



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

TEMA:

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE
TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING, DEL CANTÓN COLTA,
PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2017.

AUTORA:

MARÍA ELIZABETH LONDO REMACHE

RIOBAMBA – ECUADOR

2019

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por la señorita: María Elizabeth Londo Remache, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Doris Maribel Sánchez Lunavictoria
DIRECTORA TRIBUNAL

Lic. Fermín Andrés Haro Velastegui
MIEMBRO TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, María Elizabeth Londo Remache, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados de los mismos son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba 23 de Abril del 2019

María Elizabeth Londo Remache
C.C. 060471991-4

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mi madre, quien se ha constituido el pilar fundamental, inspiración y motivo de mi vida, convirtiéndose en la fuerza y coraje para lograr mi objetivo.

A mis hermanos por aportar con un granito de arena en el trayecto del periodo académico desde el principio hasta llegar a la etapa final.

Un profundo agradecimiento a mi hermana Jenny Londo por ayudarme de forma económica para alcanzar uno de mis mayores anhelos, también a mi sobrina Scarlet Morocho por ser una fuente de inspiración que ha permitido culminar uno de mis mayores objetivo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por cobijarme con su amor y darme el conocimiento y sabiduría necesaria para culminar este periodo académico y una vez más demostrarme que el creer y confiar en él hace posible lograr cualquier objetivo.

A mis padres por ayudarme moral y económicamente en este proceso de aprendizaje, considerando que la herencia como educación supera con cualquier riqueza material, también agradezco por inculcar desde muy pequeña el deseo de superación diaria.

Al Cabo Segundo Claudio Cuvi por el gran apoyo y motivación que me ha brindado día a día quien me inspiro el deseo de superación constante, alcanzando objetivos, cumpliendo metas, propósitos y superando los obstáculos y barreras que se presentan en el trayecto.

A mis tutores Ing. Doris Sánchez e Lic. Fermín Haro, por guiarme en el proceso de titulación, compartiendo sus conocimientos y experiencias adquiridos y constituirse en el pilar fundamental en la obtención del título académico.

INDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificación del Tribunal	ii
Declaración de Autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Indice de Contenido	vi
Índice de Tablas	ix
Indice de Gráficos	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xi
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema	3
1.2 JUSTIFICACIÓN	3
1.3 OBJETIVOS	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivo Especifico.....	5
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	6
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	6
2.2 Definición de Auditoría.....	7
2.2.1 Importancia de Auditoría	7

2.2.2	Objetivo de la Auditoría	8
2.2.3	Clasificación de Auditoría	9
2.2.4	Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.....	10
2.3	Auditoría de Gestión	10
2.3.1	Importancia de la Auditoría de Gestión.....	11
2.3.2	Objetivos de la Auditoría de Gestión.....	12
2.3.3	Elementos de Gestión	13
2.3.4	Fases de la Auditoría de Gestión	15
2.3.5	Esquema de una Auditoría de Gestión.....	15
2.3.6	Control Interno.....	19
2.3.7	Coso III	20
2.3.8	Papeles de Trabajo	23
2.3.9	Marcas, Índices y Referencias	25
2.3.10	Evidencia de Auditoría	27
2.3.11	Técnicas de Auditoría	29
2.3.12	Hallazgos	30
2.3.13	Comunicación de Resultados.....	30
2.4	Idea a Defender	33
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO		34
3.1	Modalidad de la Investigación	34
3.2	Tipos de Investigación	34
3.2.1	Investigación De Campo.....	34
3.2.2	Investigación Documental	34
3.2.3	Investigación Descriptiva	34
3.2.4	Investigación Explicativa.....	35

3.3	Muestra y Población.....	35
3.4	Métodos, técnicas e Instrumentos	35
3.4.1	Métodos Investigación	35
3.4.2	Técnicas de Investigación.....	35
3.4.3	Instrumentos de Investigación	36
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		37
4.1	TÍTULO:	37
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	37
4.3	ARCHIVO PERMANENTE.....	38
4.4	ARCHIVO CORRIENTE	47
EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO COLMITUR.EP.....		159
INFORME DE AUDITORÍA		160
CONCLUSIONES		184
RECOMENDACIONES.....		185
BIBLIOGRAFÍA		186

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: MARCA DE AUDITORÍA.....	25
TABLA 2: ÍNDICES DE AUDITORÍA	26
TABLA 3: REFERENCIA DE AUDITORÍA.....	27
TABLA 4: TÉCNICAS DE AUDITORÍA.....	29
TABLA 5: SERVICIOS TURÍSTICOS DE COLMITUR-EP	40
TABLA 6: LISTADO DE PERSONAL DE LA EMPRESA COLMITUR-EP.....	42
TABLA 7: RECURSOS MATERIALES A SER UTILIZADOS	67
TABLA 8: EQUIPO DE TRABAJO DESIGNADO.....	67
TABLA 9: ESCALA DE CALIFICACIÓN PARA CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO.....	96
TABLA 10: CALIFICACIÓN COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL	101
TABLA 11: NIVEL DE CONFIANZA	101
TABLA 12: CALIFICACIÓN COMPONENTE EVALUACIÓN DEL RIESGO	105
TABLA 13: NIVEL DE CONFIANZA EN EVALUACIÓN DEL RIESGO.....	105
TABLA 14: CALIFICACIÓN COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL	109
TABLA 15: NIVEL DE CONFIANZA ACTIVIDADES DE CONTROL	109
TABLA 16: CALIFICACIÓN COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	112
TABLA 17: NIVEL DE CONFIANZA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	112
TABLA 18: CALIFICACIÓN COMPONENTE SEGUIMIENTO	115
TABLA 19: NIVEL DE CONFIANZA DE SEGUIMIENTO	115
TABLA 20: CALIFICACIÓN DE CONTROL INTERNO.....	117
TABLA 21: ANÁLISIS PLAN ANUAL DE CONTRATACIÓN.....	127

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: CLASIFICACIÓN DE AUDITORÍA	9
GRÁFICO 2: NORMAS DE AUDITORÍA GENERALMENTE ACEPTADOS.....	10
GRÁFICO 3: FASES DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	15
GRÁFICO 4: ESQUEMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN	16
GRÁFICO 5: TIPO DE RIESGO.....	29
GRÁFICO 6: HILO CONDUCTOR DEL CONTENIDO DE LA PROPUESTA	37
GRÁFICO 7: LOGO EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO COLMITUR-EP	39
GRÁFICO 8: ORGÁNICO ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA COLMITUR-EP.....	42
GRÁFICO 9: UBICACIÓN GEOGRÁFICA COLMITUR-EP	54
GRÁFICO 10: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES AUDITORÍA DE GESTIÓN	68
GRÁFICO 11: CALIFICACIÓN COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL	102
GRÁFICO 12: CALIFICACIÓN COMPONENTE EVALUACIÓN DEL RIESGO	106
GRÁFICO 13: CALIFICACIÓN COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL	110
GRÁFICO 14: CALIFICACIÓN COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	113
GRÁFICO 15: CALIFICACIÓN DE CONTROL INTERNO.....	118
GRÁFICO 16: ANÁLISIS DEL POA TURISMO.....	126
GRÁFICO 17: ANÁLISIS DEL PAC	127

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tuvo como objetivo principal ejecutar una Auditoría de Gestión a la Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring, del cantón Colta, provincia de Chimborazo, periodo 2017, para medir el grado de eficiencia-eficacia en el manejo de sus recursos. Para la elaboración de este trabajo se utilizaron técnicas como la observación directa, la entrevista al principal funcionario de la entidad, la aplicación de cuestionarios y papeles de trabajo basados en formatos de la Contraloría General del Estado. En primer lugar se obtuvo información general de carácter histórico de la empresa de turismo para obtener datos relevantes para encaminar la auditoría. Posteriormente, se evaluó el control interno a través de cuestionarios con el método COSO III, para determinar cuál fue el nivel de riesgo y confianza. A continuación, se procedió a determinar las debilidades en la empresa COLMITUR EP, evaluando los principales procesos, el cumplimiento de la misión y visión, análisis de cumplimiento presupuestario y del plan anual de contrataciones. Por último, se aplicaron indicadores de gestión para medir cuantitativamente la gestión en la empresa pública. De estos procedimientos se determinó que la entidad se encuentra en un riesgo moderado tendiente a incrementarse y que además su principal debilidad es la ausencia de control interno, reflejado en una opinión con salvedades emitida por el auditor. Se sugiere a la institución la implementación de las recomendaciones emitidos en el informe final de auditoría para garantizar que la institución logre una seguridad razonable en el logro de sus objetivos institucionales.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <CONTROL INTERNO> <INDICADORES DE GESTIÓN> <EFICIENCIA> <EFICACIA> <COLTA(CANTÓN)>

Ing. Doris Maribel Sánchez Lunavictoria
DIRECTORADE TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The main objective of this titling work was to carry out a Management Audit of the Municipal Public Company of Tourism Colta Lindo and Milenario Touring, from Colta Canton, Province of Chimborazo, period 2017, to measure the degree of efficiency-Efficacy in the management of its resources. For the elaboration of the principal official of the entity, the application of questionnaires and work papers base on formats of the Comptroller General of the State. First, general information was obtained from the tourism company in order to obtain relevant data to guide the Audit. Subsequently, internal control was assessed through questionnaires with the COSO III method, to determine the level of risk and confidence. Then we proceeded to determine the weaknesses in the company COLMITUR EP, evaluating the processes, the fulfillment of the mission and vision, análisis of budgetary fulfillment and of the annual contracting plan. Finally, management indicators were applied to quantitatively measure the management of the public enterprise. Of these procedures it was determined that the entity is at a moderate risk to increase and that its main weakness is the absence of internal control, reflected in an opinion with caveats issued by the auditor. The institution is suggested to implement the recommendation issued in the final audit report to ensure that the institution achieves reasonable security in achieving its institutional objectives.

key words: <ECONOMIC SCIENCES AND ADMINISTRATIVE> <INTERNAL AUDITING>
<GESTIONINDICATORS> <EFFICIENCY> <EFFICACY> <COLTA(CANTON)>

INTRODUCCIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Colta, el 19 de julio de 2001, suscribió el convenio de transferencia de competencias de turismo, lo que facilita las actividades de planificación, fomento, incentivo, organización, funcionamiento y competitividad de las actividades turísticas del cantón Colta, es por ello que se creó la Empresa Pública de Turismo Colta Lindo y Milenario (COLMITUR – EP).

En uso de las atribuciones que le confiere el art. 264 de la constitución del estado y el art. 277 del COOTAD expide la ordenanza de constitución y organización de la Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring “COLMITUR-EP, es creada el 22 de diciembre del 2013, a la misma que le transfiere las competencias de administración, promoción y difusión del turismo del cantón.

Para dar cumplimiento a uno de los principales requisitos para la obtención del título profesional se pide autorización para la ejecución de una auditoría de gestión a la Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring “COLMITUR-EP por el periodo 2017 para medir la eficiencia-eficacia en el manejo de sus recursos.

Este trabajo se divide en cuatro capítulos:

Capítulo I, llamado EL PROBLEMA donde se define el motivo principal por el que se realiza la auditoría de gestión.

Capítulo II, que se denomina MARCO TEÓRICO para obtener un sustento para el trabajo a través de la recopilación de información bibliográfica y linkográfica.

Capítulo III, que es el MARCO METODOLÓGICO que contiene los métodos y técnicas que se ha utilizado para analizar la información obtenida de la empresa pública.

Y por último, el capítulo IV, correspondiente al MARCO PROPOSITIVO, donde consta la ejecución de la auditoría de gestión en sus diferentes fases, desde la planificación hasta la comunicación de los resultados con las recomendaciones dadas por la tesista.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring, se encuentra en la provincia de Chimborazo, cantón Colta, parroquia Villa La Unión en Cajabamba. Es una institución de carácter público, con Registro Único de Contribuyente (RUC) No. 0660840780001 y cuyas actividades inician el 13 de enero de 2014.

En la Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring, a través de un acercamiento a la entidad a través de la observación directa se pueden encontrar deficiencias tales como:

- No cuenta con una adecuada planificación, organización, coordinación, control y evaluación de los procesos en la gestión administrativa, financiera y operativa, debido a la ausencia de una planificación estratégica que impide contar con estrategias para el crecimiento de la institución.
- Incumplimiento de las funciones asignadas a cada área debido a que la empresa pública carece de organigramas: estructural y funcional actualizado, lo que impide que la empresa posea un marco referencial y procedimental con respecto a todas las competencias funcionales y organizacionales de la empresa pública.
- Incremento de número de quejas por parte de los usuarios por la inadecuada actuación del personal en la ejecución de sus actividades diarias a que no posee un Código de Ética que rijan el accionar de sus funcionarios, provocando una falta de desempeño adecuado dentro de la institución.
- No se asigna presupuesto para capacitación del personal por la falta de presentación del Plan Operativo Anual lo que impide satisfacer las necesidades de la empresa pública.
- Falta de eficacia y eficiencia en las operaciones de la empresa por la ausencia de indicadores de gestión que dificulta la verificación del nivel de cumplimiento de la gestión organizacional.

Todos estos problemas son generados a causa de la falta de un adecuado direccionamiento estratégico en la entidad pública y además la inexistencia de control interno dentro de la misma, lo que ocasiona que la institución se vea afectada por varias debilidades.

1.1.1 Formulación del Problema

¿De qué manera la ejecución de una Auditoría de Gestión a la Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring, del cantón Colta, Provincia de Chimborazo, periodo 2017, a través de la aplicación de los métodos y técnicas de auditoria para medir el grado de eficiencia eficacia en el manejo de sus recursos?

1.1.2 Delimitación del Problema

Para la presente investigación de la delimitación del problema se ha considerado como:

Objeto de estudio: Naturaleza de las organizaciones

Delimitación Temporal: La presente investigación se realizará en un periodo de 4 meses

Delimitación Espacial:

Entidad: Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring

Provincia: Chimborazo

Cantón: Colta

1.2 JUSTIFICACIÓN

Justificación Teórica

Este trabajo de investigación justifica la parte teórica debido a que para la aplicación de una auditoría de gestión a la Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring, se toma como base diferentes conceptos y definiciones de varios autores, con el propósito de que el trabajo se lo efectúe de forma adecuada y de acuerdo a las necesidades de la empresa objeto de estudio.

Justificación Metodológica

En el presente trabajo de investigación se justifica la parte metodológica en la utilización del método inductivo que permitirá el análisis de la gestión administrativa, financiera y operativa de la Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring, mediante la evaluación del nivel de cumplimiento en eficiencia, eficacia y economía, con la finalidad de proponer mejoras en beneficio de la institución.

A su vez también se utilizará la investigación de campo porque se recolecta información a través del contacto directo del investigador con la realidad y con la participación directa de los funcionarios de la institución.

Justificación Académica

Desde la perspectiva académica de la investigación se justifica su realización, ya que pongo en práctica los conocimientos adquiridos durante mi formación académica en la realización de una Auditoría de gestión para la Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring; asimismo será la oportunidad para adquirir nuevos conocimientos como consecuencia de la práctica para así lograr cumplir con un pre requisito para mi incorporación como nueva profesional de la república

Justificación Práctica

El desarrollo de la presente investigación tiene como objetivo dar solución a una serie de deficiencias evidenciadas en el desarrollo de la Auditoría de Gestión a la Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring, el cual nos ayudará a corregir las debilidades y amenazas detectadas oportunamente. Para el efecto se propondrá métodos para mejorar los procesos de planificación, evaluación, con el uso eficiente y eficaz de los recursos a través de una óptima gestión pública.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Ejecutar una Auditoría de Gestión a la Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring, del cantón Colta, provincia de Chimborazo, periodo 2017, mediante la aplicación de los métodos y técnicas de auditoría, para medir el grado de eficiencia eficacia en el manejo de sus recursos.

1.3.2 Objetivo Especifico

- Desarrollar el marco teórico conceptual, referente a la auditoría de gestión, en base a fuentes bibliográficas de diversos autores para la sustentación del presente trabajo de investigación.
- Desarrollar el marco metodológico del presente trabajo con el uso de procedimientos, herramientas y técnicas de investigación a fin de poder evaluar los diferentes procesos que se ejecutan en la entidad
- Ejecutar una Auditoría de Gestión a la Empresa Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring, a través de varios procedimientos que permitan una correcta toma de decisiones para la empresa.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para la ejecución de este trabajo de investigación se han tomado tres referencias de acuerdo al tema de Auditoría de Gestión en empresas turísticas.

Paucar (2016) elaboró su trabajo de investigación titulado "Auditoría de gestión en la empresa pública municipal de turismo Colta lindo y milenario Touring "COLMITUR-EP" del cantón Colta, provincia de Chmborazo, periodo 2014.", en la cual concluye que: "Existen incumplimientos en las actividades y procedimientos, estas debilidades fueron determinadas en la evaluación del control interno; no contribuyen en el logro de objetivos, lo cual constituye un limitante para el desarrollo normal de las actividades diarias de la empresa." (p. 163)

En la tesis titulada: "Auditoría de gestión aplicada a la Hostería El Toril, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, durante el periodo comprendido de enero a diciembre del año 2012" ejecutada por Pinduisaca (2014), se concluye que:

No cuenta con un sistema de control interno que permita proteger los activos, obtener la exactitud y confiabilidad de la contabilidad y de otros datos e informes operativos, promover y juzgar la eficiencia de las operaciones de todos los aspectos de las actividades de la entidad y comunicar las políticas administrativas oportunas que ayuden a la mejora continua en la prestación del servicio. (p. 126)

También se ha tomado como referencia el informe de auditoría de gestión en el que se concluye que existen alrededor de 45 hallazgos identificados en los procesos de control de gestión y resultados, sistema de gestión ambiental, gestión presupuestal, control de legalidad, control financiero y la evaluación del sistema de control interno. Además que las recomendaciones para esta entidad estatal con el propósito de

mejorar la eficiencia emiten y eficacia de sus operaciones. (Contraloría General de la República, 2015, pp. 9-81)

2.2 Definición de Auditoría

“La auditoría es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente” (Arens, Elder, & Beasley, 2007, pág. 4).

Según Amador (2008) menciona lo siguiente:

La auditoría es un proceso sistematizado que contiene hallazgos, evidencias y exámenes de actividades sobre generos y resultados, constituyendose entonces en un proceso sistematico que consiste en evaluar objetivamente sobre afirmaciones relativas a las actividades de una empresa, para luego emitir un informe.(p.7)

De lo mencionado anteriormente defino que la auditoría es el examen sistemático que permite analizar hechos pasados para brindar una seguridad razonable de la información a través de conclusiones y recomendaciones plasmadas en un informe.

2.2.1 Importancia de Auditoría

Según Madariaga (2004) determina que:

La importancia de la auditoría se da en que es “Utilizada como herramienta de control para el análisis sistemático de los resultados obtenidos por las entidades de un sector determinado, en la determinación y utilización de los recursos disponibles para el desarrollo de su objeto social establecido mediante el cumplimiento de objetivos y metas, la evaluación de la economía financiera en la utilización de los mismo, la identificación de los beneficios de su acción y el impacto macroeconómico derivado de sus actividades. (p.12)

Mientras que Blanco (2012) nos indica que:

La importancia de la auditoría radica en el mejoramiento empresarial de acuerdo a las decisiones que se tomen por las evidencias obtenidas en la determinación de errores en los estados financieros, así como el apego a la normativa legal y la consecución de las metas y objetivos propuestos de manera eficiente, efectiva y económica. (p.5)

2.2.2 Objetivo de la Auditoría

Según Kell, Boyntony, & Ziegler (1997) menciona que los objetivos que la auditoría persigue son las siguientes:

- Verificar la exactitud en cálculos
- Determinar la existencia, ocurrencia o grado de integridad.
- Comprobar la integridad.
- Establecer los derechos y obligaciones.
- Evidenciar la evaluación o asignación.
- Examinar las prestaciones en estados financieros y revelación. (p.106)

Mientras que Durán (2012) afirma:

- Establecer el grado de cumplimiento de los deberes y atribuciones que se hayan asignado.
- Evidenciar si las funciones se han ejecutado de manera eficiente, efectiva y económica.
- Establecer si los objetivos y metas han sido logrados.
- Verificar si la información gerencial producida es correcta y confiable.
- Comprobar si se han cumplido con las disposiciones legales aplicables.
- Promover mejoras o reformas constructivas en las operaciones, en los sistemas administrativos, financieros y control interno. (p.9)

2.2.3 Clasificación de Auditoría

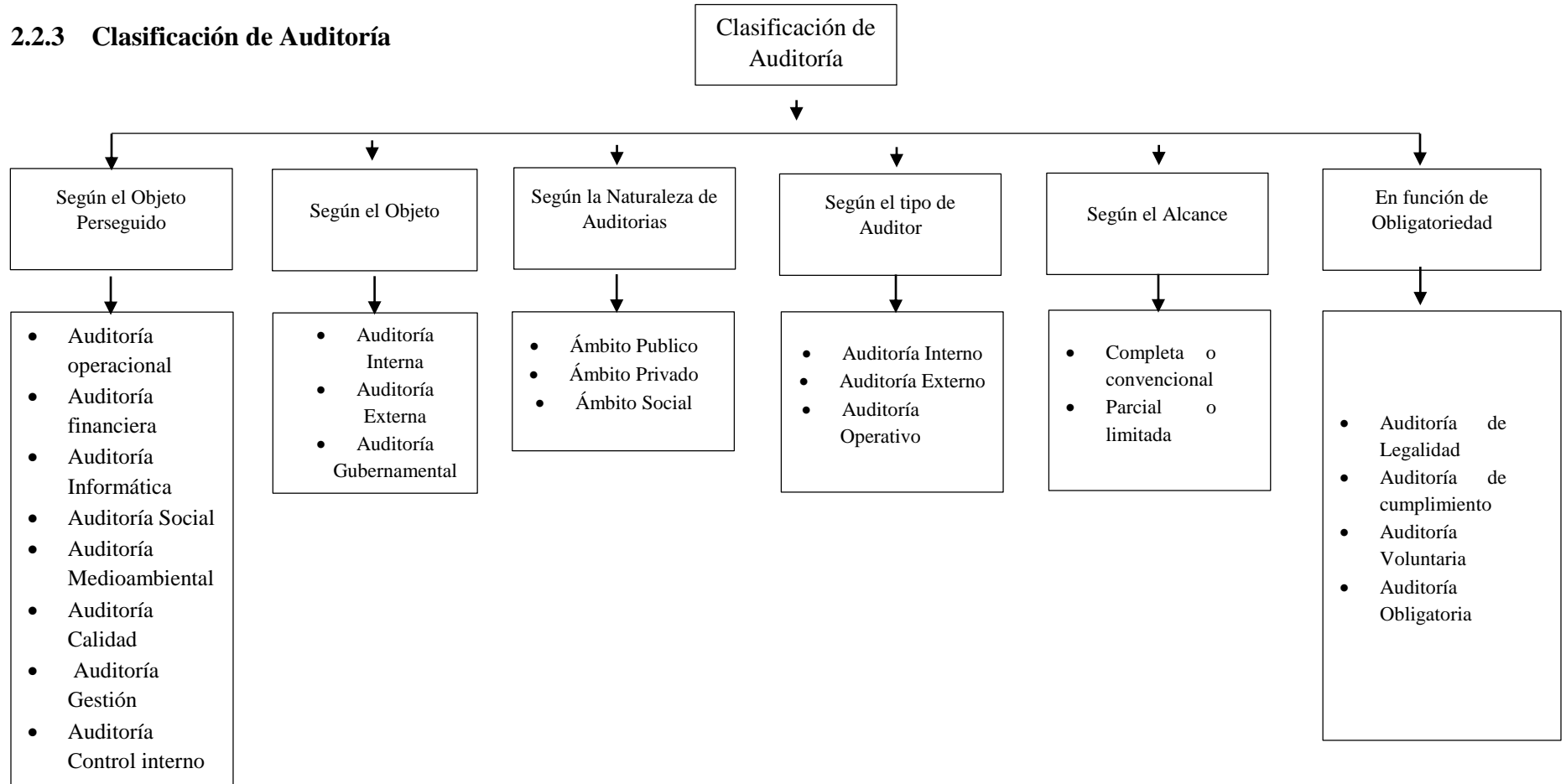


Gráfico 1: Clasificación de Auditoría

Fuente: (Portal de Contabilidad, 2015, p.1)

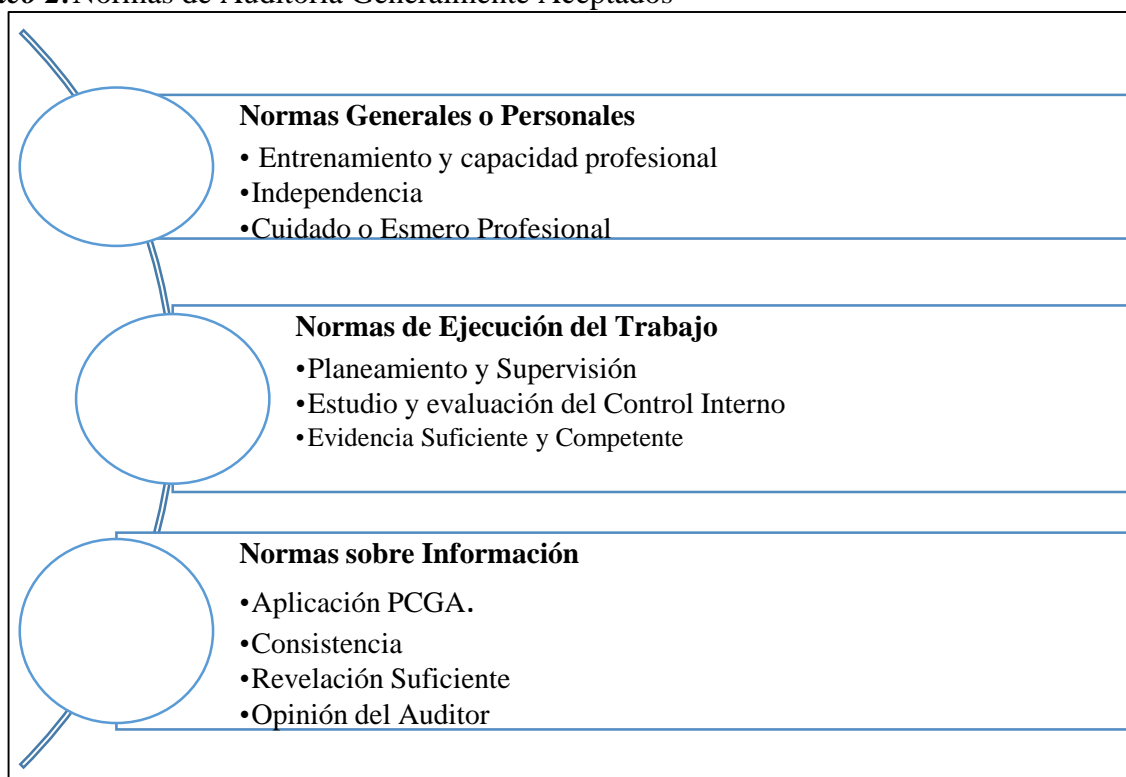
Elaborado Por: Elizabeth Londo

2.2.4 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

Estas normas fueron creadas para garantizar la calidad de trabajo profesional del auditor

Las NAGAS se dividen en 3 categorías y se subdividen como se demuestra continuación:

Gráfico 2: Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas



Fuente: (Arens, et al, 2007, pp 33-.35).

Elaborado por: Elizabeth Londo

2.3 Auditoría de Gestión

Según Durán (2012) menciona que la auditoría de gestión:

Es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, llevado a cabo con el propósito de hacer una evaluación independiente sobre el desempeño de la entidad, programa o actividad, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos humanos y materiales para facilitar la toma de decisiones. (p.6)

Por otra parte, García (2006) indica que la auditoría de gestión:

Consiste en el examen y evaluación de las actividades, planes, programas proyectos y operaciones de una organización privada o entidad pública, a fin de medir e informar sobre el logro de los objetivos previstos, la utilización de los recursos públicos en forma económica y eficiente, y la fidelidad con que los responsables cumplen con las normas jurídicas involucradas en cada caso. (p.1)

De lo mencionado anteriormente se define que la auditoría de gestión es un examen que se realiza a una entidad para evaluar el grado de eficiencia, eficacia y efectividad con el cual se manejan los recursos con los que cuenta la entidad, con la intención de emitir un informe el cual contendrá las debidas conclusiones y recomendaciones con las que se pueda tomar las mejores decisiones.

2.3.1 Importancia de la Auditoría de Gestión

Según Arriaga (2014) menciona:

La importancia de realizar una auditoría de gestión se resume la necesidad de comprobar el cumplimiento de metas y objetivos de la empresa. Contar con recursos personales y productivos necesarios para llevar a cabo una actividad empresarial no es suficiente. Hay que conocerlos a fondo en su uso y control, evaluar , si es preciso modificarlos para mejorar nuestro negocio y así alcanzar la máxima eficiencia. (p.1)

La importancia de realizar una auditoría de gestión se resume en la necesidad de comprobar el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad. La auditoría de gestión ayuda a la alta dirección de una empresa a lograr una administración más eficiente y eficaz, permitiendo descubrir deficiencias y aspectos a mejorar en los procesos para conseguir la rentabilidad y crecimiento empresarial.

2.3.2 Objetivos de la Auditoría de Gestión

Para Acuña (2015) los objetivos de la Auditoría de Gestión son:

- Determinar el grado en que se están logrando los resultados o beneficios previstos por la normativa legal, por la propia entidad, el programa o proyecto, según sea el caso.
 - Establecer si la entidad adquiere, protege y utiliza sus recursos de manera eficiente y económica.
 - Determinar si la entidad, programa o proyecto ha cumplido con las leyes y reglamentos aplicables en materia de eficiencia y economía.
 - Establecer si los controles gerenciales implementados en la entidad o proyecto son efectivos y aseguran el desarrollo eficiente de las actividades y operaciones.
- (p.5)

Encambio García (2006) menciona los siguientes objetivos de auditoria de gestion:

- Establecer el grado en que el ente y sus servidores han cumplido adecuadamente los deberes y atribuciones que se le han sido designado.
 - Determinar si los objetivos y metas propuestas han sido logrados.
 - Determinar si se estan llevando a cabo, exclusivamente aquellos programas o actividades legalmente autorizadas.
 - Mejorar la calidad de información sobre los resultados de la administracion de la entidad que se encuentra a disposicion de los usuarios de los mismos.
 - Alentar a la administración a que se produzcan procesos tendientes a brindar información sobre la economía, eficiencia, y eficacia desarrollando metas y objetivos específicos.
 - Auditar y emitir opinion sobre la memoria y estados financieros, asi como el grado de cumplimiento de los planes de accion y presupuesto de la empresa.
- (p.1)

De lo citado se define que los objetivos de la auditoría de gestión ayudan a plasmar lo que desea alcanzar durante la ejecución del trabajo por parte del auditor para así emitir criterios de eficiencia, eficacia, economía y efectividad.

2.3.3 Elementos de Gestión

Yucra (2012) manifiesta que “la auditoría de gestión se dirige en forma selectiva, a actividades y materias que, desde el punto de vista económico o por sus características, se considere conveniente, para lo cual se toma como base ciertos elementos”.

Economía: “... Economía significa obtener la cantidad y calidad justa de los recursos, en el tiempo, lugar y costo justo” (Maldonado, 2011, p.25).

Para conocer si la empresa cumple con lo expuesto anteriormente, el auditor debe considerar:

- Utilizar recursos adecuados, en parámetros técnicos y de calidad
- Evitar la falta de control de los recursos, así como su mal uso, deterioro, obsolescencia y pérdida
- El capital humano es el adecuado y necesario
- El talento humano utiliza adecuadamente el recurso tiempo
- Se emplean óptimamente los recursos monetarios y crediticios

Eficiencia: “Grado óptimo y racional con que se utilizan los recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales y el tiempo” (Maldonado, 2011, p.23).

La eficiencia se expresa como porcentaje, haciendo relación a un insumo - producción bajo un estándar aceptable. Una actividad eficiente maximiza los resultados mientras que una ineficiente los minimiza. Entonces el auditor debe tomar en cuenta:

- Las normas de producción se ajustan a correcto uso y gasto de recursos
- Desperdicios sean mínimos
- Normas de trabajo sean correctas

- Aprovechamiento máximo de capacidades instaladas
- Garantía de calidad requerida para cumplir parámetros técnicos
- Todo el personal conozca sus funciones a desempeñar

Eficacia: “Es el grado en que son alcanzados, en forma continua, los objetivos de los programas y los efectos esperados de una entidad” (Maldonado, 2011, p. 27).

Este punto se mide exactamente con los resultados alcanzados, por lo que el auditor debe:

- Que el producto o servicio se cumpla en la cantidad esperada
- Que el producto o servicio prestado sea socialmente útil

Ética: “Parte de la Filosofía que trata de la moral y obligaciones del hombre” (Maldonado, 2011, p.24)

En este punto se analiza la conducta laboral del talento humano de la institución, es decir su relación en el entorno que se desenvuelve. Esta evaluación se la puede lograr a través de la aplicación de la herramienta COSO.

Ecología: “Podrá definirse como el examen y evaluación al medio ambiente, al impacto al entorno y la propuesta de soluciones reales y potenciales” (Maldonado, 2011, p.24).

Durante los últimos años el tema medio ambiente ha sido constantemente tema de discusión, y es ahora que en diversas ramas se busca contrarrestar el impacto negativo que las actividades realizadas por hombre pueden causar.

2.3.4 Fases de la Auditoría de Gestión

Según García (2006) indica las siguientes fases:

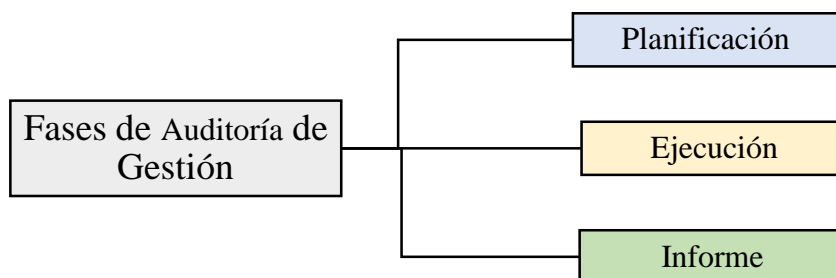


Gráfico 3:Fases de Auditoría de Gestión

Elaborado por: Elizabeth Londo

Fuente:García (2006)

2.3.5 Esquema de una Auditoría de Gestión

La primera acción que realizamos en la auditoría de gestión es a planificación del programa, siendo para ello necesario tomar en consideración el estado y la importancia de los procesos o áreas auditadas, así como los resultados de las auditorías previas.

A continuación, se muestra el esquema de una Auditoría de Gestión:

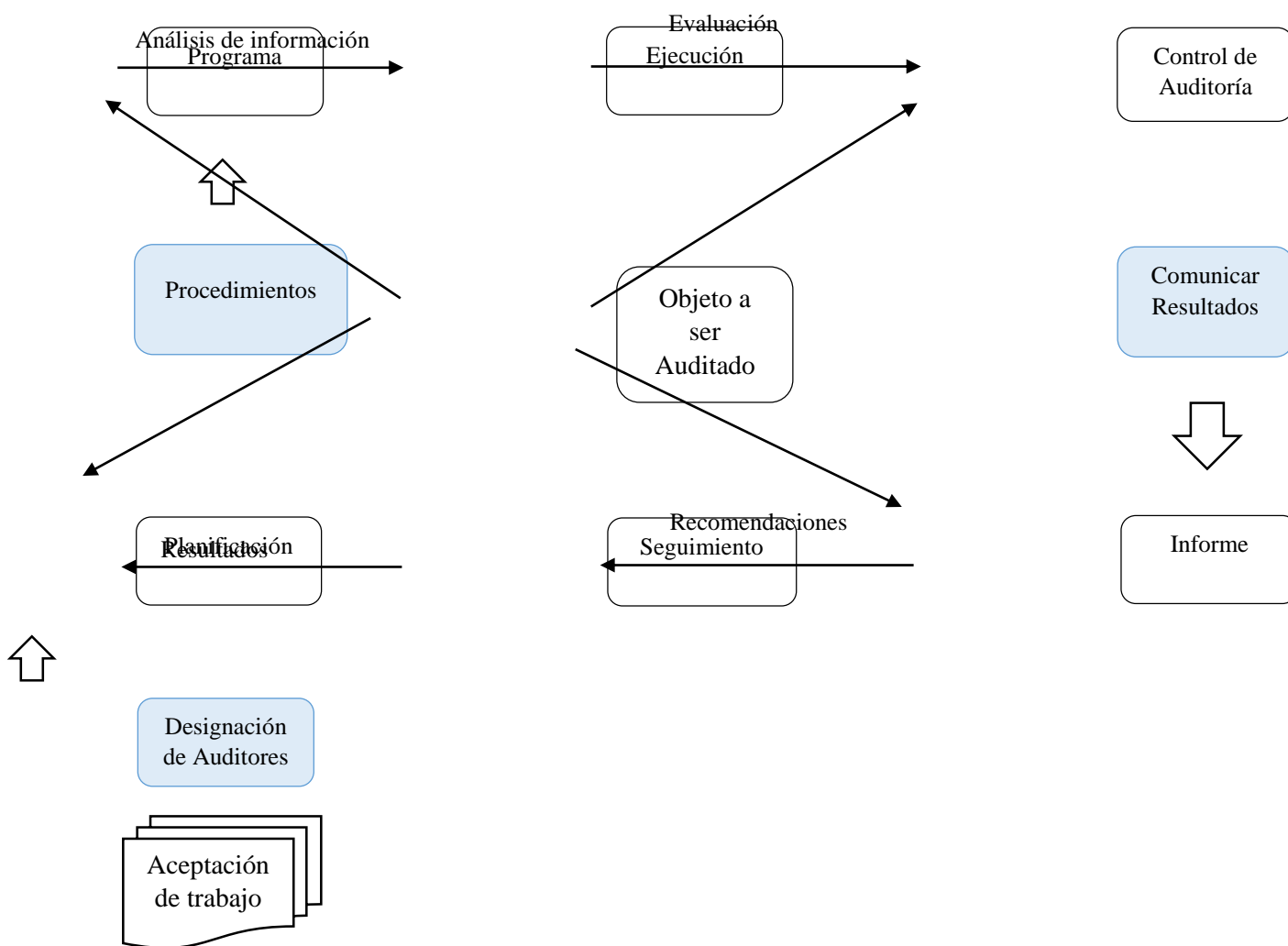


Gráfico 4: Esquema de Auditoría de Gestión

Elaborado por: Elizabeth Londo

Fuente: (Ibídem, 2006, p.2)

2.3.5.1 Planificación

Comienza con la decisión de realizar la auditoría, abarca todas las actividades desde la selección del equipo de auditor hasta la recolección de la información.

Si bien la actividad relacionada con la planificación tiene mayor incidencia al inicio del examen, ellas continúan durante la ejecución y aun en la formulación de la información, por cuanto mientras el documento final no se aprobado y distribuido, su contenido puede estar sujeto a

reconsideraciones, producto de nuevas decisiones que obligaran a afinar la planificación aun en la fase del informe.

En esta etapa el equipo de auditoría se dedica básicamente a obtener una adecuada comprensión y conocimiento de las actividades y operaciones ejecutadas en la empresa a examinar, llevando a cabo ciertas acciones que ayuden a la revisión final, con el objetivo de determinar, entre otros aspectos, los objetivos y los aspectos del examen, así como las condiciones para realizarla.

En esta etapa el auditor dedica sus mayores esfuerzos a planear la estrategia que utiliza en la auditoría que ejecutara. La cantidad de planificación requerida en su trabajo variara dependiendo el tamaño y complejidad del cliente y conocimiento y experiencia del auditor en referencia al cliente. (Ibídem, 2006, p.2)

Dentro de la fase de planificación el auditor provee los papeles de trabajo que se utilizaran en la ejecución misma de la auditoria. La planificación se centra en dos aspectos principales el primero el conocimiento general de la entidad, sumisión, visión y valores, y el segundo el entendimiento del control interno aplicado a la entidad. En esta fase de auditoría esta se subdivide en panificación preliminar y planificación especifica.

2.3.5.2 Ejecución

Empieza con la reunión de apertura, en las instalaciones donde se realizará la auditoría e incluye la recolección y análisis de la información existente.

En una reunión de apertura se deben revisar las siguientes situaciones: presentar el equipo de trabajo y sus responsabilidades, revisar la contraparte de la empresa, definir áreas a auditar, solicitar copias de los documentos de referencia necesarios, establecer reglas de auditoría, revisión de los programas de auditoría y arreglos administrativos. (Ibídem, 2006, p.2)

Dentro de la fase de ejecución de auditoría se desarrollan los papeles de trabajo enfocados en obtener evidencia suficiente y competente para obtener las debilidades, omisiones u errores dentro de los procesos internos de la entidad.

2.3.5.3 Informe

En esta etapa se informa las conclusiones a las cuales ha llegado el equipo de auditores, con respecto al objeto revisado. Abarca a la reunión de cierre con los máximos directivos de la empresa, y la emisión de un informe final y formal de la auditoría.

Los informes de auditoría de gestión tienen características distintas al informe tradicional de auditoría de estados financieros. Las auditorías de gestión cubren una amplia gama de metas y objetivos por lo cual es necesario normalizar en lo posible, la estructura de los mismos.

Otra característica importante de la auditoría de gestión es la ausencia de cualquier opinión global respecto a los resultados de la auditoría o a la actividad examinada. Salvo muy raras circunstancias en las que se hayan aceptado normas de rendimiento tan generales que representen una base indiscutible para llegar a una opinión sobre las operaciones globales, debería esperar el informe de auditoría de gestión se limita únicamente a las observaciones de hallazgos referentes a las situaciones encontradas durante la auditoría. (Ibídem, 2006, p.2)

Se puede definir que el informe de auditoría es el resultado final del trabajo de auditoría el cual contiene las debidas conclusiones y recomendaciones dadas por el auditor para corregir las deficiencias que se obtuvieron a través de los papeles de trabajo.

2.3.5.4 Seguimiento

La auditoría no será efectiva si ha concluido con un buen informe y no se le efectúa un seguimiento para verificar, que la empresa auditada ha puesto en marcha las observaciones y recomendaciones que le ha propuesto el equipo auditor. El método para efectuar, el seguimiento dependerá del tipo de observación, y también la importancia y materialidad de las observaciones y recomendaciones. (Ibídem, 2006, p.2)

Dentro del seguimiento se verifica si la empresa ha implementado las conclusiones y recomendaciones dadas en informes de autorías anteriores las mismas que sirven de base para iniciar trabajos de auditoria en periodos futuros.

2.3.6 Control Interno

“El control interno es el proceso diseñado y ejecutado por los encargados de la dirección de la entidad, la gerencia y otro personal de la entidad para proveer una certeza razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad” (Napolitano, Holguin, Tejero, & Valencia, 2011, p. 81).

El control interno comprende el conjunto de procedimientos, medidas y métodos, aplicados a las empresas para verificar la situación financiera, administrativa y operacional, cumplimiento de disposiciones legales y el logro de metas, fines y objetivos.

Según Duran (2012) los principales objetivos del control interno son:

- Medir los resultados obtenidos
- Comparar el rendimiento real con los objetivos
- Analizar las causas de diferencias
- Determinar la acción general apropiada
- Tomar las acciones oportunas y adecuadas
- Evaluar en forma continua (p. 47)

2.3.6.1 Elementos Básicos del Control Interno

Existen cinco elementos del control interno que son:

- Plan de Organización que provee una separación de responsabilidades apropiadas
- Un sistema de autorización y procedimientos registrados
- Prácticas sanas en ejecución de deberes
- Grado adecuado de idoneidad de personal
- Función de auditoría interna

2.3.7 Coso III

El COSO III, provee un enfoque integral y herramientas para la implementación de un sistema de control efectivo y busca la mejora continua. Este ayuda a controlar los riesgos que afectan el cumplimiento de los objetivos, reduciendo el riesgo a un nivel aceptable, y contribuyendo a que el control interno proporcione garantías razonables para que las empresas puedan lograr sus objetivos.

El COSO III presenta un enfoque basado en principios que proporciona flexibilidad. Además de identificar riesgos y sus respuestas en niveles aceptables.

2.3.7.1 Componentes del COSO III

El control interno consta de cinco componentes y 17 principios asociados a los mismos.

Entorno de Control

Es el conjunto de normas, procesos

Principios

- La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.

- El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno
- La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos
- La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.
- La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.

Evaluación de Riesgos

Implica un proceso interactivo para identificar y evaluar los riesgos en la consecución de los objetivos. Estos riesgos deben evaluarse en relación a parámetros preestablecidos.

Principios

- La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
- La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.
- La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.
- La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

Actividades de Control

Son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las acciones dispuestas para mitigar el riesgo.

Principios

- La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos.
- La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.
- La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecieren las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

Información y comunicación

La información es necesaria para que la entidad lleve a cabo responsabilidades de control interno.

Principios

- La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
- La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarias para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.
- La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno

Actividades de supervisión

Las evaluaciones continuas, independientes se utilizan para determinar si cada uno de los componentes de control interno se cumple adecuadamente.

Principios

- La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.
- La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección, el consejo, según corresponda.

2.3.8 Papeles de Trabajo

Según (Arens et al, 2007, p.174) “Es el principal registro de los procedimientos de la auditoría aplicables, evidencia obtenida y conclusiones alcanzadas en la participación.”

Según lo determina Rodríguez (2012) “Los papeles de trabajo (formato papel, audiovisual o digital) constituyen el vínculo entre el trabajo de planeamiento y ejecución y el informe que se elabore”. (p.15)

Con lo definido con anterioridad podemos decir que los papeles de trabajo son documentos donde el auditor utiliza durante su trabajo de auditoría para plasmar la información que este obtiene mediante su revisión, procedimientos y técnicas que este ocupa durante el proceso de auditoría.

Los papeles de trabajo deben incluir:

- Identificación de la Auditoría
- Índices, Cuestionarios, Cédulas, y resúmenes del trabajo realizado
- Indicaciones de las observaciones
- Observaciones del trabajo
- Anotaciones de información relevante
- Ajustes realizados durante ejecución
- Lineamientos recibidos por área o fase de ejecución
- Reporte de posibles irregularidades

2.3.8.1 Tipos de Papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo son el medio para acumular toda la evidencia que necesita el auditor para emitir una opinión profesional, los tipos de papeles de trabajo tienen que ser necesariamente muy variados. Los principales tipos de papeles de trabajo son los siguientes:

Planes de Auditoría: El programa de auditoría, documento de planeación que establece los procedimientos de auditoría que se estiman serán necesarios para cumplir los objetivos de la auditoría, puede estar respaldados por un cuestionario de control interno, diagramas de flujos, un organigrama y evidencia general que ayude a dar forma al curso de la revisión.

Hoja de Trabajo: Es la cédula de control que muestra las interrelaciones de todas las demás cédulas, de otros tipos de evidencia y el informe final.

Cédulas de Detalle: El auditor puede preparar varios tipos de cédulas para señalar el trabajo realizado al obtener la evidencia que respalde las conclusiones en cuanto a la exactitud de las cuentas. Algunas de las cédulas tienen la forma de conciliaciones, otras son análisis completos de todas las operaciones en las cuentas, otras comparan cifras de un mes a otro y otras son sólo una relación de partidas seleccionadas de las cuentas.

Sumarias Descriptivas: Una de las principales formas de papeles de trabajo en la auditoría moderna es la sumaria descriptiva. Toda evidencia obtenida mediante las preguntas, confirmaciones, inspección, y de otra manera, así como toda la evidencia reflejada en cuestionarios, diagramas de flujos y anexos de respaldo, no tienen significado alguno si el auditor no llega a una conclusión sobre lo razonable de las presentaciones.

Declaraciones y Confirmaciones: Las cartas de declaración y confirmación solicitadas por la empresa a clientes, acreedores, bancos, abogados y otros, forman parte de los papeles de trabajo.

Actas y otros registros: Las copias de las actas de las juntas del consejo de administración y de los accionistas, así como las copias de escritura constitutiva y los estatutos, forman parte de los papeles de trabajo. (Cook & Winkle, 2000, p. 247)

2.3.9 Marcas, Índices y Referencias

2.3.9.1 Marcas

Para Cepeda (2000) menciona:

Las marcas de auditoría son aquellos símbolos convencionales que el auditor adopta y utiliza para identificar, clasificar y dejar constancia de las pruebas y técnicas que se aplicaron en el desarrollo de una auditoría. Son símbolos que posteriormente permiten comprender y analizar con mayor facilidad una auditoría.. (p.134)

Tabla 1: Marca de Auditoría

N°	Marcas	Significado
1	□	Verificado
2	®	Deficiencia de Control interno
3	∞	Selección de un valor
4	∑	Sumatoria
5	±	Comprobado y verificado
6	©	Conciliado
7	≠	Diferencias encontradas
8	¥	Confrontado con libros
9	€	Cotejado con documentos
10	£	Confrontado
11	×	Valores erróneos
12	Δ	Comprado con auxiliar
13	Ψ	Análisis efectuado
14	⊖	No reúne requisitos
15	Я	Constancia de revisión
16	Ç	Corrección realizada
17	§	Cruce de información
18	ξ	Sumas verificadas
19	ƒ	Verificación de cálculos
20	Б	Circularizado

21	P	Pendiente de registro
22	I	Inspeccionado
23	A	Cotejado con auditoría

Fuente:(Ibídem, 200, p.135)

Elaborado: Elizabeth Londo

2.3.9.2 Índices

Señala que los índices son símbolos numéricos, alfanuméricos o alfabéticos que permitan la identificación y la lectura de los papeles de trabajo durante y después del desarrollo de la auditoría, facilitando posteriormente su ordenamiento y su ubicación en el archivo correspondiente. (Ibídem, 2000, p.135)

Tabla 2: Índices de Auditoría

Ref.	Procedimiento
PA	Planificación Y Programación De La Auditoria
PG	Programa de Auditoria
NCI	Narrativa de Control Interno
CCI	Cuestionario de Control Interno
AG	Archivo General
H/A	Hoja de Ajustes
H/R	Hoja de Reclasificaciones
AC	Archivo Corriente
AP	Archivo Permanente
SPR	Seguimiento de Procedimientos
H/H	Hoja de Hallazgos
A	Caja y Bancos
B	Activo Fijo
AA	Cuentas por Pagar
SS	Capital y Reservas

Fuente: (Ibídem, 2000, p.135)

Elaborado: Elizabeth Londo

2.3.9.3 Referencias

“La referencia cruzada se refiere a la interacción de asuntos contenidos en una cédula o papel de trabajo con las anotaciones de datos, cifras, etc.” (Ibídem, 2000, p.135).

Tabla 3: *Referencia de Auditoría*

REFERENCIA	CONTENIDO
A0	Índice o caratula del efectivo
A2	Objetivos de la evolución del efectivo
A4	Criterios de auditoría y fuentes de criterio
ACI4	Evaluación del sistema de control interno
A8	Procedimientos de evaluación del efectivo
A10	Desarrollo del procedimiento N° 1
A12	Desarrollo del procedimiento N° 2
A14	Desarrollo del procedimiento N° 3
A16	Desarrollo del procedimiento N° 4
A18	Desarrollo del procedimiento N°5
A20	Desarrollo del procedimiento N°6

Fuente: (Ibídem, 2000, p.135)
Elaborado: Elizabeth Londo

2.3.10 Evidencia de Auditoría

Según lo menciona Franklin (2007) “La evidencia representa la comprobación fehaciente de los hallazgos durante el ejercicio de la auditoría, por lo que constituye un elemento relevante para fundamentar los juicios y conclusiones que formula el auditor”. (p.89)

Para (Franklin, 2007) los tipos de evidencia son los siguientes:

- **Física:** se obtiene mediante inspección u observación directa de las actividades, bienes o sucesos, y se presentan a través de notas, fotografías, gráficas, cuadros, mapas o muestras materiales.

- **Testimonial:** Se obtiene de toda persona que realiza declaraciones durante la aplicación de la auditoría.
- **Documental:** Se logra por medio del análisis de documentos. Está contenida en cartas, contratos, registros, actas, minutas, facturas, recibos y toda clase de comunicación relacionada con el trabajo.
- **Analítica:** Comprende cálculos, comparaciones, razonamientos y desagregación de la información por áreas, apartados y/ componentes. (p.89)

Valoración del Riesgo

Según Blanco (2012) menciona lo siguiente:

El auditor usará la información obtenida al desarrollar procedimientos de valoración de riesgos, con el fin de obtener un entendimiento de la entidad y su entorno, incluyendo la evidencia de auditoría obtenida al evaluar el diseño de los controles y al determinar si han sido implementados, como evidencia de auditoría para soportar la valoración de riesgo. (p,63)

El riesgo es una posibilidad de que cierto hecho suceda o no y afecte negativamente a una o varias operaciones desarrolladas en una institución. Los riesgos deben ser tomados en cuenta por las personas que se encuentran al frente de una entidad puesto que ellas son las encargadas de tomar acciones a fin de que se evite o reduzca e impacto de los mismos. Así mismo deben ser tomados en cuenta por el auditor para minimiza los errores en las opiniones y resultados de la evaluación realizada.

Existen tres tipos de riesgo que son:

Riesgo Inherente

Es la posibilidad de errores de la información financiera, administrativa u operativa antes de considerar la efectividad de los controles internos aplicados y diseñados para el ente.

Riesgo de Control

Esta asociado con la posibilidad de que los procedimientos de control interno, incluyendo la unidad de auditoría Interna, no pueda prevenir o detectar los errores significativos de manera oportuna.

Riesgo de Detección

Existe al aplicar los programas de auditoria cuyos procedimientos no son suficientes para descubrir errores o irregularidades significativas.

Gráfico 5: Tipo de Riesgo

Fuente: (Ibídem, 2012, p.24)

Elaborado: Elizabeth Londo

2.3.11 Técnicas de Auditoría

Las técnicas de auditoria son utilizadas acorde al criterio del auditor para obtener la evidencia suficiente, competente y pertinente que le dé como resultado una base objetiva y profesional, que le sirva de sustento en sus comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Tabla 4: Técnicas de Auditoría

VERIFICACIÓN	TÉCNICAS
OCULAR	Comparación
	Rastreo
	Observación
VERBAL	Indignación
	Entrevista
	Encuesta
ESCRITA	Análisis
	Conciliación

	Confirmación
	Tabulación
DOCUMENTAL	Comprobación
	Calculo
	Revisión Selectiva
FISICA	Inspección

Fuente: (CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, 2001, pp. 67-68)

Elaborado Por: Elizabeth Londo

2.3.12 Hallazgos

El hallazgo hace mención a una irregularidad detectada en el proceso de auditoría. El hallazgo debe reflejar una condición adversa a un criterio.

El hallazgo cuenta con ciertos atributos que den ser detallados por el auditor al momento de comunicarlos:

- **Condición:** Es la situación encontrada luego de realizarse el examen.
- **Criterio:** Es el parámetro de comparación aplicable a la condición. Por lo general es una Ley, Norma, Reglamento.
- **Causa:** Son las razones que originan el problema encontrado
- **Efecto:** Es el impacto negativo que produce la situación desfavorable encontrada.

2.3.13 Comunicación de Resultados

Mantilla (2011) al hablar del Informe de Auditoría, indica:

Este importante documento es, a los ojos del cliente, lo que él recibe a cambio de los honorarios pagados al auditor. En él suelen reflejarse la calidad y efectividad con que se llevó a cabo el trabajo de auditoría, por lo que el auditor deberá poner especial esmero en su elaboración, cuidando tanto los aspectos de forma, como de

contenido y oportunidad. Antes de entrar a analizar las partes del informe, mencionaremos algunas consideraciones de índole general que deben tenerse presentes en cuanto a su elaboración:

- Debe presentar los hechos en orden de importancia, mencionando siempre al principio lo más importante, y lo secundario o complementario después.
- Tener presente quienes serán los que leerán los informes, por lo que en el escrito no habría necesidad de entrar en detalles que pueden ser expuestos verbalmente.
- El informe no debe ser demasiado largo, ni escrito en forma tediosa, sino por el contrario, su formato deberá motivar su lectura.
- Tener perfectamente claro el asunto que se está tratando, de otra manera podría caerse en enredos.
- Deben proveerse los intereses e inclinaciones del cliente, para redactar el informe en ese sentido.
- Estar seguro de poseer pruebas de todo lo que se ha presentado en el informe.
- En cuanto a la forma del informe, es recomendable utilizar títulos y subtítulos, o una numeración referenciada, de manera que quede clara la relación de los distintos puntos del contenido.
- Tanto las deficiencias encontradas, como las recomendaciones propuestas, deberán presentarse en forma concisa pero notoria.
- Evitar el uso de tecnicismos, especialmente cuando se sabe que el cliente no los domina.

- El informe debe presentarse oportunamente, la entrega a destiempo podría provocar un rechazo a las propuestas.
- El borrador del informe deberá ser discutido con los dirigentes que se verán involucrados en los cambios.
- El informe debe referir preponderantemente las excepciones, y no lo que se considera normal.
- Un buen informe deberá siempre estar apoyado con los anexos necesarios, que permitan aclarar el contenido del mismo, en la medida de la necesidad del lector.
- Debe tener presente que la mejor herramienta para la elaboración del informe es un procesador de textos, que proporciona total flexibilidad para insertar, modificar o quitar contenido.

Contenido del Informe

- Portada.
- Índice.
- Introducción.
- Resultados y recomendaciones del diagnóstico.
- Resultados y diagnóstico de la investigación.
- Resumen de las recomendaciones.
- Anexos (pp. 116-119).

El informe de auditoría son el producto final del trabajo del auditor en cualquier área, este informe es utilizado para indicar la observaciones y recomendaciones a la gerencia, aquí también se expone la opinión sobre lo adecuado de los controles o procedimiento revisados durante la auditoría de sistemas de información.

En el informe de auditoría es el resultado final del trabajo realizado por parte del auditor, en el cual se plasmará las observaciones y recomendaciones que se entregara a la alta gerencia para que tome las medidas adecuadas, y dentro de este informe también se expone la opinión sobre los adecuados controles o procedimientos revisados durante el proceso de auditoría

2.4 Idea a Defender

La Auditoría de Gestión a la Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring permitirá evaluar el grado de cumplimiento de la gestión

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1 Modalidad de la Investigación

El trabajo de titulación es Correlacional, debido a la unión de dos variables de tal manera que existan causas y efectos dentro de la investigación. De tal forma que las dos variables marcan trazabilidad debido a que se produce una relación causa-efecto.

3.2 Tipos de Investigación

3.2.1 Investigación De Campo

Este método permitió obtener información suficiente, pertinente de primera mano a través de instrumentos de recolección de datos aplicados a los directivos de la Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring como las entrevistas realizadas, permitiendo al auditor de este modo conocer información primordial de la entidad.

3.2.2 Investigación Documental

Se aplicó para poder comprobar la autenticidad, propiedad y conformidad de la documentación de respaldo de las transacciones y procesos. Entre los documentos que se analizó son los manuales, reglamentos, políticas, entre otros que reposan en el archivo de la Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring.

3.2.3 Investigación Descriptiva

Este tipo de investigación se empleó para estudiar las principales características encontradas en los problemas existentes en la Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring objeto de estudio y se la obtiene mediante la síntesis de información.

3.2.4 Investigación Explicativa

Se usó en la investigación ya que nos permite conocer las causas y recomendaciones apropiadas, para cada caso que impide tener el máximo desempeño en las actividades que se realiza en la empresa.

3.3 Muestra y Población

La Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring es una empresa pequeña que cuenta con 17 empleados, por lo que, por su reducido número de personal, para los diversos análisis se tomará en cuenta el 100% de la población existente.

3.4 Métodos, técnicas e Instrumentos

3.4.1 Métodos Investigación

Deductivo: Este método se lo utiliza para justificar la información bibliográfica y linkográfica del trabajo de titulación. También nos indica que en el trabajo va desde lo más general hacia lo más específico.

Inductivo: En este método científico se obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Este es el método más usual que se basa en cuatro etapas básicas: observación y registro de los hechos, análisis y clasificación de los hechos, derivación inductiva de generalización, y contrastación.

3.4.2 Técnicas de Investigación

Observación: Es la técnica de recogida de la información que consiste básicamente, en observar, acumular e interpretar las actuaciones, comportamientos y hechos de las personas u objetos, tal y como las realizan habitualmente.

Entrevista: Una entrevista es un intercambio de ideas, opiniones mediante una conversación que se da entre una, dos o más personas donde un entrevistador es el designado para preguntar.

Encuesta: Es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población.

3.4.3 Instrumentos de Investigación

- Cuestionario de Entrevista
- Cuestionario de Encuesta
- Cuestionario de Control Interno
- Visita Preliminar
- Papeles de Trabajo

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO:

Auditoría de gestión ala Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo Y Milenario Touring, del cantón Colta, provincia de Chimborazo, Periodo 2017.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

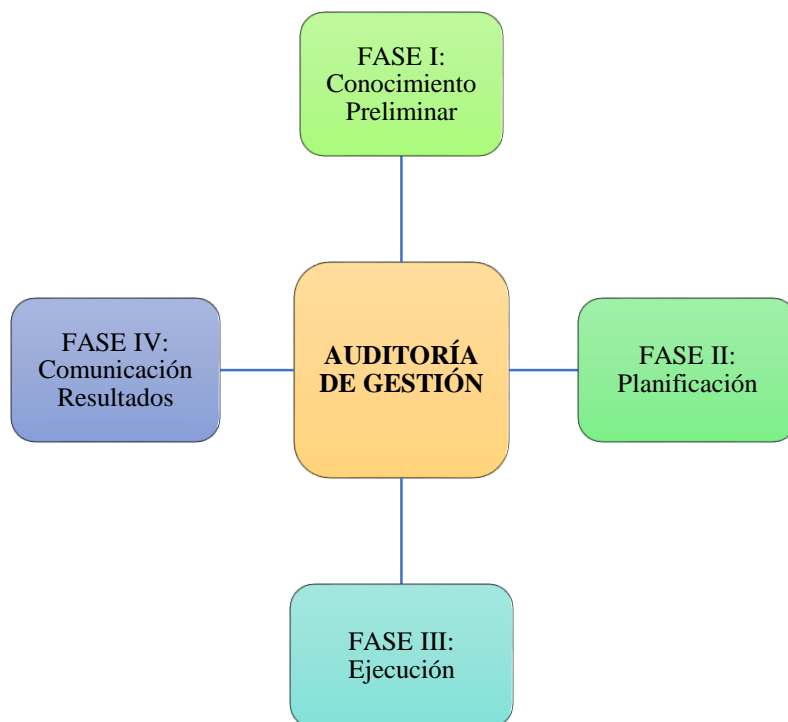


Gráfico 6: Hilo conductor del contenido de la propuesta

Fuente: (CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, 2001, p. 1)

Elaborado por: Elizabeth Londo

4.3 ARCHIVO PERMANENTE



ENTIDAD:	Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring
DIRECCIÓN:	Calles Juan Montalvo 6001 y Bolívar Sector los Molinos Colta Cajabamba.
NATURALEZA DEL TRABAJO:	Auditoría de gestión
PERIODO:	2017



ÍNDICE DEL EXPEDIENTE PERMANENTE DE AUDITORÍA

SECCIÓN 1: INFORMACIÓN GENERAL DE CARÁCTER HISTÓRICO

HISTORIA DE LA ENTIDAD

PRINCIPALES SERVICIOS

ORGANIGRAMA

LISTADO DE PERSONAL

SECCIÓN 2: LEYES Y REGULACIONES

SECCIÓN 1: INFORMACIÓN GENERAL DE CARÁCTER HISTÓRICO

HISTORIA DE LA ENTIDAD



Gráfico 7: Logo Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario COLMITUR-EP

Fuente: (Empresa Pública de Turismo Colta Lindo y Milenario COLMITUR-EP, 2017, p. 1)

Elaborado por: Elizabeth Londo

El cantón Colta se encuentra ubicado en la Panamericana Sur a 18 Km de la ciudad de Riobamba. Su territorio se encuentra en las Hoyas de Chambo y parte de la Hoya de Chimbo, en la parte de noroccidental de la provincia de Chimborazo. Posee una superficie de 850 Km² y una altura de 3.100 m sobre el nivel del mar.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Colta, el 19 de julio de 2001, suscribió el convenio de transferencia de competencias de turismo, lo que facilita las actividades



de planificación, fomento, incentivo, organización, funcionamiento y competitividad de las actividades turísticas del cantón Colta, es por ello que se creó la Empresa Pública de Turismo Colta Lindo y Milenario (COLMITUR – EP).

En uso de las atribuciones que le confiere el art. 264 de la constitución del estado y el art. 277 del COOTAD expide la ordenanza de constitución y organización de la Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring “COLMITUR-EP, es creada el 22 de diciembre del 2013, a la misma que le transfiere las competencias de administración, promoción y difusión del turismo del cantón.

PRINCIPALES SERVICIOS

En la empresa COLMITUR –EP, se ofrecen tres rutas turísticas, que fueron trazadas con el propósito de beneficiar a 11 comunidades indígenas asentadas en los alrededores de la Laguna de Colta y las parroquias urbanas del cantón Colta en la provincia de Chimborazo. Los recorridos incluyen visitas a las antiguas ruinas de la ciudad de Riobamba, alimentación en restaurantes comunitarios, un recorrido en yate y la visita a un jardín botánico donde se exponen 42 especies de orquídeas.

Dentro de los principales servicios turísticos se encuentran:

Tabla 5: *Servicios Turísticos de COLMITUR-EP*

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Ciclo paseo	Se cuenta con 94 bicicletas que permiten recorrer el cantón para conocer la riqueza natural, cultural y patrimonial del cantón Colta.
Avistamiento de aves	Dentro de la zona ecológica existe diversidad de especies de aves que pueden ser admiradas durante los recorridos. Existen 41 especies de aves, que comprenden 25 especies de aves terrestres y 16 especies de aves acuáticas.
Miradores ecológicos	La reutilización de los sedimentos extraídos en la lacustre en la Laguna de Colta, está siendo reutilizada en obras de jardinería y áreas verdes, el mirador se encuentra ubicado al extremo norte del malecón escénico, lugar desde el cual se puede observar la laguna en su plenitud, incluidas aves y áreas recuperadas.



Paseo en yates	Se tiene a disposición dos yates con capacidad para 60 personas, en los cuales se recorren las aguas de la Laguna de Colta.
Orquidearios Sisa Huasi	Sisa huasi es considerado como uno de los primeros orquidearios de altura a nivel nacional, dispone de 20 géneros de orquídeas reconocidas y 8 orquídeas endémicas del cantón, recolectadas en las zonas de clima cálido de las parroquias de Cañi y Juan de Velasco.
Senderos ecológicos	Para mayor facilidad de los turistas que visitan la laguna, existen senderos ecológicos rodeados de vegetación nativa de altura, en la que se puede observar la flora y la fauna del sector, así como anfibios y peces como la carpa y la tilapia de altura.
Malecón escénico de la Laguna de Colta	Con el objeto de recobrar la calidad ambiental de la Laguna de Colta, a través de la recuperación de los ecosistemas degradados de la micro cuenca en la Laguna de Colta.

Fuente:(Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario COLMITUR-EP, 2017, p. 1)

Elaborado por: Elizabeth Londo

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

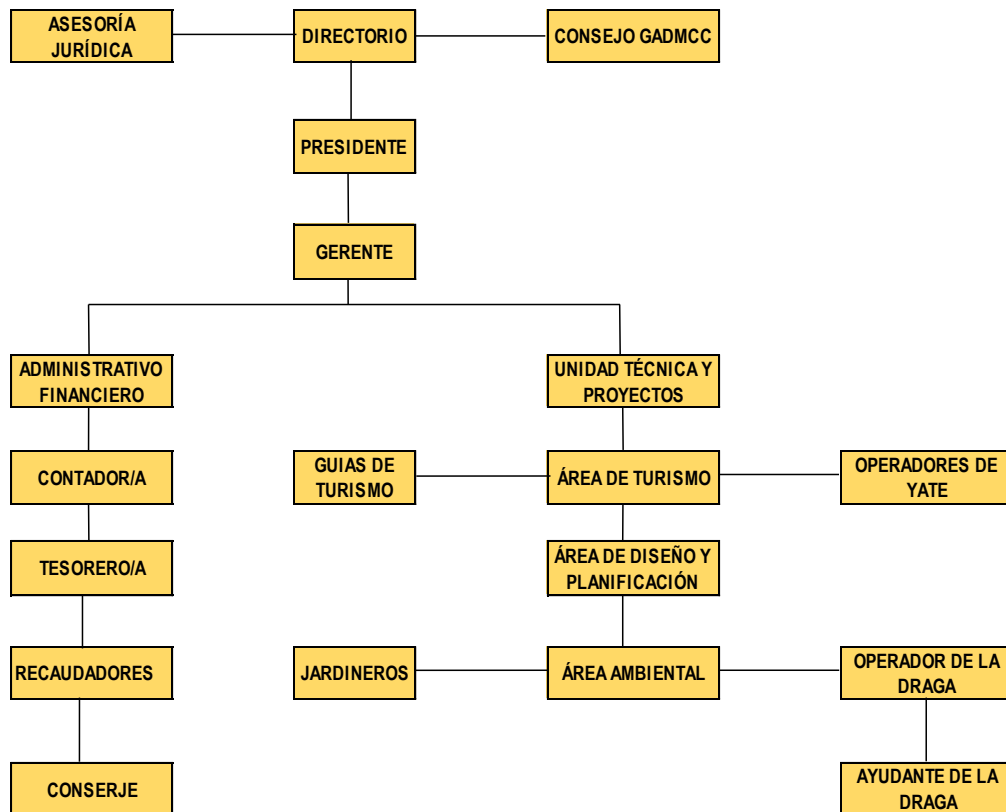




Gráfico 8: Orgánico Estructural de la empresa COLMITUR-EP

Fuente: (Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario COLMITUR-EP, 2017, p. 3)

Elaborado por: Elizabeth Londo

LISTADO DE PERSONAL

El personal que labora dentro de esta entidad pública asciende a 17 personas, como se detalla a continuación:

Tabla 6: Listado de personal de la empresa COLMITUR-EP

N°	NOMBRES	CARGO
1	Tigre Nivelo Luz María	Contadora
2	Bagua Guacho Miriam Elizabeth	Técnica de Turismo
3	Aldas Medina David Sócrates	Gerente General
4	Cruz Cuvi Patricia Verónica	Técnica de Ambiente
5	Cacoango Martínez Marcia Graciela	Tesorera
6	Cuzco Argos Senaida Verónica	Asistente de Turismo
7	Guarango Fernández Edwin Xavier	Técnico de Planificación y Diseño
8	Agualsaca Pasto José Manuel	Ayudante Draga
9	Apugllón Apugllón Manuel Jesús	Conserje
10	Cepeda Guamán Luis	Recaudador
11	Cujilema Cujilema Juana	Jornalera
12	Ramírez Ashqui Manuel	Jornalero
13	Yauripoma Cujilema Moisés	Operador de Yate
14	Yauripoma Güillín Jaime Ernesto	Trabajador del Agro



15	YumbilloPaguay Guillermo	Recaudador
16	Barrionuevo Astudillo Ulpiano Washington	Operador de Yate
17	Chimbo Caizaguano Ángel Humberto	Trabajador del Agro

Fuente:(Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario COLMITUR-EP, 2017, p. 5)

Elaborado por: ElizabethLondo

SECCIÓN II: MARCO LEGAL

La Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring, cuenta con un marco legal que sustenta su gestión enmarcado en base a la Ordenanza No. 14, del 22 de diciembre de 2013, mediante la cual se determina su creación y se establece su objeto principal, es la ejecución de planes y proyectos orientados a:

Impulsar procesos de participación ciudadana tendientes a generar una conciencia y práctica colectiva para el fomento, promoción y sostenibilidad de la actividad turística comunitaria bajo los principios de la economía social y solidaria, respetuosa de la cultura y el ambiente;

Precautelar el patrimonio ancestral, histórico, cultural y turístico del Cantón con sujeción a las normas establecidas en la Legislación de Turismo, establecer e identificar mercados turísticos en condiciones adecuadas para promover la actividad comercial del Cantón Colta; y,

Promover el desarrollo de productos turísticos en el ámbito cantonal, provincial, acordes a las tendencias al mercado nacional e internacional.

Para el cumplimiento de su objeto se podrá constituir filiales, subsidiarias, unidades de negocio, celebrar convenios de asociación, uniones transitorias, alianzas estratégicas, consorcios, empresas de coordinación u otras de naturaleza similar, con alcance nacional e internacional.

Adicionalmente, se incluye en la referida Ordenanza las atribuciones y las políticas de la Empresa.

Art. 4.- Atribuciones. - Son atribuciones de la EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO “COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING”, las siguientes:



Presentar al Concejo Cantonal para su aprobación la normativa necesaria para crear y fortalecer las asociaciones comunitarias de turismo, específicamente en el campo de la planificación, organización, fomento, promoción, estableciendo espacios adecuados que presten las facilidades para las actividades turísticas que ofrece el Cantón Colta;

Impulsar la promoción turística del Cantón en coordinación con normas y estrategias nacionales que existieren al respecto;

Formular y ejecutar planes y proyectos orientados a buscar soluciones y alternativas que ordenen la actividad comercial de los paquetes turísticos de la EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO “COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING”;

Aplicar el marco legal que más convenga a la ejecución de sus planes y proyectos;

Propiciar alianzas estratégicas y fomentar la participación social;

Celebrar actos y contratos públicos, civiles, mercantiles y laborales y de cualquier otra naturaleza que sean permitidos por la ley y que directa o indirectamente se relacionen con su objeto, con personas naturales o jurídicas;

Planificar, organizar, supervisar y controlar la ejecución de las actividades propias de la empresa;

Elaborar proyectos que permitan mejorar su estado económico, financiero y administrativo, los que serán puestos a consideración del directorio;

Coordinar con la administración municipal las actividades propias de la Empresa de acuerdo al Plan de Desarrollo y de Ordenamiento Territorial;

Administrar e invertir correcta y eficientemente los recursos económicos, financieros, de talentos, patrimoniales, naturales, culturales arqueológicos y ancestrales que por ley y ordenanza le asignaren para el desarrollo de sus actividades; y,



Las demás que establezcan las leyes, ordenanzas y reglamentos internos.

Art. 5.- Políticas.- Son políticas de la empresa de Turismo del Cantón Colta las siguientes:

Reconocer la actividad turística comunitaria o de autogestión para garantizar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo;

Garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales, ancestrales y arqueológicos del Cantón;

Proteger al turista y fomentar la conciencia turística;

Propiciar la coordinación de los diferentes estamentos del gobierno local, provincial, regional y nacional para la consecución de los objetivos turísticos;

Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejerzan legalmente la actividad turística en el Cantón;

Promover exteriormente sus atractivos turísticos en conjunto con otros organismos del sector público y privado; y,

Conservar y mantener los espacios turísticos, naturales, patrimoniales, arqueológicos y ancestrales del Cantón Colta.

Además, la empresa pública de turismo obedece las siguientes leyes:

Ley de turismo:

Art. 1.- Objeto.- Las normas contenidas en este reglamento tienen por objeto establecer los instrumentos y procedimientos de aplicación de la ley; el establecimiento de los procedimientos generales de coordinación institucional; y, la actualización general de



las normas jurídicas secundarias del sector turístico expedida con anterioridad a la expedición de la Ley de Turismo.(Ministerio de turismo, 2014, p. 3)

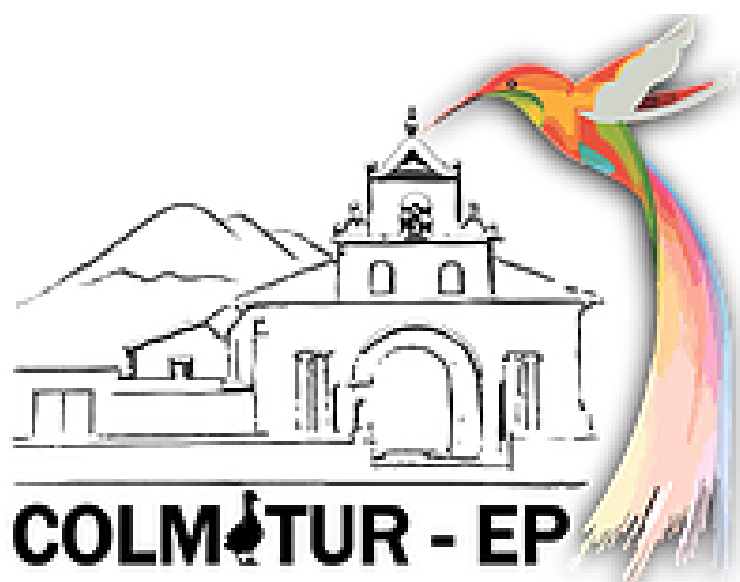
Ley orgánica de garantías jurisdiccionales y control constitucional:

Tiene por objeto "desarrollar en un texto armónico y sistemático los preceptos constitucionales, en aquellas materias que el constituyente ha reservado a dichas leyes. Se refieren a la organización y funcionamiento de determinadas instituciones públicas de trascendencia en la vida política, social y económica de la República como también, abarcan el ejercicio de los derechos fundamentales reconocidos y garantizados en la Constitución. (Asamblea Nacional, 2009, p. 2)

Ley de gestión ambiental:

Art. 1.- La presente Ley establece los principios y directrices de política ambiental; determina las obligaciones, responsabilidades, niveles de participación de los sectores público y privado en la gestión ambiental y señala los límites permisibles, controles y sanciones en esta materia. *Art. 2.-* La gestión ambiental se sujeta a los principios de solidaridad, corresponsabilidad, cooperación, coordinación, reciclaje y reutilización de desechos, utilización de tecnologías alternativas ambientalmente sustentables y respecto a las culturas y prácticas tradicionales.(Ministerio del ambiente, 2004, p. 1)

4.4 ARCHIVO CORRIENTE



ENTIDAD:	Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring
DIRECCIÓN:	Calles Juan Montalvo 6001 y Bolívar Sector los Molinos Colta Cajabamba.
NATURALEZA DEL TRABAJO:	Auditoría de gestión
PERIODO:	2017

CONOCIMIENTO PRELIMINAR

EMPRESA PÚBLICA DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO COLMITUR-EP
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR
ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO
PERIODO: 2017

IPT 1/1

Nombre de cédula	Tipo de cédula	Índice Alfabético
Índice de Papeles de Trabajo	Descriptiva	IPT
Visita Preliminar	Descriptiva	VP
Narrativa de visita preliminar	Descriptiva	NVP

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR
VISITA PRELIMINAR
PERIODO: 2017

VP 1/6

Fecha de inicio: 03/12/2018

Fecha de término: 21/12/2018

DATOS

Nombre de la entidad:	Empresa Pública de Turismo Colta Lindo y Milenario COLMITUR-EP
Dirección:	Calles Juan Montalvo 6001 y Bolívar Sector los Molinos Colta Cajabamba.
Provincia:	Chimborazo
Cantón:	Colta
Teléfono:	032912534 / 032912633
E-mail:	info@colmitur-ep-colta.com

CREACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Antecedentes Históricos

El cantón Colta se encuentra ubicado en la Panamericana Sur a 18 Km de la ciudad de Riobamba. Su territorio se encuentra en las Hoyas de Chambo y parte de la Hoya de Chimbo, en la parte de nor-occidental de la provincia de Chimborazo. Posee una superficie de 850 Km² y una altura de 3.100 m sobre el nivel del mar.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Colta, el 19 de julio de 2001, suscribió el convenio de transferencia de competencias de turismo, lo que facilita las actividades de planificación, fomento, incentivo, organización, funcionamiento y competitividad de las actividades turísticas del cantón Colta, es por ello que se creó la Empresa Pública de Turismo Colta Lindo y MilenarioTouring (COLMITUR – EP).

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR
VISITA PRELIMINAR
PERIODO: 2017

VP 1/6

En uso de las atribuciones que le confiere el art. 264 de la constitución del estado y el art. 277 del COOTAD expide la ordenanza de constitución y organización de la Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring “COLMITUR-EP, es creada el 22 de diciembre de 2013, a la misma que le transfiere las competencias de administración, promoción y difusión del turismo del cantón.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

FILOSOFÍA EMPRESARIAL

Misión:

Promover y difundir el potencial turístico, las diferentes manifestaciones culturales y contribuir a la conservación del patrimonio cultural intangible, generar procesos para el desarrollo urbano-rural basadas en el respeto por la diversidad y el pluralismo mediante la realización de eventos culturales y recreativos, y de esta manera posicionar al turismo como eje estratégico del desarrollo económico, social y ambiental, garantizando la necesaria y plena armonía entre las actividades y el respeto por la naturaleza.(Empresa Pública de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring COLMITUR-EP, 2017, p. 9)

Visión:

Contribuir al desarrollo integral y sustentable de la actividad turística, integrando capital humano competitivo para promover la presentación de espectáculos masivos, para impacto de visitantes y habitantes de la ciudad, tanto culturales y de recreación, que responda a los requerimientos de conservación, preservación y uso adecuado de los recursos naturales, culturales e históricos del cantón Colta.(Empresa Pública de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring COLMITUR-EP, 2017, p. 9)

Valores y Principios Organizacionales:

Se establecieron los siguientes valores y principios de la Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring, como eje fundamental de las acciones de la organización, a saber:

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

Apertura al Cambio. - Actitud de adaptación a los cambios que transformen positivamente la gestión de la organización y permitan obtener con mayor efectividad el logro de los objetivos organizacionales.

Orientación a Resultados. - La gestión de Colta Turismo da prioridad al constante seguimiento y evaluación respecto al cumplimiento de objetivos y metas operativas y estratégicas, como insumo retro alimentador para la mejora de la gestión organizacional.

Solidaridad. - Actitud colaborativa que contribuye a mejorar el vínculo entre la organización con la sociedad, haciendo que los objetivos y metas de Colta Turismo sean comunes a las del bienestar social.

Respeto. - La Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring, respeta a través de sus acciones, a la ciudadanía, a sus clientes, a su talento humano, proveedores, y demás grupos de interés, valorando sus requerimientos y brindando una atención siempre atenta y cordial.

Responsabilidad. - Las acciones de quienes hacemos Colta Turismo se ven reflejadas en cuidar y valorar las consecuencias de cada uno de nuestros actos, los cuales se deben regir a la ética, moral y al buen servicio.

NORMATIVIDAD INSTITUCIONAL

La normativa a la que se rige la empresa pública es:

- Constitución de la república
- Ley de Turismo

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR
VISITA PRELIMINAR
PERIODO: 2017

VP 4/6

- Ley orgánica de garantías jurisdiccionales y control constitucional
- Ley de gestión ambiental
- Ley del Servidor Público
- Ley de régimen tributario interno
- Normas, Estatutos y reglamentos internos.

UBICACIÓN GEOGRÁFICA

La Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario (COLMITUR-EP), se encuentra ubicado en el cantón Colta. Su dirección actual es: Calles Juan Montalvo 6001 y Bolívar Sector los Molinos. Sus números telefónicos de contacto son: 032912534 / 032912633 y su e-mail para información: info@colmitur-ep-colta.com.

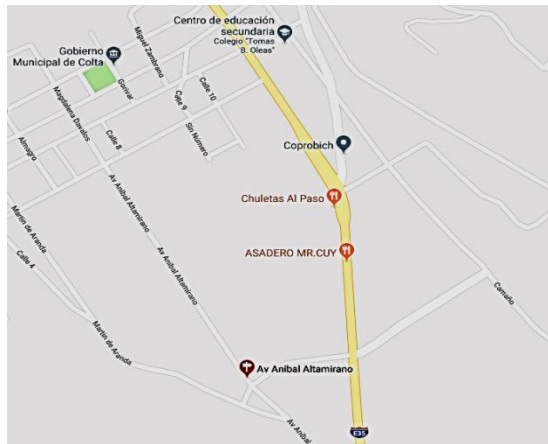


Gráfico 9: Ubicación geográfica COLMITUR-EP

Fuente: (Google, 2018, p. 1)

Elaborado por: Elizabeth Londo

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

El organigrama estructural de la Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring (COLMITUR-EP), posee su organigrama estructural formalmente establecido,

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR
VISITA PRELIMINAR
PERIODO: 2017

VP 4/6

y consta dentro de la Planificación Estratégica de la entidad. Dentro del mismo se encuentran establecidos los diferentes niveles que existen la organización como son:

- Nivel Directivo
- Nivel Intermedio
- Nivel de Operativo

También se debe mencionar que se cuenta con un nivel de apoyo para la institución. Con esta estructura, adaptada a las necesidades reales de la entidad, se busca satisfacer a las personas que acuden a esta para conocer la riqueza turística del cantón Colta. El organigrama estructural, se lo ha ubicado dentro de la planificación permanente de la empresa pública.

BASE LEGAL

Para su correcto funcionamiento, la Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y MilenarioTouring, debe apegarse a la normatividad establecida para las entidades públicas supervisadas por la Contraloría General del estado. Entonces se menciona a continuación las leyes, normas, reglamentos y demás, que rigen el accionar de la empresa:

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de la Contraloría General y su reglamento
- Ley Orgánica del Servicio Público y su reglamento
- Ley Orgánica del Sistema de Contratación Pública y su reglamento
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su reglamento
- Ley Orgánica de Transparencia y acceso a la información pública
- Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas
- Código de Trabajo

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR
NARRATIVA DE VISITA PRELIMINAR
PERIODO: 2017

NVP 1/2

- Ley de Turismo
- Ley orgánica de garantías jurisdiccionales y control constitucional
- Ley de gestión ambiental
- Ley del Servidor Público
- Ley de régimen tributario interno
- Normas, Estatutos y reglamentos internos.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El sistema de información pública de la entidad, no es el más adecuado, puesto que se presenta cierta desorganización en el archivo de la información.

PLAN DE MEJORA

La empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario no cuenta con un Plan de Mejora para la institución.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR
NARRATIVA DE VISITA PRELIMINAR
PERIODO: 2017

NVP 1/2

RAZÓN SOCIAL: Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario COLITUR-EP

SECTOR: Turismo

REPRESENTANTE LEGAL: David Sócrates Aldás Medina

DIRECCIÓN: Calles Juan Montalvo 6001 y Bolívar Sector los Molinos Colta Cajabamba.

TELÉFONO: 032912534 / 032912633

CÉDULA NARRATIVA DE VISITA PRELIMINAR

El objetivo de la visita preliminar es obtener datos históricos de la empresa que es objeto de estudio. Es así como se acudió a las instalaciones de la Empresa Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring COLMITUR-EP, siendo las 9:00 de la mañana del día 10 de Noviembre del año 2018. Se puede mencionar que, en la institución no se puede observar un rótulo distintivo del lugar, por lo que se hace complicado su fácil ubicación.

Después de hablar con el gerente general de la entidad, el Ing. David Aldás, se pudo determinar varios puntos importantes a ser tomados en cuenta, como información preliminar para la ejecución de la auditoría de gestión.

El edificio de la empresa pública consta de un edificio de una planta donde se ubican las oficinas de las diversas áreas que la conforman. También se puede observar que, para los servicios turísticos, las instalaciones con las que cuenta son: dos canchas sintéticas de indor, tres canchas de voleibol, una piscina semi olímpica, turco, sauna, hidromasaje, bar y diversos juegos recreacionales.

Los servicios ofertados por la empresa COLMITUR-EP, son: ciclismo, paseo en yate, guía turística, recorrido de las iglesias, turco, sauna, hidromasaje.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR
NARRATIVA DE VISITA PRELIMINAR
PERIODO: 2017

NVP 2/2

RAZÓN SOCIAL: Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring COLITUR-EP

SECTOR: Turismo

REPRESENTANTE LEGAL: David Sócrates Aldás Medina

DIRECCIÓN: Calles Juan Montalvo 6001 y Bolívar Sector los Molinos Colta Cajabamba.

TELÉFONO: 032912534 / 032912633

Como parte del trabajo que realiza la entidad, es promover los lugares históricos del cantón Colta, es por ello que se ofrecen tres rutas a elección de los usuarios, para visitar diferentes lugares y hacer actividades que permitan recrearse a la misma vez que se conoce datos del cantón.

El logo institucional, se identifica con el cantón al cual pertenece la institución, y forma parte de la promoción del cantón Colta.

La institución turística pertenece al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Colta, y algunos de los procesos aún se encuentran relacionados al GADM. La normativa y base legal que rige a la entidad, son aquellas que forman parte de las leyes, reglamentos, normas y otras, que son propias de las entidades públicas, También aquellas que son para las empresas de turismo y conservación del medio ambiente y riqueza patrimonial.

Se presenta el organigrama y algunos otros documentos como misión, visión y valores, que se encuentran visibles dentro de las instalaciones de la empresa.

Siendo las 12:30 de la tarde se finaliza, la visita preliminar a la institución, y se procede a solicitar la autorización firmada para iniciar el proceso de auditoría de gestión.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA
ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO
PERIODO: 2017

IPT 1/2

Nombre de cédula	Tipo de cédula	Índice Alfabético
Índice de Papeles de Trabajo	Descriptiva	IPT
Programa general de Auditoría de Gestión	Descriptiva	PG
Propuesta de Trabajo	Descriptiva	PT
Carta de Aceptación	Descriptiva	CA
Contrato de Auditoría	Descriptiva	CTA
Notificación de Inicio de Auditoría	Descriptiva	NA
Oficio de Designación de Equipo de Auditoría	Descriptiva	DE

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA
ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO
PERIODO: 2017

IPT 2/2

Solicitud de Información	Descriptiva	SI
Memorando de Planificación	Descriptiva	MP

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA
PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO: 2017

PG 1/3

OBJETIVO GENERAL:

Ejecutar una Auditoría de Gestión a la Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring, del cantón Colta, provincia de Chimborazo, periodo 2017, mediante la aplicación de los métodos y técnicas de auditoría, para medir el grado de eficiencia-eficacia en el manejo de sus recursos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Aplicar cuestionarios de control interno utilizando la metodología COSO III para determinar cuál es el nivel de confianza y riesgo que posee la entidad.
- Evaluar la gestión, por medio del análisis de la documentación de la entidad y la aplicación de indicadores para conocer el grado de eficiencia y eficacia de las actividades que realiza la institución
- Presentar la opinión determinada por la recopilación de evidencia suficiente y competente, de tal manera que a través de conclusiones y recomendaciones se puedan cumplir de mejor forma los objetivos institucionales y se mejore la atención a los turistas.

N°	PROCEDIMIENTO	REF PT	ELABORADO POR	FECHA
1	Elabore Índice de Papeles de Trabajo	IPT	MELR	
2	Elabore Hojas de Marcas	HM	MELR	
3	Realice Visita Preliminar	VP	MELR	

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA
PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO: 2017

PG 2/3

4	Redacte Documento de Visita preliminar	NVP	MELR	
5	Elabore Programa General de Auditoría de Gestión	PG	MELR	
6	Redacte Propuesta de Trabajo	PT	MELR	
7	Reciba Carta de Aceptación	CA	MELR	
8	Elabore el Contrato de Auditoría	CTA	MELR	
9	Entregue Notificación de Inicio de Auditoría	NA	MELR	
10	Realice Oficio de Designación de Equipo de Auditoría	DE	MELR	
11	Solicite Información Mediante Oficio	SI	MELR	
12	Realice Memorando de Planificación	MP	MELR	
13	Elabore Programa Específico de Auditoría	PAG	MELR	

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA
PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO: 2017

PG 3/3

14	Efectúe Ejecución de Auditoría de Gestión	EA	MELR	
15	Redacte la Notificación de Lectura de Informe	NL	MELR	
16	Redacte Informe Final de Auditoría	IAG	MELR	
17	Elabore Carta de Aceptación del Informe de Auditoría	CAI	MELR	

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA
PROPUESTA DE TRABAJO
PERIODO: 2017

PT 1/4

Riobamba, 10 de diciembre de 2018

Ing.

David Sócrates Aldas Medina

GERENTE GENERAL EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING

Presente.

Señor Gerente:

Con el propósito de atender las necesidades de la entidad que se encuentra a su cargo, me permito presentar a usted la siguiente propuesta de trabajo referente a nuestros servicios profesionales, para la ejecución de una Auditoría de gestión a la Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring COLMITUR.EP, del cantón Colta, provincia de Chimborazo, periodo 2017-

La propuesta que busca mejorar las actividades en la institución es la siguiente:

OBJETIVO GENERAL:

Ejecutar una Auditoría de Gestión a la Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring, del cantón Colta, provincia de Chimborazo, periodo 2017, mediante la aplicación de los métodos y técnicas de auditoria, para medir el grado de eficiencia-eficacia en el manejo de sus recursos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Aplicar cuestionarios de control interno utilizando la metodología COSO III para determinar cuál es el nivel de confianza y riesgo que posee la entidad.

Evaluar la gestión, por medio del análisis de la documentación de la entidad y la aplicación de indicadores para conocer el grado de eficiencia y eficacia de las actividades que realiza la institución

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA
PROPUESTA DE TRABAJO
PERIODO: 2017

PT 2/4

Presentar la opinión determinada por la recopilación de evidencia suficiente y competente, de tal manera que a través de conclusiones y recomendaciones se puedan cumplir de mejor forma los objetivos institucionales y se mejore la atención a los turistas.

NATURALEZA DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

La naturaleza de la auditoría de gestión a la Empresa COLMITUR-EP, comprende:

Control Interno

Gestión de la entidad

Cumplimiento de la Normativa

Revisión de los procesos clave

ALCANCE DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

El alcance de la auditoría de gestión se encuentra definido por la evaluación de la eficiencia y eficacia de los recursos con los que cuenta la entidad durante el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2017.

RECURSOS MATERIALES

Los recursos materiales a ser utilizados durante el desarrollo de este trabajo son:

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA
PROPUESTA DE TRABAJO
PERIODO: 2017

PT 3/4

Tabla 7: *Recursos materiales a ser utilizados*

CANT.	DESCRIPCIÓN	V. UNIT.	V. TOTAL
4	Resmas de papel bond	\$ 3,75	\$ 15,00
2	Esferográficos (azul y rojo)	\$ 0,45	\$ 0,90
1	Empastado	\$ 5,00	\$ 5,00
1	Anillado	\$ 2,00	\$ 2,00
TOTAL			\$ 22,90

Elaborado por: Elizabeth Londo

EQUIPO DE TRABAJO

Tabla 8: *Equipo de trabajo designado*

CARGO	NOMBRE
SUPERVISOR	Ing. Doris Maribel Sánchez Lunavictoria
JEFE DE EQUIPO	Lic. Fermín Andrés Haro Velasteguí
TESISTA	María Elizabeth Londo Remache

Elaborado por: Elizabeth Londo

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA
PROPUESTA DE TRABAJO
PERIODO: 2017

PT 3/4

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ETAPAS TRABAJO TITULACIÓN	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
DISEÑO: Presentación y aprobación del proyecto de investigación																
REVISIÓN: Desarrollo del capítulo uno y capítulo dos																
EJECUCIÓN: Desarrollo de la metodología y diseño de investigación para la obtención de resultados que permitan tomar decisiones en el diseño de la propuesta																
RESULTADOS: Desarrollo del capítulo cuatro, conclusiones, referencias bibliográficas, anexos y preparación del material para la defensa del trabajo de titulación																

Gráfico 10: Cronograma de actividades Auditoría de Gestión

Elaborado por: Elizabeth Londo

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA
PROPUESTA DE TRABAJO
PERIODO: 2017

PT 4/4

METODOLOGÍA UTILIZADA

Para la ejecución de la auditoría de gestión, se solicitará la información necesaria y suficiente a la institución, con el propósito de analizarla. También se utilizará la observación para determinar ciertas debilidades que afectan a la organización. Otra metodología utilizada es la aplicación de cuestionarios de control interno, que contribuyen a identificar el riesgo presente en las operaciones de la institución. Luego de haber aplicadolas técnicas se valoran cualitativa y cuantitativamente para desarrollar de mejor forma eltrabajo de auditoria.

Ing. Doris Maribel Sánchez Lunavictoria
SUPERVISOR

Lic. Fermín Andrés Haro Velasteguí
JEFE DE EQUIPO

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA
CARTA DE ACEPTACIÓN
PERIODO: 2017

CA 1/1

Riobamba, 12 de diciembre de 2018

Ing.

Doris Maribel Sánchez Lunavictoria

SUPERVISOR DE AUDITORÍA

Presente.

De mi consideración:

Tengo a bien comunicarle a usted que luego de haberse reunido el Directorio y el Consejo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Colta, presidida por mi persona, se trató la propuesta del servicio de Auditoría de Gestión emitida por la tesista María Elizabeth Londo Remache, con fecha 10 de diciembre del presente año.

Se analizó la propuesta, y poniendo la debida confianza ante la honorable señorita que ha demostrado responsabilidad y honestidad, se resolvió aceptar la propuesta de AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING COLMITUR.EP, CANTÓN COLTA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2017.

Comunico la particular para los fines pertinentes.

Atentamente,

Ing. David Sócrates Aldas Medina

**GERENTE GENERAL EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y
TOURING MILENARIO**

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

Contrato de la Auditoría Gestión

Comparecen a la celebración del presente contrato por una parte la Empresa Pública Municipal de Turismo COLMITUR-EP, domiciliada en el cantón Colta, con RUC: 0660840780001, representada por el Ing.. David Sócrates Aldás Medina a quien en adelante y para efectos del presente contrato se le denominará como CONTRATANTE; y por la otra parte la señorita: Londo Remache María Elizabeth con C.I.: 060471991-4, con domicilio principal en el cantón Colta, a quién en adelante se le denominará CONTRATISTA INDEPENDIENTE; han celebrado el presente contrato de prestación de servicios profesionales de Auditoría de Gestión bajo las siguientes cláusulas:

PRIMERA: Objeto.-La CONTRATISTA INDEPENDIENTE se obliga a cumplir la labor de Auditoría de Gestión a la Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y MilenarioTouring COLMITUR-EP, por el periodo económico 2017, de acuerdo a lo establecido por la Ley y en conformidad con lo presentado a la institución en el mes de diciembre del año 2018.

SEGUNDA: Duración.- El presente contrato tendrá una vigencia de cuatro (4) meses, comprendidos entre el mes de noviembre de 2018 y el mes de febrero 2019, tiempo en el cual se evaluará el trabajo realizado entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2017. No obstante, la CONTRATISTA INDEPENDIENTE continuará ejerciendo su trabajo sin solución de continuidad hasta tanto no sea expresamente notificada la intención del CONTRATANTE de dar por terminado el presente contrato y en todo caso de conformidad con lo estipulado en la cláusula novena de este escrito.

TERCERA: Valor y Forma de Pago.- El CONTRATANTE reconocerá a la CONTRATISTA INDEPENDIENTE, como precio del contrato y con motivo de la prestación de servicios descritos en la propuesta de que trata la Cláusula Primera de este documento, honorarios por la suma de cuatro mil dólares americanos, en tres cuotas 30% en la fase de planificación, 50% en la fase de ejecución y el 20% en la fase de comunicación de resultados.

CUARTA: Designaciones.- Para el adecuado cumplimiento de funciones, la CONTRATISTA INDEPENDIENTE designa a las personas que deben cumplir con las

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA
CONTRATO DE AUDITORÍA
PERIODO: 2017

CTA 3/3

obligaciones que por este contrato se asume, las cuales deben llenar los requisitos que para este tipo de funcionarios exige la Ley; entre estas personas y el CONTRATANTE

no existirá ninguna relación de carácter laboral, y por ende, el pago de sus salario y prestaciones sociales es responsabilidad exclusiva de la CONTRATISTA INDEPENDIENTE.

Parágrafo: además del citado personal, el CONTRATANTE, designará de su nómina los funcionarios que se requieran para que presten su colaboración durante la ejecución del trabajo

QUINTA: Obligaciones de Contratante.- Además de las obligaciones derivadas del presente contrato, el CONTRATANTE se compromete a:

Prestarle toda la colaboración que solicite la CONTRATISTA INDEPENDIENTE facilitándoles todos los documentos e informes que se requieran para el correcto cumplimiento de las funciones.

En caso de documentos que deban ser revisados y/o certificados por la CONTRATISTA INDEPENDIENTE para su posterior presentación a entidades oficiales o particulares. El CONTRATANTE se obliga a entregar dichos documentos a la CONTRATISTA INDEPENDIENTE con no menos de cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de vencimiento para su presentación.

Parágrafo: en caso de incumplimiento de las obligaciones mencionadas por parte del CONTRATANTE, la CONTRATISTA INDEPENDIENTE, no será responsable de la demora en la presentación de los informes requeridos, además de que se puede dejar constancia de las salvedades que consideren oportunas y quedando absolutamente libres de responsabilidad en caso de omisiones u errores en el caso de que el CONTRATANTE haya incurrido al diligenciar los documentos respectivos.

SEXTA: Obligaciones de la Contratista Independiente.- La CONTRATISTA INDEPENDIENTE se obliga única y exclusivamente a cumplir con lo estipulado en las labores descritas en la propuesta presentada al CONTRATANTE y que corresponden a la Auditoría de gestión.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA
CONTRATO DE AUDITORÍA
PERIODO: 2017

CTA 3/3

SÈPTIMA: Lugar de Prestación del Servicio.- El servicio profesional contratado se prestará en el cantón Colta,

OCTAVA: Domicilio Contractual.- Para todos los efectos las partes acuerdan que el domicilio sea en el cantón Colta. Calles Juan Montalvo 6001 y Bolívar Sector los Molinos Colta Cajabamba.

NOVENA: Terminación del contrato.- Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula segunda de este documento, el Contratante podrá dar por terminado este contrato en forma unilateral sujetándose a los siguientes parámetros:

Antes del cumplimiento del plazo inicial de cuatro (4) meses pactados, en caso de incumplimiento de las funciones atribuidas, el CONTRATANTE debe notificar por escrito, con no menos de treinta (días) calendario de anticipación a la fecha efectiva de dicha terminación.

DÈCIMA: Dotaciones y Recursos.- El CONTRATANTE facilitará a su coste al CONTRATISTA INDEPENDIENTE, el espacio físico, así como los elementos y herramientas requeridas para ejecutar sus labores.

DÈCIMA PRIMERA: Autonomía de la Contratista Independiente.- En desarrollo del presente contrato, la CONTRATISTA INDEPENDIENTE actúa como tal, con total libertad, autonomía técnica y directiva

DÈCIMA SEGUNDA: Gastos.- Los gastos en que se incurra para la elaboración del presente contrato, son abonados por partes iguales entre los contratados.

OTROS.- Las partes dejan constancia de que por razón de definición de los esquemas operativos, este contrato se firma en la fecha. Para constancia se firma en el cantón Colta, a los diecinueve (14) días del mes de diciembre de 2018.

Ing. David Sócrates Aldas Medina

GERENTE COLMITUR EP

María Elizabeth Londo Remache

TESISTA

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA
DESIGNACIÓN DE EQUIPO DE AUDITORÍA
PERIODO: 2017

DE 1/1

Riobamba, 14 de diciembre de 2018

Ing.

David Sócrates Aldás Medina

**GERENTE DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO
Y MILENARIO TOURING COLMITUR-EP**

Presente.

De mi consideración:

De conformidad con lo dispuesto en los Artículos 90 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y 20 de su Reglamento, notifico a usted que la Srta. Londo Remache María Elizabeth, tesista de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, iniciará la auditoría de gestión a los procesos administrativos, en la Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring COLMITUR-EP, por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.

El objetivo general de la acción de control es:

Ejecutar una Auditoría de Gestión a la Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring, del cantón Colta, provincia de Chimborazo, periodo 2017, mediante la aplicación de los métodos y técnicas de auditoría, para medir el grado de eficiencia-eficacia en el manejo de sus recursos.

Para esta acción de control el equipo de auditores estará conformado por los señores: Ing. Doris Maribel Sánchez Lunavictoria, Supervisor; Lic. Fermín Andrés Haro Velasteguí Jefe de Equipo y Srta. María Elizabeth Londo Remache, Tesista; por lo que se servirá disponer se preste la colaboración necesaria para la ejecución del trabajo indicado.

Atentamente,

María Elizabeth Londo Remache
TESISTA

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA
NOTIFICACIÓN INICIO DE AUDITORÍA
PERIODO: 2017

NA 1/1

Riobamba, 14 de Diciembre de 2018

Ing.

David SocrátesAldás Medina

**GERENTE DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO
Y MILENARIO TOURING COLMITUR-EP**

Presente

De mi consideración:

Saludos y éxitos en sus labores. Me permito comunicar a usted, que el día 17 de Diciembre de 2018, se da inicio al proceso de Auditoría de Gestión por el periodo que se comprende entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, teniendo como primer lugar la obtención de información necesaria para este proceso. Es por ello que solicito muy comedidamente se informe al personal de la institución de tal manera que la tesista, pueda realizar su trabajo sin inconvenientes.

Por la atención a la presente anticipo mis más sinceros agradecimientos,

Atentamente,

Lic. Fermín Andrés Haro Velasteguí

JEFE DE EQUIPO DE AUDITORIA

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA
SOLICITUD DE INFORMACIÓN
PERIODO: 2017

SI 1/2

Riobamba, 17 de diciembre de 2018

Ing.

David SocrátesAldás Medina

**GERENTE DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO
Y MILENARIO TOURING COLMITUR-EP**

Presente

De mi consideración:

Una vez notificado el inicio del trabajo de auditoría de gestión en la Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario COLMITUR.EP, del cantón Colta, provincia de Chimborazo., se procede a solicitar comedidamente disponga a quien tenga la responsabilidad de custodia de los documentos requeridos para el análisis, se presente a la Srta. María Elizabeth Londo Remache, tesista que ejecutará el trabajo como parte de su proyecto de titulación como estudiante de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA., de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Como se tuvo a bien manifestar con anterioridad, este trabajo está enmarcado en leyes, normas, reglamentos, referentes a auditoría en instituciones públicas. A la vez solicito de la manera más comedida se nos autorice el acceso a la información correspondiente:

Planificación Estratégica

Plan operativo Anual

Programas y Proyectos

Presupuesto Aprobado

Informe de Evaluación Anual

Base legal de Creación y Reformas

Reglamentación Interna

Estructura Orgánica

Asignación de Responsabilidades

Delegación de Autoridad

Manual de Procesos

Manual de Funciones

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA
SOLICITUD DE INFORMACIÓN
PERIODO: 2017

SI 1/2

Detalle de Recursos Humanos por Sistemas, Proyectos, Programas, Unidades, Procesos y/o
Actividades

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA
SOLICITUD DE INFORMACIÓN
PERIODO: 2017

SI 2/2

Código de Ética

Áreas Claves donde haya mayor actividad sustantiva

Manuales de Procedimientos

Ejecución Presupuestaria

Informes sobre Seguimiento de la Gestión

Informes de auditoría y de Seguimiento de Recomendaciones (auditoría interna o externa).

Grado de Aceptación por parte de los usuarios (a través de denuncias, encuestas, prensa, otros)

Procedimientos adoptados para medir e informar el desempeño.

Otros documentos en el caso que lo requiera.

En el caso de otros documentos que se puedan requerir según las necesidades del auditor, se lo comunicará al responsable de los mismos de manera escrita con anterioridad; la demás información debe ser presentada a la tesista en un plazo de 24 horas. Seguros de contar con su colaboración expresomimás sincero agradecimiento.

Atentamente,

MariaElizabeth Londo Remache

TESISTA

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
PERIODO: 2017
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

MP 1/10

ENTIDAD: Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario COLMITUR EP	
Auditoría de gestión a: Procesos Administrativos de la Entidad	Periodo: 2017
Preparado por: MELR	Fecha: 17/12/2018
Revisado por: DMSL/FAHV	Fecha: 10/04/2019

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

El cantón Colta se encuentra ubicado en la Panamericana Sur a 18 Km de la ciudad de Riobamba. Su territorio se encuentra en las Hoyas de Chambo y parte de la Hoya de Chimbo, en la parte de nor-occidental de la provincia de Chimborazo. Posee una superficie de 850 Km² y una altura de 3.100 m sobre el nivel del mar.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Colta, el 19 de julio de 2001, suscribió el convenio de transferencia de competencias de turismo, lo que facilita las actividades de planificación, fomento, incentivo, organización, funcionamiento y competitividad de las actividades turísticas del cantón Colta, es por ello que se creó la Empresa Pública de Turismo Colta Lindo y Milenario (COLMITUR – EP).

En uso de las atribuciones que le confiere el art. 264 de la constitución del estado y el art. 277 del COOTAD expide la ordenanza de constitución y organización de la Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring “COLMITUR-EP, es creada el 22 de diciembre del 2013, a la misma que le transfiere las competencias de administración, promoción y difusión del turismo del cantón.

REQUERIMIENTO DE LA AUDITORÍA

Mediante oficio dirigido al Ing. David Sócrates Aldás Medina, gerente de la Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring COLMITUR-EP, se solicitó autorización para realizar una auditoría de gestión a las actividades administrativas de la institución durante el año 2017, por la Tesista María Elizabeth Londo Remache.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
PERIODO: 2017

MP 4/10

Este trabajo de auditoría se realizará de acuerdo al contrato de prestación de servicios suscrito entre la Srta. María Elizabeth Londo Remache y el Ing. David Sócrates Aldás Medina, en calidad de representante legal de la entidad pública.

FECHA DE INTERVENCIÓN

	Fecha estimada
Orden de Trabajo	17/12/2018
Inicio del trabajo del Campo	17/11/2018
Finalización del trabajo de Campo	10/01/2019
Discusión del borrador del informe con funcionarios	14/01/2019
Presentación del informe a la dirección	21/01/2019
Emisión del informe final de auditoría	25/01/2019

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
PERIODO: 2017

MP 4/10

EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO

CARGO	NOMBRES
SUPERVISOR	Ing. Doris Maribel Sánchez Lunavictoria
JEFE DE EQUIPO	Lic. Fermín Andrés Haro Velasteguí
TESISTA	María Elizabeth Londo Remache

DIAS PRESUPUESTADOS

La duración del trabajo de auditoría es de 60 días, distribuidos de la siguiente manera:

FASE I. Conocimiento Preliminar	10 días
FASE II. Planificación	10 días
FASE III. Ejecución	30 días
FASE IV. Comunicación de resultados	10 días

RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES

6.1. Materiales

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
PERIODO: 2017

MP 4/10

CANTIDAD	DETALLE
4	Resmas de papel
2	Lápices

CANTIDAD	DETALLE
2	Lápices bicolor
1	Borrador
1	Grapadora
1	Perforadora
1	Calculadora
1	Computadora
2	Folder

Recursos Financieros

CANT.	DETALLE	P. UNIT.	P.TOTAL
15	Pasajes Colta- Riobamba	0,75	11,25
400	Impresiones a negro	0,10	40,00
200	Impresiones a color	0,25	50,00
TOTAL			101,25

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
PERIODO: 2017

MP 5/10

ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

Información General De La Entidad

Misión

Promover y difundir el potencial turístico, las diferentes manifestaciones culturales y contribuir a la conservación del patrimonio cultural intangible, generar procesos para el desarrollo urbano-rural basadas en el respeto por la diversidad y el pluralismo mediante la realización de eventos culturales y recreativos, y de esta manera posicionar al turismo como eje estratégico del desarrollo económico, social y ambiental, garantizando la necesaria y plena armonía entre las actividades y el respeto por la naturaleza.

Visión

Contribuir al desarrollo integral y sustentable de la actividad turística, integrando capital humano competitivo para promover la presentación de espectáculos masivos, para impacto de visitantes y habitantes de la ciudad, tanto culturales y de recreación, que responda a los requerimientos de conservación, preservación y uso adecuado de los recursos naturales, culturales e históricos del cantón Colta.

Objetivos

Impulsar procesos de participación ciudadana tendientes a generar una conciencia y práctica colectiva para el fomento, promoción y sostenibilidad de la actividad turística comunitaria bajo los principios de la economía social y solidaria, respetuosa de la cultura y el ambiente;

Precautelar el patrimonio ancestral, histórico, cultural y turístico del Cantón con sujeción a las normas establecidas en la Legislación de Turismo, establecer e identificar mercados turísticos en condiciones adecuadas para promover la actividad comercial del Cantón Colta; y,

Promover el desarrollo de productos turísticos en el ámbito cantonal, provincial, acordes a las tendencias al mercado nacional e internacional.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
PERIODO: 2017

MP 5/10

Actividades Principales

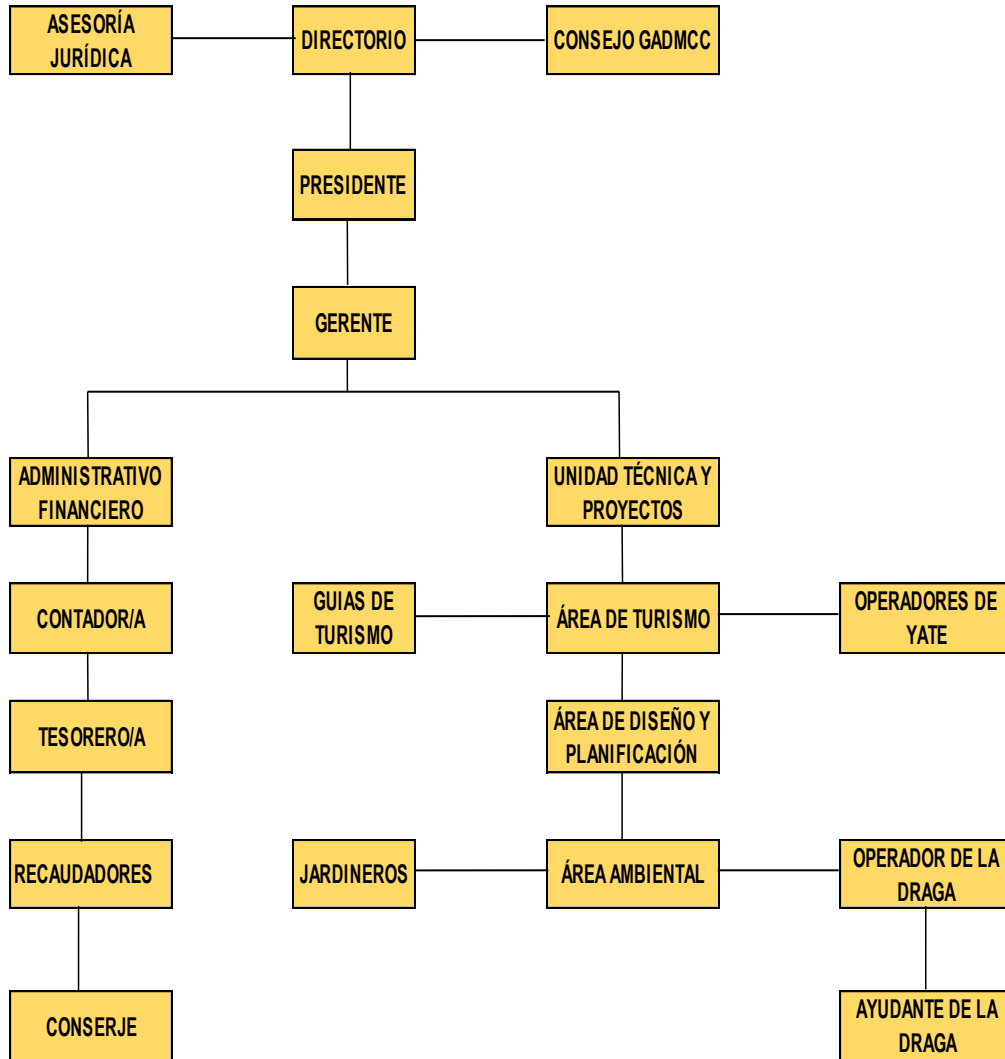
SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Ciclo paseo	Se cuenta con 94 bicicletas que permiten recorrer el cantón para conocer la riqueza natural, cultural y patrimonial del cantón Colta.
Avistamiento de aves	Dentro de la zona ecológica existe diversidad de especies de aves que pueden ser admiradas durante los recorridos. Existen 41 especies de aves, que comprenden 25 especies de aves terrestres y 16 especies de aves acuáticas.
Miradores ecológicos	La reutilización de los sedimentos extraídos en la lacustre en la Laguna de Colta, está siendo reutilizada en obras de jardinería y áreas verdes, el mirador se encuentra ubicado al extremo norte del malecón escénico, lugar desde el cual se puede observar la laguna en su plenitud, incluidas aves y áreas recuperadas.
Paseo en yates	Se tiene a disposición dos yates con capacidad para 60 personas, en los cuales se recorren las aguas de la Laguna de Colta.
Orquideario Sisa Huasi	Sisa huasi es considerado como uno de los primeros orquideario de altura a nivel nacional, dispone de 20 géneros de orquídeas reconocidas y 8 orquídeas endémicas del cantón, recolectadas en las zonas de clima cálido de las parroquias de Cañi y Juan de Velasco.
Senderos ecológicos	Para mayor facilidad de los turistas que visitan la laguna, existen senderos ecológicos rodeados de vegetación nativa de altura, en la que se puede observar la flora y la fauna del sector, así como anfibios y peces como la carpa y la tilapia de altura.
Malecón escénico de la Laguna de Colta	Con el objeto de recobrar la calidad ambiental de la Laguna de Colta, a través de la recuperación de los ecosistemas degradados de la micro cuenca en la Laguna de Colta.

Estructura Orgánica

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
PERIODO: 2017

MP 5/10



Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
PERIODO: 2017

MP 10/10

Análisis Interno

FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
<p>Contar con servicios básicos Talento humano capacitado Iconos turísticos reconocidos nacionales e internacional Se cuenta con una página web Asociaciones de emprendimientos turísticos apoyan la gestión de la empresa Contar con una base de datos de investigación Sistema de recaudación Inventario de atractivos turísticos del cantón Beneficio social a la población Demanda de turistas existente Contar con vivero e invernadero propio Contar con los manuales orgánicos funcionales Contar con el reglamento interno Contar con el Plan de Capacitación Contar con el Plan Operativo Anual 2018</p>	<p>Recursos económicos limitados Escasa promoción turística Altos costos de mantenimientos Capacitación del personal operativo Escasa señalización y señalética turística Procesos administrativos tardan demasiado Catastro de establecimientos turísticos desactualizados Planes de desarrollo turístico del Cantón Dependencia de sistemas informáticos</p>

Análisis externo

OPORTUNIDADES (O)	AMENAZAS (A)
<p>Potenciar la actividad turística Políticas del gobierno dirigidas al desarrollo turístico. Ubicación geográfica del cantón Empresa de ferrocarriles ofrece como producto estrella al Cantón Colta. Aprovechamiento de los atractivos turísticos del Cantón por parte de empresas turísticas privadas. Contar con un plan de desarrollo y ordenamiento territorial del Cantón Colta. Contar con servicios de transporte público las 24h. Convenios con instituciones educativas, públicas y privadas Existe turismo comunitario en el cantón. Apoyo del MAE-MINTUR-AME- GADMCC.</p>	<p>Manejo de desechos en el cantón Mala atención de los prestadores de servicios turísticos. Grupos políticos contrarios a la actual administración. Fenómenos naturales Creación de operadores turísticos Incremento de precios a nivel nacional Maquinaria Cambio frecuente de las leyes tributarias Falta de colaboración de la población de la laguna</p>

Componentes escogidos para la fase de ejecución

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
PERIODO: 2017

MP 10/10

COMPONENTE	SUB COMPONENTE
Principios de gestión	Lineamientos Políticas Estilos
Estructura Organizativa	Organigrama Reglamento Interno Análisis Situacional Manual de Procedimientos Presupuesto
Procesos de gestión	Planeación Organización Dirección Integración de personal Control
Gestión de procesos	Inicio Planificación Ejecución Evaluación Cierre

Enfoque a:

Auditoría orientada hacia la eficacia en el logro de los objetivos y actividades
 Auditoría orientada hacia la eficiencia y economía en el uso de recursos

Objetivos

OBJETIVO GENERAL:

Ejecutar una Auditoría de Gestión a la Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring, del cantón Colta, provincia de Chimborazo, periodo 2017, mediante la aplicación de los métodos y técnicas de auditoría, para medir el grado de eficiencia-eficacia en el manejo de sus recursos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Aplicar cuestionarios de control interno utilizando la metodología COSO III para determinar cuál es el nivel de confianza y riesgo que posee la entidad.

Evaluar la gestión, por medio del análisis de la documentación de la entidad y la aplicación de indicadores para conocer el grado de eficiencia y eficacia de las actividades que realiza la institución

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
PERIODO: 2017

MP 10/10

Presentar la opinión determinada por la recopilación de evidencia suficiente y competente, de tal manera que a través de conclusiones y recomendaciones se puedan cumplir de mejor forma los objetivos institucionales y se mejore la atención a los turistas.

Alcance

El período a examinar comprende del 01 de enero al 31 de diciembre del 2017, período dentro del cual se evaluará la gestión administrativa y el cumplimiento de la normativa, mediante aplicación de las pruebas de auditoría que están previstas en los programas de trabajo para la Empresa Pública Municipal de Turismo COLMITUR –EP

Indicadores de gestión

La institución no posee indicadores de gestión, pero para el análisis la tesista desarrollará algunos para satisfacer los objetivos que se ha propuesto alcanzar con e presente trabajo investigativo.

Indicadores de rendimiento

Indicadores de productividad

Indicadores de cantidad

Indicadores de efectividad

Indicadores de eficiencia

Indicadores de impacto

FIRMAS

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA
MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
PERIODO: 2017

MP 10/10

RUBRICA DE EQUIPO DE TRABAJO		
Cargo	Apellido y Nombre	Firma
Supervisor	Ing. Doris Maribel Sánchez Lunavictoria	
Jefe de Equipo	Lic. Fermín Andrés Haro Velasteguí	
Senior	Srta. María Elizabeth Londo Remache	

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EJECUCIÓN DE AUDITORÍA

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE III: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO
PERIODO: 2017

IPT 1/2

Nombre de cédula	Tipo de cédula	Índice Alfabético
Índice de Papeles de Trabajo	Descriptiva	IPT
Índice de Marcas	Descriptiva	IM
Programa específico de auditoría de gestión	Descriptiva	PG
Escala de calificación de control interno	Descriptiva	EC
Cuestionarios de control interno por componente	Analítica	CCI
Nivel de confianza y riesgo por componente	Analítica	HE
Promedio de riesgo y confianza	Analítica	HE

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE III: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO
PERIODO: 2017










IPT 2/2

Checklist institucional	Descriptiva	CL
Análisis de la misión	Analítica	AM
Análisis de la visión	Analítica	AV
Análisis el FODA	Analítica	AS
Análisis del Plan Operativo Anual	Analítica	PO
Análisis el Plan Anual de Contratación	Analítica	PAC
Análisis el Plan Presupuestario	Analítica	PP
Análisis de Flujogramas y Procedimientos	Analítica	F
Indicadores de Gestión	Analítica	IG
Elabore Hojas de Hallazgos	Descriptiva	HH

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE III: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO
PERIODO: 2017

IM 1/1

SIGNIFICADO	MARCAS
Verificado	v
Debilidad	D
Fortaleza	F
Oportunidad	O
Amenaza	A
Nudo crítico	
Inicio / Fin	
Proceso	
Documento	
Decisión	
Conector interno	
Archivo	
Decisión	D
Desplaza un Documento para explicar desviaciones del sistema	
Comunicación y responsabilidad dentro del flujograma	

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA
PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO: 2017

PG 2/3

OBJETIVO GENERAL:

Ejecutar una Auditoría de Gestión a la Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring, del cantón Colta, provincia de Chimborazo, periodo 2017, mediante la aplicación de los métodos y técnicas de auditoria, para medir el grado de eficiencia-eficacia en el manejo de sus recursos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Aplicar cuestionarios de control interno utilizando la metodología COSO III para determinar cuál es el nivel de confianza y riesgo que posee la entidad.

Evaluar la gestión, por medio del análisis de la documentación de la entidad y la aplicación de indicadores para conocer el grado de eficiencia y eficacia de las actividades que realiza la institución

Presentar la opinión determinada por la recopilación de evidencia suficiente y competente, de tal manera que a través de conclusiones y recomendaciones se puedan cumplir de mejor forma los objetivos institucionales y se mejore la atención a los turistas.

N°	PROCEDIMIENTO	REF PT	ELABORADO POR	FECHA
1	Elabore índice de Papeles de Trabajo	IPT	MELR	
2	Elabore Hojas de Marcas	HM	MELR	
3	Programa Específico de Auditoría de Gestión	PG	MELR	

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE II: PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA
PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO: 2017

PG 2/3

4	Indique la escala de Calificación de Control Interno	EC	MELR	
5	Aplique Cuestionarios de Control Interno por Componente	CCI	MELR	
6	Evalúe de Nivel de Confianza y Riesgo por Componente	ENC	MELR	
7	Determine Promedio de Riesgo y Confianza	NA	MELR	
8	Aplique CheckList Institucional	CL	MELR	
9	Elabore Análisis de la Misión	AM	MELR	
10	Elabore Análisis de la Visión	AV	MELR	
11	Efectúe Análisis el FODA	AS	MELR	
12	Analice del Plan Operativo Anual	POA	MELR	
13	Análisis el Plan Anual de Contratación	PAC	MELR	
14	Análisis el Plan Presupuestario	PP	MELR	
15	Análisis de Flujogramas y Procedimientos	F	MELR	
16	Indicadores de Gestión	IG	MELR	
17	Hoja de Hallazgos	HH	MELR	

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
ESCALA DE CALIFICACIÓN DE CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
PERIODO: 2017

EC
1/1

ESCALA DE CALIFICACIÓN DE CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

Para la calificación de los cuestionarios de Control Interno se ha tomado de referencia la siguiente tabla que se encuentra en la Contraloría General del Estado año 2001, dentro del Manual de Auditoría de Gestión, donde se señala las siguientes escalas y calificaciones:

Tabla 9: *Escala de Calificación para Cuestionarios de Control Interno*

ESCALA	DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN
0-2	Insuficiente	Inaceptable
3-4	Inferior	Deficiente
5-6	Normal	Satisfactorio
7-8	Superior a lo Normal	Muy Bueno
9-10	Óptimo	Excelente

Elaborado por: ElizabethLondo

Fuente: (CONTRALORIA GENERAL DEL Estdado, 2001, p. 306)

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
PERIODO: 2017

CCI
1/10

Cargo: Gerente

Nombre: Ing. David Sócrates Aldas Medina

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL INTERNO						
1.1. Integridad y Valores Éticos						
N°	PREGUNTA	SI	NO	PON.	CALF.	OBSERVACION
1	¿La empresa COLMITUR-EP ha desarrollado principios de integridad y valores éticos y estos se encuentran debidamente aprobados?	x		10	10	
2	¿Los altos directivos de la empresa COLMITUR-EP impulsan la práctica de los principios y valores éticos?	x		10	10	
3	¿El código de ética cuenta con una persona responsable para su elaboración?	x		10	10	
4	¿Los altos directivos han creado estándares de conducta dentro de su código de ética?	x		10	10	
5	¿Se evalúa cuantitativamente la conducta de sus empleados por medio procedimientos establecidos por la empresa COLMITUR-EP	x		10	10	
1.2. Administración Estratégica						
1	¿La empresa COLMITUR-EP cuenta con un plan estratégico	x		10	10	
2	¿La empresa ha definido indicadores de gestión para la evaluar su gestión?		x	10	0	Inexistencia de indicadores de gestión
3	¿La misión y visión es conocida y comprendida por los empleados de la empresa?	x		10	9	
4	¿Se realizan planes operativos anuales en base a la misión y visión?	x		10	9	

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
PERIODO: 2017

CCI
2/10

5	¿Se brinda seguimiento y se evalúa permanentemente el POA de la empresa?		X	10	0	No se evalúa ni se brinda seguimiento al POA de la empresa
1.3. Políticas y Prácticas del Talento Humano						
1	¿La empresa posee políticas y prácticas para la administración del talento Humano?	x		10	10	
2	¿La empresa procura tener satisfechos a sus empleados y trabajadores?	x		10	9	
3	¿Los empleados y trabajadores laboran dentro de un ambiente ético y profesional?	x		10	9	
4	¿La empresa COLMITUR-EP cuenta con procesos de planificación, clasificación, reclutamiento y selección de personal?		x	10	0	No se cuenta con procesos de selección para el personal
5	¿Posee la empresa un plan de capacitación y parámetros para la evaluación de desempeño.	x		10	9	
1.4.Estructura Organizativa						
1	¿La estructura organizacional está conformada de acuerdo al tamaño y naturaleza de la empresa?	x		10	10	
2	¿La empresa COLMITUR-EP cuenta con un manual de funciones?	X		10	10	
3	¿Existen canales de comunicación entre departamentos?	x		10	9	
4	¿La empresa exige rendiciones de cuenta a cada uno de los jefes departamentales?	x		10	8	
5	¿Existen flujogramas que detallen los procedimientos a cumplirse en cada área?		x	10	0	Inexistencia de flujogramas
1.5.Delegación de Autoridad						
1	¿Existe delegación de autoridad dentro de la empresa COLMITUR-EP?	x		10	10	

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
PERIODO: 2017

CCI
3/10

2	¿Se realiza un seguimiento en marcha de las tareas delegadas para evaluar si se cumplieron con los objetivos previstos?	x		10	10	
3	¿Las operaciones son ejecutadas con autorización de la autoridad competente?	x		10	10	
1.6. Competencia Profesional						
1	¿Se toma en consideración los perfiles profesionales para la delegación de funciones y responsabilidades?	x		10	9	
2	¿En los empleados se buscan los conocimientos y habilidades para garantizar un desempeño ordenado, ético y efectivo?	x		10	8	
3	¿Los servidores poseen competencias para comprender la aplicación y mantenimiento de un buen control interno?	X		10	10	
1.7. Coordinación de Acciones Organizacionales						
1	¿La gerencia establece medidas para que los empleados cumplan con todas sus funciones encomendadas?	X		10	10	
2	¿La entidad ha elaborado un manual de control interno para conseguir controles efectivos en todas las áreas de la empresa?		X	10	0	Falta de un Manual de Control Interno
3	¿El gerente y servidores participan activamente y de manera coordinada y coherente con el cumplimiento de los objetivos de la institución?	X		10	9	
1.8. Adhesión a las políticas Institucionales						
1	¿Los empleados y trabajadores poseen políticas generales y específicas aplicables a sus respectivas áreas de trabajo?	x		10	10	

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
PERIODO: 2017

CCI
4/10

1.9. Unidad de Auditoria Interna						
1	¿La empresa posee una unidad de auditoria interna?		X	10	0	No se cuenta con una unidad de auditoria interna dentro de la empresa.
TOTAL				310	238	

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

Análisis Componente Ambiente de Control

A continuación se refleja la ponderación y las calificaciones que se obtienen en el componente de Ambiente de Control:

Tabla 10: Calificación Componente Ambiente de Control

N°	PRINCIPIO	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	CONFIANZA NC=(CT/PT)*100	RIESGO NR= 100-NC
1	Integridad y Valores Éticos	50	50	(50/50)*100=100%	(100-100)=0%
2	Administración Estratégica	50	28	(28/50)*100=56%	(100-56)=44%
3	Políticas y Prácticas del Talento Humano	50	37	(37/50)*100=74%	(100-74)=26%
4	Estructura Organizativa	50	37	(37/50)*100=74%	(100-93)=7%
--5	Delegación de Autoridad	30	30	(30/30)*100=100%	(100-100)=0%
6	Competencia Profesional	30	27	(27/30)*100=90%	(100-90)=10%
7	Coordinación de Acciones Organizacionales	30	19	(19/30)*100=63%	(100-63)=37%
8	Adhesión a las Políticas Institucionales	10	10	(10/10)*100=100%	(100-100)=0%
9	Unidad de Auditoría Interna	10	0	(0/10)*100=0%	(100-0)=100%
TOTAL		310	238	(238/310)*100 =76,77%	(100-76,77) =23,23%

Elaborado por: ElizabethLondo

Fuente: Tabla: Cuestionario de Control Interno- Ambiente de Control

Entonces el nivel de confianza obtenido es:

Tabla 11: Nivel de Confianza

CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Alto	Moderado	Bajo
RIESGO		

Elaborado por: Elizabeth Londo

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

Una vez obtenidos los resultados se muestra a continuación gráficamente:

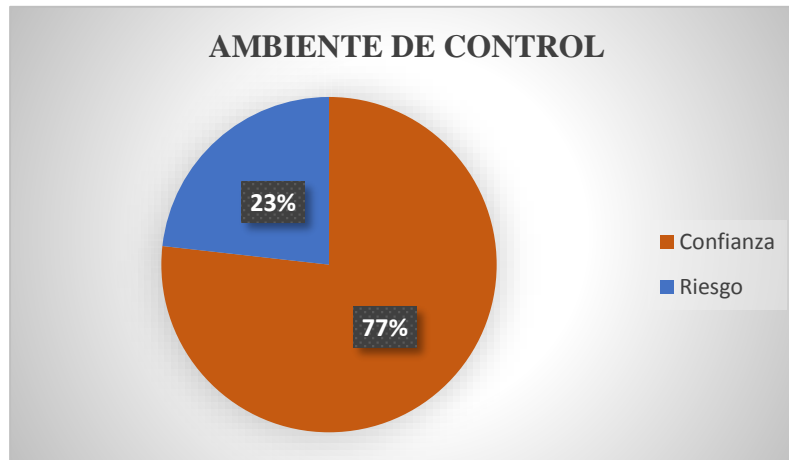


Gráfico 11: Calificación Componente Ambiente de Control
Elaborado por: Elizabeth Londo
Fuente: Tabla: Calificación Componente Ambiente de Control

Análisis

Una vez obtenidos los resultados se expresa que el Componente de Ambiente de Control Interno se ha realizado 31 preguntas, las cuales se encuentran distribuidas en cada uno de los principios por diferentes porcentajes y que se presentan detalladamente. De ello resulta que en el principio de integridad y valores éticos se obtiene un nivel de confianza del 100%, en el principio de administración estratégica el 56% de confianza, en las políticas y prácticas del Talento Humano y en el principio de estructura organizativa se obtuvo un 74% de confianza, en delegación de autoridad con un 100%, luego en competencia profesional el 90%, en la coordinación de acciones organizacionales el 63%, en adhesión a las políticas institucionales el 100% de nivel de confianza y por último en la unidad de auditoría interna un 0%.

Con los datos que se observa anteriormente concluyo que el componente Ambiente de Control Interno se obtuvo un nivel de confianza del 76,77% y de riesgo del 23,23%, que se encuentra en una escala alta, con un nivel de riesgo pero que se debe tomar en cuenta aquellos hallazgos encontrados los cuales afecten el accionar de la empresa.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
PERIODO: 2017

CCI
5/10

Cargo: Gerente

Nombre: Ing. David Sócrates Aldas Medina

COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO						
1.1. Identificación del Riesgo						
N°	PREGUNTA	SI	NO	PON.	CALF.	OBSERVACION
1	¿La gerencia identifica los riesgos que impiden cumplir con el logro de los objetivos establecidos por la empresa?	X		10	10	
2	¿Se han establecido mecanismos para hacer frente a los riesgos que amenazan a la empresa?	X		10	8	
3	¿Se identifican riesgos externos de ambiente: económico, político, tecnológico, social y ambiental?	X		10	10	
4	¿Cuenta la empresa COLMITUR-EP con un mapa de riesgo?		X	10	0	La empresa no posee un mapa de riesgo
1.2. Plan de Mitigación de Riesgos						
1	¿La empresa COLMITUR-EP cuenta con un plan de mitigación de riesgos?	X		10	10	
2	¿En el plan de mitigación de riesgo cuenta con estrategias claras y concisas?	X		10	9	
3	¿La empresa cuenta con planes, métodos de respuesta y monitoreo para dar solución a los riesgos que se presentan en la empresa?	X		10	8	
1.3. Valoración de los Riesgos						
1	¿Se ha establecido una escala de valoración para la probabilidad de ocurrencia del riesgo?		X	10	0	La entidad carece de una escala de valoración de los riesgos
2	¿Para cuantificar el nivel de riesgo se toma en cuenta técnicas de valoración, datos de eventos pasados y probabilidad de ocurrencia?		X	10	0	La cuantificación del riesgo no toma en cuenta aspectos de técnicas de valoración, datos de eventos pasados y probabilidad de ocurrencia
3	¿Se toma en cuenta factores de alto riesgo potencial en los procesos claves de la institución?	X		10	8	

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
PERIODO: 2017

CCI 6/10

1.4.Respuesta al Riesgo						
1	¿Las respuestas al riesgo consideran los parámetros de tolerancia y su relación beneficio-costos?		X	10	0	La respuesta al riesgo no considera los parámetros de beneficio- costo
2	¿Se toman acciones preventivas sobre los riesgos?	X		10	9	
TOTAL				120	72	

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

Análisis del Componente Evaluación de Riesgo

A continuación se muestra las calificaciones que se obtienen en el componente de Evaluación del Riesgo:

Tabla 12: Calificación Componente Evaluación del Riesgo

N°	PRINCIPIO	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	CONFIANZA	RIESGO
				NC=(CT/PT)*100	NR= 100-NC
1	Identificación del Riesgo	40	28	(28/40)*100=70%	(100-70)=30%
2	Plan de Mitigación de Riesgos	30	27	(27/30)*100=90%	(100-90)=10%
3	Valoración de los Riesgos	30	8	(8/30)*100=27%	(100-27)=73%
4	Respuesta al Riesgo	20	9	(9/20)*100=45%	(100-45)=55%
TOTAL		120	72	(72/120)*100 =60%	(100-60) =40%

Elaborado por: Elizabeth Londo

Fuente: Cuestionario de Control Interno- Evaluación de Riesgo

Entonces el nivel de confianza obtenido es:

Tabla 13: Nivel de Confianza en Evaluación del Riesgo

CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Alto	Moderado	Bajo
RIESGO		

Elaborado por: María Londo

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

A continuación se muestran los resultados graficados de la siguiente manera:

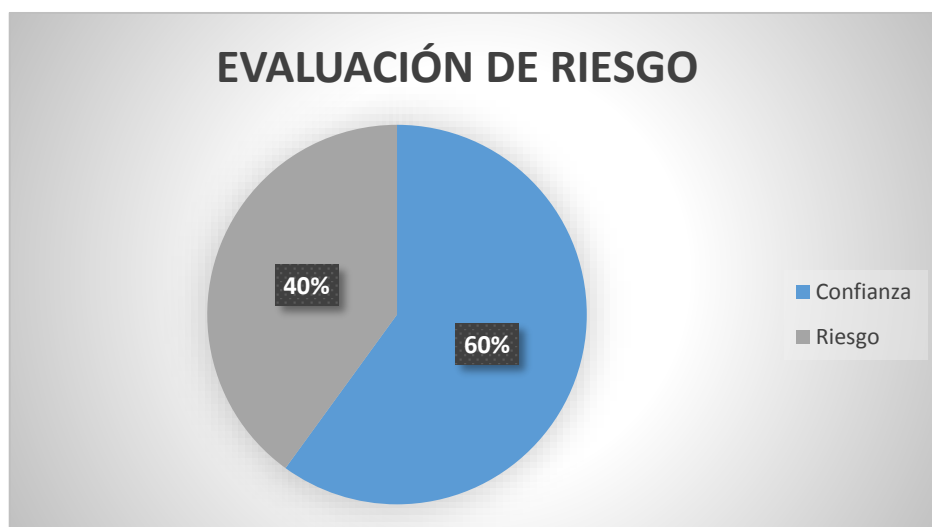


Gráfico 12: Calificación Componente Evaluación del Riesgo

Elaborado por: Elizabeth Londo

Fuente:Tabla: Calificación Componente Evaluación del Riesgo

Análisis

Una vez calificados los principios que pertenecen a la Evaluación de Riesgo se obtuvo que en el primer principio sobre la identificación del riesgo el nivel de confianza es del 70%, en el principio del Plan de Mitigación del Riesgo existe un 90% de nivel de confianza, en la valoración del riesgo la confianza es de 27%, siendo este el principio el que se debe poner en consideración debido a que el porcentaje de riesgo alto; y por último la respuesta al riesgo la confianza es de 45% siendo también este uno de los principios que se debe tomar consideración:

Mediante una ponderación total de las calificaciones obtenidas, el componente se representa un nivel de confianza del 60% y de riesgo de 40%. Lo que refleja que el componente necesita mayor atención, ya que pueden surgir acciones que afecten considerablemente a la empresa.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
PERIODO: 2017

CCI
7/10

Cargo: Gerente

Nombre: Ing. David Sócrates Aldas Medina

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL						
1.1. Separación de Funciones y Rotación de Labores						
Nº	PREGUNTA	SI	NO	PON.	CALF.	OBSERVACION
1	¿Lo cargos son definidos de acuerdo al principio de separación de funciones?	X		10	9	
2	¿Existe rotación del personal en diferentes áreas de la empresa?	X		10	10	
3	¿Durante la rotación del personal se toman medidas para evitar el incumplimiento del código de ética?	X		10	10	
1.2. Autorización y aprobación de transacciones y operaciones.						
1	¿La máxima autoridad aprueba por escrito o por medio de sistemas electrónicos las operaciones administrativas y financieras?	X		10	10	
2	¿Las actividades y toma de decisiones están acorde normativa legal vigente?	X		10	10	
3	¿Se realiza ajustes a los procesos de acuerdo a las necesidades para encaminar la entidad a la mejora continua?		X	10	0	La empresa no ajusta los procesos de acuerdo a las necesidades de la entidad.
1.3. Supervisión						
1	¿El nivel directivo establece procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones de la empresa?	X		10	9	
2	¿Se mide la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales?		X	10	0	Los objetivos institucionales no son evaluados en términos de eficiencia y eficacia
1.4. Tecnología de la información						
1	¿Existe un departamento informático que regule y estandarice los temas tecnológicos a nivel institucional?		X	10	0	No existe un departamento informático que regule y estandarice los temas tecnológicos

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
PERIODO: 2017

CCI 8/10

2	¿El nivel directivo asegura la transparencia y control de los procesos de tecnología de información?	X		10	10	
3	¿La empresa ha definido planes operativos anuales informáticos?		X	10	0	La empresa carece de planes operativos anuales informáticos
TOTAL				110	68	

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

Análisis del Componente de Actividades de Control

A continuación se muestra las ponderaciones y las calificaciones que se obtuvieron en el componente de Actividades de Control:

Tabla 14: Calificación Componente Actividades de Control

N°	PRINCIPIO	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	CONFIANZA	RIESGO
				NC=(CT/PT)*100	NR= 100-NC
1	Separación de Funciones y Rotación de Labores	30	29	(29/30)*100=97%	(100-0)=100%
2	Autorización y Aprobación de Transacciones	30	20	(20/30)*100=67%	(100-100)=0%
3	Supervisión	20	9	(9/20)*100=45%	(100-100)=0%
4	Tecnología de la Información	30	10	(10/30)*100=33%	(100-83)=17%
TOTAL		110	68	(68/110)*100=61,82%	(100-61,81)=38,18%

Elaborado por: Elizabeth Londo

Fuente: Cuestionario de Control Interno- Actividades de Control

El nivel de confianza obtenido es:

Tabla 15: Nivel de Confianza Actividades de Control

CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Alto	Moderado	Bajo

Elaborado por: Elizabeth Londo

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

Gráficamente los resultados se muestran de la siguiente manera:

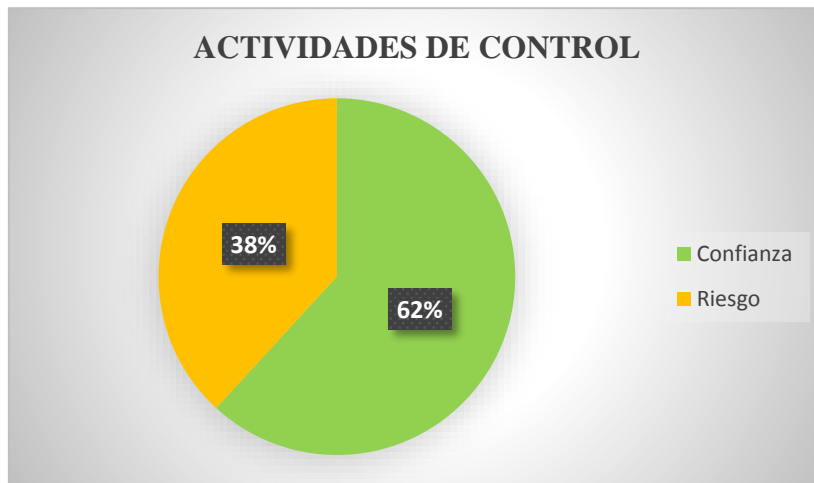


Gráfico 13: Calificación Componente Actividades de Control

Elaborado por: Elizabeth Londo

Fuente:Tabla: Calificación Componente Evaluación del Riesgo

Análisis

De los resultados obtenidos anteriormente se observa que dentro del primer principio del componente que es la separación de funciones y rotación de tareas, se tiene el 97% de nivel de confianza, en el segundo principio, la autorización y aprobación de transacciones y operaciones cuenta con un 67% de confianza, el tercero que hace referencia a la supervisión de acciones se obtiene el 45% de nivel de confianza. En el cuarto y último principio referente a la tecnología de información, se obtiene el 33% de nivel de confianza siendo este el punto que se debe prestar mayor atención es este componente.

Los porcentajes obtenidos del promedio de las calificaciones, resulta el 61,82% de nivel de confianza y el 38,18% de nivel de riesgo, valores que se encuentran en un rango moderado de confianza. Pero se debe tomar en cuenta algunas acciones preventivas y correctivas para ciertos puntos de las normas de Control interno debido a que no han sido tomados en cuenta en su totalidad ya que no se ajustan al trabajo de titulación que se realiza.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
PERIODO: 2017

CCI
9/10

Cargo: Gerente

Nombre: Ing. David Sócrates Aldas Medina

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
1.1. Controles sobre Sistemas de Información						
N°	PREGUNTA	SI	NO	PON.	CALF.	OBSERVACION
1	¿La empresa cuenta con sistemas de Información confiables seguros y claros?	x		10	10	
2	¿Los sistemas de información que posee la empresa son automatizados?	x		10	9	
3	¿El nivel directivo toma en cuenta los riesgos que puede generar el contar con sistemas automatizados?		x	10	0	No se toma en cuenta los riesgos que generan los sistemas automatizados
4	¿Se garantiza la protección de la información dentro de la empresa?		x	10	0	Se carece de protección a la información de la empresa.
5	¿Se cuenta con respaldos de información dentro de la empresa COLMITUR-EP?	x		10	7	
1.2. Canales de Comunicación Abiertas						
1	¿Los empleados conocen cuales son las líneas de comunicación dentro de la empresa?	x		10	8	
2	¿La empresa ha definido un canal de comunicación con los usuarios para conocer su satisfacción?		x	10	0	La empresa no ha definido canales de comunicación para conocer el grado satisfacción de los usuarios
3	¿Los mecanismos de información establecidos garantiza la comunicación entre todos los niveles de la organización?	x		10	10	
4	¿La empresa establece mecanismos de recepción de sugerencias por parte de clientes y trabajadores?		X	10	0	No se cuenta con mecanismos de recepción de sugerencias para los clientes y trabajadores
5	¿El sistema de información computarizado responde a las políticas que definen los aspectos de soporte técnico, mantenimiento y seguridad?	x		10	10	
TOTAL				100	54	

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

Análisis del Componente de Información y Comunicación

A continuación se refleja la ponderación y las calificaciones que se obtienen en el componente de Información y Comunicación:

Tabla 16: Calificación Componente Información y Comunicación

N°	PRINCIPIO	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	CONFIANZA	RIESGO
				NC=(CT/PT)*100	NR= 100-NC
1	Controles sobre Sistemas de Información	50	26	(26/50)*100=52%	(100-52) =48%
2	Canales de Comunicación Abiertos	50	28	(28/50)*10 =56%	(100-56) =44%
TOTAL		100	54	(54/100)*100 =54%	(10-54) =46%

Elaborado por: Elizabeth Londo

Fuente: Cuestionario de Control Interno- Información y Comunicación

El nivel de confianza obtenido es:

Tabla 17: Nivel de Confianza Información y Comunicación

CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Alto	Moderado	Bajo
RIESGO		

Elaborado por: Elizabeth Londo

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

Los datos obtenidos anteriormente se proceden a graficar los resultados y se expresan de la siguiente manera:



Gráfico 14: Calificación Componente Información y Comunicación

Elaborado por: Elizabeth Londo

Fuente: Tabla: Calificación Componente Información y Comunicación

Análisis

Una vez analizado este componente existen dos principios dentro del componente de Información y Comunicación como son los controles sobre los sistemas de información que posee el 52% de nivel de confianza y el de canales de comunicación abiertos con un 56% de confiabilidad. Por lo cual una vez obtenido los porcentajes de cada principio a nivel general se obtuvo que el porcentaje para el componente de información y comunicación es un 54% de confianza y el 46% de riesgo por lo cual se encuentra dentro de un rango moderado, donde se debe tomar acciones para evitar que no se desarrollen las actividades con normalidad y fluya una buena comunicación por toda la empresa.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
PERIODO: 2017

CCI
10/10

COMPONENTE: SEGUIMIENTO						
<i>1.1. Seguimiento continuo en operación</i>						
N°	PREGUNTA	SI	NO	PON.	CALF.	OBSERVACION
1	¿Se han efectuado las acciones correctivas de las recomendaciones dadas en auditorías anteriores?		x	10	0	No se han efectuado las acciones correctivas de las recomendaciones dadas en auditorías anteriores
2	¿Se realiza el seguimiento permanente del sistema de control interno para determinar mejoras ajustes requeridos?		x	10	3	La entidad carece de seguimiento permanente del sistema de control interno.
3	¿Se verifica datos del personal de la entidad para asegurar la confiabilidad de la información?	x		10	8	
<i>1.2. Evaluaciones periódicas</i>						
1	¿Existen procesos de autoevaluación institucional?	x		10	7	
2	¿Se verifica la eficacia de las actividades regulares de control?		x	10	3	No todas las actividades de control son verificadas en parámetros de eficacia
3	¿Las deficiencias detectadas durante el proceso de autoevaluación, son comunicadas inmediatamente a los niveles de decisión, para su corrección oportuna??	x		10	6	
TOTAL				60	27	

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

Análisis del Componente de Seguimiento

A continuación se refleja la ponderación y las calificaciones que se obtienen en el componente de Seguimiento:

Tabla 18: Calificación Componente Seguimiento

N°	PRINCIPIO	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	CONFIANZA	RIESGO
				$NC = (CT/PT) * 100$	$NR = 100 - NC$
1	Seguimiento Continuo en Operación	30	11	$(11/30) * 100 = 37\%$	$(100 - 37) = 63\%$
2	Evaluaciones Periódicas	30	16	$(16/30) * 100 = 53\%$	$(100 - 57) = 47\%$
TOTAL		60	27	$(27/60) * 100 = 45\%$	$(100 - 45) = 55\%$

Elaborado por: Elizabeth Londo

Fuente: Cuestionario de Control Interno- Seguimiento

El nivel de confianza obtenido es:

Tabla 19: Nivel de Confianza de Seguimiento

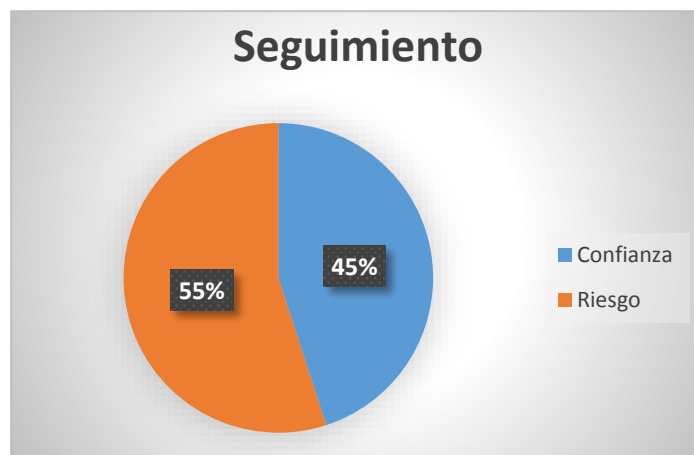
CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Alto	Moderado	Bajo

Elaborado por: Elizabeth Londo

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

Gráficamente los resultados se expresan de la siguiente manera:

Calificación Componente Seguimiento



Elaborado por: Elizabeth Londo

Fuente:Tabla: Calificación Componente Seguimiento

Análisis

De los resultados obtenidos anteriormente el componente de Seguimiento cuenta con dos principios que obtienen el 37% y 53% de nivel de confianza y un 45% y 55% de nivel de riesgo respectivamente. Realizando un promedio de estos valores se obtiene entonces que el nivel de confianza se encuentra en el 45% y el riesgo en un 55%, valores que se ubican dentro de un rango bajo por lo cual se concluye que la entidad pública posee un bajo control interno y que pone en riesgo todas las actividades de la institución

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

Una vez obtenidos de todos los porcentajes de cada uno de los componentes, podemos realizar la siguiente tabla:

Tabla 20: Calificación de Control Interno

N°	COMPONENTE DEL COSO III	PONDERACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL	CONFIANZA	RIESGO
				NC=(CT/PT)*100	NR= 100-NC
1	Ambiente de Control	310	238	(238/310)*100 =76,77%	(100-76,77) =23,23%
2	Evaluación del Riesgo	120	72	(72/120)*100 =60%	(100-60) =40%
3	Actividades de Control	110	68	(68/110)*100 =61,82%	(100-61,81) =38,18%
4	Información y Comunicación	100	54	(54/100)*100 =54%	(100-54)=46%
5	Seguimiento	60	27	(27/60)*100 =45%	(100-45)*100 =55%
TOTAL		700	459	(459/700)*100 =65,57%	(100-65,57) =34,43%

Elaborado por: Elizabeth Londo

FUENTE: Cuestionario de Control Interno

En síntesis, el nivel de confianza se encuentra en un nivel moderado y requiere de atención por parte de las partes interesadas.

Tabla 35: Calificación de Componentes Coso III

CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Alto	Moderado	Bajo

RIESGO

ELABORADO POR: Elizabeth Londo

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

Gráficamente los resultados se expresan de la siguiente manera:

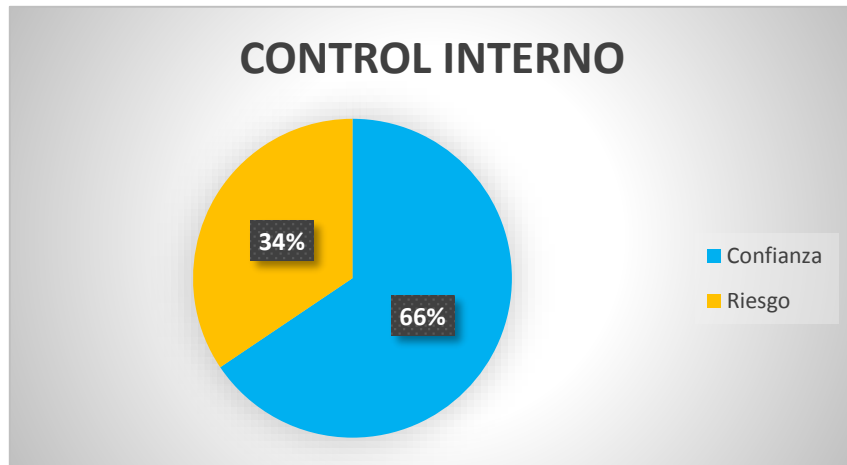


Gráfico 15: Calificación de Control Interno

Elaborado por: Elizabeth Londo

FUENTE: Tabla: Cuestionario de Control Interno

Análisis

En el siguiente gráfico obtenemos entonces que aplicado el cuestionario de control interno, en la ponderación total se debió haber obtenido 700 puntos, pero en la calificación real se obtuvo 459, valores que reflejan un nivel de confianza de 65,79% y un nivel de riesgo de 34,43%, esto genera que existe un nivel de confianza moderado con tenencia al crecimiento si no se toman acciones que mejoren el control interno de la institución ya que esta es la mayor amenaza al no haber creado controles efectivos para todas las áreas.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
CHECK LIST INSTITUCIONAL
PERIODO: 2017

CL 1/1

N°	REQUERIMIENTO	SI NO
1	Planificación Estratégica	X
2	Plan operativo anual	X
3	Programas y proyectos	X
4	Presupuesto aprobado	X
5	Informe de evaluación anual	X
6	Base legal de creación y reformas	X
7	Reglamentación interna	X
8	Estructura orgánica	X
9	Asignación de responsabilidades	X
10	Delegación de autoridad	X
11	Manual de procesos	X
12	Manual de funciones	X
13	Detalle de recursos humanos por sistemas, proyectos, programas, unidades, procesos y/o actividades	X
14	Código de ética	X
15	Áreas claves donde haya mayor actividad sustantiva	X
16	Manuales de procedimientos	X
17	Ejecución presupuestaria	X
18	Informes sobre seguimiento de la gestión	X
19	Informes de auditoría y de seguimiento de recomendaciones (auditoría interna o externa).	X
20	Grado de aceptación por parte de los usuarios (a través de denuncias, encuestas, prensa, otros) Procedimientos adoptados para medir e informar el desempeño.	X

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

MISIÓN

Promover y difundir el potencial turístico, las diferentes manifestaciones culturales y contribuir a la conservación del patrimonio cultural intangible, generar procesos para el desarrollo urbano-rural basadas en el respeto por la diversidad y el pluralismo mediante la realización de eventos culturales y recreativos, y de esta manera posicionar al turismo como eje estratégico del desarrollo económico, social y ambiental, garantizando la necesaria y plena armonía entre las actividades y el respeto por la naturaleza.

COMPONENTE	SI	NO	DEFINICIÓN
Negocio	X		posicionar al turismo como eje estratégico del desarrollo económico, social y ambiental
Razón de ser	X		Promover y difundir el potencial turístico, las diferentes manifestaciones culturales y contribuir a la conservación del patrimonio cultural intangible
Productos/Servicios	X		realización de eventos culturales y recreativos
Cliente/Usuarios		X	No se menciona quienes son los clientes y usuarios
Principios organizacionales	X		Pluralismo
Valores o filosofía	X		respeto por la diversidad

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
ANÁLISIS DE MISIÓN
PERIODO: 2017

AM
2/2

Ventaja Competitiva	X	generar procesos para el desarrollo urbano-rural
---------------------	---	--

Análisis:

Luego de analizar los componentes que debe tener una misión correctamente redactada, se puede determinar que la institución no ha definido sus clientes dentro de la misma, es decir no define quienes son sus clientes reales y potenciales, para generar estrategias para satisfacer las necesidades de todos sus clientes.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
ANÁLISIS DE VISIÓN
PERIODO: 2017

AV
1/2

VISIÓN:

Contribuir al desarrollo integral y sustentable de la actividad turística, integrando capital humano competitivo para promover la presentación de espectáculos masivos, para impacto de visitantes y habitantes de la ciudad, tanto culturales y de recreación, que responda a los requerimientos de conservación, preservación y uso adecuado de los recursos naturales, culturales e históricos del cantón Colta.

COMPONENTE	SI	NO	DEFINICIÓN
¿Qué es lo queremos llegar a ser?	X		Contribuir al desarrollo integral y sustentable de la actividad turística
Horizonte de tiempo		x	No se ha definido un horizonte de tiempo en la visión. H2
Ámbito de acción	X		responda a los requerimientos de conservación, preservación y uso adecuado de los recursos naturales, culturales e históricos del cantón Colta.
Principios organizacionales	X		integrando capital humano competitivo para promover la presentación de espectáculos masivos
Valores o filosofía	X		requerimientos de conservación, preservación y uso adecuado de los recursos naturales

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
ANÁLISIS DE VISIÓN
PERIODO: 2017

AV
2/2

Análisis:

Ventaja competitiva	X	promover la presentación de espectáculos masivos, para impacto de visitantes y habitantes de la ciudad, tanto culturales y de recreación integrando capital humano competitivo para promover la presentación de espectáculos masivos
---------------------	---	--

Se han identificado cada uno de los componentes de la visión, y se ha notao que la visión no se encuentra definido en un horizonte de tiempo determinado. Solo se ha logrado identificar que esta visión se encuentra efinida en el Plan Estratégico 2017-2020.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
ANÁLISIS DE FODA
PERIODO: 2017

AS
1/1

Análisis:

ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
<ul style="list-style-type: none"> Realizar promociones turísticas mediante la página web y redes sociales para potenciar la actividad turística del cantón. Crear nuevos productos turísticos y dar a conocer mediante las empresas privadas. Fomentar a los emprendimientos turísticos aprovechando las políticas del gobierno local. Incrementar la demanda turística existente a través del turismo comunitario del cantón. 	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración y venta de paquetes turísticos a nivel nacional e internacional. Elaborar un plan de promoción digital y promocionar en la empresa de Ferrocarriles. Realizar convenios con el MAE-MINTUR-AME- GADMCC para implementar la señalización y señalética turística del cantón. Realizar convenios con el MINTUR y MAE para la capacitación del personal operativo. Actualizar el catastro turístico del cantón mediante los convenios con las instituciones educativas. Aprovechar los convenios y apoyo de instituciones para promocionar los atractivos turísticos del cantón.
ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
<ul style="list-style-type: none"> Aplicar el Plan de Capacitación para mejorar la atención de los prestadores de servicios turísticos. Capacitar a las asociaciones de emprendimientos turísticos en la importancia del manejo de desechos sólidos. Cumplir con las actividades del POA para mejorar los servicios turísticos del cantón. Brindar un servicio de calidad e inolvidable, aprovechando al máximo que los iconos turísticos son reconocidos a nivel nacional e internacional. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementar productos turísticos innovadores. Aumentar la efectividad de los canales de promoción y difusión. Implementar material de promoción turística del cantón. Desarrollar la fidelización de nuestros clientes, para así no ser perjudicados por la aparición de nuevas operadoras turísticas.

La institución no posee una matriz de correlación FO y DA; dentro de su planificación estratégica se han identificado las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. A través de la relación existente entre estos elementos se han establecido estrategias que permitirán consolidar a la entidad pública de turismo.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
ANÁLISIS DE PLAN OPERATIVO ANUAL
PERIODO: 2017

POA
1/1

DIRECCIÓN / DEPARTAMENTO / SECCIÓN / UNIDAD: TURISMO		OBJETIVO	ACTIVIDAD	INDICADOR	RESULTADO	
TURISMO	Difusión y promoción del turismo a nivel nacional e internacional	Campaña de promoción turística para señalar las actividades y emprendimientos que se llevan a cabo con la intención de viajeros donde conozcan los atractivos del Cantón Colta	Fomentar la promoción y difusión en medios de comunicación los atractivo turístico del cantón Colta	Plan de Promoción turística en radios de Quito, Guayas, Cuenca	Material promocional elaborado y divulgado y en exhibición, además colocado en los vehículos de transporte público.	$(\$ 2,000.00 / \$ 2,500.00) * 100 = 80\%$
			Diseño de una revista turística de los principales atractivos del cantón Colta.	Diseño de Guías, Informes Técnicos, Fotografías	Cartillas y otros documentos con orientaciones sobre mejoramiento de servicios turísticos, trato al turista que apoyen el desarrollo turístico del cantón Colta.(Actas de reuniones, Registros, seguimiento, fotografías e informes.	$(\$ 6,000.00 / \$ 6,000.00) * 100 = 100\%$
			Realizar material promocional como mapas, guías, jarros, ponchos, camisetas	Informes técnicos elaborada Propuesta Material promocional	Participación en tres Ferias Nacionales de Turismo, en el transcurso del presente año.	$(\$ 3,000.00 / \$ 3,000.00) * 100 = 100\%$
		Incrementar la afluencia turística en el cantón	Participación turística del cantón en eventos a nivel local y nacional	Informes técnicos Fotografías	Participación en varios eventos que se realicen tanto a nivel local, provincial y nacional.(Fotografías y video)	$(\$ 1,800.00 / \$ 2,000.00) * 100 = 90\%$

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
ANÁLISIS DE PLAN OPERATIVO ANUAL
PERIODO: 2017

PO
2/2

Análisis:

Luego de haber revisado el Plan Operativo Anual en la oficina de turismo, se ha señalado que se ha ejecutado las actividades en esta sección sobre el 50% y en dos de ellas se ha cumplido con el 100%.

En promedio la ejecución del Plan Operativo Anual es de 92,5%. Gráficamente se muestra así;

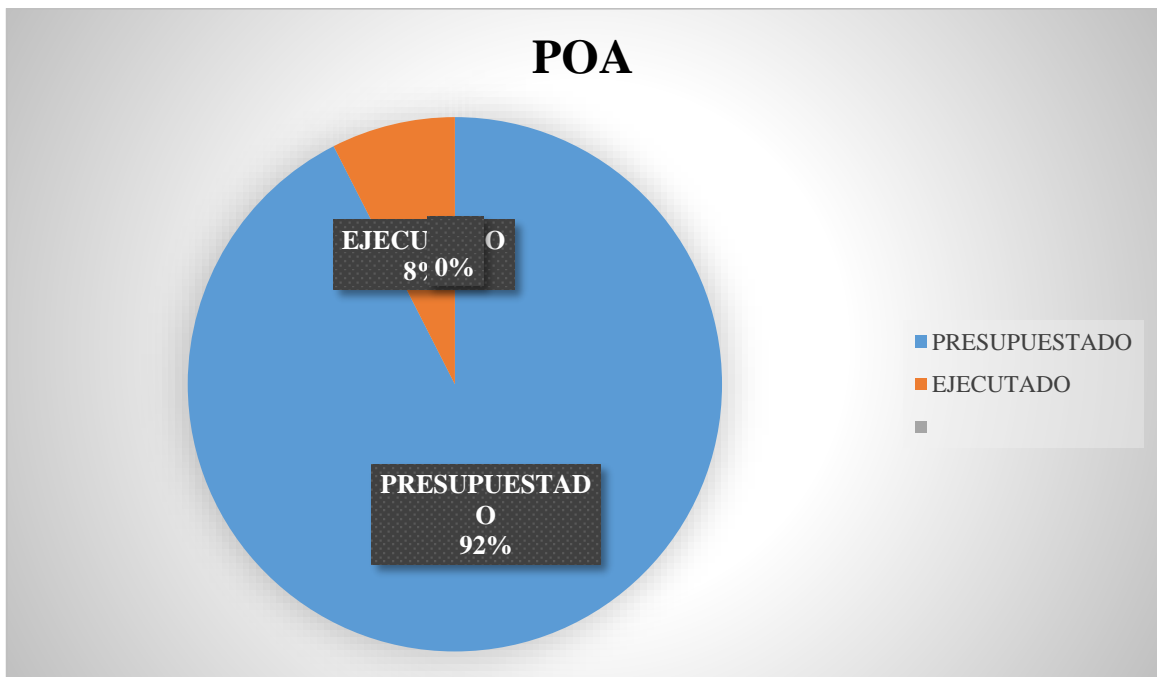


Gráfico 16: Análisis del POA Turismo
Elaborado por: Elizabeth Londo

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

Dentro del Plan Operativo Anual se identifica el Plan Anual de Contrataciones (Ver Anexo 1) y al obtener el resumen de compras del Sistema Nacional de Contratación Pública (SERCOP), se detallan los siguientes datos:

Tabla 21: *Análisis Plan Anual de Contratación*

DETALLE	VALOR
Plan Anual de Contrataciones	\$ 50,560.00
Sistema de Contratación Pública	\$ 139,683.73

Elaborado por: Elizabeth Londo

Se hicieron varias reformas al Plan Anual de Contratación, y de esta manera se ha ajustado el presupuesto, por lo que se ha comprado un 177% más de lo que se esperaba.

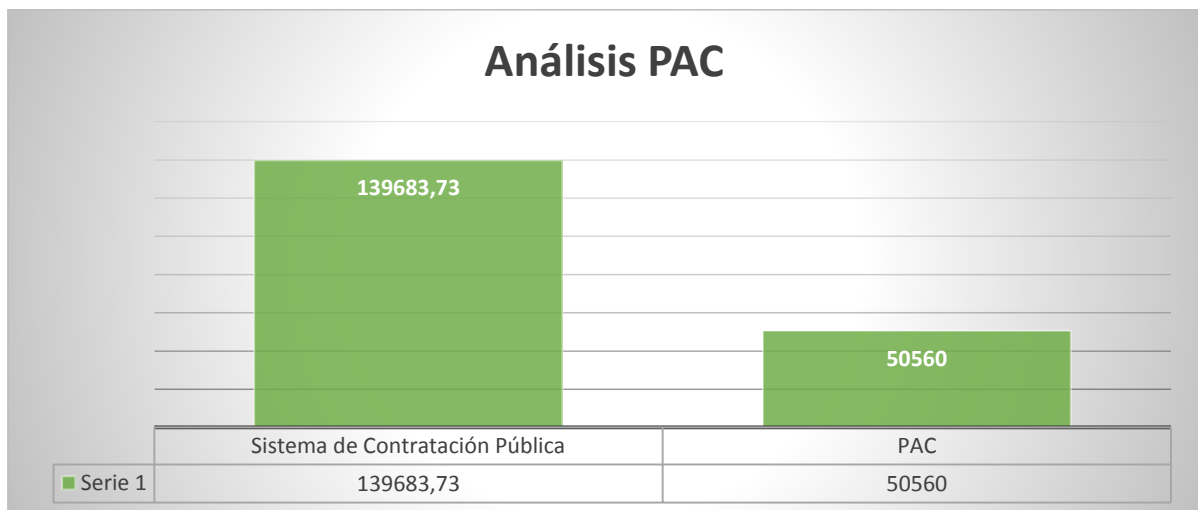


Gráfico 17: *Análisis del PAC*

Elaborado por: Elizabeth Londo

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
INDICADORES DE GESTIÓN
PERIODO: 2017

IG
1/3

NOMBRE DE INDICADOR	FÓRMULA	APLICACIÓN FORMULA	FRECUENCIA	ANÁLISIS
INDICADOR EFICACIA				
Satisfacción de Clientes	(Clientes Satisfechos/ Total clientes)*100	(530/600)*100= 88%	Semestral	Mediante la aplicación de la formula se obtiene el 88% de satisfacción en los cliente que es un porcentaje muy bueno para la empresa pero aún se debe seguir con el propósito de que la institución logre que todos sus clientes estén satisfechos con su servicio.
Capacitaciones al personal de la empresa	(Número de personas capacitadas acorde al perfil profesional / Total de personal)*100	(9/17)*100 =53%	Anual	La empresa obtuvo que un 53% de su personal se encuentra capacitado acorde a su perfil profesional, pero no se cumple con el desarrollo total de capacitaciones continuas a todo el personal de la institución.
Conocimiento de la normativa institucional	(Número de personas que conoce la normativa / Total de personal que trabajan en la empresa)*100	(17/17)*100= 100%	Anual	El 100% del personal de la empresa conoce sobre normativa establecida por institución lo que significa el personal se encuentra identificado con la entidad.
INDICADOR DE EFICIENCIA				
Eficiencia Administrativa	(Gasto funcionamiento / Usuarios atendidos por clase de servicios)	(600/100) = \$6,00	Mensual	El Costo Promedio por cada usuario que recibe el servicio por parte de la empresa de turismo es de \$6,00 este costo es racional al momento de brindar un servicio de calidad a los usuarios.
Costo de Mantenimiento	(Gasto Mantenimiento / Número de Usuarios)	(500/100)= \$5,00	Mensual	El costo de mantenimiento por cada usuario dentro de la empresa de turismo asciende a \$5,00 dentro de esto se encuentra el mantenimiento de edificios, espacios verdes, bicicletas y yates
Presupuesto de capacitación	(Presupuesto ejecutado / Presupuesto asignado)*100	(\$ 300,00 / \$ 1000,00)* 100= 30%	Mensual	Se puede observar que la empresa ha ejecutado un 30 % del presupuesto asignado a capacitaciones siendo en su mayoría capacitaciones a la técnica de turismo, asistente de turismo, y al técnico de planificación y dejando de lado la capacitación a otras áreas de la empresa.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
INDICADORES DE GESTIÓN
PERIODO: 2017

IG
2/3

Porcentaje de servicios Prestados	(Número de servicios prestados / número de servicios esperados)*100	$(100/150)*100= 67\%$	Mensual	Se indica que se ha obtenido el 67% de la demanda esperada en el año 2017, y que el porcentaje obtenido es bueno ya que demuestra una demanda real que hace énfasis a la calidad del servicio brindado por la empresa.
INDICADOR DE EFECTIVIDAD				
Porcentaje de cumplimiento de los objetivos	(# de personas que conocen los objetivos propuestos) / (total de personal que laboran en la empresa)*100	$(17/17)*100= 100\%$	Anual	Se observa que el 100% de los empleados de la empresa dan cumplimiento a los objetivos planteados por entidad.
Porcentaje de Proyectos Ejecutados	(Proyectos Ejecutados / Proyectos Planificados)*100	$(4/4)*100=100\%$	Anual	Se demuestra que existe un cumplimiento del 100% de los proyectos planificados por la parte de la empresa.
Cumplimiento de actividades de los proyectos	(N° de actividades de los proyectos desarrolladas/ Total de las actividades de los proyectos planificadas)*100	$(4/4)*100= 100\%$	Anual	El indicador muestra que de las actividades planificadas se ha cumplido el 100% en el año 2017.
INDICADOR DE ECOLOGÍA				
Reforestación de áreas urbanas	(N° de plantas sembradas/ N° de plantas planificadas)*100	$(18.000/25.000)*100=72\%$	Anual	Dentro de las actividades ecológicas, se ha propuesto reforestar la zona urbana del cantón Colta, y se ha logrado cumplir el 72% de lo programado.
Incidentes peligrosos	N° incidentes peligrosos comunicados a gerencia	4	Mensual	Considerando que se podría presentar por lo menos un incidente peligroso dentro del año, se ha considerado que dentro del año 2017 solo se han presentado cuatro, que es totalmente bajo.
Equipo aprobado en cuanto a seguridad y medio ambiente	(Equipo examinado/ Equipo total)*100=	$(76/103)*100= 73,78\%$	Anual	Cada año se revisa todo el equipo que está a disposición de los beneficiarios de COLMITUR-EP, y se determinó a través del indicador que en el año 2017 el 74% aproximadamente del equipo está aprobado para brindar los servicios.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
INDICADORES DE GESTIÓN
PERIODO: 2017

IG
3/3

INDICADORES SOBRE PLAN ESTRATÉGICO

Nivel de satisfacción y experiencia turística	(N° de turistas reales / N° de turistas planificados)*100	(12.000/10.000)*100= 120%	Anual	De acuerdo con la planificación estratégica se planificó, que la institución recibiría 10.000 turistas pero la institución superó en un 120% el nivel pretendido.
Recaudación de ingresos	(Ingresos reales / Ingresos esperados)*100	(\$144.000,00/\$180.000,00)*100=80%	Anual	La institución no es aún autónoma financieramente, debido a que sus ingresos de autogestión no son suficientes para cubrir sus necesidades.
Seguidores en las redes sociales	(N° de seguidores en redes sociales/ N° de seguidores en redes sociales esperados)*100	(197/18000)*100= 1.97%	Anual	La entidad pública esperaba contar con 18.000 seguidores dentro de su página de Facebook, pero en realidad consiguió contar con 197, por lo que apenas alcanzó el 1,97% de lo esperado debido a la falta de publicidad.
Evaluación de desempeño a los servidores institucionales	N° de informes de evaluación de desempeño	0	Semestral	No existen informes de evaluación de desempeño en la institución.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
HOJAS DE HALLAZGOS
PERIODO: 2017

HH
1/23

COMPONENTE: Control Interno - Ambiente de Control

REF. PT: CCI 1/10

CONDICIÓN:

H1: Inexistencia de indicadores de gestión

CRITERIO:

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 200 Ambiente de Control: 200 – 02: Administración estratégica:

Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional. (p. 5)

CAUSA:

Desconocimiento de las autoridades de las normas de control interno y los beneficios de la definición y uso de indicadores de gestión.

EFEECTO:

No permite medir la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos institucionales-

CONCLUSIÓN:

Debido al desconocimiento de las autoridades de las normas de control interno y los beneficios de la definición y uso de indicadores de gestión, no se mide la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

RECOMENDACIÓN:

Capacitar al personal sobre normas de control interno y definir una comisión encargada de definir indicadores de gestión que permitan medir la eficiencia y eficacia del cumplimiento de los objetivos.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
HOJAS DE HALLAZGOS
PERIODO: 2017

HH
2/23

COMPONENTE: Control Interno - Ambiente de Control

REF. PT: CCI 2/10

CONDICIÓN:

H2: No se evalúa ni se brinda seguimiento al POA de la empresa

CRITERIO:

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 200 Ambiente de Control: 200 – 02: Administración estratégica:

Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos requieren para su gestión, la implantación de un sistema de planificación que incluya la formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de un plan plurianual institucional y planes operativos anuales, que considerarán como base la función, misión y visión institucionales y que tendrán consistencia con los planes de gobierno y los lineamientos del organismo técnico de planificación. (p. 5)

CAUSA:

La inestabilidad en el nivel directivo de la entidad, reflejado en los constantes cambios de gerentes, ocasionó una descoordinación en las actividades.

EFECTO:

Las actividades planificadas se han llevado a cabo bajo responsabilidad de los funcionarios, por iniciativa propia sin supervisión alguna.

CONCLUSIÓN:

La inestabilidad en el nivel directivo de la entidad, reflejados en los constantes cambios de gerentes, ocasionó una descoordinación en las actividades y las mismas se han llevado a cabo bajo responsabilidad de los funcionarios, por iniciativa propia sin supervisión y evaluación del Plan Operativo Anual de la empresa.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al nivel directivo establecer parámetros de evaluación del Plan Operativo Anual con el fin de evaluar el cumplimiento efectivo del POA.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
HOJAS DE HALLAZGOS
PERIODO: 2017

HH
3/23

COMPONENTE: Control Interno - Ambiente de Control

REF. PT: CCI 2/10

CONDICIÓN:

H3: No se cuenta con procesos de selección para el personal

CRITERIO:

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 200 Ambiente de Control: 200 – 03: Políticas y prácticas de talento humano:

La administración del talento humano, constituye una parte importante del ambiente de control, cumple con el papel esencial de fomentar un ambiente ético desarrollando el profesionalismo y fortaleciendo la transparencia en las prácticas diarias. Esto se hace visible en la ejecución de los procesos de planificación, clasificación, reclutamiento y selección de personal, capacitación, evaluación del desempeño y promoción y en la aplicación de principios de justicia y equidad, así como el apego a la normativa y marco legal que regulan las relaciones laborales. (p. 6)

CAUSA:

El nivel directivo no elabora la planificación institucional de talento humano.

EFECTO:

Sanciones por parte del Ministerio de Relaciones Laborales por el incumplimiento del Art. 56 de la Ley Orgánica de Servicio Público, al no enviar la planificación requerida obligatoriamente.

CONCLUSIÓN:

El nivel directivo de la empresa pública COLIMTUR-EP, no elabora la planificación institucional de talento humano por lo que no cuenta con procesos de selección para el personal y podrá recibir sanciones por parte del Ministerio de Relaciones Laborales al incumplir el Art. 56 de la Ley Orgánica de Servicio Público, al no enviar la planificación requerida obligatoriamente.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al nivel directivo elaborar la planificación institucional de talento humano para definir el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos orientados a validar e impulsar las habilidades, conocimientos, garantías y derechos de las y los servidores públicos con el fin de desarrollar su potencial y promover la eficiencia, eficacia, oportunidad, interculturalidad, igualdad

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
HOJAS DE HALLAZGOS
PERIODO: 2017

HH
4/23

COMPONENTE: Control Interno - Ambiente de Control

REF. PT: CCI 2/10

CONDICIÓN:

H4: Inexistencia de flujogramas

CRITERIO:

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 200 Ambiente de Control: 200 – 04: Estructura organizativa:

Toda entidad debe complementar su organigrama con un manual de organización actualizado en el cual se deben asignar responsabilidades, acciones y cargos, a la vez que debe establecer los niveles jerárquicos y funciones para cada uno de sus servidoras y servidores. La separación de funciones se definirá en la estructura orgánica, en los flujogramas y en la descripción de cargos en todas las entidades del sector público.(p. 6)

CAUSA:

La empresa pública no cuenta con un manual de organización.

EFECTO:

Los procesos de la institución se llevan a cabo por iniciativa del personal generando en ocasiones, inconformidades a los usuarios.

CONCLUSIÓN:

La empresa no cuenta con un manual de organización, por lo tanto carece de flujogramas definidos que conlleva a que en esta institución los procesos se llevan a cabo por iniciativa del personal y genera en ocasiones inconformidad en los servicios a los usuarios.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al nivel directivo designar una comisión capacitada para la elaboración de un manual de organización donde se encuentren contenidos los flujogramas de los diferentes procesos de la institución con el propósito de garantizar un servicio de calidad a los turistas nacionales y extranjeros.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
HOJAS DE HALLAZGOS
PERIODO: 2017

HH
5/23

COMPONENTE: Control Interno - Ambiente de Control

REF. PT: CCI 3/10

CONDICIÓN:

H5: Falta de un manual de control interno

CRITERIO:

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 200 Ambiente de Control: 200 – 07: Coordinación de acciones organizacionales:

El control interno debe contemplar los mecanismos y disposiciones requeridos a efecto que las servidoras y servidores de las unidades participantes en la ejecución de los procesos, actividades y transacciones de la institución, desarrollen sus acciones de manera coordinada y coherente, con miras a la implantación efectiva de la estrategia organizacional para el logro de los objetivos. (p.7)

CAUSA:

Desconocimiento del personal y nivel directivo de la institución sobre las normas de control interno y su importancia.

EFECTO:

No se han podido aplicar controles efectivos a todas las áreas de la empresa por lo que la organización no se encamina al mejoramiento continuo.

CONCLUSIÓN:

A consecuencia del desconocimiento del personal y nivel directivo de la institución sobre las normas de control interno y su importancia, COLMITUR-EP carece de un manual de control interno, por lo que no se han podido aplicar controles efectivos a todas las áreas de la empresa y la misma no se encamina al mejoramiento continuo.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al nivel directivo capacitar a todo el personal que labora dentro de la entidad sobre las normas de control interno e importancia, para facilitar la creación de un manual de control interno y garantizar la efectiva ejecución de los procesos en la institución.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
HOJAS DE HALLAZGOS
PERIODO: 2017

HH
6/23

COMPONENTE: Control Interno - Ambiente de Control

REF. PT: CCI 4/10

CONDICIÓN:

H6: No se cuenta con una unidad de auditoría interna dentro de la empresa.

CRITERIO:

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 200 Ambiente de Control: 200 – 09: Unidad de auditoría interna:

Cada institución, cuando se justifique, contará con una Unidad de Auditoría Interna organizada, con independencia y con los recursos necesarios para que brinde asesoría oportuna y profesional en el ámbito de su competencia, agregando valor a la gestión institucional y garantía razonable de que la gestión de la máxima autoridad y demás servidoras y servidores, se realiza con apego a las normas vigentes. (p. 8)

CAUSA:

Falta de un manual de organización en la empresa.

EFECTO:

No existe evaluación de la eficiencia del sistema de control interno, la administración de riesgos institucionales, la efectividad de las operaciones y el cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables que permitan el logro de los objetivos institucionales.

CONCLUSIÓN:

Debido a la falta de un manual de organización la institución no cuenta con una unidad de auditoría interna dentro de la misma, y como consecuencia no existe evaluación de la eficiencia del sistema de control interno, la administración de riesgos institucionales, la efectividad de las operaciones y el cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables que permitan el logro de los objetivos institucionales.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al nivel directivo incluir dentro del manual de organización a crearse, una unidad de auditoría interna con un equipo multidisciplinario, con independencia y con los recursos necesarios para que brinde asesoría oportuna y profesional en el ámbito de su competencia, agregando valor a la gestión institucional y garantía razonable de que la gestión de la máxima autoridad y demás servidoras y servidores.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
HOJAS DE HALLAZGOS
PERIODO: 2017

HH
7/23

COMPONENTE: Control Interno –Evaluación del riesgo

REF. PT: CCI 5/10

CONDICIÓN:

H7: La empresa no posee un mapa de riesgo.

CRITERIO:

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 300 Evaluación del riesgo: 300 – 01: Identificación del riesgo:

La identificación de los riesgos es un proceso interactivo y generalmente integrado a la estrategia y planificación. En este proceso se realizará un mapa del riesgo con los factores internos y externos y con la especificación de los puntos claves de la institución, las interacciones con terceros, la identificación de objetivos generales y particulares y las amenazas que se puedan afrontar. (p. 9)

CAUSA:

Falta de identificación del cambio de condiciones gubernamentales, económicas, industriales, regulatorias y operativas, para tomar las acciones que sean necesarias.

EFECTO:

La empresa posee un nivel de riesgo moderado con tendencia a incrementarse, lo que es una completa amenaza para el cumplimiento de las actividades en la empresa pública.

CONCLUSIÓN:

La empresa no posee un mapa de riesgos por la falta de identificación del cambio de condiciones gubernamentales, económicas, industriales, regulatorias y operativas, para tomar las acciones que sean necesarias. Esto ha generado que la organización posea un nivel de riesgo moderado con tendencia a incrementarse, lo que es una completa amenaza para el cumplimiento de las actividades en la empresa pública.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al nivel directivo identificar los riesgos internos y externos y plasmarlos en el documento llamado mapa de riesgos con el propósito de disminuir el nivel de riesgo que posee la entidad.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
HOJAS DE HALLAZGOS
PERIODO: 2017

HH
8/23

COMPONENTE: Control Interno –Evaluación del riesgo

REF. PT: CCI 5/10

CONDICIÓN:

H8: La entidad carece de una escala de valoración de los riesgos

CRITERIO:

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 300 Evaluación del riesgo: 300 – 03: Valoración del riesgo:

La valoración del riesgo estará ligada a obtener la suficiente información acerca de las situaciones de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, este análisis le permitirá a las servidoras y servidores reflexionar sobre cómo los riesgos pueden afectar el logro de sus objetivos, realizando un estudio detallado de los temas puntuales sobre riesgos que se hayan decidido evaluar. (p. 9)

CAUSA:

Falta de identificación del cambio de condiciones gubernamentales, económicas, industriales, regulatorias y operativas, para tomar las acciones que sean necesarias.

EFECTO:

La empresa posee un nivel de riesgo moderado con tendencia a incrementarse, lo que es una completa amenaza para el cumplimiento de las actividades en la empresa pública.

CONCLUSIÓN:

La empresa carece de una escala de valoración de los riesgos por la falta de identificación del cambio de condiciones gubernamentales, económicas, industriales, regulatorias y operativas, para tomar las acciones que sean necesarias. Esto ha generado que la organización posea un nivel de riesgo moderado con tendencia a incrementarse, lo que es una completa amenaza para el cumplimiento de las actividades en la empresa pública.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al nivel directivo establecer una escala de valoración del riesgo de acuerdo con la normativa legal vigente aplicable a la empresa, con el propósito de disminuir el nivel de riesgo que posee la entidad.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
HOJAS DE HALLAZGOS
PERIODO: 2017

HH
9/23

COMPONENTE: Control Interno –Evaluación del riesgo

REF. PT: CCI 5/10

CONDICIÓN:

H9: La cuantificación del riesgo no toma en cuenta aspectos de técnicas de valoración, datos de eventos pasados y probabilidad de ocurrencia

CRITERIO:

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 300 Evaluación del riesgo: 300 – 03: Valoración del riesgo:

La administración debe valorar los riesgos a partir de dos perspectivas, probabilidad e impacto, siendo la probabilidad la posibilidad de ocurrencia, mientras que el impacto representa el efecto frente a su ocurrencia. Estos supuestos se determinan considerando técnicas de valoración y datos de eventos pasados observados, los cuales pueden proveer una base objetiva en comparación con los estimados. La metodología para analizar riesgos puede variar, porque algunos son difíciles de cuantificar, mientras que otros se prestan para un diagnóstico numérico. (p. 9)

CAUSA:

Falta de conocimiento sobre la evaluación del riesgo dentro de una entidad corporativa.

EFECTO:

La empresa posee un nivel de riesgo moderado con tendencia a incrementarse, lo que es una completa amenaza para el cumplimiento de las actividades en la empresa pública.

CONCLUSIÓN:

La cuantificación del riesgo en la empresa no toma en cuenta aspectos como las técnicas de valoración, datos de eventos pasados y probabilidad de ocurrencia. Esto se da a consecuencia de la falta de conocimiento del personal sobre la evaluación del riesgo dentro de una entidad corporativa. Con esta acción se genera que la organización posea un nivel de riesgo moderado con tendencia a incrementarse, lo que es una completa amenaza para el cumplimiento de las actividades en la empresa pública.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al nivel directivo capacitar al personal para establecer una adecuada evaluación de los riesgos y de esta manera disminuir el riesgo en la entidad.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
HOJAS DE HALLAZGOS
PERIODO: 2017

HH
10/23

COMPONENTE: Control Interno –Evaluación del riesgo

REF. PT: CCI 5/10

CONDICIÓN:

H10: La respuesta al riesgo no considera los parámetros de beneficio- costo

CRITERIO:

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 300 Evaluación del riesgo: 300 – 04: Respuesta al riesgo:

Los directivos de la entidad identificarán las opciones de respuestas al riesgo, considerando la probabilidad y el impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su relación costo/beneficio. La consideración del manejo del riesgo y la selección e implementación de una respuesta son parte integral de la administración de los riesgos. Los modelos de respuestas al riesgo pueden ser: evitar, reducir, compartir y aceptar.
(p. 10)

CAUSA:

Falta de conocimiento sobre la evaluación del riesgo dentro de una entidad corporativa.

EFECTO:

La empresa posee un nivel de riesgo moderado con tendencia a incrementarse, lo que es una completa amenaza para el cumplimiento de las actividades en la empresa pública.

CONCLUSIÓN:

La respuesta al riesgo no considera los parámetros de beneficio- costo. Esto se da a consecuencia de la falta de conocimiento del personal sobre la evaluación del riesgo dentro de una entidad corporativa. Con esta acción se genera que la organización posea un nivel de riesgo moderado con tendencia a incrementarse, lo que es una completa amenaza para el cumplimiento de las actividades en la empresa pública.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al nivel directivo capacitar al personal para establecer una adecuada evaluación de los riesgos y de esta manera disminuir el riesgo en la entidad.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
HOJAS DE HALLAZGOS
PERIODO: 2017

HH
11/23

COMPONENTE: Control Interno –Actividades de control

REF. PT: CCI 7/10

CONDICIÓN:

H11: La empresa no ajusta los procesos de acuerdo a las necesidades de la entidad.

CRITERIO:

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 400 Actividades de control: 401 – 02: Autorización y aprobación de transacciones y operaciones:

La conformidad con los términos y condiciones de una autorización implica que las tareas que desarrollarán las servidoras y servidores, que han sido asignadas dentro de sus respectivas competencias, se adecuarán a las disposiciones emanadas por la dirección, en concordancia con el marco legal. Las servidoras y servidores que reciban las autorizaciones, serán conscientes. (p. 11)

CAUSA:

El gerente no aprueba los procesos de actualización de información presentado por el personal responsable.

EFFECTO:

Procesos obsoletos dentro de la entidad.

CONCLUSIÓN:

La empresa no ajusta los procesos de acuerdo a las necesidades de la entidad debido a que el gerente no aprueba los procesos de actualización de información presentado por el personal responsable, esto generó que existan procesos obsoletos dentro de la entidad.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al nivel directivo cumplir su responsabilidad de autorización para el ajuste de procesos de acuerdo a las necesidades de la entidad, y así se obtenga información confiable dentro de la empresa.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
HOJAS DE HALLAZGOS
PERIODO: 2017

HH
12/23

COMPONENTE: Control Interno –Actividades de control

REF. PT: CCI 7/10

CONDICIÓN:

H12: Los objetivos institucionales no son evaluados en términos de eficiencia y eficacia

CRITERIO:

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 400 Actividades de control: 401 – 03: Supervisión:

Los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones, para asegurar que cumplan con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales, sin perjuicio del seguimiento posterior del control interno.(p. 11)

CAUSA:

La inestabilidad en el nivel directivo de la entidad, reflejado en los constantes cambios de gerentes, ocasionó una descoordinación en las actividades.

EFECTO:

Las actividades planificadas se han llevado a cabo bajo responsabilidad de los funcionarios, por iniciativa propia sin supervisión alguna.

CONCLUSIÓN:

La inestabilidad en el nivel directivo de la entidad, reflejado en los constantes cambios de gerentes, ocasionó una descoordinación en las actividades, lo que impidió que los objetivos institucionales sean evaluados en términos de eficiencia y eficacia.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al nivel directivo evaluar el cumplimiento de los objetivos en términos de eficiencia y eficacia, para asegurar que la situación de la empresa sea óptima y se tomen decisiones que contribuyan al mejoramiento continuo de la empresa.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
HOJAS DE HALLAZGOS
PERIODO: 2017

HH
13/23

COMPONENTE: Control Interno –Actividades de control

REF. PT: CCI 7/10

CONDICIÓN:

H13: No existe un departamento informático que regule y estandarice los temas tecnológicos

CRITERIO:

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 400 Actividades de control: 410 – 01: Organización informática:

La Unidad de Tecnología de Información, estará posicionada dentro de la estructura organizacional de la entidad en un nivel que le permita efectuar las actividades de asesoría y apoyo a la alta dirección y unidades usuarias; así como participar en la toma de decisiones de la organización y generar cambios de mejora tecnológica. Además debe garantizar su independencia respecto de las áreas usuarias y asegurar la cobertura de servicios a todas las unidades de la entidad u organismo. (p. 68)

CAUSA:

Desconocimiento por parte del personal sobre la utilización de la tecnología, y uso de medios de comunicación digital.

EFFECTO:

Demoras en los procesos y trámites y pérdida de información digital.

CONCLUSIÓN:

No existe un departamento informático que regule y estandarice los temas tecnológicos, debido al desconocimiento del personal sobre la utilización de la tecnología, y uso de medios de comunicación digital. Esto ha provocado demoras en los procesos y pérdida de la información digital.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al nivel directivo crear la unidad informática dentro de COLMITUR-EP, para garantizar la optimización de los recursos tecnológicos dentro de la institución.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
HOJAS DE HALLAZGOS
PERIODO: 2017

HH
14/23

COMPONENTE: Control Interno –Actividades de control

REF. PT: CCI 8/10

CONDICIÓN:

H14: La empresa carece de planes operativos anuales informáticos

CRITERIO:

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 400 Actividades de control: 410 – 03: Plan estratégico informático de tecnología:

La Unidad de Tecnología de Información elaborará planes operativos de tecnología de la información alineados con el plan estratégico informático y los objetivos estratégicos de la institución, estos planes incluirán los portafolios de proyectos y de servicios, la arquitectura y dirección tecnológicas, las estrategias de migración, los aspectos de contingencia de los componentes de la infraestructura y consideraciones relacionadas con la incorporación de nuevas tecnologías de información vigentes a fin de evitar la obsolescencia. Dichos planes asegurarán que se asignen los recursos apropiados de la función de servicios de tecnología de información a base de lo establecido en su plan estratégico. El plan estratégico y los planes operativos de tecnología de información, así como el presupuesto asociado a éstos serán analizados y aprobados por la máxima autoridad de la organización e incorporados al presupuesto anual de la organización; se actualizarán de manera permanente, además de ser monitoreados y evaluados en forma trimestral para determinar su grado de ejecución y tomar las medidas necesarias en caso de desviaciones. (p. 68)

CAUSA:

Desconocimiento por parte del personal sobre la utilización de la tecnología, y uso de medios de comunicación digital.

EFECTO:

Demoras en los procesos y trámites y pérdida de información digital.

CONCLUSIÓN:

No existen planes operativos informáticos ni planificación estratégica informática, debido al desconocimiento del personal sobre la utilización de la tecnología, y uso de medios de comunicación digital. Esto ha provocado demoras en los procesos y pérdida de la información digital.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al nivel directivo crear la unidad informática dentro de COLMITUR-EP, y crear la planificación informática, para garantizar la optimización de los recursos tecnológicos dentro de la institución.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
HOJAS DE HALLAZGOS
PERIODO: 2017

HH
15/23

COMPONENTE: Control Interno –Información y comunicación

REF. PT: CCI 9/10

CONDICIÓN:

H15: No se toma en cuenta los riesgos que generan los sistemas automatizados

CRITERIO:

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 500 Información y comunicación: 500 – 01: Controles sobre sistemas de información:

La utilización de sistemas automatizados para procesar la información implica varios riesgos que necesitan ser considerados por la administración de la entidad. Estos riesgos están asociados especialmente con los cambios tecnológicos por lo que se deben establecer controles generales, de aplicación y de operación que garanticen la protección de la información según su grado de sensibilidad y confidencialidad, así como su disponibilidad, accesibilidad y oportunidad.(p. 77)

CAUSA:

Desconocimiento por parte del personal sobre la utilización de la tecnología, y uso de medios de comunicación digital.

EFECTO:

Demoras en los procesos y trámites y pérdida de información digital.

CONCLUSIÓN:

Por el desconocimiento por parte el personal sobre la utilización de la tecnología, y uso de medios de comunicación digital, tampoco se toman en cuenta los riesgos que generan los sistemas automatizados, y a consecuencia de esto, han existido demoras en los procesos y pérdida de la información digital.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al nivel directivo capacitar al personal sobre información tecnológica para poder identificar los riesgos y evitar pérdida e información digital.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
HOJAS DE HALLAZGOS
PERIODO: 2017

HH
16/23

COMPONENTE: Control Interno –Información y comunicación

REF. PT: CCI 9/10

CONDICIÓN:

H16: Se carece de protección a la información de la empresa.

CRITERIO:

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 500 Información y comunicación: 500 – 01: Controles sobre sistemas de información:

Los sistemas de información contarán con controles adecuados para garantizar confiabilidad, seguridad y una clara administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles. En función de la naturaleza y tamaño de la entidad, los sistemas de información serán manuales o automatizados, estarán constituidos por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones administrativas y financieras de una entidad y mantendrán controles apropiados que garanticen la integridad y confiabilidad de la información.(p. 77)

CAUSA:

Inexistencia de un plan operativo informático.

EFECTO:

Pérdida de la información de la empresa y de los usuarios.

CONCLUSIÓN:

Se carece de protección a la información de la empresa debido a la inexistencia de un plan operativo informático. Por ello, existe pérdida de la información de la empresa y de los usuarios que utilizan los servicios de COLMITUR.EP.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al nivel directivo establecer métodos y técnicas dentro de un plan operativo informático, para proteger la información de la empresa y de las partes relacionadas a la misma.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
HOJAS DE HALLAZGOS
PERIODO: 2017

HH
17/23

COMPONENTE: Control Interno –Información y comunicación

REF. PT: CCI 9/10

CONDICIÓN:

H17: La empresa no ha definido canales de comunicación para conocer el grado satisfacción de los usuarios.

CRITERIO:

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 500 Información y comunicación: 500 – 02: Canales de comunicación abiertos:

Se establecerán canales de comunicación abiertos, que permitan trasladar la información de manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios dentro y fuera de la institución. Una política de comunicación interna debe permitir las diferentes interacciones entre las servidoras y servidores, cualquiera sea el rol que desempeñen, así como entre las distintas unidades administrativas de la institución.(p. 78)

CAUSA:

Falta de estrategias para conocer grado de satisfacción de los clientes.

EFECTO:

No se ha identificado nuevas necesidades de los clientes para mejorar servicios.

CONCLUSIÓN:

La empresa no ha identificado nuevas necesidades de los clientes para mejorar servicios por la carencia de canales de comunicación para conocer el grado satisfacción de los usuarios, debido a la falta de estrategias para conocer la satisfacción de los clientes.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al nivel directivo definir estrategias para conocer el grado de satisfacción de los clientes y con ello garantizar la mejora continua de los servicios prestados.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
HOJAS DE HALLAZGOS
PERIODO: 2017

HH
18/23

COMPONENTE: Control Interno –Información y comunicación

REF. PT: CCI 9/10

CONDICIÓN:

H18: No se cuenta con mecanismos de recepción de sugerencias para los clientes y trabajadores.

CRITERIO:

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 500 Información y comunicación: 500 – 02: Canales de comunicación abiertos:

La entidad dispondrá de canales abiertos de comunicación que permita a los usuarios aportar información de gran valor sobre el diseño y la calidad de los productos y servicios brindados, para que responda a los cambios en las exigencias y preferencias de los usuarios, proyectando una imagen positiva. (p. 78)

CAUSA:

Falta de estrategias para conocer grado de satisfacción de los clientes y trabajadores.

EFECTO:

No se ha identificado nuevas necesidades de los clientes y trabajadores para mejorar servicios.

CONCLUSIÓN:

La empresa no ha identificado nuevas necesidades de los clientes y funcionarios para mejorar servicios por la carencia de mecanismos de recepción de sugerencias para clientes y trabajadores, debido a la falta de estrategias para conocer la satisfacción de los clientes y su personal.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al nivel directivo definir estrategias para conocer el grado de satisfacción de los clientes y servidores públicos, con ello se garantizará la mejora continua de los servicios prestados.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
HOJAS DE HALLAZGOS
PERIODO: 2017

HH
19/23

COMPONENTE: Control Interno –Supervisión

REF. PT: CCI 10/10

CONDICIÓN:

H19: No se han efectuado las acciones correctivas de las recomendaciones dadas en auditorías anteriores.

CRITERIO:

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 600 Seguimiento: 600 – 02: Evaluaciones periódicas:

En el caso de las disposiciones, recomendaciones y observaciones emitidas por los órganos de control, la unidad a la cual éstas son dirigidas emprenderá de manera efectiva las acciones pertinentes dentro de los plazos establecidos, considerando que éstas son de cumplimiento obligatorio. (p. 79)

CAUSA:

Ausencia del Plan de Mejoras y falta de atención y compromiso con la entidad por parte del nivel directivo.

EFECTO:

No se han tomado acciones correctivas para varias debilidades por lo que el riesgo es tendiente a incrementarse.

CONCLUSIÓN:

No se han efectuado las acciones correctivas de las recomendaciones dadas en auditorías anteriores, debido a la ausencia de un Plan de mejoras y la falta de atención y compromiso del nivel directivo; por estas acciones no se han tomado en cuenta las acciones recomendadas para varias debilidades por lo que el riesgo es tendiente a incrementarse.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al nivel directivo prestar atención a las recomendaciones dadas en auditorías anteriores, para de esta manera poder crear un Plan de Mejoras que permita a la entidad disminuir su nivel de riesgo.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
HOJAS DE HALLAZGOS
PERIODO: 2017

HH
20/23

COMPONENTE: Control Interno –Supervisión

REF. PT: CCI 10/10

CONDICIÓN:

H20: La entidad carece de seguimiento permanente del sistema de control interno.

CRITERIO:

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 600 Seguimiento: 600 – 02: Evaluaciones periódicas:

El seguimiento continuo se aplicará en el transcurso normal de las operaciones, en las actividades habituales de gestión y supervisión, así como en otras acciones que efectúa el personal al realizar sus tareas encaminadas a evaluar los resultados del sistema de control interno. (p. 78)

CAUSA:

Carencia de manual de control interno.

EFECTO:

Riesgo moderado con tendencia a incrementarse.

CONCLUSIÓN:

La entidad carece de seguimiento permanente del sistema de control interno debido a la falta de un manual de control interno; a consecuencia la entidad pública COLMITUR. EP posee el nivel de riesgo moderado con tendencia a incrementarse.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al nivel directivo crear un manual de control interno para su aplicación y posterior seguimiento, con este documento se garantizará elevar el nivel de confianza en los diferentes procesos existentes en la entidad.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
HOJAS DE HALLAZGOS
PERIODO: 2017

HH
21/23

COMPONENTE: Control Interno –Supervisión

REF. PT: CCI 10/10

CONDICIÓN:

H21: No todas las actividades de control son verificadas en parámetros de eficacia

CRITERIO:

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 600 Seguimiento: 600 – 02: Evaluaciones periódicas:

Se analizará hasta qué punto el personal, en el desarrollo de sus actividades normales, obtiene evidencia de que el control interno sigue funcionando adecuadamente. Se observará y evaluará el funcionamiento de los diversos controles, con el fin de determinar la vigencia y la calidad del control interno y emprender las modificaciones que sean pertinentes para mantener su efectividad. (p. 78)

CAUSA:

Ausencia de indicadores de gestión

EFEECTO:

No permite medir la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos institucionales

CONCLUSIÓN:

Debido al desconocimiento de las autoridades de las normas de control interno y los beneficios de la definición y uso de indicadores de gestión, no se mide la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos institucionales

RECOMENDACIÓN:

Capacitar al personal sobre normas de control interno y definir una comisión encargada de definir indicadores de gestión que permitan medir la eficiencia y eficacia del cumplimiento de los objetivos.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE III: EJECUCIÓN AUDITORÍA
HOJAS DE HALLAZGOS
PERIODO: 2017

HH
22/23

COMPONENTE: Misión

REF. PT: AM 1/2

CONDICIÓN:

H22: La misión de la empresa no identifica quienes son sus usuarios y clientes directos.

CRITERIO:

Según Joseph O'Connor para formular la misión se deben realizar las siguientes preguntas:

- clientes: ¿quiénes son nuestros clientes?
 - productos: ¿cuáles son nuestros principales productos o servicios?
 - mercado: ¿cuáles son nuestro mercado?
 - tecnología: ¿cuál es nuestra tecnología?
 - interés por el crecimiento: ¿nos interesamos por alcanzar objetivos económicos?
 - filosofía: ¿cuáles son nuestras creencias, valores o principios?
 - capacidades: ¿cuál es nuestra diferenciación o nuestra ventaja competitiva? interés por la imagen pública: ¿nos preocupamos por asuntos sociales, comunitarios o ambientales?
-

CAUSA:

El desconocimiento de la máxima autoridad y directores de unidades para determinar los componentes apropiados para la elaboración de la misión.

EFECTO:

Dificultad para evaluar cumplimiento de la misión

CONCLUSIÓN:

El desconocimiento de la máxima autoridad y directores de unidades para determinar los componentes apropiados para la elaboración de la misión, ha generado que no se ubiquen los clientes y usuarios a los que se encuentran dirigidos los servicios que presta la entidad.

RECOMENDACIÓN:

Reformular la misión de la entidad tomando en cuenta los componentes que conforman una misión para facilitar la evaluación del cumplimiento de la misma.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

COMPONENTE: Visión

REF. PT: AV ½

CONDICIÓN:

H23: No se ha definido un horizonte de tiempo en la visión.

CRITERIO:

Según Joseph O'Connor para formular la Visión se deben realizar las siguientes preguntas:

- ¿Hacia dónde vamos?
 - ¿Cómo llegaremos ahí?
 - ¿Qué necesitamos para tener éxito?
 - ¿Cuáles son los valores que nos guían?
 - ¿Cómo mediremos los objetivos trazados?
 - ¿Cuánto tiempo nos llevará?
-

CAUSA:

El desconocimiento de la máxima autoridad y directores de unidades para determinar los componentes apropiados para la elaboración de la visión.

EFECTO:

Dificultad para evaluar cumplimiento de la visión

CONCLUSIÓN:

El desconocimiento de la máxima autoridad y directores de unidades para determinar los componentes apropiados para la elaboración de la visión, ha generado que no se ubique el horizonte de tiempo en el cual se pretende alcanzar la visión.

RECOMENDACIÓN:

Reformular la visión de la entidad tomando en cuenta el tiempo en el que se pretende alcanzarla y así facilitar la evaluación del cumplimiento de la misma.

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
HOJAS DE HALLAZGOS
PERIODO: 2017

IPT 1/1

Nombre de cédula	Tipo de cédula	Índice Alfabético
Índice de papeles de trabajo	Descriptiva	IPT
Notificación de lectura de informe	Descriptiva	NLI
Informe final de auditoría	Descriptiva	IAG
Carta de aceptación del informe	Descriptiva	CAI

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING
AUDITORÍA DE GESTIÓN
FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
NOTIFICACIÓN DE LECTURA DE INFORME
PERIODO: 2017

NLI
1/1

Riobamba, 15 de enero de 2019

Ing.

David Sócrates Aldás Medina

GERENTE DE LA EMPRESA PÚBLICA DE TURISMO MUNICIPAL COLTA LINDO Y MILENARIO TOURING

Presente.

De mi consideración:

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 90 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y 23 de su Reglamento, convoco a usted a la conferencia final de comunicación de resultados mediante la lectura del borrador del informe de la auditoría de gestión de la Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y MilenarioTouring, por el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2017, realizado por la Srta. María Elizabeth Londo Remache, tesista de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, mediante orden de trabajo emitida por su empresa. La diligencia se llevará a cabo en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en el auditorio de la Facultad de Administración de Empresas, ubicado en la ciudad de Riobamba, el día 01 de febrero del presente año a las 15h00. En caso de no poder asistir personalmente, agradeceré notificar por escrito, indicando los nombres, apellidos y número de cédula de ciudadanía de la persona que participará en su representación.

Atentamente,

Lic. Fermín Andrés Haro Velasteguí

JEFE DE EQUIPO

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

OPINIÓN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

Riobamba, 16 de enero de 2019

Sr. Gerente y Directores de unidades.

Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring COLMITUR- EP.

1. He realizado una auditoría de gestión a la Empresa Pública de Turismo Colta Lindo y Milenario COLMITUR.EP, al 31 de diciembre del año 2017, en la cual se realizó la evaluación a los componentes de gestión, como son control interno, principios de gestión, estructura organizativa, procesos de gestión y gestión de procesos. La presentación de la información sujeta a análisis es responsabilidad del nivel directivo, mientras que la de la tesista, que en este caso actúa como auditora, es expresar una opinión sobre la eficiencia y eficacia de las operaciones que se realizan en la entidad, y su conformidad con la normativa legal vigente y aplicable a la institución pública.
2. El trabajo de auditoría se lo ha ejecutado de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Normas Internacionales de Auditoría y a las Normas de Control Interno emitidas por la Contraloría General del Estado, que es el órgano regulador de la entidad sujeta a estudio. Se ha analizado la información de la empresa a través de varias técnicas de auditoría, para recolectar evidencia suficiente y competente a través de pruebas sustantivas y de cumplimiento. Entonces el trabajo de auditoría, se constituye un pilar importante, como sustento de la opinión vertida por el auditor.
3. En mi opinión, las actividades administrativas en cuanto a control interno, principios de gestión, estructura organizativa, procesos de gestión y gestión de procesos, no son lo suficientemente eficientes y eficaces como se esperaría en la entidad. Existen varias debilidades que acontecen dentro de ella, y que impiden un adecuado funcionamiento de la entidad.
4. Además que la ausencia de control interno es la principal debilidad, de la cual se derivan otras que hacen que la institución pública eleve su nivel de riesgo y se considere una entidad

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

vulnerable ante hechos internos y externos que pueden ocurrir e impedir el mejoramiento continuo de la entidad.

5. Las recomendaciones dadas en una anterior auditoría de gestión, no se han cumplido en su totalidad, por la ausencia de un Plan de Mejoras en la institución, por lo que no se ha podido dar seguimiento a las mismas.

Ing. David Sócrates Aldás Medina
GERENTE COLMITUR-EP

Ing. Doris Maribel Sánchez Lunavictoria
SUPERVISOR DE AUDITORÍA

Elaborado por:	MELR	Fecha:	20-12-2018
Revisado por:	DMSL/FAHV	Fecha:	10-04-2019

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIO COLMITUR.EP

COMO PARTE DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA EMPRESA PÚBLICA DE TURISMO COLTA LINDO Y MILENARIOTOURING COLMITUR-EP, POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017; SE ANALIZÓ LOS COMPONENTES DE LA GESTIÓN DE LA EMPRESA.

Srta. María Elizabeth Londo Remache

TESISTA DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA-

ESPOCH

Riobamba - Ecuador

INFORME DE AUDITORÍA

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

1. Motivo del examen

Como parte de la auditoría de gestión, ambiental o informática, por el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2017, en cumplimiento de uno de los requisitos para la obtención del título profesional, y con la debida autorización dada en la orden de trabajo emitida por el representante legal de la empresa pública con fecha 12 de diciembre de 2018. La auditoría cumplirá los parámetros establecidos en el contrato de servicios profesionales suscrito por ambas partes.

2. Objetivos

2.1. Objetivo General:

Ejecutar una Auditoría de Gestión a la Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring, del cantón Colta, provincia de Chimborazo, periodo 2017, a través de la aplicación de los métodos y técnicas de auditoría, para medir el grado de eficiencia-eficacia en el manejo de sus recursos.

2.2. Objetivos Específicos:

- Aplicar cuestionarios de control interno utilizando la metodología COSO III para determinar cuál es el nivel de confianza y riesgo que posee la entidad.
- Evaluar la gestión, por medio del análisis de la documentación de la entidad y la aplicación de indicadores para conocer el grado de eficiencia y eficacia de las actividades que realiza la institución
- Presentar la opinión determinada por la recopilación de evidencia suficiente y competente, de tal manera que a través de conclusiones y recomendaciones se puedan cumplir de mejor forma los objetivos institucionales y se mejore la atención a los turistas.

3. Alcance de la acción de control

El período a examinar comprende del 01 de enero al 31 de diciembre del 2017, período dentro del cual se evaluará la gestión administrativa y el cumplimiento de la normativa, mediante aplicación de las pruebas de auditoría que están previstas en los programas de trabajo para la Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y Milenario Touring COLMITUR –EP.

CAPITULO II

Resultados de la Auditoria de Gestión

a) Inexistencia de indicadores de gestión

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 200 Ambiente de Control: 200 – 02: Administración estratégica:

Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional. (p. 5)

CONCLUSIÓN:

Debido al desconocimiento de las autoridades de las normas de control interno y los beneficios de la definición y uso de indicadores de gestión, no se mide la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

RECOMENDACIÓN:

Capacitar al personal sobre normas de control interno y definir una comisión encargada de definir indicadores de gestión que permitan medir la eficiencia y eficacia del cumplimiento de los objetivos.

b) No se evalúa ni se brinda seguimiento al POA de la empresa

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 200 Ambiente de Control: 200 – 02: Administración estratégica:

Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos requieren para su gestión, la implantación de un sistema de planificación que incluya la formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de un plan plurianual institucional y planes operativos anuales, que considerarán como base la función, misión y visión

institucionales y que tendrán consistencia con los planes de gobierno y los lineamientos del organismo técnico de planificación. (p. 5)

CONCLUSIÓN:

La inestabilidad en el nivel directivo de la entidad, reflejados en los constantes cambios de gerentes, ocasionó una descoordinación en las actividades y las mismas se han llevado a cabo bajo responsabilidad de los funcionarios, por iniciativa propia sin supervisión y evaluación del Plan Operativo Anual de la empresa.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al nivel directivo establecer parámetros de evaluación del Plan Operativo Anual con el fin de evaluar el cumplimiento efectivo del POA.

c) No se cuenta con procesos de selección para el personal

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 200 Ambiente de Control: 200 – 03: Políticas y prácticas de talento humano:

La administración del talento humano, constituye una parte importante del ambiente de control, cumple con el papel esencial de fomentar un ambiente ético desarrollando el profesionalismo y fortaleciendo la transparencia en las prácticas diarias. Esto se hace visible en la ejecución de los procesos de planificación, clasificación, reclutamiento y selección de personal, capacitación, evaluación del desempeño y promoción y en la aplicación de principios de justicia y equidad, así como el apego a la normativa y marco legal que regulan las relaciones laborales. (p. 6)

CONCLUSIÓN:

El nivel directivo de la empresa pública COLIMTUR-EP, no elabora la planificación institucional de talento humano por lo que no cuenta con procesos de selección para el personal y podrá recibir sanciones por parte del Ministerio de Relaciones Laborales al incumplir el Art. 56 de la Ley Orgánica de Servicio Público, al no enviar la planificación requerida obligatoriamente.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al nivel directivo elaborar la planificación institucional de talento humano para definir el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos orientados a validar e impulsar las habilidades, conocimientos, garantías y derechos de las y los servidores públicos con el fin de desarrollar su potencial y promover la eficiencia, eficacia, oportunidad, interculturalidad, igualdad.

d) Inexistencia de flujogramas

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 200 Ambiente de Control: 200 – 04: Estructura organizativa:

Toda entidad debe complementar su organigrama con un manual de organización actualizado en el cual se deben asignar responsabilidades, acciones y cargos, a la vez que debe establecer los niveles jerárquicos y funciones para cada uno de sus servidoras y servidores. La separación de funciones se definirá en la estructura orgánica, en los flujogramas y en la descripción de cargos en todas las entidades del sector público. (p. 6)

CONCLUSIÓN:

La empresa no cuenta con un manual de organización, por lo tanto carece de flujogramas definidos que conlleva a que en esta institución los procesos se llevan a cabo por iniciativa del personal y genera en ocasiones inconformidad en los servicios a los usuarios.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al nivel directivo designar una comisión capacitada para la elaboración de un manual de organización donde se encuentren contenidos los flujogramas de los diferentes procesos de la institución con el propósito de garantizar un servicio de calidad a los turistas nacionales y extranjeros.

e) Falta de un manual de control interno

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 200 Ambiente de Control: 200 – 07: Coordinación de acciones organizacionales:

El control interno debe contemplar los mecanismos y disposiciones requeridos a efecto que las servidoras y servidores de las unidades participantes en la ejecución de los procesos, actividades y transacciones de la institución, desarrollen sus acciones de manera coordinada y coherente, con miras a la implantación efectiva de la estrategia organizacional para el logro de los objetivos. (p.7)

CONCLUSIÓN:

A consecuencia del desconocimiento del personal y nivel directivo de la institución sobre las normas de control interno y su importancia, COLMITUR-EP carece de un manual de control interno, por lo que no se han podido aplicar controles efectivos a todas las áreas de la empresa y la misma no se encamina al mejoramiento continuo.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al nivel directivo capacitar a todo el personal que labora dentro de la entidad sobre las normas de control interno e importancia, para facilitar la creación de un manual de control interno y garantizar la efectiva ejecución de los procesos en la institución.

f) No se cuenta con una unidad de auditoría interna dentro de la empresa.

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 200 Ambiente de Control: 200 – 09: Unidad de auditoría interna:

Cada institución, cuando se justifique, contará con una Unidad de Auditoría Interna organizada, con independencia y con los recursos necesarios para que brinde asesoría oportuna y profesional en el ámbito de su competencia, agregando valor a la gestión institucional y garantía razonable de que la gestión de la máxima autoridad y demás servidoras y servidores, se realiza con apego a las normas vigentes. (p. 8)

CONCLUSIÓN:

Debido a la falta de un manual de organización la institución no cuenta con una unidad de auditoría interna dentro de la misma, y como consecuencia no existe evaluación de la eficiencia del sistema de control interno, la administración de riesgos institucionales, la efectividad de las operaciones y el cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables que permitan el logro de los objetivos institucionales.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda al nivel directivo incluir dentro del manual de organización a crearse, una unidad de auditoría interna con un equipo multidisciplinario, con independencia y con los recursos necesarios para que brinde asesoría oportuna y profesional en el ámbito de su competencia, agregando valor a la gestión institucional y garantía razonable de que la gestión de la máxima autoridad y demás servidoras y servidores.

g) La empresa no posee un mapa de riesgo.

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 300 Evaluación del riesgo: 300 – 01: Identificación del riesgo:

La identificación de los riesgos es un proceso interactivo y generalmente integrado a la estrategia y planificación. En este proceso se realizará un mapa del riesgo con los factores internos y externos y con la especificación de los puntos claves de la institución, las interacciones con terceros, la identificación de objetivos generales y particulares y las amenazas que se puedan afrontar.

(p. 9)

CONCLUSIÓN:

La empresa no posee un mapa de riesgos por la falta de identificación del cambio de condiciones gubernamentales, económicas, industriales, regulatorias y operativas, para tomar las acciones que sean necesarias. Esto ha generado que la organización posea un nivel de riesgo moderado con tendencia a incrementarse, lo que es una completa amenaza para el cumplimiento de las actividades en la empresa pública.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al nivel directivo identificar los riesgos internos y externos y plasmarlos en el documento llamado mapa de riesgos con el propósito de disminuir el nivel de riesgo que posee la entidad.

h) La entidad carece de una escala de valoración de los riesgos

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 300 Evaluación del riesgo: 300 – 03: Valoración del riesgo:

La valoración del riesgo estará ligada a obtener la suficiente información acerca de las situaciones de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, este análisis le permitirá a las servidoras y servidores reflexionar sobre cómo los riesgos pueden afectar el logro de sus objetivos, realizando un estudio detallado de los temas puntuales sobre riesgos que se hayan decidido evaluar.

(p. 9)

CONCLUSIÓN:

La empresa carece de una escala de valoración de los riesgos por la falta de identificación del cambio de condiciones gubernamentales, económicas, industriales, regulatorias y operativas, para tomar las acciones que sean necesarias. Esto ha generado que la organización posea un nivel de riesgo moderado con tendencia a incrementarse, lo que es una completa amenaza para el cumplimiento de las actividades en la empresa pública.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al nivel directivo establecer una escala de valoración del riesgo de acuerdo con la normativa legal vigente aplicable a la empresa, con el propósito de disminuir el nivel de riesgo que posee la entidad.

i) La cuantificación del riesgo no toma en cuenta aspectos de técnicas de valoración, datos de eventos pasados y probabilidad de ocurrencia.

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 300 Evaluación del riesgo: 300 – 03: Valoración del riesgo:

La administración debe valorar los riesgos a partir de dos perspectivas, probabilidad e impacto, siendo la probabilidad la posibilidad de ocurrencia, mientras que el impacto representa el efecto frente a su ocurrencia. Estos supuestos se determinan considerando técnicas de valoración y datos de eventos pasados observados, los cuales pueden proveer una base objetiva en comparación con los estimados. La metodología para analizar riesgos puede variar, porque algunos son difíciles de cuantificar, mientras que otros se prestan para un diagnóstico numérico. (p. 9)

CONCLUSIÓN:

La cuantificación del riesgo en la empresa no toma en cuenta aspectos como las técnicas de valoración, datos de eventos pasados y probabilidad de ocurrencia. Esto se da a consecuencia de la falta de conocimiento del personal sobre la evaluación del riesgo dentro de una entidad corporativa. Con esta acción se genera que la organización posea un nivel de riesgo moderado con tendencia a incrementarse, lo que es una completa amenaza para el cumplimiento de las actividades en la empresa pública.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al nivel directivo capacitar al personal para establecer una adecuada evaluación de los riesgos y de esta manera disminuir el riesgo en la entidad.

j) La respuesta al riesgo no considera los parámetros de beneficio- costo

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 300 Evaluación del riesgo: 300 – 04: Respuesta al riesgo:

Los directivos de la entidad identificarán las opciones de respuestas al riesgo, considerando la probabilidad y el impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su relación costo/beneficio. La consideración del manejo del riesgo y la selección e implementación de una respuesta son parte integral de la administración de los riesgos. Los modelos de respuestas al riesgo pueden ser: evitar, reducir, compartir y aceptar. (p. 10)

CONCLUSIÓN:

La respuesta al riesgo no considera los parámetros de beneficio- costo. Esto se da a consecuencia de la falta de conocimiento del personal sobre la evaluación del riesgo dentro de una entidad corporativa. Con esta acción se genera que la organización posea un nivel de riesgo moderado con tendencia a incrementarse, lo que es una completa amenaza para el cumplimiento de las actividades en la empresa pública.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al nivel directivo capacitar al personal para establecer una adecuada evaluación de los riesgos y de esta manera disminuir el riesgo en la entidad.

k) La empresa no ajusta los procesos de acuerdo a las necesidades de la entidad.

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 400 Actividades de control: 401 – 02: Autorización y aprobación de transacciones y operaciones:

La conformidad con los términos y condiciones de una autorización implica que las tareas que desarrollarán las servidoras y servidores, que han sido asignadas dentro de sus respectivas competencias, se adecuarán a las disposiciones emanadas por la dirección, en concordancia con el marco legal. Las servidoras y servidores que reciban las autorizaciones, serán conscientes.
(p. 11)

CONCLUSIÓN:

La empresa no ajusta los procesos de acuerdo a las necesidades de la entidad debido a que el gerente no aprueba los procesos de actualización de información presentado por el personal responsable, esto generó que existan procesos obsoletos dentro de la entidad.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al nivel directivo cumplir su responsabilidad de autorización para el ajuste de procesos de acuerdo a las necesidades de la entidad, y así se obtenga información confiable dentro de la empresa.

l) Los objetivos institucionales no son evaluados en términos de eficiencia y eficacia

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 400 Actividades de control: 401 – 03: Supervisión:

Los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones, para asegurar que cumplan con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales, sin perjuicio del seguimiento posterior del control interno. (p. 11)

CONCLUSIÓN:

La inestabilidad en el nivel directivo de la entidad, reflejado en los constantes cambios de gerentes, ocasionó una descoordinación en las actividades, lo que impidió que los objetivos institucionales sean evaluados en términos de eficiencia y eficacia.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al nivel directivo evaluar el cumplimiento de los objetivos en términos de eficiencia y eficacia, para asegurar que la situación de la empresa sea óptima y se tomen decisiones que contribuyan al mejoramiento continuo de la empresa.

m) No existe un departamento informático que regule y estandarice los temas tecnológicos.

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 400 Actividades de control: 410 – 01: Organización informática:

La Unidad de Tecnología de Información, estará posicionada dentro de la estructura organizacional de la entidad en un nivel que le permita efectuar las actividades de asesoría y apoyo a la alta dirección y unidades usuarias; así como participar en la toma de decisiones de la organización y generar cambios de mejora tecnológica. Además debe garantizar su independencia respecto de las áreas usuarias y asegurar la cobertura de servicios a todas las unidades de la entidad u organismo. (p. 68)

CONCLUSIÓN:

No existe un departamento informático que regule y estandarice los temas tecnológicos, debido al desconocimiento del personal sobre la utilización de la tecnología, y uso de medios de comunicación digital. Esto ha provocado demoras en los procesos y pérdida de la información digital.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al nivel directivo crear la unidad informática dentro de COLMITUR-EP, para garantizar la optimización de los recursos tecnológicos dentro de la institución.

n) La empresa carece de planes operativos anuales informáticos

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 400 Actividades de control: 410 – 03: Plan estratégico informático de tecnología:

La Unidad de Tecnología de Información elaborará planes operativos de tecnología de la información alineados con el plan estratégico informático y los objetivos estratégicos de la institución, estos planes incluirán los portafolios de proyectos y de servicios, la arquitectura y dirección tecnológicas, las estrategias de migración, los aspectos de contingencia de los componentes de la infraestructura y consideraciones relacionadas con la incorporación de nuevas tecnologías de información vigentes a fin de evitar la obsolescencia. Dichos planes asegurarán que se asignen los recursos apropiados de la función de servicios de tecnología de información a base de lo establecido en su plan estratégico.

El plan estratégico y los planes operativos de tecnología de información, así como el presupuesto asociado a éstos serán analizados y aprobados por la máxima autoridad de la organización e incorporados al presupuesto anual de la organización; se actualizarán de manera permanente, además de ser monitoreados y evaluados en forma trimestral para determinar su grado de ejecución y tomar las medidas necesarias en caso de desviaciones. (p. 68)

CONCLUSIÓN:

No existen planes operativos informáticos ni planificación estratégica informática, debido al desconocimiento del personal sobre la utilización de la tecnología, y uso de medios de comunicación digital. Esto ha provocado demoras en los procesos y pérdida de la información digital.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al nivel directivo crear la unidad informática dentro de COLMITUR-EP, y crear la planificación informática, para garantizar la optimización de los recursos tecnológicos dentro de la institución.

o) No se toma en cuenta los riesgos que generan los sistemas automatizados.

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 500 Información y comunicación: 500 – 01: Controles sobre sistemas de información:

La utilización de sistemas automatizados para procesar la información implica varios riesgos que necesitan ser considerados por la administración de la entidad. Estos riesgos están asociados especialmente con los cambios tecnológicos por lo que se deben establecer controles generales, de aplicación y de operación que garanticen la protección de la información según su grado de sensibilidad y confidencialidad, así como su disponibilidad, accesibilidad y oportunidad.(p. 77)

CONCLUSIÓN:

Por el desconocimiento por parte el personal sobre la utilización de la tecnología, y uso de medios de comunicación digital, tampoco se toman en cuenta los riesgos que generan los sistemas automatizados, y a consecuencia de esto, han existido demoras en los procesos y pérdida de la información digital.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al nivel directivo capacitar al personal sobre información tecnológica para poder identificar los riesgos y evitar pérdida e información digital.

p) Se carece de protección a la información de la empresa.

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 500 Información y comunicación: 500 – 01: Controles sobre sistemas de información:

Los sistemas de información contarán con controles adecuados para garantizar confiabilidad, seguridad y una clara administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles. En función de la naturaleza y tamaño de la entidad, los sistemas de información serán manuales o automatizados, estarán constituidos por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones administrativas y financieras de una entidad y mantendrán controles apropiados que garanticen la integridad y confiabilidad de la información.(p. 77)

CONCLUSIÓN:

Se carece de protección a la información de la empresa debido a la inexistencia de un plan operativo informático. Por ello, existe pérdida de la información de la empresa y de los usuarios que utilizan los servicios de COLMITUR.EP.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al nivel directivo establecer métodos y técnicas dentro de un plan operativo informático, para proteger la información de la empresa y de las partes relacionadas a la misma.

q) La empresa no ha definido canales de comunicación para conocer el grado satisfacción de los usuarios.

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 500 Información y comunicación: 500 – 02: Canales de comunicación abiertos:

Se establecerán canales de comunicación abiertos, que permitan trasladar la información de manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios dentro y fuera de la institución. Una política de comunicación interna debe permitir las diferentes interacciones entre las servidoras y servidores, cualquiera sea

el rol que desempeñen, así como entre las distintas unidades administrativas de la institución.(p. 78)

CONCLUSIÓN:

La empresa no ha identificado nuevas necesidades de los clientes para mejorar servicios por la carencia de canales de comunicación para conocer el grado satisfacción de los usuarios, debido a la falta de estrategias para conocer la satisfacción de los clientes.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al nivel directivo definir estrategias para conocer el grado de satisfacción de los clientes y con ello garantizar la mejora continua de los servicios prestados.

r) No se cuenta con mecanismos de recepción de sugerencias para los clientes y trabajadores.

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 500 Información y comunicación: 500 – 02: Canales de comunicación abiertos:

La entidad dispondrá de canales abiertos de comunicación que permita a los usuarios aportar información de gran valor sobre el diseño y la calidad de los productos y servicios brindados, para que responda a los cambios en las exigencias y preferencias de los usuarios, proyectando una imagen positiva.
(p. 78)

CONCLUSIÓN:

La empresa no ha identificado nuevas necesidades de los clientes y funcionarios para mejorar servicios por la carencia de mecanismos de recepción de sugerencias para clientes y trabajadores, debido a la falta de estrategias para conocer la satisfacción de los clientes y su personal.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al nivel directivo definir estrategias para conocer el grado de satisfacción de los clientes y servidores públicos, con ello se garantizará la mejora continua de los servicios prestados.

s) No se han efectuado las acciones correctivas de las recomendaciones dadas en auditorías anteriores.

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 600 Seguimiento: 600 – 02: Evaluaciones periódicas:

En el caso de las disposiciones, recomendaciones y observaciones emitidas por los órganos de control, la unidad a la cual éstas son dirigidas emprenderá de manera efectiva las acciones pertinentes dentro de los plazos establecidos, considerando que éstas son de cumplimiento obligatorio. (p. 79)

CONCLUSIÓN:

No se han efectuado las acciones correctivas de las recomendaciones dadas en auditorías anteriores, debido a la ausencia de un Plan de mejoras y la falta de atención y compromiso del nivel directivo; por estas acciones no se han tomado en cuenta las acciones recomendadas para varias debilidades por lo que el riesgo es tendiente a incrementarse.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al nivel directivo prestar atención a las recomendaciones dadas en auditorías anteriores, para de esta manera poder crear un Plan de Mejoras que permita a la entidad disminuir su nivel de riesgo.

t) La entidad carece de seguimiento permanente del sistema de control interno.

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 600 Seguimiento: 600 – 02: Evaluaciones periódicas:

El seguimiento continuo se aplicará en el transcurso normal de las operaciones, en las actividades habituales de gestión y supervisión, así como en otras acciones que efectúa el personal al realizar sus tareas encaminadas a evaluar los resultados del sistema de control interno. (p. 78)

CONCLUSIÓN:

La entidad carece de seguimiento permanente del sistema de control interno debido a la falta de un manual de control interno; a consecuencia la entidad pública COLMITUR. EP posee el nivel de riesgo moderado con tendencia a incrementarse.

RECOMENDACIÓN:

Se recomienda al nivel directivo crear un manual de control interno para su aplicación y posterior seguimiento, con este documento se garantizará elevar el nivel de confianza en los diferentes procesos existentes en la entidad.

u) No todas las actividades de control son verificadas en parámetros de eficacia.

Según la Contraloría General del Estado (2014) en las Normas de Control Interno 600 Seguimiento: 600 – 02: Evaluaciones periódicas:

Se analizará hasta qué punto el personal, en el desarrollo de sus actividades normales, obtiene evidencia de que el control interno sigue funcionando adecuadamente. Se observará y evaluará el funcionamiento de los diversos controles, con el fin de determinar la vigencia y la calidad del control interno y emprender las modificaciones que sean pertinentes para mantener su efectividad. (p. 78)

CONCLUSIÓN:

Debido al desconocimiento de las autoridades de las normas de control interno y los beneficios de la definición y uso de indicadores de gestión, no se mide la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

RECOMENDACIÓN:

Capacitar al personal sobre normas de control interno y definir una comisión encargada de definir indicadores de gestión que permitan medir la eficiencia y eficacia del cumplimiento de los objetivos.

v) La misión de la empresa no identifica quienes son sus usuarios y clientes directos.

Según Joseph O'Connor para formular la misión se deben realizar las siguientes preguntas:

- clientes: ¿quiénes son nuestros clientes?
- productos: ¿cuáles son nuestros principales productos o servicios?
- mercado: ¿cuáles son nuestros mercado?
- interés por el crecimiento: ¿nos interesamos por alcanzar objetivos económicos?
- filosofía: ¿cuáles son nuestras creencias, valores o principios?
- capacidades: ¿cuál es nuestra diferenciación o nuestra ventaja competitiva?
- interés por la imagen pública: ¿nos preocupamos por asuntos sociales, comunitarios o ambientales?

CONCLUSIÓN:

El desconocimiento de la máxima autoridad y directores de unidades para determinar los componentes apropiados para la elaboración de la misión, ha generado que no se ubiquen los clientes y usuarios a los que se encuentran dirigidos los servicios que presta la entidad.

RECOMENDACIÓN:

Reformular la misión de la entidad tomando en cuenta los componentes que conforman una misión para facilitar la evaluación del cumplimiento de la misma.

w) No se ha definido un horizonte de tiempo en la visión.

Según Joseph O'Connor para formular la Visión se deben realizar las siguientes preguntas:

- ¿Hacia dónde vamos?
- ¿Cómo llegaremos ahí?
- ¿Qué necesitamos para tener éxito?
- ¿Cuáles son los valores que nos guían?
- ¿Cómo mediremos los objetivos trazados?

CONCLUSIÓN:

El desconocimiento de la máxima autoridad y directores de unidades para determinar los componentes apropiados para la elaboración de la visión, ha generado que no se ubique el horizonte de tiempo en el cual se pretende alcanzar la visión.

RECOMENDACIÓN:

Reformular la visión de la entidad tomando en cuenta el tiempo en el que se pretende alcanzarla y así facilitar la evaluación del cumplimiento de la misma.

INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADORES DE EFICACIA

Satisfacción De Clientes

$$\frac{\text{Clientes Satisfechos}}{\text{Total Clientes}} * 100 = \frac{530}{600} * 100 = 88\% \text{ Semestral}$$

Análisis:

Mediante la aplicación de la fórmula se obtiene el 88% de satisfacción en los clientes que es un porcentaje muy bueno para la empresa pero aún se debe seguir con el propósito de que la institución logre que todos sus clientes estén satisfechos con su servicio.

Capacitaciones al Personal de la Empresa

$$\frac{\text{Número de personas capacitadas acorde al Perfil Profesional}}{\text{Total de Personal}} * 100 = \frac{9}{17} * 100 = 53\% \text{ Anual}$$

Análisis:

La empresa obtuvo que un 53% de su personal se encuentra capacitado acorde a su perfil profesional, pero no se cumple con el desarrollo total de capacitaciones continuas a todo el personal de la institución.

Conocimiento de la Normativa Institucional

$$\frac{\text{Número de personas que conoce la Normativa}}{\text{Total de personal que trabajan en la Empresa}} * 100 = \frac{17}{17} * 100 = 100\% \text{ Anual}$$

Análisis:

El 100% del personal de la empresa conoce sobre normativa establecida por institución lo que significa que el personal se encuentra identificado con la entidad.

INDICADOR DE EFICIENCIA

Eficiencia Administrativa

$$\frac{\text{Gasto funcionamiento}}{\text{Usuarios atendidos por clase de servicios}} = \frac{600,00}{100,00} = \$6,00 \text{ Mensual}$$

Análisis:

El Costo Promedio por cada usuario que recibe el servicio por parte de la empresa de turismo es de \$6,00 este costo es racional al momento de brindar un servicio de calidad a los usuarios.

Costo de Mantenimiento

$$\frac{\text{Gasto Mantenimiento}}{\text{Número de Usuarios}} = \frac{500,00}{100,00} = \$5,00 \text{ Mensual}$$

Análisis:

El costo de mantenimiento por cada usuario dentro de la empresa de turismo asciende a \$5,00 dentro de esto se encuentra el mantenimiento de edificios, espacios verdes, bicicletas y yates.

Presupuesto de capacitación

$$\frac{\text{Presupuesto Ejecutado}}{\text{Presupuesto Asignado}} * 100 = \frac{\$ 300,00}{\$ 1000,00} * 100 = 30\% \text{ Mensual}$$

Análisis:

Se puede observar que la empresa ha ejecutado un 30 % del presupuesto asignado a capacitaciones siendo en su mayoría capacitaciones a la técnica de turismo, asistente de turismo, y al técnico de planificación y dejando de lado la capacitación a otras áreas de la empresa.

Porcentaje de Servicios Prestados

$$\frac{\text{Número de Servicios Prestados}}{\text{Número de Servicios Esperados}} * 100 = \frac{100}{150} * 100 = 67\% \text{ Mensual}$$

Análisis:

Se indica que se ha obtenido el 67% de la demanda esperada en el año 2017, y que el porcentaje obtenido es bueno ya que demuestra una demanda real que hace énfasis a la calidad del servicio brindado por la empresa.

INDICADOR DE EFECTIVIDAD

Porcentaje de Cumplimiento de los Objetivos

$$\frac{(\# \text{ de Personas que conocen los Objetivos Propuestos})}{\text{Total de Personal que Laboran en la Empresa}} * 100 = \frac{17}{17} * 100 = 100\% \text{ Anual}$$

Análisis:

Se observa que el 100% de los empleados de la empresa dan cumplimiento a los objetivos planteados por entidad.

Porcentaje de Proyectos Ejecutados

$$\frac{(\text{Proyectos Ejecutados})}{\text{Proyectos Planificados}} * 100 = \frac{4}{4} * 100 = 100\% \text{ Anual}$$

Análisis:

Se demuestra que existe un cumplimiento del 100% de los proyectos planificados por la parte de la empresa.

Cumplimiento de Actividades de los Proyectos

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ De actividades de los Proyectos Desarrolladas}}{\text{Total de las actividades de los Proyectos Planificadas}} * 100 = \frac{4}{4} * 100 = 100\% \text{ Anual}$$

Análisis:

El indicador muestra que de las actividades planificadas la empresa ha cumplido el 100% en el año 2017.

INDICADOR DE ECOLOGÍA

Reforestación de Áreas Urbanas

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ De plantas Sembradas}}{\text{N}^\circ \text{ De plantas Planificadas}} * 100 = \frac{18.000}{25.000} * 100 = 72\% \text{ Anual}$$

Análisis:

Dentro de las actividades ecológicas, se ha propuesto reforestar la zona urbana del cantón Colta, y se ha logrado cumplir el 72% de lo programado.

Incidentes Peligrosos

Nº incidentes peligrosos comunicados a gerencia = 4 Mensual

Análisis:

Considerando que se podría presentar por lo menos un incidente peligroso dentro del año, se ha considerado que dentro del año 2017 solo se han presentado cuatro, que es totalmente bajo.

Equipo aprobado en cuanto a Seguridad y Medio Ambiente

$$\frac{\text{Equipo examinado}}{\text{Equipo Total}} * 100 = \frac{76}{103} * 100 = 73,78\% \text{ Anual}$$

Análisis:

Cada año se revisa todo el equipo que está a disposición de los beneficiarios de COLMITUR-EP, y se determinó a través del indicador que en el año 2017 el 74% aproximadamente del equipo está aprobado para brindar los servicios.

INDICADORES SOBRE PLAN ESTRATÉGICO

Nivel de satisfacción y experiencia turística

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de turistas reales}}{\text{N}^\circ \text{ de turistas planificados}} * 100 = \frac{12.000,00}{10.000,00} * 100 = 120\% \text{ Anual}$$

Análisis:

De acuerdo con la planificación estratégica se planificó, que la institución recibiría 10.000 turistas pero la institución superó en un 20% el nivel pretendido.

Recaudación de ingresos

$$\frac{\text{Ingresos reales}}{\text{Ingresos esperados}} * 100 = \frac{144.000,00}{180.000,00} * 100 = 80\% \text{ Anual}$$

Análisis:

La institución no es aún autónoma financieramente, debido a que sus ingresos de autogestión no son suficientes para cubrir sus necesidades.

Seguidores en las redes sociales

$$\frac{\text{Nº de seguidores en redes sociales}}{\text{Nº de seguidores en redes sociales esperados}} * 100 = \frac{197}{18.000} * 100 = 1,97\% \text{ Anual}$$

Análisis:

La entidad pública esperaba contar con 18.000 seguidores dentro de su página de Facebook, pero en realidad consiguió contar con 197, por lo que apenas alcanzó el 1,97% de lo esperado debido a la falta de publicidad.

Evaluación de desempeño a los servidores institucionales

$$\text{Nº de informes de evaluación de Desempeño} = 0 \text{ Semestral}$$

Análisis:

No existen informes de evaluación de desempeño en la institución

Riobamba, 18 de enero de 2019

Srta.

María Elizabeth Londo Remache

TESISTA DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

Presente.

De mi consideración:

Hemos recibido el informe final de auditoría de gestión a la Empresa Pública Municipal de Turismo Colta Lindo y MilenarioTouring, a la cual represento. Se ha verificado que el trabajo se lo ha realizado de acuerdo a lo estipulado en el contrato suscrito con anterioridad. Consideramos que las recomendaciones emitidas luego de este análisis a nuestras actividades administrativas son de gran importancia para mejorar como entidad pública del cantón Colta.

Agradecemos su gran colaboración, y presentamos las firmas de los asistentes a la lectura del informe de auditoría

RUBRICAS DE RESPONSABILIDAD		
Cargo	Apellido y Nombre	Firma
Gerente COLMITUR EP	Ing. David SócratesAldás Medina	
Supervisor	Ing. Doris Maribel Sánchez Lunavictoria	
Jefe de Equipo	Lic. Fermín Andrés Haro Velasteguí	
Senior	Srta. María Elizabeth Londo Remache	

CONCLUSIONES

1. La ejecución de una auditoría de gestión a la Empresa Pública de Turismo Colta Lindo y Milenario COLMITUR-EP, permitió evaluar la eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos tangibles e intangibles que posee la entidad, y detectar varias deficiencias que afectan el funcionamiento adecuado dentro de sus competencias.
2. La recopilación y revisión de diferentes fuentes bibliográficas de varios autores, sobre el tema de auditoría de gestión, ayudó a la creación de un marco teórico adecuado para las necesidades del presente trabajo de investigación y sustentaron las ideas referentes a la ejecución del trabajo de auditoría.
3. Los formatos establecidos dentro de la Contraloría General del Estado, permitieron analizar la información adecuadamente a través de técnicas como la observación, entrevista y encuesta. A través de esta información se evaluó los diferentes componentes de la gestión dentro de la empresa: principios de gestión, estructura organizativa, procesos de gestión y gestión de procesos, revisando el cumplimiento de las Normas de Control Interno para las entidades del sector público.
4. La presentación de la opinión de auditoría mostró que la principal debilidad que posee la empresa es la ausencia de control interno, y de ella se desprenden muchas otras debilidades; entonces, como consecuencia, se observó que la entidad se encuentra en un nivel de riesgo moderado pero con tendencia a incrementarse, y esto impide que la institución crezca como una institución que lidera el sector turístico en el país.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda la implementación del Sistema de Control Interno para proporcionar seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Además que se logrará cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control.
2. Se recomienda a la Empresa Pública Municipal de Turismo crear un Plan de Mejoras, con las recomendaciones dadas en el informe de auditoría de gestión, designando responsabilidades y plazos para su cumplimiento; de esta manera el accionar de la institución podrá mejorar y garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.
3. Se recomienda socializar a toda la empresa las acciones correctivas a tomar, para que de esta manera se trabaje en equipo para el mejoramiento de la empresa COLMITUR.EP, y se preste servicios de calidad, con personal competente y comprometido con la consecución de los objetivos institucionales.
4. Se recomienda a la empresa COLMITUR-EP realizar una auditoría de gestión al menos una vez al año, ya que es un 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 economía en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad del mismo.

BIBLIOGRAFÍA

- Amador, A. (2008). *Auditoría administrativa*. México : McGraw-Hill.
- Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2007). *Auditoría:un enfoque integral*. Mexico: Pearson Educación.
- Arriaga, J. M. (23 de Abril de 2014). *Importancia de la auditoría de gestión*. Obtenido de <http://asesoria.arriagaasociados.com/la-importancia-de-la-auditoria-de-gestion/>
- Asamblea Nacional. (2009). *Ley orgánica de garantías jurisdiccionales y control constitucional*. Recuperado el 23 de 12 de 2018, de https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_org2.pdf
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría integral: normas y procedimientos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Cepeda, G. (2000). *Auditoría y control interno*. Bogotá: Kimpres.
- Contraloría General del Estado. (22 de 11 de 2001). *Manual de Auditoría de Gestión*. Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/MANUAL%20DE%20AUDITORIA%20DE%20GESTION.pdf>
- Contraloría General del Estado. (2014). *Normas de control interno para entidades públicas*. Recuperado el 14 de 01 de 2019, de https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf
- Duran, A. (2012). *Auditoría de gestión*. Riobamba: ESPOCH.
- Empresa Pública de Turismo Colta Lindo y Milenario COLMITUR-EP. (2017).. *Historia y filosofía*. Recuperado el 19 de 12 de 2018, de <https://www.colmitur-ep-colta.com/product-page/historia-y-tradici%C3%B3n>
- Franklin, B. (2007). *Auditoría administrativa gGestión estratégica del cambio*. Naucalpan de Juárez:: Pearson Educación.
- García, J. (2006). *Auditoría de gestión. Auditoría IX,*. Bogotá. MacGraw Hill

- Google. Maps (2018). *Ubicación geográfica COLMITUR EP* Recuperado el 24 de 12 de 2018, de <https://www.google.com/maps/search/colta,+av+altamirano+sector+cunucpogyo/@-1.7052252,-78.7718564,16.5z>
- Kell, W., Boyntony, W., & Ziegler, R. (1997). *Auditoría Moderna*. México D.F.: Continental, S.A.
- Madariaga, J. (2004). *Manual práctico de auditoría*. Barcelona: Deusto.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de gestión*. Quito: Abya-Yala.
- Ministerio de Turismo. (2014). *Ley de turismo*. Recuperado el 23 de 12 de 2018, de https://es.slideshare.net/changuita_lok/ley-de-turismo-generalidades
- Ministerio del Ambiente. (2004). *Ley de gestión ambiental*. Recuperado el 23 de 12 de 2018, de <http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/LEY-DE-GESTION-AMBIENTAL.pdf>
- Napolitano, A., Holguin, F., Tejero, A., & Valencia, R. (2011). *Auditoría de estados financieros y sus documentos*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Rodríguez, E. (2012). *Procedimientos metodológicos para realizar auditorías financieras*. Las Tunas: B-EUMED.
- Yucra, L. (25 de Marzo de 2012). *Auditoría Operativa y Administrativa BLOGGER*. Obtenido de: <http://auditoriaopertivayadministrativadued1.blogspot.com/2012/03/auditoria-de-gestion-economia.html>

