUCIONAL**

**SUBCOMPONENTE: SERVICIOS DE PROTECCIÓN ESPECIAL**

DISTRITO	CANTÓN	MODALIDAD	POBLACION QUE SE ATIENDE	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	COBERTURA BENEFICIARIA	ASISTENCIA PROMEDIO	% EFICACIA
14D01	Morona	ACOGIMIENTO TEMPORAL	Adultos mayores -más de 65 años	VICARIATO APOSTÓLICO DE MÉNDEZ	75,00	74,00	98,67%
		ACOGIMIENTO INSTITUCIONAL	Niño/niñas, adolescentes hasta los 18 años víctimas de violencia	FUNDACIÓN COADESI	40,00	39,00	97,50%
		RBC	Estudiantes hasta los 18 años becas de 100 USD dos veces al año	VICARIATO APOSTÓLICO DE MÉNDEZ MISIÓN SALESIANA DE ORIENTE	50,00	50,00	100,00%
		CPD	Victimas de vulneración de derechos y restitución	MIES/INFA - MACAS	2.000,00	2.093,00	104,65%
14D02	Palora	RBC	Estudiantes hasta los 18 años becas de 100 USD dos veces al año	ASOCIACIÓN DE PADRES DE FAMILIA DE NIÑOS DISCAPACITADOS HELEN ADAMS KELLER	50,00	50,00	
	Huamboya						
	Pablo Sexto						

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	S.E.V.A.	25-03-2014
Revisado por:	L.G.M.CH	25-03-2014

**CUADRO No. 27**

**G.I.**

**9/15**

**PORCENTAJE DE EFICACIA ASISTENCIA PROTECCIÓN ESPECIAL**

**MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL  
INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO  
AUDITORIA DE GESITÓN  
DEL 1 DE ENERO DE 2010 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011**

**COMPONENTE : GESTIÓN INSTITUCIONAL  
SUBCOMPONENTE: SERVICIOS DE PROTECCIÓN ESPECIAL**

<b>DISTRITO</b>	<b>CANTÓN</b>	<b>MODALIDAD</b>	<b>POBLACION QUE SE ATIENDE</b>	<b>NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>COBERTURA BENEFICIARIA</b>	<b>ASISTENCIA PROMEDIO</b>	<b>% EFICACIA</b>
<b>14D04</b>	<b>Gualaquiza</b>	RBC	Estudiantes hasta los 18 becas de 100 USD Dos veces al año	GAD MUNICIPAL DE GUALAQUIZA	135	133	98.52%
<b>14D04</b>	<b>San Juan Bosco</b>	CPD	Victimas de vulneración de derechos y restitución	MIES/INFA-GUALAQUIZA	1600	1485	92.81%
<b>14D05</b>	<b>Taisha</b>	RBC	Estudiantes hasta los 18 años becas de 100 USD dos veces al año	FUNDACIÓN YANÚA POR EL MEJORAMIENTO DE LAS CONDICIONES DE VIDA DEL PUEBLO ACHUAR	140	137	98.57%
<b>14D06</b>	<b>Santiago Limón Tiwintza</b>	CPD	Victimas de vulneración de derechos y restitución	MIES/INFA- MÉNDEZ	1600	1228	98.89%

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	S.E.V.A.	25-03-2014
Revisado por:	L.G.M.CH	25-03-2014

## **ANÁLISIS**

El Ministerio de Inclusión Económica y Social, Instituto de la Niñez y la Familia Morona Santiago, a nivel de toda la provincia, ofrece también los servicios de Protección Especial cuyo objetivo primordial es garantizar políticas y regulaciones para la protección especial, con la finalidad de promover, proteger y restituir los derechos de las y los ciudadanos en todo su ciclo de vida, con énfasis en niños, niñas, adolescentes adultos mayores personas con discapacidad, en corresponsabilidad con la comunidad que aseguren el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos.

Los Servicios son:

- Acogimiento ( Vulneración de derechos / o ausencia de referente familiar)
- Adopciones
- UAF Unidad de Atención Familiar (Apoyo a casos de vulneración de derechos)
- Erradicación del trabajo Infantil
- Discapacidad

Estos servicios se brindan en convenio con instituciones como: MIES INFA Macas, Gualaquiza y Méndez; Vicariato Apostólico de Méndez; Fundación COADESI; Misión Salesiana de Oriente; Asociación de Padres de Familia de niños discapacitados HELEN ADAMS KELLER; GAD Municipal de Gualaquiza y Fundación Yanúa por el mejoramiento de las condiciones de vida del pueblo Achuar.

**ACOGIMIENTO TEMPORAL:** Se brinda cuidado a adultos mayores de más de 65 años, en el cantón Morona se hizo una proyección de atención para 75 beneficiarios obteniéndose una asistencia promedio de 74 adultos mayores equivalente al 98,66 % que es un excelente nivel de eficacia; la organización que estuvo a cargo fue el Vicariato Apostólico de Méndez.

**ACOGIMIENTO INSTITUCIONAL:** Atención a niños y niñas adolescentes hasta los 18 años que son víctimas de violencia, en el cantón Morona el nivel de eficacia alcanza un nivel del 97,50 % , pues de una proyección de 40 beneficiarios se tuvo una asistencia promedio de 39 adolescentes, la organización que estuvo a cargo fue la Fundación COADESI.

**RBC:**Rehabilitación Basada en la Comunidad, se provee de becas a estudiantes de hasta 18 años de edad en lo que se refiere a útiles y uniformes escolares así como también atención a personas con discapacidad en visitas domiciliarias.

En el Distrito 14D01, Morona, se entregó becas de 100 USD dos veces al año por persona a 50 estudiantes que es el número de beneficiarios programados, lo que equivale al 100 % de eficacia.

En el Distrito 14D02, Palora, que comprende los cantones Palora, Huamboya y Pablo Sexto, se brindó atención a personas con discapacidad en visitas a 50 domicilios que es el número de beneficiarios programados, lo que significa que se ha cumplido con la meta programada en un 100 %.

En el Distrito 14D04Gualaquiza, que comprende los cantones de Gualaquiza y San Juan Boscosé entregó 133 becas de 100 USD dos veces al año por persona que equivale al 98,51 % de eficacia pues la programación era de 135 beneficiarios.

**CPD:**Centro de Protección de Derechos, se trabaja en la restitución de derechos y consejería a las familias.

En el distrito 14D01, Morona, se alcanzó el 104,65 % de eficacia, en el distrito 14D04 el 92,81 % y en el distrito 14D06 el 98,89 %; el nivel reportado en el distrito 14D01 obedece a que se programó atención a 2000 beneficiarios y se atendió a 2093 personas.

**CUADRO No. 28**

**PORCENTAJE DE EFICACIA PRESUPUESTODEPROTECCIÓN ESPECIAL**

**G.I.**  
**12/15**

<p align="center"><b>MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL</b>  <b>INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO</b>  <b>AUDITORIA DE GESITÓN</b>  <b>DEL 1 DE ENERO DE 2010 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011</b></p>									
<p><b>COMPONENTE: GESTIÓN INSTITUCIONAL</b></p>									
<p><b>SUBCOMPONENTE: SERVICIOS DE PROTECCIÓN ESPECIAL</b></p>									
DISTRITO	CANTÓN	MODALIDAD	POBLACION QUE ATIENDE	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	APORTE INFA	APORTE CONTRAPARTE	TOTAL	EJECUTADO	% EFICACIA
14D01	Morona Palora	ACOGIMIENTO TEMPORAL	Adultos mayores - más de 65 años	VICARIATO APOSTÓLICO DE MÉNDEZ	56.340,00	88.183,00	144.523,00	144.521,00	100,00%
		ACOGIMIENTO INSTITUCIONAL	Niño/niñas, adolescentes hasta los 18 años víctimas de violencia	FUNDACIÓN COADESI	75.159,00	19.032,00	94.191,00	94.000,00	99,80%
		RBC	Estudiantes hasta los 18 años becas de 100 USD 2 veces	VICARIATO APOSTÓLICO DE MÉNDEZ	11.010,00	0	11.010,00	11.010,00	100,00%
		CPD	Víctimas de vulneración de derechos y restitución	MIES/INFA - MACAS	70.554,70	0	70.554,70	70.354,00	99,72%
14D02	Huamboya Pablo Sexto	RBC	Estudiantes hasta los 18 años becas de 100 USD 2 veces	ASOCIACIÓN HELEN ADAMS KELLER	11.010,00	0	11.010,00	11.000,00	99,91%

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	S.E.V.A.	25-03-2014
Revisado por:	L.G.M.CH	25-03-2014

**CUADRO No. 29**

**PORCENTAJE DE EFICACIA PRESUPUESTO DE PROTECCIÓN ESPECIAL**

<b>MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL</b> <b>INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO</b> <b>AUDITORIA DE GESITÓN</b> <b>DEL 1 DE ENERO DE 2010 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011</b>									
<b>COMPONENTE: GESTIÓN INSTITUCIONAL</b> <b>SUBCOMPONENTE: SERVICIOS DE PROTECCIÓN ESPECIAL</b>									
<b>DISTRITO</b>	<b>CANTÓN</b>	<b>MODALIDAD</b>	<b>POBLACION QUE ATIENDE</b>	<b>NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>APORTE INFA</b>	<b>APORTE CONTRAPARTE</b>	<b>TOTAL</b>	<b>EJECUTADO</b>	<b>% EFICIENCIA</b>
14D04	Gualaquiza	RBC	Estudiantes hasta los 18 años becas de 100 USD dos veces al año	GAD MUNICIPAL DE GUALAQUIZA	11.010,00	2.500,00	13.510,00	13.310,00	98,52%
	San Juan Bosco	CPD	Victimas de vulneración de derechos y restitución	MIES/INFA-GUALAQUIZA	33.369,80	0,00	33.369,80	33.000,00	98,89%
14D05	Taisha	RBC	Estudiantes hasta los 18 años becas de 100 USD dos veces al año	FUNDACIÓN YANÚA	11.010,00	3.600,00	14.610,00	13.980,00	98,89%
14D06	Santiago	CPD	Victimas de vulneración de derechos y restitución	MIES/INFA-MÉNDEZ	33.369,80	0,00	33.369,80	33.369,80	98,89%
	Limón Indanza								
	Tiwintza								
<b>TOTALES</b>					<b>312.833,30</b>	<b>113.315,00</b>	<b>426.148,30</b>	<b>424.544,80</b>	

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	S.E.V.A.	25-03-2014
Revisado por:	L.G.M.CH	25-03-2014

**CUADRO No. 30**

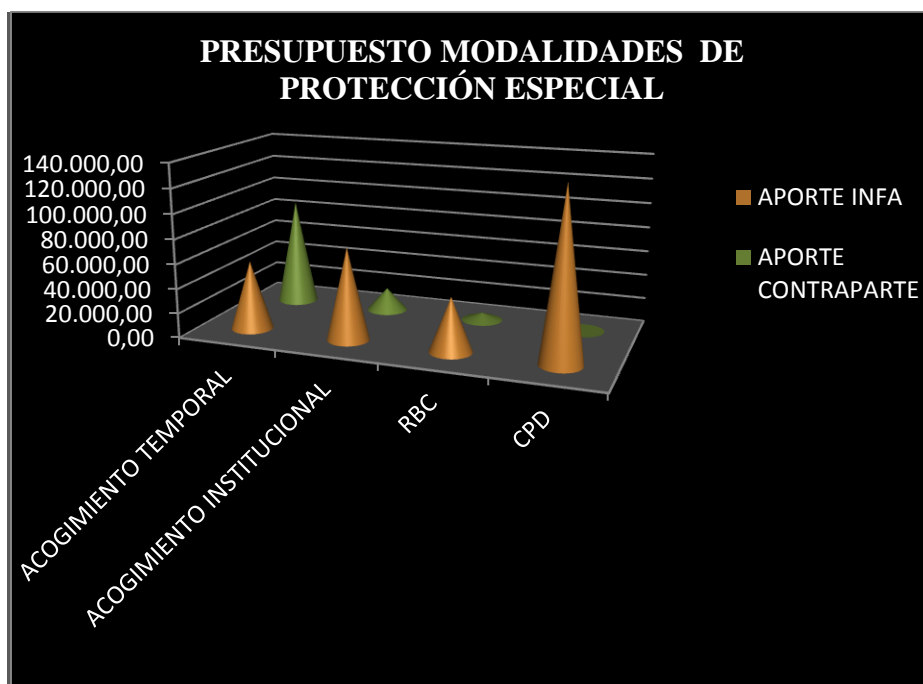
**FINANCIAMIENTOSERVICIOS DE PROTECCIÓN ESPECIAL**

<b>MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL</b>			
<b>INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO</b>			
<b>AUDITORIA DE GESITÓN</b>			
<b>DEL 1 DE ENERO DE 2010 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011</b>			
<b>COMPONENTE: GESTION INSTITUCIONAL</b>			
<b>SUBCOMPONENTE: SERVICIOS DE PROTECCIÓN ESPECIAL</b>			
<b>MODALIDAD</b>	<b>APORTE INFA</b>	<b>APORTE CONTRAPARTE</b>	<b>TOTAL PROTECCIÓN ESPECIAL</b>
ACOGIMIENTO TEMPORAL	56.340,00	88.183,00	144.523,00
ACOGIMIENTO INSTITUCIONAL	75.159,00	19.032,00	94.191,00
RBC	44.040,00	6.100,00	50.140,00
CPD	137.294,30	0,00	137.294,30
<b>TOTAL</b>	<b>312.833,30</b>	<b>113.315,00</b>	<b>426.148,30</b>

FUENTE: MIES UNIDAD SERVICIOS SOCIALES ÁREA PROTECCIÓN ESPECIAL  
ELABORADO POR: AUTORA DE LA TESIS



## GRÁFICO No. 9

GESTION INSTITUCIONAL MODALIDADES DE PROTECCIÓN ESPECIAL  
PRESUPUESTO

FUENTE: MIES UNIDAD SERVICIOS SOCIALES ÁREA PROTECCIÓN ESPECIAL  
ELABORADO POR: AUTORA DE LA TESIS

Los proyectos de Protección Especial emprendidos en la provincia de Morona Santiago contaron con dos fuentes de financiamiento, la asignación del Gobierno Central de USD 312 833,30 que representa el 73.41 % del total de los proyectos en esta modalidad y, USD 113 315,00 correspondiente a los aportes de otras instituciones (aporte contraparte) con las que se firmaron convenios para estructurar en forma más eficiente el sistema de protección para la población en situación de riesgo como son personas abandonadas, en extrema pobreza y víctimas de violencia.

En cuanto al presupuesto asignado para cada distrito en los diferentes servicios ofertados tenemos que los niveles de ejecución alcanzados están en el orden del 98.52 % al 100% demostrando el alto grado de eficiencia en la administración de los recursos.

**CUADRO No. 31**

**PROGRAMA DE TRABAJO DE LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

<p><b>MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL</b>  <b>INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO</b>  <b>DEL 1 DE ENERO DE 2010 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011</b></p> <p><b>Auditoría de Gestión</b></p>
---

<b>OBJETIVOS</b>					
<p>Determinar si las políticas, normas e instrumentos técnicos que utiliza la entidad para el ingreso, control, clasificación de puestos e incentivos están de acuerdo con la normativa legal vigente; además en base a los indicadores de la cantidad de personal determine los niveles de eficiencia administrativa.</p>					
No.	Procedimientos	Estimado	Utilizado	Fecha	Ref. P/T
1	Determine si el personal cumple con el perfil para ocupar el cargo y si su ingreso se realizó mediante concurso	5	5	11/04/2014	T.H. 1,2,3,4-20
2	Analice que las escalas y remuneración mensual unificada para el 2010 y 2011, se ajuste a la proyección de sueldos del presupuesto de ese año y se halle bajo los parámetros de las escalas de la SENRES.	7	7	18/04/2014	T.H. 5,6,-20
3	Establezca los índices de eficiencia a nivel de la cantidad de personal administrativo frente al personal de inversión que dispone la entidad, comparándolo en el período del examen.	5	5	28/04/2014	T.H. 7,8,9,10,11, 12,13,14-20
4	Analice el plan anual de capacitación y verifique que esté de acuerdo con las funciones que desempeñan los servidores.	7	7	09/05/2014	T.H. 15,16,17-20
5	Redacte los comentarios y acciones que permitan mejorar la Gestión Institucional del MIES	3	3	13/05/2014	
<b>TOTAL</b>		<b>27</b>	<b>27</b>		

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	S.E.V.A.	10-04-2014
Revisado por:	L.G.M.CH	10-04-2014

**CUADRO No. 32**

**T.H.**  
**1/20**

**PERFIL DEL TALENTO HUMANO**

**MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL – INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO**

**AUDITORIA DE GESITÓN  
DEL 1 DE ENERO DE 2010 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011**

**COMPONENTE: GESTION DE TALENTO HUMANO  
SUBCOMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL**

AREA	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO INSTITUCIONAL	TITUTO UNIVERSITARIO	CUMPLE PERFIL PARA OCUPAR EL CARGO	INGRESO MEDIANTE CONCURSO
Alta Gerencia Distrital	SAMANIEGO TELLO MAYRA SAMANIEGO	Director Distrital	ING.EMPRESARIAL		
	ALBARRACIN VIRANO GABRIELA ALEXANDRA	Secretaria Ejecutiva	BACHILLER CIENCIAS FISICO MATEMATICO		
	ZAMBRANO MACIAS HOMERO IGNACIO	Chofer	BACHILLER		
	CHICA SIRANAULA EDGAR IGNACIO	Chofer	BACRILLER TECNICO EN AGROPECUARIA		
	JIMENEZ JAEN ANGEL PATRICIO	Chofer	BACRILLER TECNICO EN AGROPECUARIA		
	ENRIQUEZ CARVAJAL JAIME FABRICIO	Chofer	LIC. EN CIENCIAS DE LA EDUCACION- CULTURA		
	WAMPASH NAJAMTAI EDITA MARLENE	Auxiliar de Servicio	LICENCIADA EN EDUCACION PARA LA SALUD,		
	CASTRO PARRA PABLO JAVIER	Analista sénior Jurídico	ABOGADO DE LOS TRIBUNALES DE JUSTICIA		
	PACHECO ZHIMNAY LUPITA ISABEL	Analista sénior de Comunicación	LICENCIADA EN COMUNICACION SOCIAL		
	WACHAPA WACHAPA JINTIA PATRICIO	Analista junior de TICs	TECNICO EN PROGRAMACION DE SISTEMAS		

**T.H.**  
**2/20**

<b>Unidad Administrativa Financiera</b>	CABRERA SAMANIEGO CARMEN YOLANDA	Coordinador Administrativo	INGENIERO EMPRESARIAL	SI	NO
	LOPEZ ROMAN ISRAEL DAVID	Analista sénior Presupuesto	INGENIERO EN FINANZAS	SI	NO
	NARANJO ORTIZ SANDRA MARLENE	Analista sénior Contabilidad	INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA	SI	NO
	ERAZO SINCHI CLARA LUCINDA	Analista sénior Tesorería	ING. COMERCIAL	SI	NO
	HURTADO JERVES VIVIANA LORENA	Analista sénior Administrativo	ING.COMERCIAL	SI	NO
	SAMANIEGO CHACHA ANA PATRICIA	Analista sénior Talento Humano	INGENIERO EMPRESARIAL	SI	NO
	TAMAYO RIVERA MARIA TAMAYO	Analista junior Talento Humano	ING.EMPRESARIAL Y LICENCIADA EN ADMINISTRACION Y CONTADOR PUBLICO	SI	NO
	CARVAJAL RIVADENEIRA MARIA CELIA	Asistente Administrativo	BACRILLER COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN	SI	NO
<b>Unidad de punto de atención y servicios (Unidad de Inclusión Económica)</b>	ANKUASHA SHACAY NILA SHUARITA	Coordinador de Inclusión Económica	LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	SI	NO
	CUSTODE ALTAMIRANO ALDO FABIAN	Analista de inclusión económica	LICENCIADO EN PARBULARIA	SI	NO
	GARCÍA MEJÍA MARIHTZA ALEXANDRA	Analista de inclusión económica	LICENCIADA EN TURISMO	SI	<b>T.H.</b> <b>3/20</b>

<b>Unidad de punto de atención y servicios (Unidad de Inclusión Económica)</b>	JIMBICTI PANDAMA TERESA AUXILIO	Coordinador de Trabajo Social y Plan Familia	ESPECIALISTA EN DERECHOS INDIGENAS	SI	NO
--	---------------------------------	--	------------------------------------	----	----

	PANDAM UWIJINDIA PEDRO JINDIACH	Asistente Balcón Servicios	BACHILLER TECNICO	SI	NO
	GUALPA NIVICELA LIGIA IRENE	Asistente Balcón Servicios	BACHILLER	SI	NO
	GONZALES VILLAVICENCIO GUIDO GERMAN	Trabajadoras sociales de Plan Familia	LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL	SI	NO
	NOGUERA RIVADENEIRA ROSALINA	Trabajadores Sociales UAFS	LICENCIADA EN PSICOLOGIA EDUCATIVA	SI	NO
	SARANGO VELEZ BELGICA ROCIO	Trabajadores Sociales UAFS	LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL	SI	NO
	TAPIA VALVERDE IRMA MELINA	Psicólogos UAFS	PSICOLOGA CLINICO	SI	NO
	SUAREZ QUITO MARCOS PATRICIO	Psicólogos UAFS	PSICOLOGO CLINICO	SI	NO
	JARA TAPIA JUAN CARLOS	Técnico de Riesgos	PSICOLOGO CLINICO	SI	NO
Unidad de seguimiento a la calidad de servicios (Unidad de Servicios Sociales )	ESPEJO RIOFRIO JULIA AGUSTINA	Coordinador de Servicios Sociales	DIPLOMA SUPERIOR DE INTERVENCION SOCIAL	SI	NO
	SOLIS SANCHEZ RAUL RODRIGO	Analista sénior de Servicios Sociales Genéricos	LICENCIADO EN PSICOLOGIA EDUCATIVA	SI	NO
	MEDINA MENDEZ MIRIAM INES	Analista sénior de Servicios Sociales Genéricos	LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION	SI	NO
	FLORES SALGUERO EDGAR ALONSO	Analista sénior de Desarrollo I CIBV	DOCTOR EN NUTRICION Y DIETETICA	SI	NO
	TENECELA YUQUI LIGIA MERCEDES	Analista sénior de Desarrollo Infantil CNH	DIPLOMA SUPERIOR EN PREVENCIÓN SALUD	SI	NO

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>S.E.V.A.</b>	<b>17-04-2014</b>
Revisado por:	<b>L.G.M.CH</b>	<b>17-04-2014</b>

Para cumplir el reto de consolidar las políticas públicas de protección y movilidad social, así como evitar la duplicación y dispersión de esfuerzos técnicos, administrativos y financieros, en beneficio de la población más pobre y vulnerable del país, se procedió a la reestructuración del nuevo Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) en el que se integraron entidades que trabajaban la protección social en forma separada, como el Instituto Nacional del Niño y la Familia (INFA) y el Programa de Protección Social (PPS).

En este proceso se fue también integrado a su personal que si bien cumple el perfil para ocupar el cargo, su ingreso no se realizó mediante concurso como lo dispone la normativa vigente.

**CUADRO No. 33**

**REMUNERACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**T.H.  
5/20**

<b>MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL</b> <b>INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO</b> <b>AUDITORIA DE GESITÓN</b> <b>DEL 1 DE ENERO DE 2010 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011</b>				
<b>COMPONENTE: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b> <b>SUBCOMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL</b>				
N°	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO INSTITUCIONAL	TITUTO UNIVERSITARIO	RMU
1	ALBARRACIN VIRANO GABRIELA ALEXANDRA	Secretaria Ejecutiva	BACHILLER CIENCIAS FISICO MATEMATICO	817,00
2	JIMENEZ JAEN ANGEL PATRICIO	Chofer	BACRILLER TECNICO EN AGROPECUARIA	585,00
3	WAMPASH NAJAMTAI EDITA MARLENE	Auxiliar de Servicio	LICENCIADA EN EDUCACION PARA LA SALUD,	518,00
4	LOPEZ ROMAN ISRAEL DAVID	Analista sénior Presupuesto	INGENIERO EN FINANZAS	1.676,00
5	HURTADO JERVES VIVIANA LORENA	Analista sénior Administrativo	ING.COMERCIAL	737,00
6	SAMANIEGO CHACHA ANA PATRICIA	Analista sénior Talento Humano	INGENIERO EMPRESARIAL	1.212,00
7	PANDAM UWIJINDIA PEDRO JINDIACH	Asistente Técnico de Balcón de Servicios	BACHILLER en Técnico Agropecuario	817,00
8	TAPIA VALVERDE IRMA MELINA	Psicólogos UAFS	PSICOLOGO CLINICO	986,00

<b>N°</b>	<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>CARGO INSTITUCIONAL</b>	<b>TITUTO UNIVERSITARIO</b>	<b>RMU</b>
9	FLORES SALGUERO EDGAR ALONSO	Analista sénior de Desarrollo CIBV	DOCTOR EN NUTRICION Y DIETETICA	1.086,00
10	ANGAMARCA SARMIENTO SANDR AZUCENA	Coordinador CIBV	PROFESOR EN EDUCACIÓN BÁSICA	817,00
11	SANDOVAL ALCOSER OLGA ALEXANDRA	Coordinador CNH	BACHILLER	585,00
12	LEMUS LOPEZ PATRICIA	Coordinador CPD	LICENCIADA EN EDUCACION	1.212,00
13	BOSQUEZ RIVERA CESAR GILBERTO	Coordinador. ACOGIM. INSTITUC.	LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL	1.676,00
14	SHAKE CHIAMAY ALEX LEONARDO	Coordinador RBC	LICENCIADA EN CIENCIAS DE EDUCACIÓN MENCIÓN PEDAGOGÍA	527,00

**FUENTE:** MIES UNIDAD ADMINISTRATIVA FINANCIERA-ÁREA TALENTO HUMANO

**ELABORADO POR:** AUTORA DE LA TESIS

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	S.E.V.A.	17-04-2014
Revisado por:	L.G.M.CH	17-04-2014



El Ministerio de Inclusión Económica y Social, Instituto de la Niñez y la Familia Morona Santiago en los años 2010 y 2011 canceló los sueldos a sus funcionarios de acuerdo con los valores aprobados en los presupuestos para esos años, los mismos que se encuentran dentro de la escala de remuneraciones establecida por el Ministerio de Relaciones Laborales.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>S.E.V.A.</b>	<b>17-04-2014</b>
Revisado por:	<b>L.G.M.CH</b>	<b>17-04-2014</b>

**CUADRO No. 34**

**INDICE DE EFICIENCIA DEL TALENTO HUMANO**

<b>MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO AUDITORIA DE GESITÓN DEL 1 DE ENERO DE 2010 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011</b>		
<b>COMPONENTE: GESTION DE TALENTO HUMANO SUBCOMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL</b>		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>CARGO INSTITUCIONAL</b>	<b>INDICE EFICIENCIA</b>
Personal de Planta	35	20,96%
<b>TOTAL PERSONAL DE PLANTA</b>	<b>35</b>	<b>20,96%</b>
Coordinadores CIBV	77	46,11%
Coordinadores CNH	48	28,74%
<b>TOTAL PERSONAL DESARROLLO INFANTIL</b>	<b>125</b>	<b>74,85%</b>
Coordinadores CPD	3	1,80%
Coordinadores Acogimento Institucional	1	0,60%
Coordinadores RBC	3	1,80%
<b>TOTAL PERSONAL PROTECCION ESPECIAL</b>	<b>7</b>	<b>4,19%</b>
<b>TOTAL PERSONAL MIES</b>	<b>167</b>	

**FUENTE:** MIES UNIDAD ADMINISTRATIVA FINANCIERA-ÁREA TALENTO HUMANO  
**ELABORADO POR:** AUTORA DE LA TESIS

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	S.E.V.A.	18-04-2014
Revisado por:	L.G.M.CH	18-04-2014

**CUADRO No. 35**

**INDICADORES DE GESTION DE TALENTO HUMANO**

<b>MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL</b>		
<b>INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO</b>		
<b>AUDITORIA DE GESITÓN</b>		
<b>DEL 1 DE ENERO DE 2010 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011</b>		
<b>SUBCOMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL</b>		
<b>APLICACIÓN INDICADORES</b>		
<b>INDICES DE EFICIENCIA</b>		
Total Personal de Planta	35	28,00%
Total Personal Desarrollo Infantil	125	
Total Personal de Planta	35	500,00%
Total Personal de Protección Especial	7	
Total Personal de Planta	35	26,52%
Total Proyectos de Inversión	132	
Total Personal Desarrollo Infantil	125	1785,71%
Total Personal de Protección Especial	7	
Total Personal Desarrollo Infantil	125	94,70%
Total Proyectos de Inversión	132	
Total Personal de Protección Especial	7	5,30%
Total Proyectos de Inversión	132	

**FUENTE:** MIES UNIDAD ADMINISTRATIVA FINANCIERA-ÁREA TALENTO HUMANO  
**ELABORADO POR:** AUTORA DE LA TESIS

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	S.E.V.A.	23-04-2014
Revisado por:	L.G.M.CH	23-04-2014

Al aplicar los índices de eficacia y tomando en consideración el personal que labora en el Ministerio de Inclusión Económica y Social, Instituto de la Niñez y la Familia Morona Santiago podemos apreciar que del total de funcionarios (167), el mayor número lo conforma el personal dedicado a los Programas de Desarrollo Infantil, que representan el 74,85 % seguido del Personal Administrativo, el 20,96 % y finalmente el personal de los Programas de Protección Especial que apenas alcanza el 4,19 % del total de la nómina.

Igualmente al relacionar al Personal de los Programas de Desarrollo Infantil frente al total de personal de los Proyectos de Inversión (132), el resultado es del 94,70 % mientras que el personal dedicado a la Protección Especial representa solamente el 5,30 %, lo que demuestra que es en los Programas de Desarrollo Infantil en donde se pone más énfasis siendo estos programas los que tienen mayor demanda a nivel no solo de Morona Santiago sino también a nivel nacional.

**CUADRO No. 3**

**ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL MIES-INFA**

**T.H.  
11/20**

<b>MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL                      INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO                      AUDITORIA DE GESITÓN                      DEL 1 DE ENERO DE 2010 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011</b>					
<b>COMPONENTE: GESTION DE TALENTO HUMANO                      SUBCOMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL</b>					
<b>AREA</b>	<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>CARGO INSTITUCIONAL</b>	<b>TITUTO UNIVERSITARIO</b>	<b>RMU</b>	<b>% EFICACIA</b>
<b>Alta Gerencia Distrital</b>	SAMANIEGO TELLO MAYRA SAMANIEGO	Director Distrital	ING.EMPRESARIAL	2.641,00	
	ALBARRACIN VIRANO GABRIELA ALEXANDRA	Secretaria Ejecutiva	BACHILLER CIENCIAS FISICO MATEMATICO	817,00	
	ZAMBRANO MACIAS HOMERO IGNACIO	Chofer	BACHILLER	585,00	
	CHICA SIRANAULA EDGAR IGNACIO	Chofer	BACRILLER TECNICO EN AGROPECUARIA	585,00	
	JIMENEZ JAEN ANGEL PATRICIO	Chofer	BACRILLER TECNICO EN AGROPECUARIA	585,00	
	ENRIQUEZ CARVAJAL JAIME FABRICIO	Chofer	LIC. EN CIENCIAS DE LA EDUCACION- CULTURA	585,00	
	WAMPASH NAJAMTAI EDITA MARLENE	Auxiliar de Servicio	LICENCIADA EN EDUCACION PARA LA SALUD,	518,00	
	CASTRO PARRA PABLO JAVIER	Analista sénior Jurídico	ABOGADO DE LOS TRIBUNALES DE JUSTICIA	1.212,00	
	PACHECO ZHIMNAY LUPITA ISABEL	Analista sénior de Comunicación	LICENCIADA EN COMUNICACION SOCIAL	1.212,00	
	WACHAPA WACHAPA JINTIA PATRICIO	Analista junior de TICs	TECNICO EN PROGRAMACION DE SISTEMAS	817,00	
<b>SUBTOTAL</b>				<b>9.557,00</b>	<b>7,68%</b>

**T.H.**  
**12/20**

<b>Unidad Administrativa Financiera</b>	CABRERA SAMANIEGO CARMEN YOLANDA	Coordinador Administrativo	INGENIERO EMPRESARIAL	1 212,00	
	LOPEZ ROMAN ISRAEL DAVID	Analista sénior Presupuesto	INGENIERO EN FINANZAS	1 676,00	
	NARANJO ORTIZ SANDRA MARLENE	Analista sénior Contabilidad	INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA	1 212,00	
	ERAZO SINCHI CLARA LUCINDA	Analista sénior Tesorería	ING. COMERCIAL	987,00	
	HURTADO JERVES VIVIANA LORENA	Analista sénior Administrativo	ING.COMERCIAL	737,00	
	SAMANIEGO CHACHA ANA PATRICIA	Analista sénior Talento Humano	INGENIERO EMPRESARIAL	1 212,00	
	TAMAYO RIVERA MARIA TAMAYO	Analista junior Talento Humano	ING.EMPRESARIAL Y LICENCIADA EN ADMINISTRACION Y CONTADOR	986,00	
	CARVAJAL RIVADENEIRA MARIA CELIA	Asistente Administrativo	Comercio y Administración	737,00	
<b>SUBTOTAL</b>				<b>8 759,00</b>	<b>7,04%</b>
<b>Unidad de punto de atención información y servicios (Unidad de Inclusión Económica)</b>	ANKUASHA SHACAY NILA SHUARITA	Coordinador de Inclusión Económica	LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	1 676,00	
	CUSTODE ALTAMIRANO ALDO FABIAN	Analista de inclusión económica	LICENCIADO en Parvularia	817,00	
	GARCÍA MEJÍA MARIHTZA ALEXANDRA	Analista de inclusión económica	Licenciada en Turismo	986,00	
<b>SUBTOTAL</b>				<b>3 479,00</b>	<b>2,80%</b>

**T.H.**  
**13/20**

Unidad de Trabajo Social (Unidad de Ejecución de servicios)	JIMBICTI PANDAMA TERESA AUXILIO	Coordinador de Trabajo Social y Plan Familia	ESPECIALISTA EN DERECHOS INDIGENAS Y RECURSOS	1 676,00	
	PANDAM UWIJINDIA PEDRO JINDIACH	Asistente Técnico de Balcón de Servicios	BACHILLER en Técnico Agropecuario	817,00	
	GUALPA NIVICELA LIGIA IRENE	Asistente Técnico de Balcón de Servicios	BACHILLER	737,00	
	GONZALES VILLAVICENCIO GUIDO GERMAN	Trabajadoras sociales de Plan Familia	LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL	986,00	
	NOGUERA RIVADENEIRA ROSALINA	Trabajadores Sociales UAFS	LICENCIADA EN PSICOLOGIA EDUCATIVA EN LA ESPECIALIZACION PSICOLOGICA INFANTIL	986,00	
	SARANGO VELEZ BELGICA ROCIO	Trabajadores Sociales UAFS	LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL	986,00	
	TAPIA VALVERDE IRMA MELINA	Psicólogos UAFS	PSICOLOGO	986,00	
	SUAREZ QUITO MARCOS PATRICIO	Psicólogos UAFS	PSICOLOGO	986,00	
	JARA TAPIA JUAN CARLOS	Técnico de Riesgos	CLINICO	986,00	
<b>SUBTOTAL</b>				<b>9 146,00</b>	<b>7,35%</b>

**T.H.**  
**14/20**

<b>Unidad de seguimiento a la calidad de servicios (Unidad de Servicios Sociales )</b>	ESPEJO RIOFRIO JULIA AGUSTINA	Coordinador de Servicios Sociales	DIPLOMA SUPERIOR DE CUARTO NIVEL EN INTERVENCION	1 676,00	
	SOLIS SANCHEZ RAUL RODRIGO	Analista sénior de Servicios Sociales Genéricos	LICENCIADO EN PSICOLOGIA EDUCATIVA EN LA ESPECIALIZACION PSICOLOGIA	986,00	
	MEDINA MENDEZ MIRIAM INES	Analista sénior de Servicios Sociales Genéricos	LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION MENCION EDUCACION	987,00	
	FLORES SALGUERO EDGAR ALONSO	Analista sénior de Desarrollo I CIBV	DOCTOR EN NUTRICION Y DIETETICA	1 086,00	
	TENECELA YUQUI LIGIA MERCEDES	Analista sénior de Desarrollo Infantil CNH	SUPERIOR EN PROMOCION Y PREVENCION DE SALUD	986,00	
				<b>SUBTOTAL</b>	<b>5 721,00</b>
			<b>TOTAL PERSONAL DE PLANTA</b>	<b>36 662,00</b>	<b>29,47%</b>



**T.H.**  
**15/20**

<b>PERSONAL DE INVERSIÓN</b>	Coordinadores CIBV (77 funcionarios)			55.705,65	44,77%
	Coordinadores CNH (48 funcionarios)			24.864,96	19,98%
	Coordinadores CPD (3 funcionarios)			3.219,69	2,59%
	Coordinadores ACOGIMIENTO INSTITUCIONAL (1 funcionario)			1.484,10	1,19%
	Coordinadores RBC (3 funcionarios)			1.399,98	1,13%
				1.086,00	0,87%
			<b>TOTAL PERSONAL DE INVERSIÓN</b>	<b>87.760,38</b>	<b>70,53%</b>
			<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>124.422,38</b>	

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	S.E.V.A.	25-04-2014
Revisado por:	L.G.M.CH	25-04-2014

**CUADRO No. 37**

**INDICES DE ECONOMIA ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL**

**MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL**  
**INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO**  
**AUDITORIA DE GESITÓN**  
**DEL 1 DE ENERO DE 2010 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011**  
**SUBCOMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL**

**APLICACIÓN INDICADORES**

<b>INDICES DE ECONOMIA</b>		
V. T. Nomina Personal de Planta	36.662,00	45,50%
V. T. Personal de Desarrollo Infantil	80.570,61	
V. T. Nomina Personal de Planta	36.662,00	509,92%
V. T. Personal de Protección Especial	7.189,77	
V. T. Nomina Personal de Planta	36.662,00	41,78%
V. T. Nómina Proyectos de Inversión	87.760,38	
V. T. Personal de Desarrollo Infantil	80.570,61	1120,63%
V. T. Personal de Protección Especial	7.189,77	
V. T. Total Coordinadores Desarrollo Infantil	80.570,61	91,81%
V. T. Total Proyectos de Inversión	87.760,38	
V. T. Total Coordinadores de Protección Especial	7.189,77	8,19%
V. T. Total Proyectos de Inversión	87.760,38	

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>S.E.V.A.</b>	<b>28-04-2014</b>
Revisado por:	<b>L.G.M.CH</b>	<b>28-04-2014</b>

Tomando en consideración el valor cancelado en los roles de pago mensuales, el monto más elevado se cancela al Personal de Inversión 70,53 % y dentro de éste al Personal de los Programas de Desarrollo Infantil, que representan el 44,77 %, lo que demuestra que la razón de ser del Ministerio de Inclusión Económica y Social se cumple en su totalidad.

El valor total cancelado al Personal de Planta es del 29,47 %, y dentro de ésta es el Personal de la Alta Gerencia Distrital con el 7,68 % seguido de la Unidad de Trabajo Social (Unidad de Ejecución de servicios) 7,35 % y la Unidad Administrativa Financiera con el 7,04 %.

Al confrontar el valor cancelado en nómina del Personal de los Programas de Desarrollo Infantil, con el total que se cancela al Personal de Inversión, éstos se ubican en el orden del 91,81 % porcentaje que corrobora el interés demostrado por el Gobierno Central en destinar mayor cantidad de recursos para la atención de niños y niñas en situación de riesgo y que éstos tengan acceso a los diferentes programas y puedan desarrollarse a plenitud.

**CAPACITACIÓN AL PERSONAL MIES-INFA**

<b>MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL                      INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO                      AUDITORIA DE GESITÓN                      DEL 1 DE ENERO DE 2010 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011</b>							
<b>COMPONENTE: GESTION DE TALENTO HUMANO                      SUBCOMPONENTE: CAPACITACIÓN                      DESARROLLO INFANTIL</b>							
ASISTENTES	FUNCION DENTRO DE LA ENTIDAD	ESTIMULACION TEMPRANA	ALIMENTACIÓN SALUDABLE	NORMA TECNICA DE DESARROLLO INFANTIL	BUEN TRATO	COMO BAJAR LA ANSIEDAD EN LOS NIÑOS	TOTAL HORAS CAPACITACIÓN
Angamarca Sandra	Coordinadora CIBV	16	16	16	16	16	80
Erazo Mónica	Coordinadora CIBV	16	16	16	16	16	80
Castro Elsa	Coordinadora CIBV	16	16	16	16	16	80
García Marcia	Coordinadora CIBV	16	16	16	16	16	80
Barrera Mercy	Coordinadora CIBV	16	16	16	16	16	80
<b>TOTAL CAPACITACION DESARROLLO INFANTIL</b>							<b>400</b>

<b>ACOGIMIENTO INSTITUCIONAL</b>						
ASISTENTES	FUNCION DENTRO DE LA ENTIDAD	ENVEJECIMIENTO POSITIVO	PREVENCIÓN AL DAÑO DE LA SALUD	TAREAS DIRIGIDAS A ADULTOS MAYORES	CUIDADO PERSONAL	TOTAL HORAS CAPACITACIÓN
Astudillo Luisa	Trabajadora Social	12	12	12	12	48
Sor Játiva Elizabeth	Tecnólogo	12	12	12	12	48
Pucha Digna	Financiero	12	12	12	12	48
<b>TOTAL CAPACITACION ACOGIMIENTO INSTITUCIONAL</b>						<b>144</b>

**REHABILITACIÓN BASADA EN LA COMUNIDAD**

No Existió ninguna Capacitación

<b>CPD. CENTRO DE PROTECCIÓN DE DERECHOS</b>								
<b>ASISTENTES</b>	<b>FUNCIÓN DENTRO DE LA ENTIDAD</b>	<b>LA RUTA DE LA VIOLENCIA</b>	<b>VULNERACIÓN DE DERECHOS</b>	<b>RESTITUCIÓN DE DERECHOS</b>	<b>BUEN TRATO</b>	<b>LINEAMIENTOS GENERALES</b>	<b>NORMA TECNICA</b>	<b>TOTAL HORAS CAPACITACIÓN</b>
Tapia Mélina	Psicólogo	8	8	8	8	8	16	56
Suarez Marco	Psicólogo	8	8	8	8	8	16	56
Bravo Diana	Psicólogo	8	8	8	8	8	16	56
<b>TOTAL CAPACITACION CENTRO DE PROTECCIÓN DE DERECHOS</b>								<b>168</b>

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	S.E.V.A.	29-04-2014
Revisado por:	L.G.M.CH	29-04-2014

**CUADRO No. 39**

**CAPACITACIÓN AL TALENTO HUMANO HOJA DE HALLAZGOS**

<b>MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL</b> <b>INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO</b> <b>AUDITORIA DE GESTIÓN</b> <b>DEL 1 DE ENERO DE 2010 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011</b>	
<b>HOJA DE HALLAZGOS</b>	
<b>COMPONENTE: GESTIÓN TALENTO HUMANO</b>	
<b>TITULO</b>	<b>No se programó el plan anual de capacitación para los servidores.</b>
<b>CONDICIÓN</b>	Los directivos no han dispuesto que los servidores que laboran en algunas unidades asistan a cursos de adiestramiento y entrenamiento dictados por los organismos pertinentes.
<b>CRITERIO</b>	La capacitación es un proceso continuo de orientación - aprendizaje, mediante el cual se desarrollan las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan mejorar en el desempeño en sus labores habituales.
<b>CAUSA</b>	Los directivos no planifican adecuadamente la realización de cursos y seminarios como lo establece la normativa vigente.
<b>EFECTO</b>	El desempeño de las funciones que ejecuta cada uno de los servidores se ve limitado por la falta de capacitación y actualización de conocimientos en las diferentes áreas.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	S.E.V.A.	29-04-2014
Revisado por:	L.G.M.CH.	29-04-2014

**CUADRO No. 40****PROGRAMA DE TRABAJO UNIDAD DE ATENCION AL CLIENTE**

<b>MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO AUDITORIA DE GESITÓN DEL 1 DE ENERO DE 2010 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011</b>					
<b>OBJETIVOS</b>					
Determinar el grado de conocimiento, profesionalismo y predisposición del personal de la unidad de atención al cliente.					
Valorar la calidad del servicio recibido.					
<b>No.</b>	<b>Procedimientos</b>	<b>Estimado</b>	<b>Utilizado</b>	<b>Fecha</b>	<b>Ref. P/T</b>
1	Aplique una encuesta a los usuarios que acuden al MIES	12	12	27/05/2014	U.A.C.1-5
2	Determine si el personal cumple con los estándares de calidad de atención al cliente.	4	4	02/06/2014	U.A.C.2-5
3	Valore la calidad del servicio ofrecido	4	4	06/06/2014	U.A.C.3-5
4	Analice las condiciones físicas de la unidad de atención al cliente.	4	4	12/06/2014	U.A.C.4-5
5	Redacte los comentarios y acciones que permitan mejorar la Gestión Institucional del MIES	3	3	17/06/2014	
<b>TOTAL</b>		<b>27</b>	<b>27</b>		

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	S.E.V.A.	27-06-2014
Revisado por:	L.G.M.CH	27-06-2014

**CUADRO No. 41**

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE**

<b>MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL</b> <b>INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO</b> <b>AUDITORIA DE GESITÓN</b> <b>DEL 1 DE ENERO DE 2010 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011</b>
<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>

Estimado Usuario Por favor, le rogamos nos dedique 5 minutos de su tiempo para completar la encuesta. Gracias.						
Nº	PREGUNTA	SI	NO	A VECES	NUNCA	SIN RESPUESTA
1	<b>SOBRE LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DE LA UNIDAD</b>					
1.1	¿El personal de la unidad de atención al cliente, siempre le ha brindado ayuda?	14	1	4		1
2.2	¿Los funcionarios de la unidad de atención al cliente son respetuosos y cordiales?	18		3		
1.3	¿Los funcionarios le inspiran confianza?	16	1	1		2
1.4	¿Los funcionarios muestran interés por atenderlo?	2		15	3	
1.5	¿Demuestran tener suficiente conocimientos para brindarle información?	14	2	2		2
2	<b>VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO</b>					
2.1	¿Se le concedió lo solicitado?	15	3		1	1
2.2	¿Se realizó la gestión en un plazo apropiado?	16	3	1		
2.3	¿El servicio recibido cumplió con sus expectativas?	17	2		1	
3	<b>VALORACIONES GENERALES DE LA UNIDAD</b>					
3.1	¿Las instalaciones de atención al cliente son adecuadas?	18	2			
3.2	¿Existen estrategias específicas para la atención en los servicios sociales?	14	1			5
3.3	¿Se dispone de información impresa para entregar al público?	16	4			
3.4	¿Se fijan límites de usuarios a atender durante el día?	18		2		
		<b>Prensa</b>	<b>Radio</b>	<b>TV</b>	<b>Otros</b>	
1	¿A través de qué medio se informó de los servicios que oferta el MIES?	1	6	10	3	

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	<b>S.E.V.A.</b>	<b>27-06-2014</b>
Revisado por:	<b>L.G.M.CH</b>	<b>27-06-2014</b>



**CUADRO No. 42**

**PONDERACION ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE**

<b>MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL</b> <b>INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO</b> <b>AUDITORIA DE GESITÓN</b> <b>DEL 1 DE ENERO DE 2010 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011</b>
<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>

Calculo y determinación de la ponderación total, el nivel de confianza y el nivel de riesgo inherente de la encuesta realizada para medir el nivel de eficacia de la Unidad de Atención al Cliente

N-	COMPONENTE: UNIDAD DE ATENCION AL CLIENTE	PT	CT
	<b>SUMAN:</b>	<b>100</b>	<b>64</b>
<b>1</b>	<b>SOBRE LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DE LA UNIDAD</b>		
<b>1,1</b>	¿El personal de la unidad de atención al cliente, siempre le ha brindado ayuda?	20	14
<b>1,2</b>	¿Los funcionarios de la unidad de atención al cliente son respetuosos y cordiales?	20	18
<b>1,3</b>	¿Los funcionarios le inspiran confianza?	20	16
<b>1,4</b>	¿Los funcionarios muestran interés por atenderlo?	20	2
<b>1.5</b>	¿Demuestran tener suficiente conocimientos para brindarle información?	20	14

<b>SOBRE LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DE LA UNIDAD</b>		
<b>CALF. TOTAL</b>	<b>64,00</b>	<b>RIESGO</b>
<b>PONDERACIÓN TOTAL</b>	100,00	
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	64,00%	<b>MODERADO</b>
<b>RIESGO INHERENTE</b>	36,00%	<b>MODERADO</b>

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	S.E.V.A.	02-07-2014
Revisado por:	L.G.M.CH	02-07-2014

VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO			
<b>2</b>	<b>VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO</b>	<b>60</b>	<b>48</b>
<b>2.1</b>	¿Se le concedió lo solicitado?	20	15
<b>2.2</b>	¿Se realizó la gestión en un plazo apropiado?	20	16
<b>2.3</b>	¿El servicio recibido cumplió con sus expectativas?	20	17

VALORACIÓN DEL SERVICIO RECIBIDO		
<b>CALF. TOTAL</b>	<b>48,00</b>	<b>RIESGO</b>
<b>PONDERACIÓN TOTAL</b>	60,00	
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	80,00%	ALTO
<b>RIESGO INHERENTE</b>	20,00%	<b>BAJO</b>

<b>3</b>	<b>VALORACIONES GENERALES DE LA UNIDAD</b>	<b>80</b>	<b>66</b>
<b>3.1</b>	¿Las instalaciones de atención al cliente son adecuadas?	20	18
<b>3.2</b>	¿Existen estrategias específicas para la atención en los servicios sociales?	20	14
<b>3.3</b>	¿Se dispone de información impresa para entregar al público?	20	16
<b>3.4</b>	¿Se fijan límites de usuarios a atender durante el día?	20	18

VALORACIONES GENERALES DE LA UNIDAD		
<b>CALF. TOTAL</b>	<b>66,00</b>	<b>RIESGO</b>
<b>PONDERACIÓN TOTAL</b>	80,00	
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	82,50%	ALTO
<b>RIESGO INHERENTE</b>	17,50%	<b>BAJO</b>

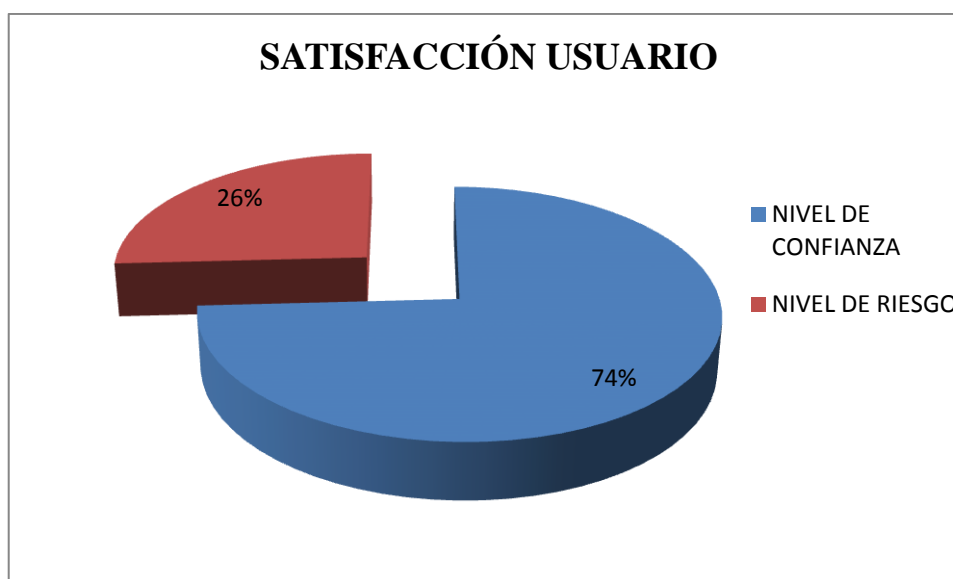
	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado por:	S.E.V.A.	12-07-2014
Revisado por:	L.G.M.CH	12-07-2014

<b>CALIFICACIÓN TOTAL:</b>	<b>CT=</b>	<b>178</b>
<b>PONDERACIÓN TOTAL:</b>	<b>PT=</b>	<b>240</b>
<b>NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100</b>	<b>NC=</b>	<b>74,17%</b>
<b>NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC%</b>	<b>RI=</b>	<b>25,83%</b>
<b>RIESGO INHERENTE GLOBAL DEL SISTEMA</b>		<b><u>MODERADO</u></b>

<b>SATISFACCION DEL USUARIO DE LA UNIDAD DE ATENCION AL CLIENTE</b>		
<b>CALF. TOTAL</b>	<b>178,00</b>	<b>RIESGO</b>
<b>PONDERACIÓN TOTAL</b>	240,00	
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	74,17%	<i><b>MODERADO</b></i>
<b>RIESGO INHERENTE</b>	25,83%	<i><b>MODERADO</b></i>

**GRÁFICO No. 10**

**SATISFACCION AL USUARIO MIES-INFA**



**FUENTE:** ENCUESTA A USUARIOS DEL MIES  
**ELABORADO POR:** AUTORA DE LA TESIS

La satisfacción de los usuarios se concibe como una medida de control de calidad por lo que su estudio y valoración es importante para la gestión de una entidad que se caracteriza por su naturaleza de prestación de servicios sociales como es el caso del Ministerio de Inclusión Económica y Social, con la perspectiva de conseguir una mejor adaptación a las necesidades y deseos de los usuarios.

Aquí se analizan algunos aspectos de medida de satisfacción y calidad de la unidad de atención al cliente percibida por los usuarios, para ello se ha aplicado una encuesta a un universo de 20 personas, de acuerdo con los resultados obtenidos podemos determinar que el ámbito más valorado es el de apreciación general de la unidad en cuanto se refiere a sus instalaciones, disponibilidad de información impresa para ser distribuida a los usuarios y las estrategias empleadas para brindar atención; en segundo lugar está la seguridad y confianza que transmiten los profesionales en el trato, mientras que el aspecto que presenta menor puntuación es el de la capacidad de respuesta, entendida como la dificultad que tienen los profesionales para hacer frente a las demandas de los usuarios. El índice general de satisfacción alcanza 74,17 %, un nivel moderado de aceptación lo que hace pensar que existen aspectos que deben ser mejorados tomando en consideración que la población se ha vuelto más exigente hacia lo público, y no es de extrañar que demande prestaciones que considere que deben ser de calidad.

Además se ha monitoreado acerca de los medios por los cuales los usuarios se informaron de los servicios que brinda la entidad, llegándose a la conclusión que fue a través de la Televisión, sin embargo se debe tomar en consideración que la publicidad transmitida no es específica de Morona Santiago sino a nivel nacional y de manera general por lo que hace falta se genere más publicidad de las unidades de atención de la provincia.

**MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL  
INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA  
SANTIAGO**

**Auditoría de gestión**

**PROGRAMA DE TRABAJO**

**3.5. Comunicación de resultados**

**OBJETIVOS:**

- Emitir el informe con las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

<b>Nº</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>REF. P/T</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA</b>
1	Informe Final de Auditoría de Gestión		S.E.V.A.	11-07-2014 18-07-2014



## **ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO**

### **MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL – INSTITUTO DE LA NIÑEZ Y LA FAMILIA MORONA SANTIAGO**

#### **3.5.1. INFORME**

**Auditoría de Gestión al Ministerio de Inclusión Económica y Social – Instituto de la Niñez y la Familia Morona Santiago, período del 1 de enero de 2010 al 31 de diciembre de 2011.**

## ÍNDICE

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
Índice	139
Siglas y abreviaturas utilizadas	140
Carta de Presentación	141
<b>Capítulo I</b>	
<b>Información Introdutoria</b>	
Motivo del examen	142
Alcance del examen	142
Base Legal	142
Objetivos de la entidad	143
Estructura Orgánica	143
Indicadores utilizados	144
<b>Capítulo II</b>	
<b>Resultados del examen</b>	
- Objetivos institucionales estandarizados desde lo nacional sin considerar las particularidades de los territorios.	145
- Ausencia de indicadores institucionales no permiten evaluar los resultados de gestión.	146
- No se programó el plan anual de capacitación para los servidores.	147
- No se mantiene un registro individual por cada funcionario.	148

## **SIGLAS Y ABREVIATURAS UTILIZADAS**

<b>Dr. (a)</b>	Doctor (a)
<b>Ing.</b>	Ingeniero (a)
<b>Lic.</b>	Licenciado (a)
<b>Sr. (a)</b>	Señor (a)
<b>NCI</b>	Norma de Control Interno
<b>MIES</b>	Ministerio de Inclusión Económica y Social
<b>CIBV</b>	Centro Infantil del Buen Vivir
<b>CNH</b>	Creciendo con nuestros Hijos
<b>RBC</b>	Rehabilitación Basada en la Comunidad
<b>CPD</b>	Centro de Protección de derechos
<b>MIES</b>	Ministerio de Inclusión Económica y Social
<b>DI</b>	Desarrollo Infantil
<b>UAF</b>	Unidad de Atención Familiar



Macas, 18 de Julio de 2014

Ingeniera

Mayra Violeta Samaniego Tello

**DIRECTORA DEL MINISTERIO DE INCLUSION ECONOMICA  
Y SOCIAL MIES-INFA MORONA SANTIAGO**

Presente.

Se ha efectuado la Auditoría de Gestión al Ministerio de Inclusión Económica y Social Instituto de la Niñez y la Familia Morona Santiago por el periodo comprendido entre el 1 de enero 2010 al 31 diciembre del 2011, misma que fue aprobada por el Licenciado Raúl Petsain Director de la Institución.

Este examen se realizó siguiendo el esquema determinado para efectuar una auditoría de gestión, producto de lo cual pongo a su consideración el informe final del trabajo efectuado.

Atentamente,

Doctor

Luis Merino

**SUPERVISOR**

## **CAPÍTULO I**

### **INFORMACIÓN INTRODUCTORIA**

#### **Motivo del examen**

Se realizó una Auditoría de Gestión a los Servicios Sociales del Ministerio de Inclusión Económica y Social- Instituto de la Niñez y la Familia Morona Santiago, por el período 1 de enero de 2010 al 31 de diciembre de 2011 para medir la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos, operacionales y sus resultados.

#### **ALCANCE**

La Auditoría de Gestión realizada al Ministerio de Inclusión Económica y Social- Instituto de la Niñez y la Familia Morona Santiago, comprende el período del 01 de enero de 2010 al 31 de diciembre de 2011.

#### **BASE LEGAL**

El Ministerio de Inclusión Económica y Social se crea mediante decreto 580 del 23 de Agosto del 2007 y con Decreto Constitucional 1356 del 12 de Noviembre del 2012 se integra el INFA al MIES y su operación se realiza según distritos, sus actividades se rigen por las siguientes leyes:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Plan del Buen Vivir.
- Código de la Niñez y Adolescencia.
- Las Políticas Públicas del Estado.
- Ley Orgánica del Servicio Público.
- Ley Orgánica de la Contraloría General del estado.

## **Objetivos Institucionales**

**Objetivo Estratégico No. 1: Recuperación del Rol Rector.** El Ministerio de Inclusión Económica y Social busca recuperar su rol rector en la formulación de políticas públicas, excelencia de servicios y nueva institucionalidad mediante la depuración y especialización de las competencias propias en los ámbitos de su competencia.

**Objetivo Estratégico No. 2: Consolidación de la estructura del MIES.** Unificar en una sola estructura con dos grandes campos de acción: la inclusión social y Económica, instancias que se conforman de las atribuciones anteriores del Ministerio de Inclusión económica Social, Instituto de la Niñez y la familia, Programa de Protección Social.

**Objetivo Estratégico No. 3: Desconcentración.** La desconcentración es un mecanismo de re-distribución del poder y democratización de la sociedad que se fundamenta en un nuevo modelo de Estado cimentado en la recuperación de su capacidad de rectoría, regulación, control, coordinación y se reafirma el rol de la re-distribución, dentro de un proceso de racionalización de la administración pública con clara división de competencias.

## **Estructura Orgánica**

El Ministerio de Inclusión Económica y Social, Instituto de la Niñez y la Familia Morona Santiago se encuentra conformado por los siguientes niveles:

### **NIVEL LEGISLATIVO**

- Coordinación Zonal

### **NIVEL EJECUTIVO**

- Dirección General

### **NIVEL DE APOYO**

- Unidad Administrativa Financiera
- Unidad de Planificación y Gestión Estratégica

- Unidad de Comunicación Social
- Unidad de Gestión de Asesoría Jurídica

### **NIVEL OPERATIVO**

- Unidad de Desarrollo Integral Infantil
- Unidad de Atención Intergeneracional
- Unidad de Discapacidades
- Unidad de Protección Especial
- Unidad de Acogimiento no Contributivo
- Unidad de Inclusión Económica y Movilidad Social

**Fuente:**Estructura Organizativa MIES

### **Indicadores utilizados**

#### **Eficacia**

- Para medir el grado de asistencia a los diferentes servicios que oferta el MIES.
- Para determinar el incremento de los servicios que se ofrecen en los dos períodos de análisis.
- Para establecer una relación entre el Personal que labora en las diferentes áreas.

#### **Eficiencia**

- Para medir el grado de ejecución de los recursos asignados a los diferentes programas tanto de Desarrollo Infantil como de Protección Especial.
- Para determinar el incremento de los recursos en los períodos sujetos al examen.
- Para determinar los recursos asignados para el pago del Personal que labora en las diferentes Unidades y Programas.

## **CAPÍTULO II**

### **RESULTADOS DEL EXAMEN**

**Objetivos institucionales estandarizados desde lo nacional sin considerar las particularidades de los territorios.**

La Planificación Estratégica se encuentra determinada por el Ministerio de Inclusión Económica y Social desde su alta Gerencia y las diferentes Subsecretarías hacia los distritos, en concordancia con las políticas públicas, normativas y resoluciones que se deben cumplir según corresponda a las unidades o áreas de atención en los tiempos determinados en sus comunicados, PAPP sin que exista una coordinación entre la Gerencia del Ministerio de Inclusión Económica y Social, las diferentes Subsecretarías y los distritos para conocer las necesidades sectoriales, de acuerdo a la realidad de cada región.

Esta situación limita la capacidad de implementar acciones de acuerdo a las necesidades particulares de cada territorio considerando sus propias capacidades y limitaciones.

### **Conclusión**

La falta de coordinación entre el la Gerencia del Ministerio de Inclusión Económica y Social, las diferentes Subsecretarías y los distritos impiden que la Planificación Estratégica se realice en base a las necesidades particulares de Morona Santiago.

### **Recomendación 1**

**A la Directora del Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES-INFA Morona Santiago**

Dispondrá que al elaborar el PAPP del Ministerio de Inclusión Económica y Social- INFA Morona Santiago se considere la realidad y necesidades del entorno para que sea incluido dentro de la planificación a nivel nacional.

**Ausencia de indicadores institucionales no permiten evaluar los resultados de gestión.**

El Ministerio de Inclusión Económica y Social- INFA Morona Santiago tiene definidos indicadores de gestión para evaluar los resultados de la gestión y los servicios que brinda pese a que éstos son los signos vitales de toda organización y su continuo monitoreo permite establecer condiciones e identificar los diversos síntomas que se derivan del desarrollo normal de las actividades y posibilitan instrumentar los cambios necesarios para lograr el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

**Conclusión**

En la Planificación Estratégica no se encuentran definidos Indicadores institucionales para evaluar los resultados y la gestión de los servicios que brinda la entidad, estos solo determinan la actividad en el grupo de gasto y en actividades muy generales.

**Recomendación 2**

**A la Directora del Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES-INFAMorona Santiago**

Dispondrá que al elaborar el PAPP del Ministerio de Inclusión Económica y Social- INFA Morona Santiago se incluyan indicadores que permitan medir la eficacia y eficiencia de la gestión administrativa de la institución.

**Falta de procedimientos para la selección de personal.**

La entidad no cuenta con un manual específico de procedimientos que contenga la descripción de los requisitos mínimos de todos y cada uno de los cargos que

conforman su estructura administrativa, instrumento valioso para los procesos de reclutamiento, selección y evaluación de personal que permite identificarlo por sus conocimientos y experiencia, asegurando que cada servidor que ingresa a la entidad reúna los requisitos establecidos en el manual ocupacional, permitiendo además la selección de los aspirantes más idóneos para ocupar los cargos requeridos únicamente aplica lo que establece el Ministerio de Relaciones Laborales.

### **Recomendación 3**

#### **A la Directora del Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES-INFAMoronaSantiago**

Dispondrá al Jefe de Talento Humano elaborar un manual para la clasificación de puestos que defina el perfil requerido para el personal de las unidades previo a su reclutamiento, ascensos y promoción para asegurar el ingreso del talento humano competente que promueva retos y metas.

#### **No se programó el plan anual de capacitación para los servidores.**

Los directivos no han dispuesto que los servidores del Ministerio de Inclusión Económica y Social- Instituto de la Niñez y la Familia Morona Santiago que laboran en algunas unidades y que tienen a su cargo el manejo y control de los recursos humanos, materiales, financieros, tecnológicos y ambientales, asistan a los cursos de adiestramiento y entrenamiento dictados por los organismos pertinentes, como es el caso de los funcionarios del programa Rehabilitación Basada en la Comunidad RBC que durante el período analizado no asistieron a ningún curso, igualmente se notó despreocupación en la capacitación del personal de la unidad de atención al cliente lo que ha ocasionado cierto descontento entre los usuarios que acuden a la institución en busca de información para acceder a los diferentes servicios que se ofertan.

### **Conclusión**

El Administrador de Talento Humano no elaboró planes de capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de los servidores del Ministerio de Inclusión Económica y Social- Instituto de la Niñez y la Familia Morona Santiago.

## **Recomendación**

Dispondrá que el Administrador de Talento Humano, elabore un plan anual de capacitación, que le permita al personal de los diferentes niveles, asistir a los diferentes eventos de capacitación, a fin de que sean entrenados y preparados en forma constante y progresiva, en función de sus áreas de especialización y del cargo que desempeñan.

## **Recomendación 4**

**A la Directora del Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES-INFAMoronaSantiago**

Dispondrá que el Administrador de Talento Humano, elabore un plan anual de capacitación con su respectivo cronograma, que permita al personal de los diferentes niveles, asistir a los eventos de capacitación, a fin de que sean entrenados y preparados en forma constante y progresiva, en función de sus áreas de especialización y del cargo que desempeñan.

Para garantizar este proceso la entidad emitirá igualmente un reglamento que contenga los aspectos inherentes a la capacitación y las obligaciones que asumirán los servidores capacitados quienes se obligan a comprometerse positivamente con la institución.

## **No se mantiene un registro individual por cada funcionario**

Los expedientes del personal deben contener la documentación general, laboral y profesional de cada una de las servidoras y servidores, información relacionada con su ingreso, evaluaciones, ascensos, promociones y su retiro, estos archivos serán protegidos apropiadamente y sólo tendrán acceso el personal encargado de la administración de talento humano y las servidoras y servidores que por la naturaleza de sus funciones obtengan autorización expresa.

Estos expedientes en donde se consigne la información del personal ya sea con nombramiento o contrato, permitirán a la administración de la entidad, contar con información veraz y oportuna para la toma de decisiones.



## **Conclusión**

La falta de expedientes individuales del personal y su inadecuada organización no permiten a la administración de la entidad contar con información oportuna y veraz para latoma de decisiones.

## **Recomendación 5**

**A la Directora del Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES-INFAMorona Santiago**

Dispondrá al Administrador de Talento Humano, se elabore un expediente individual por cada funcionario en donde se registrará toda la documentación general, laboral y profesional así como la información relacionada con su ingreso, evaluaciones, ascensos, promociones y su retiro, archivosque deberán estar debidamente protegidos.

## CAPITULO VI

### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1. CONCLUSIONES

- Luego de realizada la Auditoria Financiera al Ministerio de Inclusión Económica y Social- Instituto de la Niñez y la Familia Morona Santiago, se pudo evidenciar que los servicios sociales que oferta el MIES a nivel de la provincia tanto en el ámbito de Desarrollo Infantil como de Protección Especial, gozan de la aceptación total de la ciudadanía lográndose los objetivos planteados en el actual gobierno como son lograr que todos los niños y niñas que viven en el Ecuador tengan acceso a los programas de Desarrollo Infantil y puedan desarrollarse a plenitud y, en lo relacionado a la política de atención a la población adulta mayor se provean, coordinen y regulen servicios de envejecimiento activo, promoviendo ante todo la corresponsabilidad familiar y asegurando el derecho a la vida con dignidad en varias dimensiones: inclusión económica, cohesión familiar intergeneracional, respeto y aprendizaje de saberes y prevención en salud para garantizar una verdadera política de desarrollo integral.
- La aplicación de una auditoría de gestión al Ministerio de Inclusión Económica y Social- Instituto de la Niñez y la Familia Morona Santiago, permitió contar con la información necesaria para revisar y evaluar los controles operacionales con el fin de determinar medir el desempeño e incrementar los controles existentes que apunten a alcanzar los niveles óptimos de gestión, con lo que ha llegado a comprobarse la veracidad tanto de la Hipótesis general como de las hipótesis específicas planteadas al iniciar este trabajo de investigación.
- La administración le resta importancia a la organización institucional, existen deficiencias que disminuyen el grado de eficiencia y eficacia en su gestión como son: Una Planificación Estratégica realizada en base a las necesidades particulares de la provincia; ausencia de manuales de procedimientos para la selección de personal; capacitación a sus servidores en base a una adecuada

planificación; indicadores institucionales que permitan evaluar los resultados de gestión y falta de registros individuales por cada funcionario.

#### **4.2. RECOMENDACIONES**

Luego de emitidas las conclusiones es necesario que se planteen recomendaciones para que sean consideradas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social- Instituto de la Niñez y la Familia Morona Santiago para garantizar la eficiencia en el desarrollo de sus actividades:

- Solicitar la realización de una auditoría de gestión con periodicidad ya que sus resultados entre otras ventajas posibilitan adecuar los procesos internos, mejorar la información y satisfacer las expectativas y necesidades del entorno alcanzando la excelencia institucional.
- Socializar y difundir entre los directivos y el personal de las diferentes áreas, departamentos y unidades el presente informe, lo que les permitirá conocer la situación real de la institución.
- Cumplir con las recomendaciones formuladas con la finalidad de garantizar niveles superiores de eficiencia, eficacia y calidad en la prestación de los servicios constituyéndose en modelo de gestión con una organización interna altamente eficiente capaz de asumir los nuevos retos vinculados con el desarrollo social del país.

## RESÚMEN

La presente tesis es una “Auditoría de Gestión al Ministerio de Inclusión Económica y Social- Instituto de la Niñez y la Familia Morona Santiago, del Periodo 01 de Enero de 2010 al 31 de Diciembre de 2011.”, la cual permitirá la eficacia y eficiencia en el logro de los objetivos, calidad en la prestación de los servicios y en el desarrollo de sus operaciones y cumplimiento de normativa interna.

El desarrollo de la auditoría de gestión se basa en el conocimiento de la institución, por medio del análisis FODA, así como la utilización de técnicas como encuestas, entrevistas, observación directa de los procesos.

El desarrollo de la Auditoría de Gestión se realizó mediante tres fases que son la de Planificación que comprende la planificación preliminar que permitió tener el conocimiento suficiente de la institución, planificación específica en la cual se pudo realizar la evaluación de control interno y en base a ello presentar el informe de control interno; luego la Segunda fase de la auditoría que es la ejecución de la auditoría de la cual se obtuvo hallazgos, para o concluir con la última fase de comunicación de los resultados, en la que se presentó el informe final y definitivo de auditoría de gestión, el cual por medio de sus recomendaciones pretende dar opciones de soluciones a los problemas detectados en la gestión del Ministerio de Inclusión Económica y Social- Instituto de la Niñez y la Familia Morona Santiago del Distrito de Morona.

La aplicación de las recomendaciones presentadas en el informe de Auditoría de Gestión permitirá el logro de los objetivos con el uso eficiente de los recursos, y brindar atención y servicios de calidad.

Se recomienda al Ministerio de Inclusión Económica y Social- Instituto de la Niñez y la Familia Morona Santiago, la revisión del Informe de auditoría de gestión realizada, para luego de ello analizar la pertinencia de cada uno de los hallazgos encontrados y de las conclusiones, para lograr de esta manera aplicar las recomendaciones con pleno conocimiento del examen a la gestión correspondiente al periodo del 01 de enero de 2010 al 31 de diciembre del 2011.

## SUMMARY

The present research is about “Management Audit To the Economic Social Inclusion Ministry-Chidhiid and Family Institute, from January 1, 2010 to December 31 2011” , to reach the objectives, quality in the services lending and development of the operations and fulfillment of the internal norms efficient and effectively.

The management audit was carried out by meass SWOT analysis and techniques such as: surveys, interviews and direct observations of the processes.

This audit was carried out by means three phases: The first phase was planning, that is prior planning to know about the institution and specific planning to carry out the internal evaluation so that a report can be submitted. The second phase of the audit was the audit execution to get information and the last one was to communicate the results in orden to submit the final report about management audit. In this report, some recommendations intent to give options to solve problems about management of the institute mentioned above.

It is recommended to this Ministry to review this management audit report and analyze information and conclusions, so that these recommendations can be applied when the report of the period from january 1,2010 to December 31, 2011 has been Known.

## **BIBLIOGRAFIA**

WERTHER JR, William B. Administración de Personal y Recursos Humanos. Cuarta edición 2002

BLANCO, Yanel; Auditoría Integral Normas y Procedimientos; ECOE Ediciones; Segunda Edición; Bogotá; 2012; Pág. 403 – 405

CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, “Guía de Auditoría Operacional”  
Quito- Ecuador, 2000.

CÓDIGO DETRABAJO, actualizado 2008.

DE LA PEÑA GUTIÉRREZ, Alberto; Administración y Finanzas Auditoría: primera edición, Madrid, 2008

JAIME E. VIZCARRA M. auditoría financiera (Riesgos, Control Interno, Gobierno Corporativos y NIIFS Páginas 599, Año 2010.

VILLACÍS, Villacís Juan, “El ABC de Liderazgo, Gerencia y Recursos Humanos”,  
Quito- Ecuador, Edición Quinta, 2002.

JAMES, A. Cashin, “Enciclopedia de la Auditoría”, Segunda Edición Española, Mc  
Graw-Hill.

YARASCA R PEDRO, “Auditoria fundamentos enfoque moderno,” páginas 502,  
año 2007.

CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, “Manual de Gestión Pública”, página 4-  
15, año 2013

FONSECA BORJA René, Auditoría Interna, Un enfoque moderno de planificación,  
ejecución y control, cuarta edición 2009

CANSINO Muñoz Repiso, J.M. 2000. La eficiencia del sector público: métodos de  
evaluación y organismos responsables. El caso de España, Instituto de Estudios  
Fiscales, Madrid.

BLANCO LUNA, Yanel. *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral*. ECOE  
*Ediciones Ltda*. Primera edición. Bogotá, 2003. Pág. 233.

[http://members.tripod.com/~Guillermo\\_Cuellar\\_M/gestion.html](http://members.tripod.com/~Guillermo_Cuellar_M/gestion.html)

IBID 15: Pág. 16

**IBID 15: Pág**

