

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN AUDITORÍA GUBERNAMENTAL

TEMA:

“LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01 – GUARANDA – EDUCACIÓN Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES”

Trabajo de Titulación

Previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en
Auditoría Gubernamental

Autora: Lic. Marithza de Lourdes Angulo Garofalo.

Directora: Dra. Marcela Karina Benítez Gaibor, Mg.

AMBATO – ECUADOR

2015

AL CONSEJO DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

El Tribunal de Defensa del trabajo de titulación presidido por Economista Telmo Diego Proaño Córdova Magister, Presidente del Tribunal e integrado por los señores Economista Nelson Rodrigo Lascano Aimacaña Magister, Ingeniera Janet Carolina Urrutia Urrutia Magister, Ingeniero Mario Cristóbal Rubio Sánchez Magister, Miembros del Tribunal de Defensa, designados por el Consejo Académico de Posgrado de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor la defensa oral del trabajo de titulación con el tema: **“LAS POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS EN LOS PROCESOS DE ATENCION CIUDADANA DE LA DIRECCION DISTRITAL 02D01 – GUARANDA - EDUCACION Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES.”**, elaborado y presentado por el señora Licenciada Marithza de Lourdes Angulo Garofalo, para optar por el Grado Académico de Magister en Auditoría Gubernamental.

Una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo de titulación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Econ. Telmo Diego Proaño Córdova, Mg.
Presidente del Tribunal de Defensa

Econ. Nelson Rodrigo Lascano Aimacaña, Mg.
Miembro del Tribunal

Ing. Janet Carolina Urrutia Urrutia, Mg.
Miembro del Tribunal

Ing. Mario Cristóbal Rubio Sánchez, Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de investigación con el Tema: **“LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01 – GUARANDA – EDUCACIÓN Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES”**, nos corresponde exclusivamente a la Licenciada Marithza de Lourdes Angulo Garófalo, Autora bajo la dirección de la Doctora Marcela Karina Benítez Gaibor Magister Directora del trabajo de titulación y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

.....
Lcda. Marithza de Lourdes Angulo Garofalo

AUTORA

.....
Dra. Marcela Karina Benítez Gaibor, Mg.

DIRECTORA

DERECHOS DEL AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga uso de este trabajo de titulación como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos de mi trabajo de titulación, con fines de difusión pública, además autorizo su reproducción, dentro de las regulaciones de la Universidad.

.....
Lcda. Marithza de Lourdes Angulo Garófalo.

c.c. 0201114386

DEDICATORIA

A Dios por su infinita bondad, y por haber estado conmigo en los momentos que más necesitaba, por darme salud fortaleza para poder culminar una meta en mi vida y el comienzo de nuevas oportunidades.

A mis hijos Antonella y Miguel por su comprensión durante mis estudios, por darme razones suficientes para ser mejor cada día.

A mi esposo Washo, por su amor incondicional y su apoyo permanente durante todo el proceso de formación profesional.

AGRADECIMIENTO

Dejo un agradecimiento especial a la Universidad Técnica de Ambato, a sus autoridades y maestros, por haberme abierto sus puertas y brindarme la confianza, el esfuerzo y sus conocimientos para conseguir el triunfo.

A mi directora de tesis, Dra. Mg Marcela Karina Benítez Gaibor, ya que con su paciencia y conocimientos me ha guiado y asesorado en este trabajo de investigación.

Agradezco de manera muy especial a la Dirección Distrital 02D01 –Guaranda-Educación, representada legalmente por la Lic. María Rosario Rea Cando por haberme proporcionado las facilidades necesarias para ejecutar el presente trabajo de investigación, a todas y cada una de las personas quienes me has proporcionado y facilitaron la información para poder realizar el presente trabajo de investigación, y poder culminar mi carrera.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

CONTENIDO	Pág.
Portada.....	i
Al consejo de posgrado de la universidad técnica de ambato.....	ii
Autoría de la investigación.....	iii
Derechos del autor.....	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento.....	vi
Índice general de contenidos.....	vii
Índice de cuadro.....	xi
Índice de gráficos	xii
Resumen ejecutivo	xiii
Executive summary.....	xv
Introducción	1

CAPÍTULO 1 **EL PROBLEMA**

1.1. Tema de investigación.....	3
1.2. Planteamiento del problema.....	3
1.2.1. Contextualización.....	3
1.2.1.1. Contexto macro	3
1.2.1.2. Contexto meso.....	7
1.2.1.3. Contexto micro.....	8
1.2.2. Análisis crítico	11
1.2.2.1. Árbol de problemas	11
1.2.2.2. Relación causa y efecto.....	12
1.2.3. Prognosis	13
1.2.4. Formulación del problema:	14
1.2.5. Interrogantes.....	14
1.2.6. Delimitación del objeto de estudio.....	14

1.3. Justificación.....	15
1.4. Objetivos.	16
1.4.1. Objetivo general	16
1.4.2. Específicos	16
1.4.2. Específicos	17

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos.....	18
2.2. Fundamentación filosófica.....	21
2.3. Fundamentación legal.	22
2.4. Categorización de variables	28
2.4.1. Constelación de ideas de la variable independiente.....	29
2.4.2. Constelación de ideas de la variable dependiente.....	30
2.4.3. Marco conceptual variable independiente.....	31
2.4.4. Marco conceptual variable dependiente.....	45
2.5. Hipótesis.....	52
2.6. Señalamiento de variables de la hipótesis.....	52

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque	53
3.2. Modalidad básica de la investigación.	53
3.2.1. Investigación de campo.....	53
3.2.2. Bibliográfica - documental.....	54
3.3. Nivel o tipo de investigación.....	54
3.3.1. Investigación descriptiva.....	55
3.3.2. Investigación exploratorio.....	55
3.4. Población y muestra	55
3.4.1. Población.....	55
3.4.2. Muestra.....	56
3.5. Operacionalización de variables.	57

3.6. Recolección de la información.....	59
3.6.1. Plan para la recolección de información	59
3.7. Procesamiento y análisis	62
3.7.1. Plan de procesamiento de la información	62
3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados.....	62

CAPÍTULO IV

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación.....	64
4.2. Comprobación de la hipótesis	75

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones	77
5.2. Recomendaciones.....	78

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos informativos	79
6.1.1. Título de la propuesta.....	79
6.1.2. Institución ejecutora.....	79
6.1.3. Beneficiarios:	79
6.1.4. Ubicación	79
6.1.5. Tiempo estimado para la ejecución.....	80
6.1.6. Equipo técnico responsable.....	80
6.1.7. Costo	80
6.2. Antecedentes de la propuesta	80
6.3. Justificación de la propuesta	81
6.4. Objetivos	82
6.4.1. Objetivo general	82
6.4.2. Objetivos específicos	82
6.5. Análisis de factibilidad.....	83

6.5.1. Tecnológica.....	83
6.5.2. Organizacional.....	84
6.5.3. Económico-financiera.....	84
6.6. Fundamentación teórica.....	85
6.6.1. Auditoría de gestión.....	85
6.7. Metodología- modelo operativo.....	90
6.8 Administración de la propuesta.....	142
Bibliografía.....	144
Linkografía.....	144
Anexos.....	149

ÍNDICE DE CUADRO

	Pág.
Cuadro No. 1 Población y muestra	56
Cuadro No. 2 Variable independiente: políticas y procedimientos.....	57
Cuadro No. 3 Variable dependiente: objetivos institucionales	58
Cuadro No. 4 Plan para la recolección de información	60
Cuadro No. 5 Preguntas básicas:.....	61
Cuadro No. 6 Plan de análisis e interpretación de resultados	63
Cuadro No. 7 Desarrollo de políticas y procedimientos de acuerdo a las funciones	64
Cuadro No. 8 Capacitación acerca de políticas y procedimientos	66
Cuadro No. 9 Control de trámites entregados	67
Cuadro No. 10 Cumplimiento de políticas y procedimientos en el área de Atención Ciudadana	68
Cuadro No. 11 Evaluación del cumplimiento de políticas y procedimientos	69
Cuadro No. 12 Cumplimiento de objetivos del Sistema de gestión de calidad	70
Cuadro No. 13 Conocimiento de objetivos generales que persigue la institución	71
Cuadro No. 14 Definición de indicadores para evaluar el cumplimiento de objetivos	72
Cuadro No. 15 Meta alcanzada en los procesos de atención ciudadana	73
Cuadro No. 16 Seguimiento continuo al cumplimiento de objetivos planteados .	74
Cuadro No. 17 Modelo operativo.....	90
Cuadro No. 18 Recursos requeridos.....	143

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico No. 1 Árbol de Problemas.....	11
Gráfico No. 2 Red de inclusiones conceptuales.....	28
Gráfico No. 3 Inclusiones conceptuales V.I.....	29
Gráfico No. 4 Inclusiones Conceptuales V.D.	30
Gráfico No. 5 Desarrollo de políticas y procedimientos de acuerdo a las funciones	65
Gráfico No. 6 Capacitación acerca de políticas y procedimientos.....	66
Gráfico No. 7 Control de trámites entregados	67
Gráfico No. 8 Cumplimiento de políticas y procedimientos en el área de Atención Ciudadana	68
Gráfico No. 9 Evaluación del cumplimiento de políticas y procedimientos.....	69
Gráfico No. 10 Cumplimiento de objetivos del Sistema de Gestión de Calidad ..	70
Gráfico No. 11 Conocimiento de objetivos generales que persigue la institución	71
Gráfico No. 12 Definición de indicadores para evaluar el cumplimiento de objetivos	72
Gráfico No. 13 Meta alcanzada en los procesos de Atención Ciudadana.....	73
Gráfico No. 14 Seguimiento continuo al cumplimiento de objetivos planteados	74
Gráfico No. 15 Organigrama Estructural	96
Gráfico No. 16 Organigrama Funcional.....	97

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN AUDITORÍA GUBERNAMENTAL

TEMA:

LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01 – GUARANDA – EDUCACIÓN Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Autora: Lic. Marithza de Lourdes Angulo Garofalo.

Directora: Dra. Marcela Karina Benítez Gaibor, Mg.

Fecha: 28 de julio de 2015

RESUMEN EJECUTIVO

La Dirección Distrital 02D01 Guaranda – Educación de la ciudad de Guaranda, creada mediante Acuerdo 020-12 determina la reestructuración de la organización administrativa del territorio nacional, por lo mismo en la actualidad el país se divide en nueve zonas educativas, con la finalidad de promover la calidad en la educación. Con este nuevo modelo de gestión se suprime las direcciones provinciales de educación hispana y bilingüe, para dar paso a la creación de distritos. La organización administrativa de la dirección distrital contempla la ejecución de procesos gobernantes (Dirección; análisis y (talento humano, quejas, atención ciudadana, asesoría jurídica; apoyo, seguimiento y regulación a la calidad educativa; administración escolar, planificación, financiera y administrativa, tecnologías de la información y la comunicación, y desarrollo profesional); adjetivos (infraestructura, talento humano, financiero, tecnologías de la informática de la comunicación) y externos (compras y comunicación social) cada uno de los cuales cumple funciones relacionadas directamente con el numérico institucional

Una vez certificado el proceso de atención ciudadana, el distrito se encuentra ejecutando las disposiciones de la norma ISO 9001-2008 cuyo objetivo principal es lograr la satisfacción del usuario a través de la atención eficiente y eficaz de sus requerimientos.

Para desarrollar la investigación de campo se aplicaron encuestas a los servidores que laboran en la institución, demostrándose que no se ha realizado una auditoría de gestión a los procesos de atención ciudadana y que además es necesario implementar evaluaciones para determinar el cumplimiento de los objetivos institucionales. La propuesta del presente trabajo consiste en la realización de una auditoría de gestión al área de atención ciudadana, determinándose hallazgos en relación a la aplicación que deben ser mejorados para cumplir con los indicadores de eficiencia y eficacia que a la vez culminan con la satisfacción de los usuarios.

Descriptores:

Auditoria, asesoría, calidad ejecución, evaluación, investigación, objetivos, procesos, planificación, eficiente, eficaz

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN AUDITORÍA GUBERNAMENTAL

THEME:

**POLICIES AND PROCEDURES IN THE PROCESS OF ATTENTION
DISTRICT PUBLIC ADDRESS 02D01 - GUARANDA - EDUCATION AND
ENFORCEMENT OF INSTITUTIONAL GOALS**

Author: Lic. Marithza de Lourdes Angulo Garofalo.

Directed by: Dra. Marcela Karina Benítez Gaibor, Mg.

Date: July 28th, 2015

EXECUTIVE SUMMARY

District Directorate 02D01 guaranty - Education City Guaranty, created by Agreement 020-12 determines the restructuring of the administrative organization of the country, therefore today the country is divided into nine educational areas, in order to promote quality in education. With this new management model provincial directorates of Hispanic and bilingual education is deleted to make way for creating districts. The administrative organization of the district management includes implementation of rulers processes (Address, analysis and (talent, complaints, citizen services, legal advice, support, monitoring and regulating the quality of education, school administration, planning, financial and administrative, technologies information and communication, and professional development), adjectives (infrastructure, human talent, financial, information technologies of communication) and external (shopping and media) each of which performs functions directly related to the institutional numeric.

Once certified the process of citizen service, the district is implementing the provisions of ISO 9001-2008 whose main objective is to achieve customer

satisfaction through efficient and effective care of your requirements.

To develop field research surveys were applied to the servants working in the institution, showing that was not performed an audit of management processes for citizen and it is also necessary to implement assessments to determine compliance with corporate goals. The proposal of this work is to carry out a performance audit of public attention to the area, determining findings in relation to the application that should be improved to meet the indicators of efficiency and effectiveness which in turn culminate with satisfaction users.

Keywords:

Audit, consulting, quality execution, evaluation, research, objectives, processes, planning, efficient, effective

INTRODUCCIÓN

La auditoría de gestión aplicada a las instituciones permite tener una visión clara y objetiva del trabajo que se desarrolla en ellas, por lo tanto la presente investigación titulada **“LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01- GUARANDA – EDUCACIÓN Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES”**, permitió identificar el nivel de cumplimiento en función de los objetivos institucionales

En la investigación se analiza el cumplimiento de los objetivos de calidad de la dirección distrital para ello se aplicó técnicas e instrumentos que permiten obtener resultados objetivos dando paso a la auditoría de gestión y a la emisión del informe con las respectivas conclusiones y recomendaciones.

El trabajo de investigación está estructurado en seis capítulos que a continuación se menciona:

CAPÍTULO I: Se expone el tema, planteamiento del problema, contextualización macro, micro y meso, análisis crítico árbol de problemas, relación causa y efecto, pronóstico, formulación del problema, interrogantes, delimitación del campo de estudio, objetivos, general y específicos

CAPÍTULO II: marco teórico se fundamenta en bibliografía enfocada a las variables, fundamentación filosófica, fundamentación legal, categorización de variables, señalamiento de variables de la hipótesis.

CAPÍTULO III: metodología que trata de la investigación en términos cuantitativos, la modalidad de la investigación de campo, población y muestra, operativización de variables, recopilación de la información, plan para la recolección de la información.

CAPÍTULO IV: contempla el análisis e interpretación de resultados del cuestionario aplicado, objeto de estudio.

CAPÍTULO V: conclusiones y recomendaciones de los resultados obtenidos de la investigación

CAPÍTULO VI: propuesta donde se expone la solución a los problemas encontrados, contiene datos informativos, antecedentes y justificación de la propuesta, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación teórica, ejecución de la auditoría, informe de la auditoría de gestión, metodología modelo operativo.

Los resultados de la investigación culminan con la emisión del informe de auditoría de gestión, dando paso a las recomendaciones que involucran a la autoridad institucional, quien debe implementar estrategias para fortalecer el sistema de gestión de la calidad en la Dirección 02D01-Guaranda-Educación.

CAPÍTULO 1

EL PROBLEMA

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

“LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01 – GUARANDA – EDUCACIÓN Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES”

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1. Contexto macro

La restructuración social y política implementada en el Ecuador y sustentada en la aplicación de la constitución de la república de 2008, consolida la educación como un derecho fundamental de los y las ecuatorianas

A esto se suma, la aprobación de la Ley Orgánica de Educación en el año 2011 y su respectivo reglamento general en el año 2013, instrumentos con los cuales, se fomentan el nuevo modelo de gestión educativa y la estructura desconcentrada del Ministerio de Educación a través de: 9 Zonas; 140 Distritos y 1137 Circuitos educativos.

- Bajo estas consideraciones, el Ministerio de Educación del Ecuador a través del Acuerdo Ministerial 020-12 emitido el 25 de enero de 2012 expide el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos, documento en el cual se establecen los procesos gobernantes, sustantivos y adjetivos; así como los procesos desconcentrados del ministerio, todos

ellos con la finalidad de cumplir con las ocho políticas determinadas en el Plan Decenal de Educación, siendo ellos las siguientes:

- POLÍTICA 1 Universalización de la Educación Inicial de 0 a 5 años de edad, cuyo objetivo es brindar educación inicial para niñas y niños menores de 5 años, equitativa y de calidad que garantice y respete sus derechos, la diversidad cultural y lingüística, el ritmo natural de crecimiento y aprendizaje y fomenta valores fundamentales, incorporando a la familia y a la comunidad, en el marco de una concepción inclusiva.
- POLÍTICA 2 Universalización de la Educación General Básica de primero a décimo años, para brindar educación de calidad con enfoque inclusivo y de equidad, a todos los niños y niñas, para que desarrollen sus competencias de manera integral y se conviertan en ciudadanos positivos, activos, capaces de preservar ambiente cultural y respetuosos de la pluricultural y multilingüismo.
- POLÍTICA 3 Incremento de la Matrícula en el Bachillerato hasta alcanzar al menos el 75% de la población en la edad correspondiente, a fin de formar jóvenes competentes, con enfoque intercultural inclusivo y equitativo, que les posibiliten continuar con los estudios superiores e incorporarse a la vida productiva, conscientes de su identidad nacional, con enfoque pluricultural y multiétnico, en el marco de respeto a los derechos humanos y colectivos, la naturaleza y la vida.
- POLÍTICA 4 Erradicación del analfabetismo y fortalecimiento de la Educación continua para adultos, para garantizar a través del sistema nacional de educación básica para adultos el acceso, permanencia, continuación y conclusión efectiva de los estudios de la población con rezago educativo, a través de los programas nacionales de educación básica para adultos, considerando a la alfabetización como su punto de partida, en el marco de una educación inclusiva.

Actualmente, cerca del 30% de la población ecuatoriana son analfabetos puros o funcionales. El 42% de la población no ha culminado los diez años de educación general básica y solo el 12,1% de la población ha culminado sus estudios completos de bachillerato (MEC, 2007).

- POLÍTICA 5 Mejoramiento de la infraestructura física y el equipamiento de las instituciones educativas, con la finalidad de aportar al mejoramiento de la calidad de los servicios educativos, con adecuados recursos físicos y tecnológicos; complementar, adecuar y rehabilitar la infraestructura y equipamiento de las unidades educativas cumpliendo unos estándares mínimos que coadyuven a la correcta aplicación de los modelos educativos, dotando de mobiliario y apoyos tecnológicos y estableciendo un sistema de acreditación del recurso físico.
- POLÍTICA 6 Mejoramiento de calidad y equidad de la educación e Implementación del sistema nacional de evaluación para garantizar que los estudiantes que egresan del sistema educativo cuenten con competencias pertinentes para su correcto desarrollo e inclusión social.
- POLÍTICA 7 Revalorización de la profesión docente, desarrollo profesional, condiciones de trabajo y calidad de vida, a fin de estimular el ingreso a la carrera de formación docente mejorando su formación inicial, la oferta de sus condiciones de trabajo, calidad de vida y la percepción de la comunidad frente a su rol.
- POLÍTICA 8 Aumento del 0,5% anual en la participación del sector educativo en el PIB hasta alcanzar al menos el 6%, estos recursos garantizarán promueven el desarrollo sostenido y sustentable del país.

El Acuerdo 020-12 determina la reestructuración de la organización administrativa del territorio nacional, por lo mismo en la actualidad el país se divide en nueve zonas educativas siendo ellas las siguientes: Zona 1 : Esmeraldas, Carchi,

Imbabura y Sucumbíos; Zona 2: Pichincha (excepto el cantón Quito); Napo y Orellana; Zona 3: Cotopaxi; Chimborazo; Tungurahua y Pastaza; Zona 4: Manabí, Santo Domingo de los Tachillas; Zona 5: Bolívar; Guayas (excepto Guayaquil, Zamborondón y Durán); Los Ríos, Santa Elena y Galápagos; Zona 6 : Azuay, Cañar y Morona Santiago; Zona 7 :El Oro, Loja y Zamora Chinchipe; Zona 8 Guayaquil, Zamborondón y Durán; Zona 9: Distrito Metropolitano de Quito.

En este contexto, la implementación del nuevo modelo de gestión educativa y la consecuente reorganización administrativa de instituciones como las Ex direcciones provinciales de educación hispana e intercultural bilingüe, determinaron un cambio radical en la organización del talento humano en las nacientes direcciones distritales de educación.

El Modelo establece que los distritos son espacios territoriales que pueden comprender uno o varios cantones y a la vez están conformados por circuitos educativos, estos distritos tienen una sede que se encarga de la gestión administrativa y financiera y a la vez es la instancia responsable de vigilar el cumplimiento de las políticas educativas establecidas por el ministerio de educación y las coordinaciones zonales.

En tanto, los circuitos, según el Art. 30 de la Ley Orgánica de Educación Intercultural, es un conjunto de instituciones educativas públicas, particulares y fisco misionales, en un espacio territorial delimitado, conformado según criterios poblacionales, geográficos, étnicos, lingüísticos, culturales, ambientales y de circunscripciones territoriales especiales”. El circuito es intercultural y bilingüe porque fomenta la convivencia de instituciones educativas bilingües con las denominadas interculturales (anteriormente hispanas).

En tal virtud, el nuevo modelo de gestión educativa se implementa a partir del reconocimiento de la diversidad étnica y cultural. Por tanto, el circuito educativo estará siempre conformado por escuelas y colegios de ambas jurisdicciones, salvo en aquellos casos, en donde existe presencia únicamente de nacionalidades y

pueblos indígenas.

1.2.1.2. Contexto meso

En base a esta nueva estructura organizativa, el país actualmente cuenta con 1137 distritos educativos, cada uno de ellos, a la vez, tienen un determinado número de circuitos, siendo estas dos instancias las encargadas de ejecutar los procesos desconcentrados.

El Ministerio de Educación garantiza que cada circuito educativo oferte educación inicial, educación general básica y bachillerato, además de educación para adultos. También contarán con centros de informática para los estudiantes y la comunidad, y centros de educación especial.

Para la conformación de los distritos educativos se desarrolló un proceso de reorganización, por lo mismo se unificó las direcciones hispana e intercultural bilingüe de Bolívar y se procedió a desvincular a cientos de funcionarios que desempeñaban funciones administrativas y de supervisión educativa.

En concordancia con estas transformaciones, el Ministerio de Educación inicio el proceso de certificación de la Norma ISO 9001-2008 por lo mismo, se estableció un manual del sistema de gestión de la calidad, en el cual consta: la misión y visión políticas, metas, indicadores, exclusiones, 10 procesos, 72 subprocesos, además, un manual de requisitos, en el que se detalla todos los componentes y el flujo grama debe desarrollarse, para atender los requerimientos de los usuarios internos y externos de los servidores públicos que laboran en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación.

Los procedimientos desarrollados en cada una de las divisiones y unidades de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación guardan concordancia con las atribuciones y funciones de los servidores públicos que se encuentran detallados en el Acuerdo Ministerial 020-12 de fecha 25 de enero de 2012, así mismo, el

documento detalla los productos que evidencian el trabajo desarrollado por los servidores y el impacto de los mismos.

Una vez certificado el proceso de atención ciudadana, cada uno de los distritos educativos del país, se encuentra ejecutando las disposiciones de la norma ISO 9001-2008 cuyo objetivo principal es lograr la satisfacción del usuario a través de la atención eficiente y eficaz de sus requerimientos.

1.2.1.3. Contexto micro

Con acuerdos ministeriales 159-12 de 25 de enero de 2012 y 015-14 de 3 de febrero de 2014 se crea la Dirección Distrital 02D01 –Guaranda-Educación comprendiendo el territorio del cantón Guaranda, a la fecha cuenta con 232 instituciones educativas que ofertan educación inicial, educación básica general y bachillerato, 1400 docentes y alrededor de 32.000 estudiantes.

La organización administrativa de la dirección distrital contempla la ejecución de procesos gobernantes (Dirección; sistema de medición, análisis y mejora (MAM); sustantivos (talento humano, quejas, atención ciudadana, asesoría jurídica; apoyo, seguimiento y regulación a la calidad educativa; administración escolar, planificación, financiera y administrativa, tecnologías de la información y la comunicación, y desarrollo profesional); adjetivos (infraestructura, talento humano, financiero, tecnologías de la informática de la comunicación) y externos (compras y comunicación social) cada uno de los cuales cumple funciones relacionadas directamente con el numérico institucional.

El Distrito 02D01 Guaranda-Educación cuenta con la estructura orgánica definida por el nivel central, por lo mismo está conformado por 18 circuitos educativos, en cada uno de ellos existen instituciones educativas que ofertan los niveles inicial, educación general básica, y bachillerato, así mismo las modalidades presencial y a distancia en educación inconclusa y popular permanente.

Cuenta con tres instituciones educativas definidas como emblemáticas: “Ángel Polibio Chávez”, “Pedro Carbo” y Unidad Educativa “Guaranda”; dos Unidades Educativas del Milenio “Amauta Ñan” y “Salinas” sumando un total de 232 instituciones educativas distribuidas en las parroquias: Guanujo, Santa Fe, Julio Moreno, Gabriel Ignacio de Veintimilla, Ángel Polibio Chávez; San Simón, San Lorenzo, Simiatug, Facundo Vela, San Luis de Pambil y Salinas.

El Distrito 02D01-Guaranda está conformado por 18 circuitos educativos , siendo ellos los siguientes: 02D01C01; 02D01C02; 02D01C03_a; 02D01C03_b; 02D01C04; 02D01C05; 02D01C06_a; 02D01C06_b; 02D01C07_a; 02D01C07_b; 02D01C08_a; 02D01C08_b; 02D01C09_a; 02D01C09_b; 02D01C010; 02D01C011_a; 02D01C011_b y 02D01C011_c; en cada uno de los cuales se designó un administrador circuital que es el representante legal de la institución; de la misma manera, cada circuito cuenta con un Consejo Académico, que es el encargo de velar por el cumplimiento de los estándares de calidad educativo establecidos por el ministerio de educación.

Debido a que el 28 de febrero de 2014 se realizó la supresión de partidas de los funcionarios de la ex direcciones de educación hispana e intercultural bilingüe, se procedió a reestructurar la planta de servidores públicos que laboran en esta institución, bajo los parámetros establecidos en el acuerdo ministerial 020-12 de 25 de enero de 2012; numérico institucional de las direcciones distritales; Ley Orgánica de Servicio Público, su reglamento y las disposiciones contempladas en la Norma ISO 9001-2008.

Sin embargo, el incumplimiento del numérico institucional ocasiona una serie de falencias administrativas, ya que, al no contar con personal adecuadamente distribuido se derivan problemas como: incumplimiento de funciones de los servidores públicos, productos no conformes en las divisiones y unidades, insatisfacción del usuario, entre otros, esto a la vez repercute en el logro de los objetivos y las metas institucionales.

En abril y julio de 2014 un equipo de auditores internos de la coordinación zonal 5, especializados en la implementación de la norma ISO 9001-2008 realizaron procesos de auditoría para determinar el nivel de cumplimiento del manual de calidad y de las matrices de requisitos, posterior a esta auditoría interna se levantaron planes de trabajo centrados en procesos de capacitación dirigidos al personal que labora en la institución.

Es necesario destacar, que las auditorías internas, fueron exclusivamente direccionadas al cumplimiento de la norma ISO 9001-2008 y no obedecieron a un proceso riguroso de control Interno o un examen especial.

1.2.2. Análisis crítico

1.2.2.1. Árbol de problemas

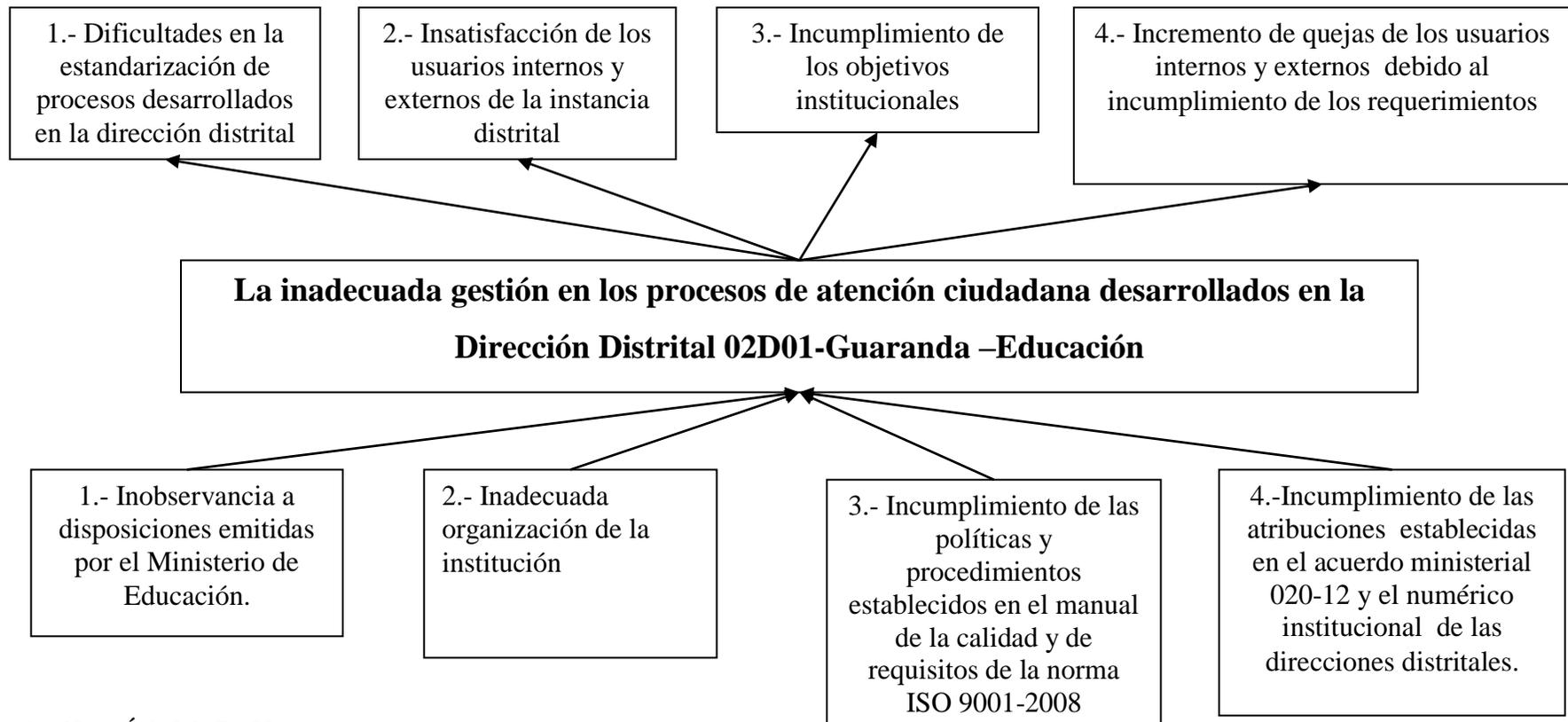


Gráfico No. 1 Árbol de Problemas
Elaborado: La Investigadora

1.2.2.2. Relación Causa y Efecto.

La inadecuada gestión de los procesos de atención ciudadana guarda relación con algunas causas, entre ellas sobresalen: la inadecuada organización de la institución con respecto a la infraestructura de atención ciudadana y al otorgamiento de pases de visitantes y turnos, que no permite la atención oportuna de los requerimientos, generando insatisfacción de los usuarios internos y externos de la instancia distrital.

El Ministerio de Educación determinó la importancia de estandarizar los procesos de atención ciudadana, por lo mismo, la matriz de requisitos que maneja el Distrito 02D01-Guaranda es la misma que se utiliza a nivel nacional; de ahí que la inobservancia de las políticas determina el aumento de quejas y el incremento de producto no conforme, que a la vez ocasiona malestar de los usuarios internos y externos que acuden a la institución.

Como se mencionó, a partir de febrero de 2014 se comenzó a implementar las políticas y procedimientos establecidos en el manual de la calidad y de requisitos de la norma ISO 9001-2008, este proceso nuevo, cambió totalmente la estructura de la dirección distrital, cuyos servidores en algunos casos incumplen la normativa, especialmente lo relacionado a los procesos documentales obligatorios, por lo que afecta el cumplimiento de los objetivos institucionales. Es importante destacar que en la dirección distrital se ejecutan procesos relacionados con los usuarios externos que ingresan sus trámites a través de Atención Ciudadana, pero a la vez, los servidores públicos desarrollan otros procesos internos determinados por el Ministerio de Educación, Coordinación Zonal 5, e incluso con otras instituciones como la SENESCYT e INEVAL.

De la misma manera, el incumplimiento de las atribuciones establecidas en el Acuerdo Ministerial 020-12 de 25 de enero de 2012 que determina las atribuciones y competencias de los procesos de talento humano, quejas, atención ciudadana, asesoría jurídica; apoyo, seguimiento y regulación a la calidad

educativa; administración escolar, planificación, financiera y administrativa, tecnologías de la información y la comunicación, y desarrollo profesional, influyen directamente en el incremento de quejas de los usuarios internos y externos debido al incumplimiento de los requerimientos

1.2.3. Prognosis

Si la gestión de los procesos de atención ciudadana no mejora se producirá el deterioro de la imagen institucional, lo cual conlleva a la insatisfacción de los usuarios internos y externos que acuden a la institución, asimismo, al incumplimiento de las metas y objetivos de la dirección distrital contemplados en el Acuerdo Ministerial 020-12 y las disposiciones del sistema de gestión de la calidad y la norma ISO 9001-2008.

Asimismo, el incumplimiento de lo señalado en el numérico institucional , que determina los puestos que deben contemplar cada una de las divisiones y unidades y consecuentemente la falta de personal en áreas como: planificación; apoyo seguimiento y regulación de la calidad educativa conllevan al retraso en el despacho de los trámites solicitados por los usuarios a través de atención ciudadana, de la misma manera en las áreas administrativas y financieras dificultan la ejecución del presupuesto y específicamente la atención a los 18 circuitos educativos y a las instituciones educativas que los conforman.

En consecuencia, la emisión de producto no conforme derivado del incumplimiento de los requerimientos del usuario (errores en nombres, fechas, años, tiempo de entrega, etc.) contribuye a la insatisfacción del cliente y el incremento de quejas y recomendaciones.

Es objetivo del Ministerio de Educación del Ecuador, estandarizar los procesos de atención ciudadana en todas las direcciones distritales del país, es por ello que el incumplimiento del manual de la calidad y de la matriz de requisitos limitará el cumplimiento de los indicadores de calidad en eficiencia y eficacia.

Por lo expuesto, es importante que la Dirección Distrital 02D01 cumpla con sus objetivos y metas institucionales, garantizando con ello el mejoramiento de la calidad de la educación y el acceso al sistema de educación en los niveles inicial, general básica y bachillerato.

1.2.4. Formulación del problema:

La inadecuada gestión de las políticas y procedimientos en el área de atención ciudadana limita el cumplimiento de los objetivos institucionales en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda –Educación

1.2.5. Interrogantes

- ¿Se puede medir el cumplimiento de las políticas y procedimientos que se desarrollan en el área de atención ciudadana en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación?
- ¿Se puede determinar el cumplimiento de los objetivos institucionales mediante la aplicación de indicadores de gestión?
- ¿Es necesario realizar una auditoría de gestión a los procesos de Atención Ciudadana en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación?
- ¿Se pueden ejecutar acciones correctivas o preventivas en base al informe de auditoría realizado a los procesos de Atención Ciudadana en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación?

1.2.6. Delimitación del objeto de estudio

- Campo: Auditoría
- Área: Auditoría de gestión
- Delimitación espacial: La presente investigación se realiza en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda Educación ubicada en el cantón Guaranda en las calles Convención de 1884 e Isidro Ayora.

- Delimitación temporal: Segundo semestre del 2014
- Delimitación poblacional: 39 servidores públicos que laboran en la dirección distrital.

1.3. Justificación.

La investigación titulada “Las políticas y procedimientos en el área de Atención Ciudadana de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación, y el cumplimiento de los objetivos institucionales” es necesaria para garantizar el normal desarrollo de los procesos sustantivos que se ejecutan en la instancia administrativa, conociendo que el adecuado cumplimiento de las normas garantizan la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de las disposiciones contempladas en la norma ISO 9001-2008.

Es importante porque permite analizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de atención ciudadana, ejecutados en la dirección distrital en concordancia al acuerdo ministerial 020-12, y el numérico estructural que determina las funciones de los servidores públicos que laboran en ella.

Es factible, porque se cuenta con los recursos humanos, técnicos, tecnológicos y logísticos necesarios para desarrollar las actividades planificadas para cumplir el proceso de investigación.

Es pertinente, debido a que la institución es de reciente creación y está sujeta al cumplimiento estricto de procedimientos contemplados en el Acuerdo Ministerial 020-12; Ley Orgánica de Educación Intercultural, Ley Orgánica de Servicio Público; Numérico Estructural Posicional y demás cuerpos legales.

Por otro lado, sus resultados son insumos que facilitarán la toma oportuna de decisiones, beneficiando a los usuarios internos y externos de la Dirección Distrital 02D01 y a los servidores públicos que laboran en ella, ya que en todo momento, se pretende mejorar la calidad de servicios y consecuentemente la de

la educación.

En cuanto a la novedad científica, y una vez terminada la investigación, este estudio se constituye en un referente para las personas que desean aplicar sus conclusiones y demás elementos en benéfico de las instituciones o dependencias a las cuales pertenecen, constituyéndose en un instrumento de mucha valía para los servidores públicos.

1.4. Objetivos.

1.4.1. Objetivo general

- Analizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos del área de Atención Ciudadana y su incidencia en los objetivos institucionales de la Dirección Distrital 02D01 – Guaranda –Educación.

1.4.2. Específicos

- ✓ Verificar el cumplimiento de políticas y procedimientos del área de Atención Ciudadana con el fin de determinar si el área está expuesta a posibles riesgos.
- ✓ Establecer el nivel de cumplimiento de los objetivos determinados en el sistema de gestión de la calidad respecto al área de Atención Ciudadana, con el fin de tomar acciones correctivas en caso de ser necesarias.
- ✓ Realizar una auditoría de gestión al área de Atención Ciudadana de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación para medir el cumplimiento de los índices de eficiencia, eficacia y calidad y emitir recomendaciones que permitan mejorar la gestión de los procesos en esta área.

Cumplimiento de objetivos:

General:

Se analizó el cumplimiento de las políticas y procedimientos del área de atención ciudadana a través de la aplicación de encuestas a los servidores públicos que laboran en la institución, determinándose que el cumplimiento del manual de calidad y manuales de procedimientos deben ser mejorados para lograr la satisfacción de los usuarios.

1.4.2. Específicos

- ✓ Se verificó el cumplimiento de políticas y procedimientos del área de Atención Ciudadana, para ello se aplicaron encuestas de control interno que permitieron identificar los riesgos potenciales.
- ✓ Se determinó que los objetivos de calidad son cumplidos parcialmente por los servidores que laboran en la Dirección Distrital 02D01 –Guaranda – Educación.
- ✓ Se desarrolló la auditoría de gestión al área de Atención Ciudadana de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación en apego al cronograma de actividades previamente establecido.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos.

Existen investigaciones relacionadas con las variables de estudio, por ello, se considera algunos trabajos importantes sobre: atención ciudadana; norma ISO 9001-2008, auditoría. A continuación cito el trabajo de investigación titulado “La capacitación del servidor municipal y su incidencia en la calidad de atención ciudadana en el balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco del municipio del Distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha” trabajo en el cual, su autora Jenny Alexandra Olmedo, expone las carencias y debilidades del área de atención ciudadana, y también propone soluciones a la problemática del servidor municipal a través de la aplicación de un manual de capacitación para mejorar la calidad de atención en el balcón de servicios, concluyendo que la formación y el desarrollo profesional es importante para mejorar la calidad de servicios, logrando un cambio de actitud en los servidores municipales del Balcón de Servicios de la Administración Zonal de Tumbaco (Olmedo, 2013).

Este estudio en particular, pone especial énfasis al área de atención ciudadana, dando a conocer que ella es fundamental en todas las instituciones públicas o privadas para garantizar una adecuada atención al usuario, por lo mismo debe estar sujeta al cumplimiento de disposiciones.

El trabajo de tesis titulado “Sistema de gestión de procedimientos según la Norma ISO 9001-2008 para la estandarización de los procesos en el área de acabado del cuero San Marino de la Curtiduría Tungurahua S.A.” desarrollado por Washington Becerra, destaca la importancia de cumplir con el manual de calidad, procesos y procedimientos que debe ejecutar una empresa para garantizar calidad en los productos y resultados alcanzados.

En las conclusiones se determina que el área de acabado de la organización observada, carece de una política de calidad, siendo una de los principales causas la falta de un instructivo de trabajo en las maquinas que operan, lo que impiden que desarrollen un trabajo estandarizado y de calidad (Becerra, 2011).

Como podemos apreciar la Norma ISO 9001-2008 puede ser aplicada a diferentes instituciones, cualquiera fuere su campo de acción.

El estudio “La auditoría para el apropiado control interno en una institución educativa de nivel superior” de Manuel Espinoza Cruz, determina la importancia de la auditoría y el control interno para verificar el cumplimiento de objetivos , metas , proyectos, procesos , planes y demás aspectos relacionados con las áreas administrativa, financiera y académica de una institución educativa de nivel superior (IES), su objetivo fue establecer la forma en que la auditoría puede colaborar para el apropiado control interno en la Universidad Privada de Tacna (UPT)

En concordancia con el objetivo planteado, se estableció que en una institución educativa de nivel superior, la auditoría permite la verificación permanente sobre la implementación de controles aplicados, en la eficacia y eficiencia de las decisiones ejecutivas, y en el acatamiento de las metas y objetivos corporativos, para administrar los riesgos a través de su manual de procedimientos (MAPRO) (Espinoza, 2010). En tal sentido, la investigación recomienda que la comunidad universitaria exija el establecimiento de auditorías como una forma de colaborar para el apropiado control interno de una institución educativa de nivel superior,

De la misma manera, el trabajo de grado denominado “Elaboración de un manual interno en el área contable para la Unidad Educativa Stella Maris” realizado por la Lic. Rosario Narcisa Meza Cedeño, se originó en la carencia de un sistema de control interno en el área contable en la precitada institución educativa. El propósito principal fue elaborar un manual de procedimientos de control interno en el área contable, para asegurar una administración financiera eficiente y eficaz

para la institución y el entorno. La investigación indagó el tipo de control interno implementado en el movimiento económico; las actividades que cumple el personal de colecturía y estrategias y principios puestos en práctica en la administración financiera.

El trabajo investigativo permitió concluir que el departamento de colecturía realiza, el arqueado de caja, la conciliación bancaria mensual, determina los saldos de caja, efectúa balances de comprobación, estado de situación financiera, acciones que permiten proteger los recursos y advertir errores de manera oportuna; que los principios de transparencia y eficacia, se los ejercita en la institución; que la coordinación entre directivos y colectora solo se concreta en acatar las disposiciones emanadas por los organismos superiores; que se capacita al personal del área contable, con talleres, seminarios y cursos para garantizar su desempeño profesional (Meza, 2009)

El artículo científico titulado “El control interno: Un medio eficaz para la toma de decisiones en el control de la gestión” de Leidisara Martínez Calderin, profesora de ciencias contables de la universidad de Cienfuegos, permite identificar las características de la actividad auditora generalizada y con las particularidades en que se desarrolla esta en la economía cubana. En segundo lugar, se describe una metodología aplicable a cualquier ente, para la evaluación del sistema de control interno existente. La metodología desarrolla esquemas de organización y cuáles son los principales procesos de la información. Para culminar se toma de muestra un ente con características propias de sociedad anónima (Martínez, 2010).

El trabajo permite reconocer la importancia del control interno y la auditoría en los procesos de gestión que se desarrollan en las organizaciones, por lo mismo, es absolutamente necesario realizar procesos de auditoría para garantizar la transparencia de los procesos y el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

2.2. Fundamentación Filosófica.

La investigación se sustenta en la teoría clásica de la administración; la cual concibe la organización como una estructura cuyo objetivo fundamental es la búsqueda de la eficiencia de las organizaciones.

Para Fayol (1841 – 1925), los principales aspectos de la teoría son tratados en: la división del trabajo, autoridad y responsabilidad, unidad de mando, unidad de dirección, centralización y jerarquía o cadena escalar (Pelayo, 2010). Los principios de Fayol sistematizaron el comportamiento gerencial, al establecer catorce principios de la administración, además dividió las operaciones industriales y comerciales en seis grupos que se denominaron funciones básicas de la empresa, las cuales son:

1. Funciones técnicas: relacionadas con la producción de bienes o de servicios de la empresa...
2. Funciones comerciales: relacionadas con la compra, venta e intercambio.
3. Funciones financieras: relacionadas con la búsqueda y gerencia de capitales.
4. Funciones de seguridad: relacionadas con la protección y preservación de los bienes de las personas.
5. Funciones contables: relacionadas con los inventarios, registros balances, costos y estadísticas.
6. Funciones administrativas: relacionadas con la integración de las otras cinco funciones. Las funciones administrativas coordinan y sincronizan las demás funciones de la empresa, siempre encima de ellas (Pelayo, 2010).

Dentro del contexto nacional, la investigación se fundamenta en el Buen Vivir o Sumak Kawsay, ya que los procesos y subprocesos que se desarrollan en las direcciones distritales benefician directamente a los padres de familia, docentes, estudiantes, instituciones educativas y comunidad en general, y sobre todo al cumplimiento de los estándares de calidad establecidos por el ministerio de

educación.

2.3. Fundamentación legal.

La presente investigación se sustenta en la siguiente normativa jurídica:

Constitución de la República del Ecuador.

Art. 211.- La Contraloría General del Estado es un organismo técnico encargado del control de la utilización de los recursos estatales, y la consecución de los objetivos de las instituciones del estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos (CRE, 2008).

Art. 212.- Serán funciones de la Contraloría General del Estado, además de las que determine la ley:

1. Dirigir el sistema de control administrativo que se compone de auditoría interna, auditoría externa y del control interno de las entidades del sector público y de las entidades privadas que dispongan de recursos públicos (CRE, 2008).
2. Determinar responsabilidades administrativas y civiles culposas e indicios de responsabilidad penal, relacionadas con los aspectos y gestiones sujetas a su control, sin perjuicio de las funciones que en esta materia sean propias de la Fiscalía General del Estado.
3. Expedir la normativa para el cumplimiento de sus funciones.
4. Asesorar a los órganos y entidades del estado cuando se le solicite.

Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación (CRE, 2008).

Art. 228.- El ingreso al servicio público, el ascenso y la promoción en la carrera administrativa se realizarán mediante concurso de méritos y oposición, en la

forma que determine la ley, con excepción de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción. Su inobservancia provocará la destitución de la autoridad nominadora.

Art. 229.- Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado

Art. 6. Componentes del sistema.- La ejecución del sistema de control, fiscalización y auditoría del Estado se realizará por medio de (LOCGE, 2002):

1. El control interno, que es de responsabilidad administrativa de cada una de las instituciones del Estado a las que se refiere el artículo 2 de esta Ley; y,
2. El control externo que comprende:
 - a) El que compete a la Contraloría General del Estado; y,
 - b) El que ejerzan otras instituciones de control del Estado en el ámbito de sus competencias

Art. 9. Concepto y elementos del control interno: el control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución, que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos públicos y se alcancen los objetivos institucionales.

Constituyen elementos del control interno: el entorno de control, la organización, la idoneidad del personal, el cumplimiento de los objetivos institucionales, los riesgos institucionales en el logro de tales objetivos y las medidas adoptadas para afrontarlos, el sistema de información, el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas; y, la corrección oportuna de las deficiencias de control (LOCGE, 2002).

El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y tendrá como finalidad primordial crear las condiciones para el ejercicio del control

externo a cargo de la Contraloría General del Estado.

Art. 10. Actividades institucionales: Para un efectivo, eficiente y económico control interno, las actividades institucionales se organizarán en administrativas o de apoyo, financieras, operativas y ambientales.

Art. 11. Aplicación del control interno: se tendrán en cuenta las normas sobre funciones incompatibles, depósito intacto e inmediato de lo recaudado, otorgamiento de recibos, pagos con cheque o mediante la red bancaria, distinción entre ordenadores de gasto y ordenadores de pago; y, el reglamento orgánico funcional que será publicado en el Registro Oficial (LOCGE, 2002).

Art. 12. Tiempos de control: el ejercicio del control interno se aplicará en forma previa, continua y posterior:

- a) Control previo.- Los servidores de la institución, analizarán las actividades institucionales propuestas, antes de su autorización o ejecución, respecto a su legalidad, veracidad, conveniencia, oportunidad, pertinencia y conformidad con los planes y presupuestos institucionales;
- b) Control continuo.- Los servidores de la institución, en forma continua inspeccionarán y constatarán la oportunidad, calidad y cantidad de obras, bienes y servicios que se recibieren o prestaren de conformidad con la ley, los términos contractuales y las autorizaciones respectivas; y,
- c) Control posterior.- La unidad de auditoría interna será responsable del control posterior interno ante las respectivas autoridades y se aplicará a las actividades institucionales, con posterioridad a su ejecución (LOCGE, 2002).

LEY ORGANICA DE EDUCACION INTERCULTURAL

Art. 2. Principios: la actividad educativa se desarrolla atendiendo a los siguientes principios generales, que son los fundamentos filosóficos, conceptuales y constitucionales que sustentan, definen y rigen las decisiones y actividades en el ámbito educativo (LOEI, 2011).

Literal ii) Transparencia, exigibilidad y rendición de cuentas: se garantiza la transparencia en la gestión del sistema educativo nacional, en consecuencia la sociedad accederá a la información plena acerca de los recursos empleados y las acciones tomadas por los actores del sistema educativo, para determinar sus logros, debilidades y sostenibilidad del proceso. Para el efecto, se aplicarán procesos de monitoreo, seguimiento, control y evaluación a través de un sistema de rendición de cuentas. (LOEI, 2011).

ACUERDO MINISTERIAL N° 020-12

Emitido el 25 de enero de 2012 suscrito por la Sra. Gloria Vidal Illingworth, Ministra de Educación, en la cual se expide el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Educación, estableciendo la misión, visión, principios, objetivos estratégicos; estructura organizacional por procesos gobernantes, sustantivos, adjetivos y desconcentrados (EOGOPPME, 2012).

Art. 42.- Direccionamiento Estratégico

Unidad Responsable: Dirección Distrital

1. Misión: Diseñar las estrategias y mecanismos necesarios para asegurar la calidad de los servicios educativos del distrito, en todos sus niveles y modalidades, desarrollar proyectos y programas educativos, planificar la oferta educativa del distrito, gestionar las actividades de los circuitos intercultural y/o bilingüe de su territorio y ofertar servicios a la ciudadanía con el objeto de fortalecer la gestión de la educación de forma equitativa e

inclusiva con pertinencia cultural que responda a necesidades educativas especiales (EOGOPPME, 2012).

En este acuerdo Ministerial se establece que el responsable es el director distrital.

ACUERDO MINISTERIAL N° 159-12

Emitido el 25 de enero de 2012 suscrito por la Sra. Gloria Vidal Illingworth, Ministra de Educación que en su primer artículo señala textualmente:

Art. 1 : CREAR, dentro de la Jurisdicción de la Coordinación Zonal 5, el Distrito educativo Intercultural y Bilingüe “Guaranda” ubicado en el cantón Guaranda , provincia de Bolívar , con la estructura orgánica , atribuciones y responsabilidades determinadas en el estatuto Orgánico de Gestión organizacional por procesos del Ministerio de Educación , expedido con Acuerdo Ministerial 020.12 y con competencia en la circunscripción territorial definida por la secretaria nacional de Planificación y desarrollo mediante Oficio N° SENPLADES-SGDE-2011-0106 del 07 de junio de 2011. Su sede estará situada en el cantón Guaranda (MECAM, 2012).

NORMA ISO 9001-2008 (ISO, 2008)

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización, los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta norma internacional son complementarios a los requisitos para los productos.

Esta norma internacional puede utilizar las partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, las legales y los reglamentarios aplicables al producto y los propios de la organización. En el desarrollo de esta norma internacional se tiene en cuenta los principios de gestión de la calidad enunciados

en las Normas (ISO, 9000 e ISO9004)

La norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, ya que al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, se aumenta la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos (ISO, 2008).

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

2.4. Categorización de variables

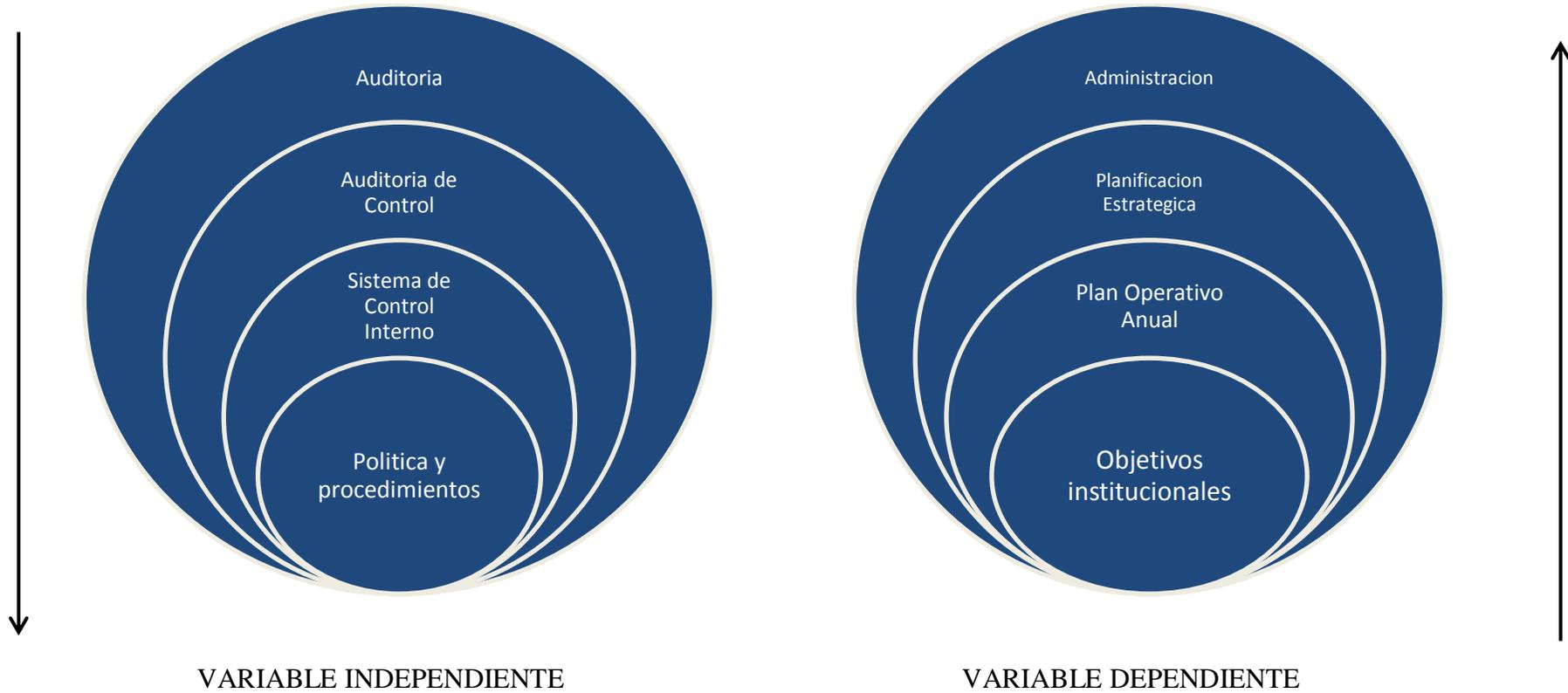


Gráfico No. 2 Red de inclusiones conceptuales.

2.4.1. Constelación de ideas de la variable independiente.

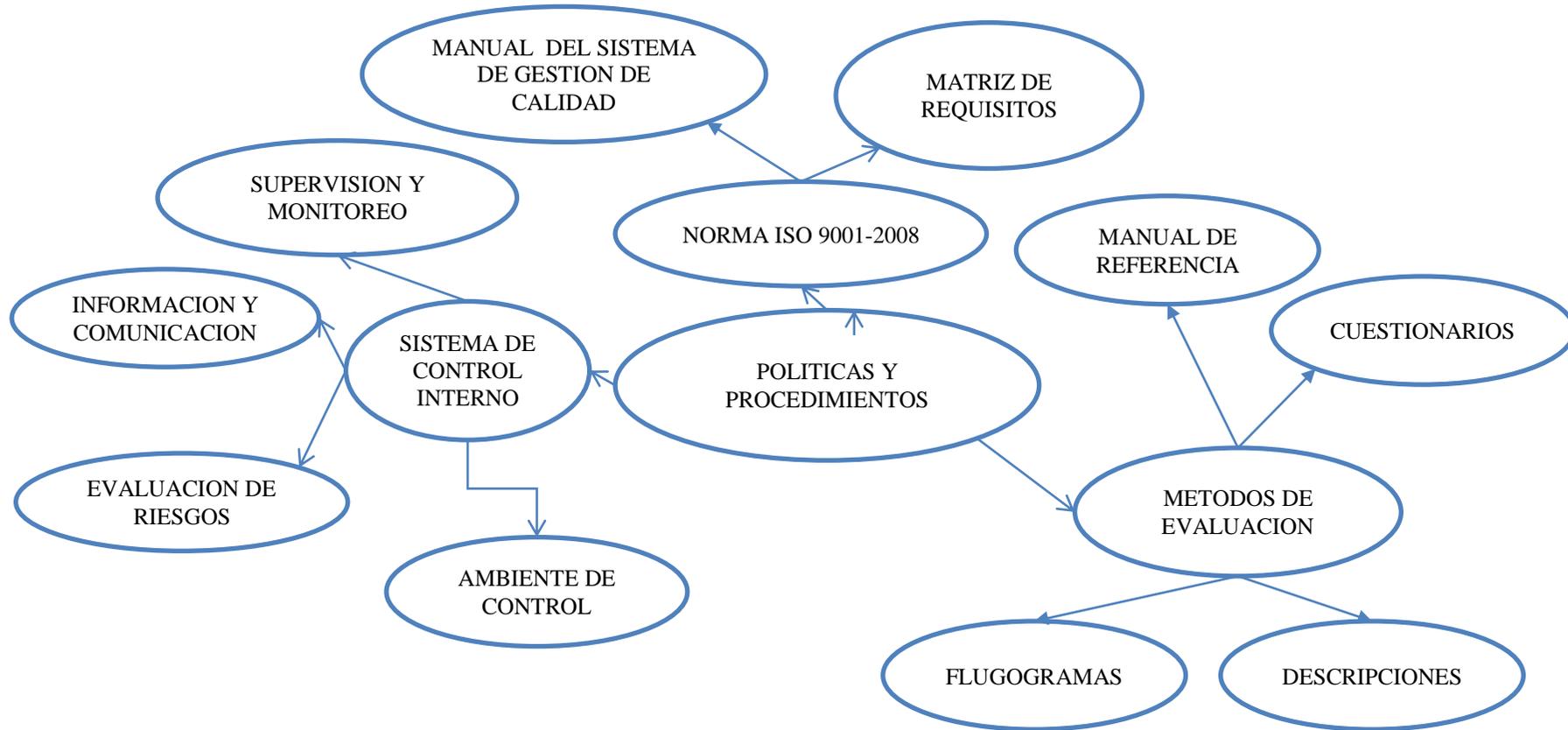


Gráfico No. 3 Inclusiones conceptuales V.I.
Elaborado por: (Angulo, 2015)

2.4.2. Constelación de ideas de la variable dependiente.

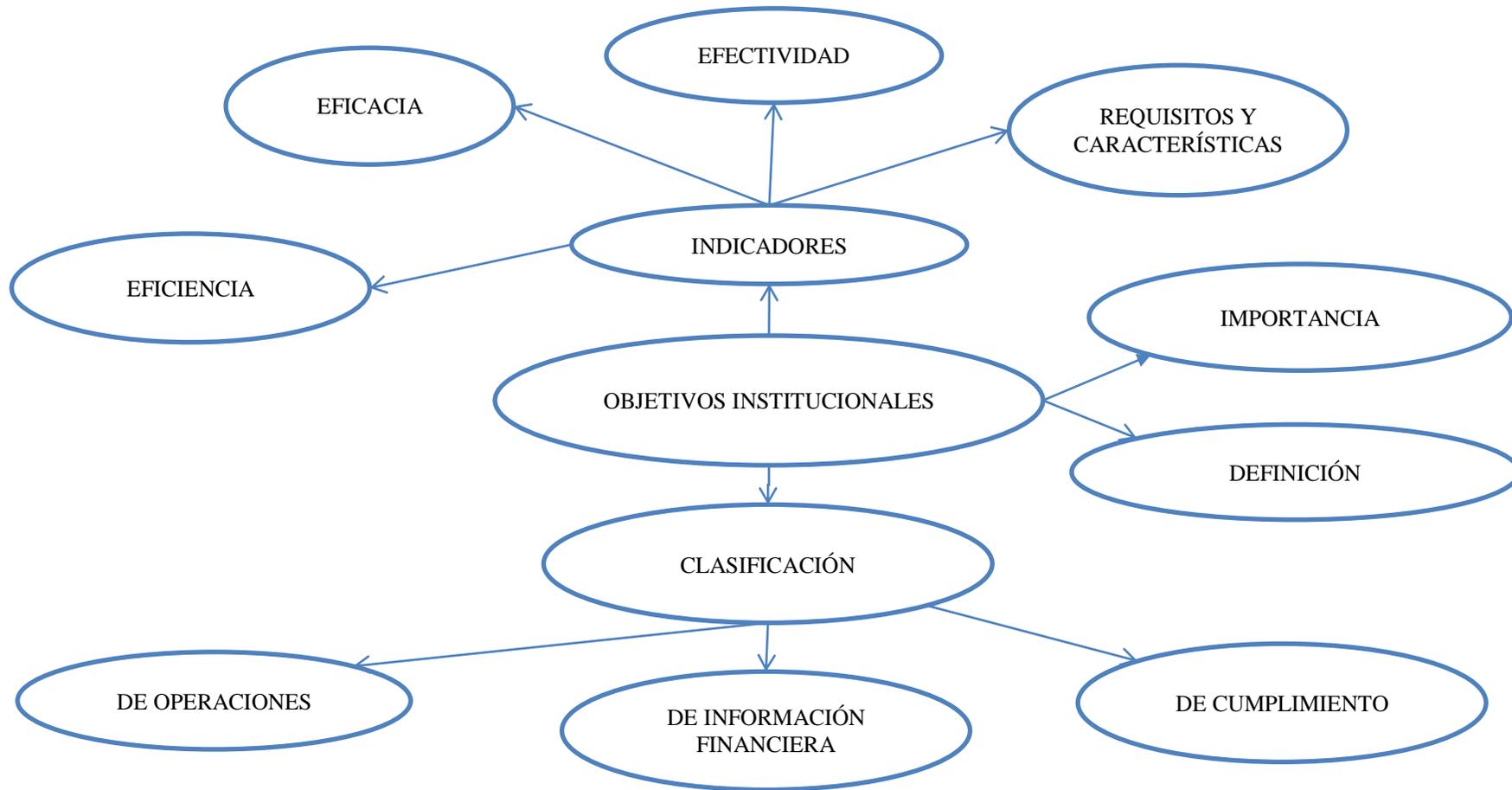


Gráfico No. 4 Inclusiones Conceptuales V.D.
Elaborado por: (Angulo, 2015)

2.4.3. Marco conceptual variable independiente

Auditoría

Definición

La importancia de la auditoría es innegable para el adecuado funcionamiento de las organizaciones, cualquiera su fin y objetivos, sin embargo es necesario tomar en consideración definiciones de diferentes tratadistas a fin de llegar a una conceptualización general:

Russell Bedford (2008) cita a William Thomas Porter y John C. Burton quienes definen la auditoría como: “el examen de la información por una tercera persona distinta de quien la preparó y del usuario, con la intención de establecer su veracidad; y el dar a conocer los resultados de este examen, con la finalidad de aumentar la utilidad de tal información para el usuario”

Esta definición destaca la importancia del auditor externo, a fin de evitar que se sesgue la información por la intervención de una persona involucrada en la organización misma.

El Instituto Norteamericano de Contadores Públicos (AICPA), tiene como definición de auditoría la siguiente: ”Un examen que pretende servir de base para expresar una opinión sobre la razonabilidad, consistencia y apego a los principios de contabilidad generalmente aceptados, de estados financieros preparados por una empresa o por otra entidad para su presentación al público o a otras partes interesadas”

La anterior definición aunque es de las más conocidas, puede ser considerada como muy sectorizada, pues no comprende en manera alguna toda la gama de auditorías existentes y las que se desarrollarán en el futuro y se queda limitada solamente a la auditoría de los estados financieros (Bedford, 2008).

Efectivamente la definición del Instituto Norteamericano de Contadores Públicos (AICPA) se centra con exclusividad a la importancia de la auditoría en el ámbito financiero y no considera que las instituciones son integrales, más aun en el campo educativo éstas relacionadas con el cumplimiento de procedimientos que inciden en el cumplimiento de los estándares de calidad determinados por el ministerio de educación, sin embargo en el campo financiero también tienen conexión directa con el ministerio de finanzas.

La "American Accounting Association" con un criterio más amplio y moderno define en forma general la auditoría identificándola como un proceso de la siguiente manera:

La auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados. El fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos para el caso.

Como se evidencia, la auditoría es considerada como un proceso, y es que efectivamente un conjunto de etapas que deben ejecutarse de manera sistemática, para obtener resultados objetivos y veraces; en la definición también se habla de evidencias, es por ello que en este proceso la documentación es importante para justificar la actuación de los responsables.

Auditoría de control

La auditoría de control se define como una serie de métodos y medidas adoptadas por un negocio con el fin de salvaguardar sus activos, garantizar la exactitud y confiabilidad de los datos contables, promover la eficiencia operacional y aumentar la adherencia a las políticas administrativas prescritas (EEUU The

Inter-American Center of Business Administration, 2009).

Sistema de control interno

Se define al control interno como las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades.

El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables. (POCH, 2010)

Bajo lo expuesto, el control interno es una herramienta propia de las instituciones u organizaciones con la finalidad de establecer el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, además permite determinar el proceso desarrollado para alcanzar productos, bienes o servicios.

Completan la definición algunos conceptos fundamentales:

- Es un proceso, es decir un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo. Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos. Sólo puede aportar un grado de seguridad razonable, no la seguridad total, a la conducción.
- Al hablarse del control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión. Tales acciones se hallan incorporadas (no añadidas) a la infraestructura de la entidad, para influir en el cumplimiento de sus objetivos y apoyar sus iniciativas de calidad.

Importancia del control interno

Cuanto mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno. Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización.

Al hablar de la dirección distrital 02D01-Guaranda-Educación debemos considerar que está compuesta por una serie de procesos, que a la vez cumplen subcategorías de acuerdo a los requerimientos de los usuarios internos y externos. Es por ello que la Norma ISO 9001-2008 encuentra en la auditoría interna una forma efectiva de controlar y asegurar el cumplimiento de los flujogramas de cada subcategoría.

Definición y objetivos

Se define al control interno como las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades.

Eficacia y eficiencia de las operaciones

Confiabilidad de la información financiera.

Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

Según la comisión de normas de control interno de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI), el control interno puede ser definido como el plan de organización, y el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, tendientes a ofrecer una garantía razonable de que se cumplan los siguientes objetivos principales (Torres, 2013)

- Promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada.
- Preservar al patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión,

errores, fraudes o irregularidades.

- Respetar las leyes y reglamentaciones, como también las directivas y estimular al mismo tiempo la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma.
- Obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportuno (Torres, 2013)

Según Pallerola y Monfort (2013): “El objetivo que persigue el proceso de auditoría que se realiza en una empresa no es otro que el que determina claramente el plan general contable, en la primera parte cuando trata del marco conceptual de la contabilidad, y en concreto de las cuentas anuales: Las cuentas anuales deben redactarse con claridad, de forma que la información suministrada sea comprensible y útil para los usuarios al tomar sus decisiones económicas, debiendo mostrar su imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la empresa, de conformidad con las disposiciones legales” (Vique, 2014)

Para la alta dirección es primordial lograr los mejores resultados con economía de esfuerzos y recursos, es decir al menor costo posible. Para ello debe controlarse que sus decisiones se cumplan adecuadamente, en el sentido que las acciones ejecutadas se correspondan con aquéllas, dentro de un esquema básico que permita la iniciativa y contemple las circunstancias vigentes en cada momento.

Componentes de control interno

Para operar la estructura (también denominado sistema) de control interno se requiere de los siguientes componentes:

- Ambiente de control interno
- Evaluación del riesgo
- Actividades de control gerencial
- Sistemas de información contable

- Monitoreo de actividades (Salguero, 2010)

El ambiente de control.- El ambiente de control da el tono de una organización, influenciando la conciencia del control de sus empleados, es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura.

- Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad (Mantilla, Control Interno, 2005)
- La filosofía y el estilo de operación de la administración; la manera como la administración asigna autoridad y responsabiliza, y como organiza y desarrolla a su gente en la atención y dirección proporcionada por el consejo de directores (Mantilla, control interno , informe COSO, 2007)

Los principales factores del ambiente de control son:

- La filosofía y estilo de la dirección y la gerencia.
- La estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimiento.
- La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos.
- Las formas de asignación de responsabilidades y de administración y desarrollo del personal.
- El grado de documentación de políticas y decisiones, y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento.
- En las organizaciones que lo justifiquen, la existencia de consejos de administración y comités de auditoría con suficiente grado de independencia y calificación profesional.

Evaluación de Riesgos.- El auditor interno debe utilizar las técnicas de evaluación de riesgos seleccionadas al desarrollar el plan global de auditoría y al planificar las auditorías específicas. La evaluación de riesgos, en combinación con otras técnicas de auditoría, debe tenerse en cuenta al tomar decisiones de planificación relacionadas con: (Bel, 2010)

- La naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de auditoría.
- Las áreas o funciones de negocio a auditar.
- El tiempo y los recursos a asignar a cada una de las auditorías.

El auditor de si debe tener en cuenta los siguientes tipos de riesgo, a fin de determinar su nivel global:

- Riesgo inherente
- Riesgo de control
- Riesgo de detección
- Riesgo inherente

El riesgo inherente es la tendencia de un área de tecnología de información a cometer un error que podría ser material, en forma individual o en combinación con otros, suponiendo la inexistencia de controles internos relacionados (Bel, 2010).

Las actividades de control.- Las actividades del control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo.

Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos así la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones.

Incluyen un rango de actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones conciliaciones revisiones de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones. (Mantilla, control interno , informe COSO, 2007).

Información y comunicación

Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información produce reportes, contiene información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, que hace posible operar y controlar el negocio. (Mantilla, Control Interno, 2005).

Tiene que ver no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre eventos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones, informe de los negocios y reportes externos. La comunicación efectiva también debe darse en un sentido amplio fluyendo asía abajo, a lo largo y asía arriba de la organización (Mantilla, control interno , informe COSO, 2007).

Monitoreo.- Los sistemas de control interno deben monitorearse, proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Es realizado por medio de actividades de monitoreo evaluaciones separadas o combinaciones de las dos. El monitoreo ocurre en el curso de las operaciones .Incluye actividades regulares de administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones. (Mantilla, Control Interno, 2005).

El alcance y la frecuencia de las evaluaciones separadas dependerá primeramente de la valoración de riesgos y de la efectividad de los procedimientos de, informando a la alta gerencia y al consejo solamente los asuntos serios (Mantilla, Control Interno, 2005).

Existe sinergia e interrelación entre esos componentes, formando un monitoreo, de las deficiencias del control interno que deberán reportarse a lo largo de la organización, siendo un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes. Los sistemas de control interno están entrelazados con las actividades de operación de la entidad y existen por razones fundamentales de negocios (Mantilla, Control INterno . Informe COSO sobre Administración de riesgos del emprendimiento, 2005).

El control interno es más efectivo cuando los controles se construyen en la infraestructura de la entidad y son parte de la esencia de la empresa. Construir en los controles apoya la calidad y las iniciativas de empoderamiento, evita costos innecesarios y permite respuestas rápidas a las condiciones cambiantes. Existe una relación directa entre lo que se esfuerza una entidad en conseguir, y los componentes, los cuales representan lo requerido para conseguirlos. Todos los componentes son relevantes para cada categoría de objetivos (Mantilla, control interno , informe COSO, 2007).

La definición de control interno –que es el concepto fundamental subyacente de un proceso, realizado por la gente, que proporciona una seguridad razonable-junto con la categorización de objetivos, los componentes y criterios para la efectividad, y las discusiones asociadas, constituyen una estructura conceptual del control interno (Mantilla, control interno , informe COSO, 2007).

Políticas y procedimientos.

Las políticas son guías para orientar la acción, son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización. En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que auxilian al logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias (Romero, 2013).

Los procedimientos consisten en describir detalladamente cada una de las

actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores. Es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada. El concepto, por otra parte, está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo (Romero, 2013).

Un procedimiento, en este sentido, consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de fácil identificación, aunque es posible que existan diversos procedimientos que persigan el mismo fin, cada uno con estructuras y etapas diferentes, y que ofrezcan más o menos eficiencia.

Norma ISO 9001-2008

Las políticas y procedimientos que cumple la Dirección Distrital 02D01-Guaranda Educación están estrechamente vinculadas con lo señalado en el acuerdo ministerial 020-12 del ministerio de educación y con lo estipulado en la Norma ISO 9001-2008 ya que a partir de marzo de 2014 el ministerio de educación implementó una profunda transformación en el área de atención ciudadana de las 9 zonas y 140 distritos del país.

Dos elementos importantes que se encuentran considerados dentro de la Norma ISO 9001-2008 son el manual de gestión de la calidad y la matriz de requisitos.

Manual del sistema de gestión de la calidad.- Se define al manual del sistema de la calidad como el documento en el cual se señala la forma como la institución alcanzará la calidad.

En el caso del ministerio de educación este manual está compuesto por los siguientes elementos:

1. Presentación
Filosofía del MINEDUC

- Misión
 - Visión
 - Principios,
2. Política de calidad.
 3. Objetivos de la calidad
 4. Indicadores
 5. Metas
 6. Alcances , exclusiones
 7. Procedimientos documentados
 8. Procesos e interacción

Este manual de la calidad también incluye un mapa de procesos en el cual se determina con claridad la relación existente entre los procesos gobernantes, sustantivos y adjetivos.

En lo que respecta a la política podemos señalar que el manual de la calidad la contempla textualmente de la siguiente manera “Proporcionar servicios efectivos de atención ciudadana, a la comunidad educativa, logrando la satisfacción del usuario a través de un proceso de mejora continua”

En cuanto a los procedimientos, estos se encuentran definidos claramente en cada uno de los instructivos correspondientes a la división o unidad de atención.

Matriz de requisitos

La matriz de requisitos, como su nombre lo señala es una matriz en la cual se detalla:

- a.- La división y unidad (atención ciudadana, asesoría jurídica, talento humano...etc.) a la cual va dirigida el requerimiento del usuario;
- b.- La clase de usuario (ciudadano, institución educativa, docentes);
- c.- Servicio/producto (matrícula excepcional, traspaso de tercera matrícula,

resultados de exámenes de ubicación, recursos entregados a las instituciones, certificados de remuneraciones...etc.);

d.- Requisitos especificados usuarios; requisitos no establecidos pero necesarios; requisitos legales; requisitos adicionales.

En esta matriz está definida con claridad la documentación que debe ser presentada por los usuarios en caso de solicitar el producto o bien; por lo tanto es importante que las personas encargadas de atender en recepción y ventanillas conozcan y manejen apropiadamente este instrumento , para evitar que se genere producto no conforme.

El cumplimiento de la matriz de requisitos garantiza que los trámites se ejecuten en el plazo establecido.

Métodos de evaluación

Manual de referencia

Referencias y marcas de las hojas de trabajo, según De La Peña, Alberto (2008) dice que: se denomina referencias de las hojas de trabajo a los caracteres alfanuméricos que las identifican y que van a permitir ordenar los papeles de trabajo de una forma lógica, facilitando, de esta manera, su manejo y archivo.

En una hoja de trabajo nos podemos encontrar con dos tipos de referencias:

- La referencia de la propia hoja de trabajo que la identifica, que generalmente se escribe en rojo en la esquina derecha de la misma.
- Las referencias cruzadas que se han utilizado en su elaboración, que sirven para identificar aquellas otras hojas de trabajo de las que se ha importado información necesaria para su confección, o aquellas otras que identifican hojas de trabajo a las que se escriben en rojo y, normalmente, sitúan a la izquierda del dato o cifra importada y a la derecha de los exportados.

Por su parte se denomina tildes o marcas de comprobación a una serie de símbolos que se emplean en las hojas de trabajo para:

- Explicar la documentación examinada.
- Explicar la procedencia de datos.
- Evidenciar el trabajo realizado.
- Para llevar al lector de la hoja de una parte a otra de la misma.

Es imprescindible explicar en la propia hoja de trabajo el significado de los símbolos utilizados en su elaboración para que un terreno que no ha participado en su elaboración pueda comprender el trabajo efectuado y las conclusiones alcanzadas.

Hay que poner énfasis en que las referencias nos ayudan a mantener los archivos ordenados y permite el manejo de los archivos, en lo que respecta a las marcas son figuras que ayudan al auditor a reconocer en donde se encuentra un hallazgo y el trabajo que se realizó (Vique, 2014).

Cuestionarios

Un cuestionario de control interno es un documento que un auditor proporciona a los empleados de una empresa antes de realizar una auditoría. El cuestionario es útil para determinar en qué áreas la auditoría debe centrarse.

Cuando los empleados responden a las preguntas, el auditor sabe si la empresa está manteniendo un registro exacto en general y tiene una evidencia que demuestra quién es la persona que es responsable de los documentos. La empresa recibe los beneficios de tener una auditoría más barata, más rápida y más eficaz por el cuestionario de control interno (Pereira, 2011).

Un cuestionario de control interno proporciona una evidencia de que existe un documento o una base de datos financiera. Por ejemplo, un cuestionario puede

preguntar si la empresa mantiene una tabla de sus cuentas.

El auditor puede entonces preguntar dónde se encuentra el plan de cuentas, si existe o diseñar la auditoría para funcionar sin éste.

Si un empleado menciona que existe el plan de cuentas y no sabe dónde se encuentra, eso puede aportar pruebas de que la compañía no mantiene unos buenos registros de manera que el auditor debe realizar un control más minucioso (Pereira, 2011).

Descripciones

La observación a través de la descripción permite identificar características específicas de una empresa u organización, por lo mismo, se puede explicar ordenada y detalladamente cómo se cumplen los procesos, procedimientos y demás actividades que se desarrollan al interior de las instituciones.

La descripción proporciona a la auditoría, elementos objetivos sobre los cuales puede sustentar procesos de análisis y posteriormente la toma de decisiones.

Flujograma

Un flujo grama es un diagrama gráfico de la definición, análisis o solución de un problema en el cual se utilizan símbolos para representar operaciones, flujos de datos, etc. Símbolos para flujo gramas (Lascano, 2009).

Para obtener una comprensión más precisa de cómo trabaja una organización, un sistema o un proceso, particularmente cuando el objeto de la auditoría involucra muchos departamentos, unidades, o pasos/procedimientos complicados.

2.4.4. Marco conceptual variable dependiente

Administración

El empleo del término administración es cada vez más común en los diferentes ámbitos de desempeño laboral y social del hombre, más aún cuando se habla de actividades o sectores que están en búsqueda de alto rendimiento enmarcado en la eficiencia y eficacia.

Al empezar esta temática, iniciaremos haciendo algunas precisiones sobre su definición: el término Administración se refiere al proceso de conseguir que se hagan las cosas con eficiencia y eficacia, a través de otras personas o junto con ellas (Stephen & Decenso, 2002). En este concepto la palabra proceso se refiere a las actividades primordiales que desempeñan los gerentes y la eficiencia y eficacia se refiere a lo que hacemos y a cómo lo hacemos.

La administración se encarga de conducir actividades, buscando reducir los costos de los recursos al mínimo (Stephen & Decenso, 2002, p. 6).

La propuesta de Taylor tiene tres (3) elementos fundamentales:

1. Estudio del trabajo (organización y programación del trabajo): desarrollo de una ciencia y distribución equitativa del trabajo (Andrade, González, & Pérez, 2006).
2. Selección técnica e instrucción del trabajador: selección y desarrollo científico del obrero.
3. Control (por parte de los administradores) del trabajo (ejecutado por el obrero): cooperación cordial entre administración y obreros.

Planificación Estratégica

La planificación estratégica es un proceso sistemático de desarrollo e

implementación de planes para alcanzar propósitos u objetivos. La planificación estratégica, se aplica sobre todo en los asuntos militares (donde se llamaría estrategia militar), y en actividades de negocios (Ballón, 2010) .

Dentro de los negocios se usa para proporcionar una dirección general a una compañía (llamada estrategia empresarial) en estrategias financieras, estrategias de desarrollo de recursos humanos u organizativos, en desarrollos de tecnología de la información y crear estrategias de marketing para enumerar tan sólo algunas aplicaciones.

Pero también puede ser utilizada en una amplia variedad de actividades desde las campañas electorales a competiciones deportivas y juegos de estrategia como el ajedrez.

La planificación estratégica comprende los objetivos, políticas, estrategias y demás actividades aplicables a la organización, además contempla la descripción de herramientas de evaluación, seguimiento y medición de resultados (Ballón, 2010).

Plan operativo anual

Un plan operativo es un documento en el cual los responsables de una organización (ya sea una empresa, una institución o una oficina gubernamental) establecen los objetivos que desean cumplir y estipulan los pasos a seguir (Uchauri & Vicente).

Estos objetivos se plasman sobre un documento similar al que se conoce como plan de acción, el cual prioriza las iniciativas más importantes para alcanzar distintos objetivos y metas.

Ambos tipos de planes consisten en una guía importante para saber hacia dónde se está trabajando, conociendo el marco en el cual deberá desarrollarse cada proyecto

en particular.

Por lo general, un plan operativo tiene una duración de un año. Por eso, suele ser mencionado como plan operativo anual (POA). El POA pone por escrito las estrategias que han ideado los directivos para cumplir con los objetivos y que suponen las directrices a seguir por los empleados y subordinados en el trabajo cotidiano. Cabe mencionar, que al igual que los otros, el plan operativo permite el seguimiento de las acciones para juzgar su eficacia; en caso de que los objetivos estén lejos de ser satisfechos, el directivo tiene la posibilidad de proponer nuevas medidas. El POA también presenta los detalles sobre cómo conseguir lo planeado en el plan estratégico.

Todos los planes (de acción, operativo, estratégico, etc.) de una empresa deben estar coordinados y ser coherentes entre sí. Así mismo deberán plasmarse las necesidades de la empresa en cuanto a infraestructura necesaria para llevar a cabo las metas y para el normal funcionamiento de la compañía, es decir todos aquellos aspectos relacionados con la actividad ordinaria de la compañía y que puedan afectar a su efectividad y traer consecuencias (en caso de no ser atendidos) para el cumplimiento de los objetivos planteados en el plan operativo.

Objetivos institucionales

Es el cambio esperado en el corto plazo, que reflejan los propósitos que en materia de servicios, administración, recursos humanos, infraestructura y equipamiento desarrollará la institución. Responde a la evaluación, selección y priorización de los objetivos estratégicos institucionales de mediano plazo (Rivera, 2009). Los objetivos de control interno según Samuel Mantilla (2009) tienen “una relación directa entre los objetivos de la entidad y el control interno que la entidad implementada para asegurar el logro de tales objetivos. Una vez que se establecen los objetivos, es posible identificar y valorar los eventos (riesgos) potenciales que impedirían el logro de los objetivos” (Vique, 2014).

Importancia de los objetivos

La importancia de definir los objetivos es fundamental, es el primer paso en un proyecto, es definir el destino del viaje, la razón por la que se hace valido el esfuerzo diario de cada uno de quienes participan en un proyecto (León, 2010).

Los objetivos son enunciados escritos sobre resultados a ser alcanzados en un periodo determinado, es el rayado de cancha, el punto de llegada que se define antes de comenzar un proyecto, para asegurarse de que todos dirijan los esfuerzos hacia el mismo fin. Los objetivos son los fines hacia los cuales está encaminada la actividad de una empresa o un proyecto (León, 2010).

Clasificación de objetivos

Existen diferentes categorías de objetivos, de acuerdo a lo que explica Samuel Mantilla en su libro Control Interno - informe Coso, los cuales son:

Objetivos de operaciones: Se refieren a la efectividad y eficiencia de las operaciones, incluyendo objetivos de desempeño y rentabilidad, se identifica con la actividad de la empresa. Se relacionan con la misión de la empresa Estos reflejan el medio en el que se desenvuelve la entidad a nivel económico o de industria. Estos objetivos deben tener características de cumplimiento de calidad, operaciones generales, prestación de servicios o generación de bienes (Mantilla, control interno , informe COSO, 2007).

Objetivos de información financiera: Tratan la información de estados financieros públicos cuyas características deben ser la confiabilidad, veracidad y oportunidad Cuando nos referimos a información confiable, se trata de los estados financieros presentados en forma razonable hablamos que estos deben estar elaborados en base a los principios contables a los que está sujeta la entidad (Mantilla, control interno , informe COSO, 2007).

De acuerdo a las circunstancias en las que desarrolla sus actividades. Estas deben cumplir las 5 aseveraciones, existencia y ocurrencia, integridad, derechos y obligaciones, valuación y presentación y revelación.

Objetivos de Cumplimiento: Detallan el cumplimiento de leyes y normativa a las que la entidad está sujeta. Los controles internos efectivos generan una seguridad razonable de que los objetivos de información financiera y de cumplimiento serán alcanzados, ya que la administración los puede controlar. Los objetivos de operación no se encuentran en su totalidad dentro del alcance del control de la administración, ni de los controles externos, sin embargo, el propósito de estos controles se realiza para evaluar la consistencia e interrelación entre los objetivos y metas en los distintos niveles, la identificación de factores críticos de cumplimiento y éxito y la manera en que se reporta el avance de los resultados y se implementa las acciones para corregir errores (Mantilla, control interno , informe COSO, 2007).

Consecución de Objetivos: Un sistema de control interno deberá generar la seguridad suficiente para la consecución de los objetivos propuestos por la organización, la aplicación de la normativa a la que está sujeta la entidad tanto a nivel interno como externo, así como la obtención de información financiera oportuna y confiable para la adecuada toma de decisiones por parte de gerencia.

La consecución de estos se mide de acuerdo a los objetivos propuestos. Esto se lo realiza de acuerdo a estándares de desempeño con base a diferentes índices, aplicables a cada categoría de objetivo (Mantilla, control interno , informe COSO, 2007).

Indicadores

Definición.- Los indicadores son un punto de referencia que permite observar y medir el avance en el logro de una meta esperada. Es una representación cuantitativa o cualitativa, verificable objetivamente, que refleja la situación de un

aspecto de la realidad y el estado de cumplimiento de un objetivo, actividad o producto deseado en un momento del tiempo, permitiendo observar la situación y las tendencias de cambio generadas en la institución, en relación con el logro de los objetivos y metas previstos (Duarte & Salvatierra, 2014).

La valoración global del resultado asociado a un objetivo requiere diseñar indicadores relativos a aspectos de eficacia, eficiencia y calidad. Así mismo, con el objeto de conocer el impacto real de la gestión, se introduce el concepto de efectividad (Vique, 2014).

Eficiencia.- En términos generales, la palabra eficiencia hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas u organizaciones debido a que en la práctica todo lo que éstas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos (humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc.) limitados y (en muchos casos) en situaciones complejas y muy competitivas.

Según Idalberto Chiavenato, eficiencia "significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados"

Eficacia

Se considera como eficacia el nivel de consecución de los objetivos establecidos, a través de los productos o resultados obtenidos, sin referencia alguna a la utilización de los recursos necesarios para la consecución de los citados objetivos.

En este caso los indicadores más frecuentemente utilizados son los de producto que proporciona información sobre los bienes producidos y servicios prestados (Giraldo, 2013).

Efectividad

La efectividad es la relación entre los recursos utilizados y el impacto obtenido. La mayor efectividad se alcanza al hacer un uso óptimo de los recursos disponibles, alcanzando los impactos esperados. Este concepto integra la eficacia y la eficiencia. Por tanto, los indicadores de efectividad miden la satisfacción de las necesidades del proceso (Giraldo, 2013)

Requisitos y características de los indicadores de gestión.

- Los indicadores de gestión deben ser generados en un ambiente participativo, que involucre en el proceso de elaboración a todos los actores relevantes, lo anterior como una forma de asegurar la legitimidad y reforzar el compromiso con las metas e indicadores resultantes (Ballón, 2010).
- Los indicadores deben ser conceptualmente claros, directos, inequívocos y comprensibles, que signifiquen lo mismo tanto a quienes hacen uso de ellos con fines de toma de decisiones, como a quienes simplemente los observan como referencia (Ballón, 2010).
- La pertinencia es un requisito básico que deben reunir los indicadores de gestión, pues deben referirse a los procesos y productos esenciales de la institución, de modo que reflejen integralmente el grado de cumplimiento de sus objetivos institucionales (Ballón, 2010).
- Los indicadores deben ser mensurables, expresados en unidades de medida que se entiendan fácilmente, lo que significa la posibilidad de validarlos o de verificarlos de manera independiente.
- Los indicadores deben ser confiables y válidos para garantizar que lo que se está midiendo en un momento dado sea lo que también se va a medir en un momento posterior, y de otro lado que lo que se está midiendo sea realmente lo que se buscaba medir.
- La información que sirva de base para la elaboración de los indicadores de gestión debe ser recolectada a un costo razonable y con la garantía de

confiabilidad necesaria, vale decir que los resultados deben ser independientes de quien efectúe la medición.

- Los indicadores deben ser sensibles, en el sentido de que reflejen los cambios de las situaciones y los diversos grados de complejidad de las organizaciones.
- Los indicadores deben ser periódicos y consistentes en el tiempo, para que se puedan realizar comparaciones en distintos momentos.
- Los indicadores deben ser públicos; es decir, conocidos y accesibles a todos los niveles y estamentos de la institución, así como al público usuario y al resto de la administración pública (Ballón, 2010)

2.5. Hipótesis

La aplicación de políticas y procedimientos en el área de Atención Ciudadana se relaciona significativamente con el cumplimiento de los objetivos institucionales en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda Educación.

2.6. Señalamiento de variables de la hipótesis.

Variable independiente:

Políticas y procedimientos

Variable dependiente

Objetivos institucionales

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque

El enfoque del presente trabajo de investigación se realiza en términos cuantitativos porque se aplican instrumentos que arrojan resultados numéricos que fueron expresados a través de cuadros y gráficos en el programa excel; además es cualitativa, ya que una vez alcanzados estos resultados se procedió a analizarlos e interpretarlos, como sustento de las conclusiones y recomendaciones.

Para desarrollar la investigación se aplica la investigación de campo, amparada en la revisión bibliográfica y documental acerca de la contratación realizada en el Distrito 02D01- Guaranda - Educación

3.2. Modalidad básica de la investigación.

3.2.1. Investigación de campo.

Es importante aplicar la investigación de campo, porque permite realizar un estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se produce los acontecimientos o fenómenos. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto Abril (2008).

Las características de la investigación de campo permiten un conocimiento más detallado del fenómeno en estudio ya que facilitan el contacto del investigador con el contexto Tamayo (1998).

En el caso, permite observar en primera instancia la estructura organizativa de la Dirección Distrital 02D01 y el cumplimiento de las funciones de los servidores

públicos contratados en la institución.

3.2.2. Bibliográfica - documental

La investigación bibliográfica-documental “tiene el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundiza y deducir enfoques, teoría, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (Fuentes Primarias), o en libros, revistas, periódicos, y otras publicaciones (Fuentes Secundarias)” Abril(2008).

Sus características nos permiten utilizar documentos; recolectar, seleccionar, analizar y presentar resultados de forma coherente.

Además realiza un proceso de abstracción científica, generalizando sobre la base de lo fundamental.

Puede considerarse como parte fundamental de un proceso de investigación científica, mucho más amplio y acabado.

Por lo señalado, este tipo de investigación permitirá fundamentar teóricamente el estudio, gracias al aporte de diferentes contenidos ya existentes, en torno al sistema de contratación y a la implementación de la norma ISO 9001-2008

Este tipo de investigación es indispensable ya que en el presente trabajo se apoya en documentos ya existentes que se relacionan con el tema de investigación y servirá para formular las variables propuestas.

3.3. Nivel o tipo de investigación.

Para desarrollar el presente estudio, se utilizará la investigación exploratoria, descriptiva porque se ajusta a los objetivos planteados, en base a las siguientes consideraciones:

3.3.1. Investigación descriptiva

La investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona grupo o cosa se conduce o funciona en el presente, además trabaja sobre realidades y su característica fundamentalmente es la de presentarnos una interpretación correcta (Tamayo, 2004).

Este tipo de investigación permite comprender los procesos internos que se desarrollan en la Dirección Distrital 02D01, además del cumplimiento del acuerdo ministerial 020-12 en lo referente a las funciones y atribuciones de los servidores que laboran en la instancia distrital.

3.3.2. Investigación exploratorio

Los estudios exploratorios “nos permiten aproximarnos a fenómenos desconocidos, con el fin de aumentar el grado de familiaridad y contribuye con ideas respecto a la forma correcta de abordar una investigación en particular” Grajales (2000).

A través de la investigación exploratoria, se logra familiarizarnos con el fenómeno en estudio, también permite obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo el estudio.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

“En estadística y en investigación se denomina población o universo a todo grupo de personas u objetos que poseen alguna característica común. Igual denominación se da al conjunto de datos que se han obtenido en una investigación

“Leiva (2002)

Cuando la población es numerosa se debe proceder a determinar una muestra; sin embargo considerando que en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda- Educación en su planta administrativa tiene un total de 39 servidores públicos, no es necesario tomarla, sino que se procede a trabajar con el total de la población.

Áreas	Servidores		
	Hombres	Mujeres	Total
Atención Ciudadana	1	4	5
Asesoría Jurídica	1	2	3
Talento Humano	3	2	5
Apoyo Seguimiento y Regulación	5	3	8
Administración Escolar	1	2	3
Planificación	3	1	4
Financiero	4	5	9
Secretaria		1	1
Directora		1	1
Total	18	21	39

Cuadro No. 1 Población y muestra

Elaborado: (Angulo, 2015)

3.4.2. Muestra

“Una muestra es una parte de la población cuyos elementos se eligen de modo que sean representativos de todo el colectivo” Pérez (2012)

“La muestra para ser confiable, debe ser representativa y además ofrecer la ventaja de ser la más práctica, la más económica y más eficiente en su aplicación no se debe perder de vista que por más perfecta que sea la muestra, siempre habrá una diferencia entre el resultado del universo, esta diferencia es lo que se conoce como error de muestreo” Herrera (2004).

En la presente investigación no se determina la muestra, debido a que la población en análisis es relativamente pequeña: 39 servidores públicos a quienes se aplicaran los instrumentos de investigación.

3.5. Operacionalización de variables.

Variable Independiente: Políticas y procedimientos				
Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems Básicos	Técnica e instrumento
<p>Las políticas son guías para orientar la acción; son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización.</p> <p>Los procedimientos consisten en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores.</p>	Políticas	Análisis del cumplimiento del flujo grama	<p>1.- ¿Considera que las políticas y procedimientos que se desarrollan según la función que desempeña en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda Educación?</p> <p>2.- ¿Ha recibido capacitación acerca de las políticas y procedimientos que deben cumplir en la institución?</p> <p>3.- ¿Se lleva un control de trámites entregados de acuerdo a las especificaciones establecidas en el manual de requisitos para determinar el cumplimiento de procedimientos en cada una de las áreas?</p> <p>4.- ¿Considera que las políticas y procedimientos establecidos para el área de Atención Ciudadana se cumplen?</p> <p>5.- ¿Conoce si la institución ha evaluado el correcto cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en el área de Atención Ciudadana?</p>	Encuesta/ Cuestionario Estructurado
		Cronograma de capacitaciones		
	Reporte de trámites			
	Manual de procedimientos			
Procedimientos	Reporte de evaluaciones.			

Cuadro No. 2 Variable independiente: políticas y procedimientos

Elaborado: (Angulo, 2015)

Variable Dependiente: Objetivos institucionales				
Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems Básicos	Técnica e instrumento
Los objetivos institucionales establecen una relación directa entre los objetivos de la entidad y el control interno que la entidad implementada para asegurar el logro de tales objetivos.	Objetivos Eficiencia Eficacia Calidad	% de eficacia alcanzado en las divisiones y unidades % de eficiencia alcanzado en las divisiones y unidades 84% de quejas y recomendaciones receptadas en el área de Atención Ciudadana	<p>6.- ¿Considera que la institución cumple con los objetivos establecidos en el Sistema de Gestión de calidad?</p> <p>7.- ¿Conoce los objetivos generales que persigue la institución para alcanzar la misión y visión de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación?</p> <p>8.- ¿La institución ha definido indicadores para evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales?</p> <p>9.- ¿Considera que los procesos de Atención Ciudadana alcanzan la meta contemplada en la Norma ISO 9001-2008?</p> <p>10.- ¿Considera que la institución realiza un seguimiento continuo a los objetivos planteados con el fin de procurar que estos se cumplan?</p>	Encuesta/ Cuestionario Estructurado

Cuadro No. 3 Variable Dependiente: Objetivos institucionales
Elaborado: (Angulo, 2015)

3.6. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

“La construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información”, Herrera (2002) se detalla a continuación:

3.6.1. Plan para la recolección de información

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, considerando los siguientes elementos:

Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados.

Las personas a ser investigadas para la presente investigación son:

Directora Distrital de Educación, jefes de las divisiones de apoyo, seguimiento y regulación, administración escolar y planificación y responsables de apoyo, seguimiento y regulación; atención ciudadana, planificación; asesoría jurídica; talento humano, financiero; administración escolar; denuncias y servidores públicos que laboran en la institución.

Selección de técnicas a emplear en el proceso de recolección de información.

Las técnicas seleccionadas son la entrevista y encuesta.

La entrevista se refiere “a una forma especializada de interacción verbal, que se realiza con un propósito definido y se centra en un área determinada de contenido, con la exclusión consiguiente de otros asuntos ajenos a la misma” López (2002).

“La encuesta es un método que se realiza por medio de la técnica de interrogación, procurando conocer aspectos relativos a los grupos” García (2008).

Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación.

Para la presente investigación se diseñó dos cuestionarios y un formato para registro específico, todos están ubicados en el Anexo N°1

Se define al cuestionario como un “conjunto articulado y coherente de preguntas redactadas en un documento para obtener la información necesaria para poder realizar la investigación que la requiere” Abascal (2005).

Explicitación de procedimientos para la recolección de información, cómo se va a aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio, etc.

Explicación de cómo, dónde y cuándo se aplicarán las técnicas de recolección de información, lo indicado se presenta en la siguiente tabla:

TECNICAS	PROCEDIMIENTO
ENTREVISTA	¿Cómo? El método de investigación a ser utilizado es el inductivo
	¿Dónde? Instalaciones de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda- Educación
	¿Cuándo? La Entrevista se realizará en la primera semana del mes de mayo de 2015
ENCUESTA	¿Cómo? El método de investigación a ser utilizado es el inductivo
	¿Dónde? Instalaciones de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda- Educación
	¿Cuándo? La Entrevista se realizará en la primera semana del mes de mayo de 2015

Cuadro No. 4 Plan para la recolección de información

Elaborado: (Angulo, 2015)

Para desarrollar la investigación se utiliza el método inductivo, que “consiste en basarse en enunciados singulares, tales como descripciones de los resultados de observaciones o experiencias para plantear enunciados universales, tales como hipótesis o teorías. Por otra parte, la inducción equivale a la extrapolación, lo cual puede ser un recurso en el campo experimental, que no se confirma siempre” Cegarra (2006).

Las preguntas básicas que resumen los procedimientos para la recolección de información, se presentan en la siguiente tabla:

Cuadro No. 5 Preguntas básicas:

Preguntas	Explicación
¿Para qué?	Cumplir con los objetivos de la investigación.
¿Para Quienes?	Directora, Jefes y responsables de las divisiones y unidades, servidores públicos que laboran en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda –Educación
¿Sobre qué aspectos?	Sobre la auditoria al área de Atención Ciudadana y el cumplimiento de las funciones y competencias.
¿Quién?	Marithza Angulo
¿Cuándo?	La recolección de la información se realizara durante los meses de mayo y junio de 2015
¿Dónde?	Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación.
¿Cuántas veces?	Las que se requieran
¿Qué técnicas de recolección?	Se utilizarán la entrevista y encuestas
¿Con que?	Cuestionarios estructurados
¿En qué situación?	En un clima laboral de armonía en donde la autoridad, personal administrativo y de servicio colaboren y participen activamente en las diferentes etapas de la investigación.

Elaborado: (Angulo, 2015)

3.7. Procesamiento y análisis

3.7.1. Plan de Procesamiento de la información

- **Revisión crítica de la información recogida.** Es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- **Repetición de la recolección.** En ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.

Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

Elaboración de tablas de frecuencias, que fueron utilizadas para la cuantificación de los resultados obtenidos con los instrumentos de recolección de información primaria (de campo).

Representaciones gráficas, que fueron utilizadas para la presentación visual porcentual de los resultados cuantificados en las tablas.

3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados

Análisis de los resultados estadísticos. Destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.

Interpretación de los resultados. Con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.

Comprobación de hipótesis. Se aplicó el método de Chi Cuadrado, ya que permite determinar si existe relación entre dos variables. El objetivo de esta prueba es contrastar la hipótesis mediante el nivel de significación.

El Chi Cuadrado “es una prueba paramétrica que mide la discrepancia entre una distribución observada y otra teórica (bondad de ajuste), indicando en qué medida las diferencias existentes entre ambas, de haberlas, se deben al azar. También se utiliza para probar la independencia de dos muestras entre sí, mediante la presentación de los datos en tablas de contingencia” Díaz (2007).

Establecimiento de conclusiones y recomendaciones. Explicación del procedimiento de obtención de las conclusiones y recomendaciones.

- Las conclusiones se derivan de la ejecución y cumplimiento de los objetivos específicos de la investigación.
- Las recomendaciones se derivan de las conclusiones establecidas.
- A más de las conclusiones y recomendaciones derivadas de los objetivos específicos, si pueden establecerse más conclusiones y recomendaciones propias de la investigación.

Objetivos específicos	Conclusiones	Recomendaciones
Verificar el cumplimiento de políticas y procedimientos del área de Atención Ciudadana con el fin de determinar si el área está expuesta a posibles riesgos.		
Establecer el nivel de cumplimiento de los objetivos determinados en el sistema de gestión de la calidad respecto al área de atención ciudadana, con el fin de tomar acciones correctivas en caso de ser necesarias.		
Realizar una auditoría de gestión al área de Atención Ciudadana de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación para medir el cumplimiento de los índices.		

Cuadro No. 6 Plan de análisis e interpretación de resultados

Elaborado: (Angulo, 2015)

CAPÍTULO IV

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e Interpretación

El cuestionario fue aplicado a 39 servidores que constituyen el personal administrativo de la Dirección Distrital 02D01- Guaranda –Educación con la finalidad de establecer el cumplimiento de políticas y procedimientos institucionales.

Para ello se elaboró el instrumento con cuestionarios de tipo cerrado que faciliten la tabulación de datos, y la presentación grafica que permita la comprensión de los resultados y el respectivo análisis ye interpretación.

PREGUNTA N° 1

1.- ¿Considera que las políticas y procedimientos se desarrollan de acuerdo a la función de los servidores en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda Educación?

Cuadro No. 7 Desarrollo de políticas y procedimientos de acuerdo a las funciones

FRECUENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	39	100%
Casi siempre	0	0%
Nunca		0%
TOTAL	39	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los servidores públicos que laboran en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación

INVESTIGADORA: (Angulo, 2015)

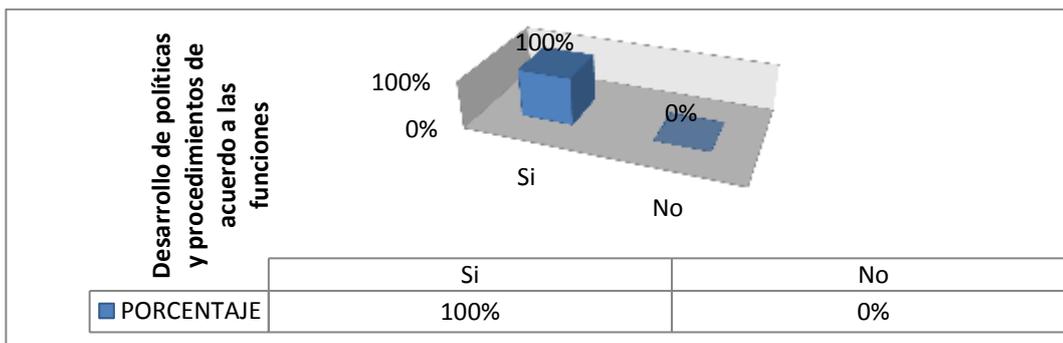


Gráfico No. 5 Desarrollo de políticas y procedimientos de acuerdo a las funciones
FUENTE: Encuesta aplicada a los servidores públicos que laboran en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación
INVESTIGADORA: (Angulo, 2015)

Análisis: Se determina que 39 servidores públicos de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación que representan el 100% afirman que las políticas y procedimientos que se desarrollan lo hacen en concordancia a las funciones para los cuales fueron contratados

Interpretación: Este aspecto influye positivamente en la organización institucional, considerando que la función desempeñada por los servidores tiene que concordar con las políticas y procedimientos establecidos para el ejercicio de tales procedimientos.

PREGUNTA N° 2

2.- ¿Ha recibido capacitación acerca de las políticas y procedimientos que deben cumplir en la institución?

Cuadro No. 8 Capacitación acerca de políticas y procedimientos

FRECUENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	18	46%
Casi siempre	16	41%
Nunca	5	13%
TOTAL	39	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los servidores públicos que laboran en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación

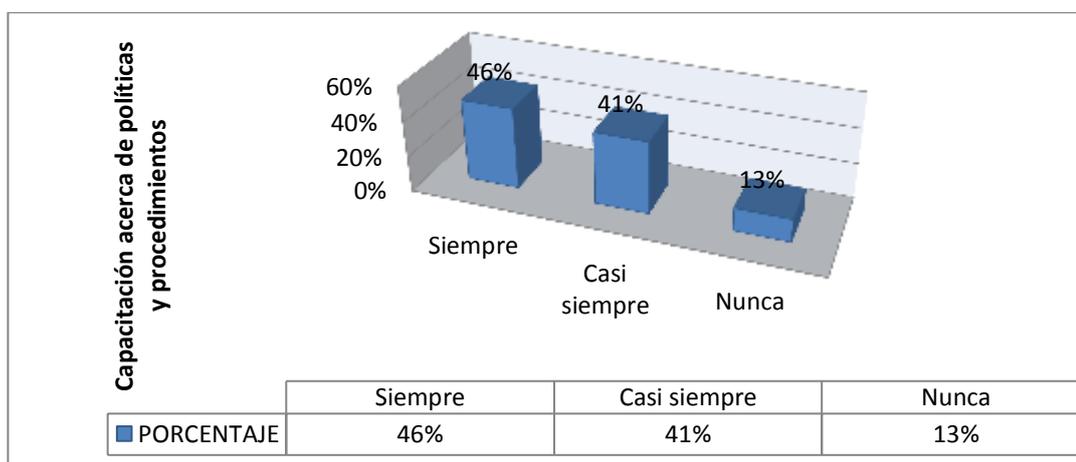


Gráfico No. 6 Capacitación acerca de políticas y procedimientos

FUENTE: Encuesta aplicada a los servidores públicos que laboran en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación

INVESTIGADORA: (Angulo, 2015)

Análisis: 18 personas encuestadas que representan el 46% señalan que siempre reciben capacitación acerca de las políticas y procedimientos que deben cumplir en la institución, así también 16 servidores que representan el 41% estiman que casi siempre se realizan procesos de capacitación, sin embargo 5 personas que son el 13% sostienen que nunca recibieron capacitación.

Interpretación: Es importante ejecutar procesos de capacitación institucional como un medio que permite retroalimentar los conocimientos y mejorar el trabajo de los servidores que laboran en la Dirección Distrital de Educación 02D01-Guaranda-Educación.

PREGUNTA N° 3

3.- ¿Se lleva un control de trámites entregados de acuerdo a las especificaciones establecidas en el manual de requisitos para determinar el cumplimiento de procedimientos en cada una de las áreas?

Cuadro No. 9 Control de trámites entregados

FRECUENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	16	41%
Casi siempre	23	59%
Nunca	0	0%
TOTAL	39	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los servidores públicos que laboran en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación

INVESTIGADORA: (Angulo, 2015)

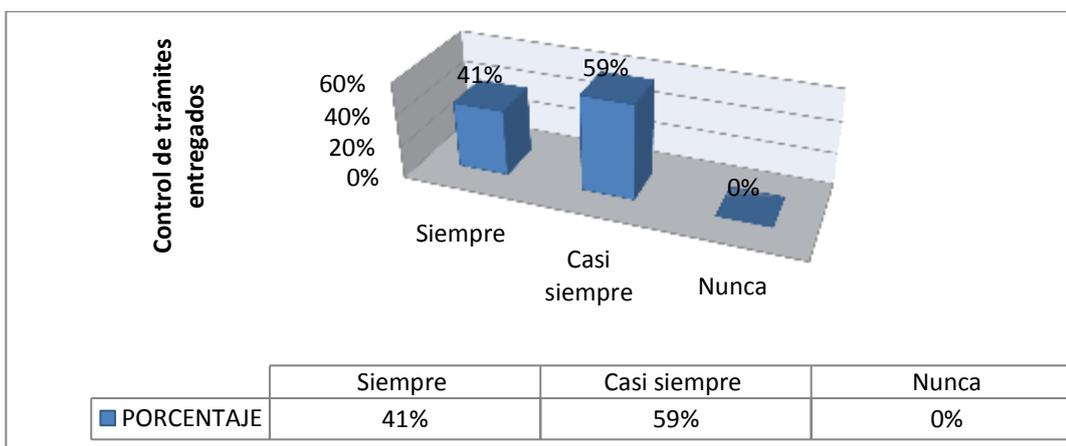


Gráfico No. 7 Control de trámites entregados

FUENTE: Encuesta aplicada a los servidores públicos que laboran en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación

INVESTIGADORA: (Angulo, 2015)

Análisis: 41% de servidores encuestados es decir 16 personas sostienen que siempre se lleva un control de trámites entregados como lo señala la norma ISO 9001-2008, 23 que representan el 59% afirman que casi siempre se realiza este proceso obligatorio.

Interpretación: Es importante que el control de trámites en su totalidad cumplan con las especificaciones establecidas en el Manual de requisitos para determinar el cumplimiento de procedimientos en cada una de las áreas de trabajo, caso contrario generan producto no conforme.

PREGUNTA N° 4

4.- ¿Considera que las políticas y procedimientos establecidos para el área de Atención Ciudadana se cumplen?

Cuadro No. 10 Cumplimiento de políticas y procedimientos en el área de Atención Ciudadana

FRECUENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	14	36%
Casi siempre	25	64%
Nunca	0	0%
TOTAL	39	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los servidores públicos que laboran en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación

INVESTIGADORA: (Angulo, 2015)

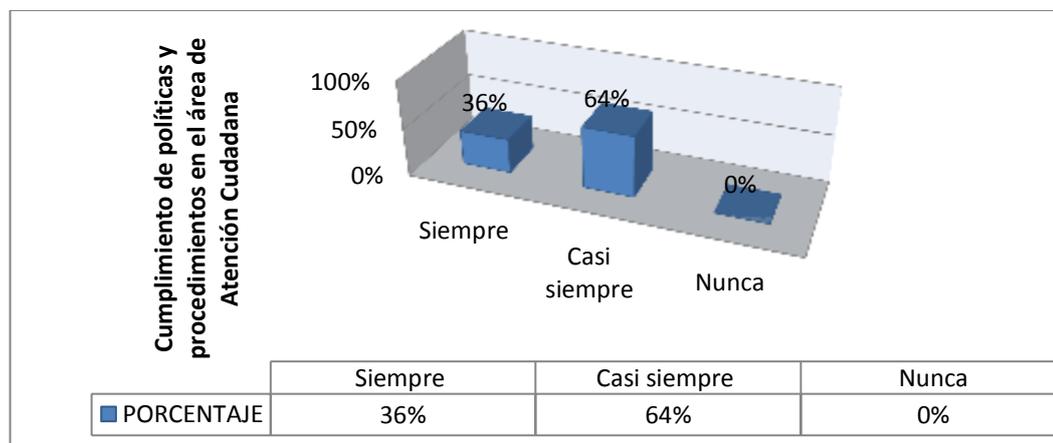


Gráfico No. 8 Cumplimiento de políticas y procedimientos en el área de Atención Ciudadana

FUENTE: Encuesta aplicada a los servidores públicos que laboran en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación

INVESTIGADORA: (Angulo, 2015)

Análisis: 25 servidores públicos encuestados que significan el 64% afirman que casi siempre se cumplen las políticas y procedimientos para el área de Atención Ciudadana, de la misma manera 14 personas que equivalen al 36% estiman que casi siempre se cumple con este proceso.

Interpretación: Uno de los objetivos de la Dirección Distrital es estandarizar los procesos de atención Ciudadana, por lo tanto, es muy importante que las políticas y procedimientos sean cumplidos de manera estricta y uniforme para garantizar su adecuada implementación.

PREGUNTA N° 5

5.- ¿Conoce si la institución ha evaluado el correcto cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en el área de Atención Ciudadana?

Cuadro No. 11 Evaluación del cumplimiento de políticas y procedimientos

FRECUENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	3	8%
Casi siempre	29	76%
Nunca	06	16%
TOTAL	38	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los servidores públicos que laboran en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación

INVESTIGADORA: (Angulo, 2015)

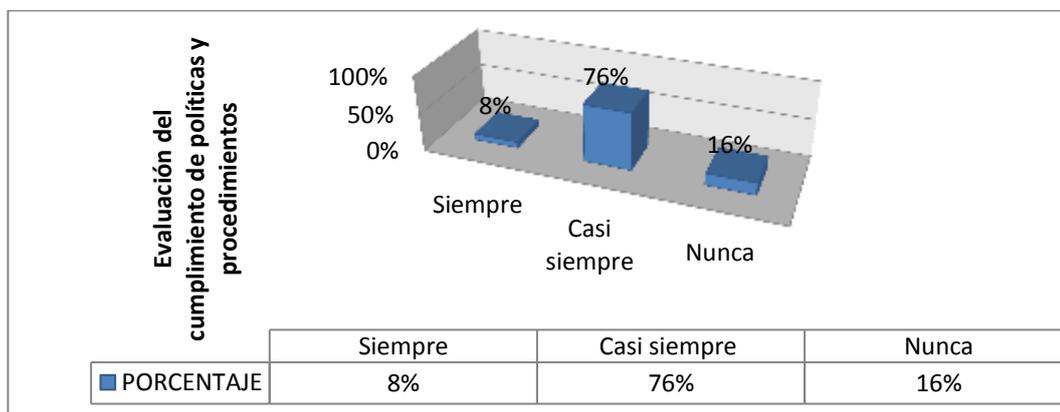


Gráfico No. 9 Evaluación del cumplimiento de políticas y procedimientos

FUENTE: Encuesta aplicada a los servidores públicos que laboran en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación

INVESTIGADORA: (Angulo, 2015)

Análisis: Con respecto a la evaluación del cumplimiento de las políticas y procedimientos en el área de Atención Ciudadana, 29 encuestados que representan el 76% señalaron que casi siempre se realiza este tipo de evaluación; 3 personas que representan el 8% señalaron que siempre y 6 servidores que son el 16% afirman que nunca se evalúa el cumplimiento de las políticas y procedimientos.

Interpretación: La evaluación garantiza el adecuado cumplimiento de las políticas y procedimientos institucionales, por lo tanto es necesario que se realice de manera integral y sistemática en toda la institución y siempre utilizando instrumentos para recabar la información.

PREGUNTA N° 6

6.- ¿Considera que la institución cumple con los objetivos establecidos en el Sistema de Gestión de calidad?

Cuadro No. 12 Cumplimiento de objetivos del Sistema de Gestión de Calidad

FRECUENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	27	69%
Nunca	12	31%
TOTAL	39	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los servidores públicos que laboran en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación

INVESTIGADORA: (Angulo, 2015)

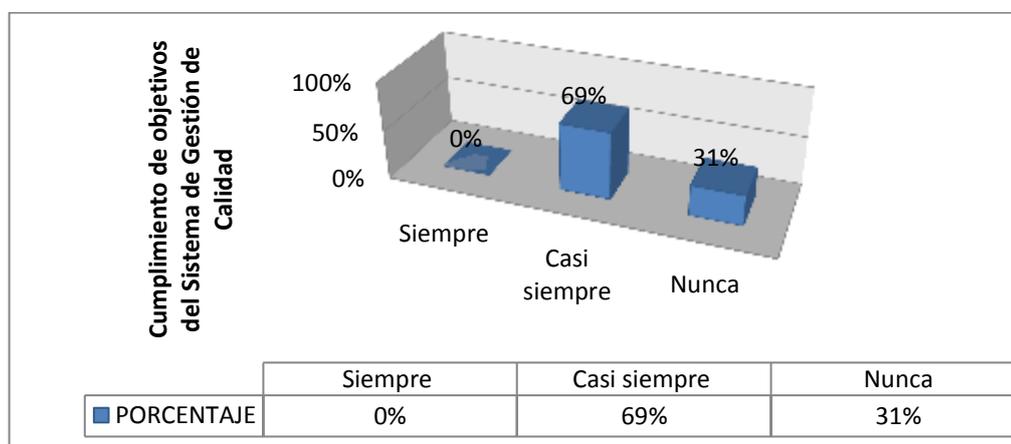


Gráfico No. 10 Cumplimiento de objetivos del Sistema de Gestión de Calidad

FUENTE: Encuesta aplicada a los servidores públicos que laboran en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación

INVESTIGADORA: (Angulo, 2015)

Análisis: El 69% de encuestados, es decir 27 servidores de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación considera que casi siempre la institución cumple con los objetivos establecidos en el Sistema de Gestión de calidad, en tanto el 31% considera que nunca se cumple con estos objetivos.

Interpretación: Es importante reconocer que no existe una valoración adecuada acerca del cumplimiento de los objetivos a nivel institucional, por lo tanto podemos concluir que las políticas y procedimientos no son observados casi de manera rigurosa.

PREGUNTA N° 7

7.- ¿Conoce los objetivos generales que persigue la institución para alcanzar la misión y visión de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación?

Cuadro No. 13 Conocimiento de objetivos generales que persigue la institución

FRECUENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	30	77%
Casi siempre	9	23%
Nunca	0	0%
TOTAL	39	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los servidores públicos que laboran en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación

INVESTIGADORA: (Angulo, 2015)

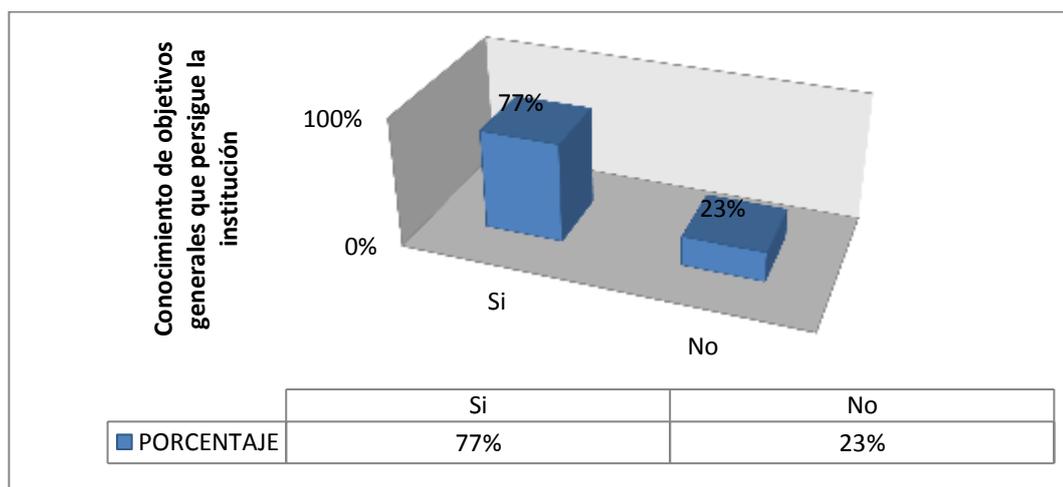


Gráfico No. 11 Conocimiento de objetivos generales que persigue la institución

FUENTE: Encuesta aplicada a los servidores públicos que laboran en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación

INVESTIGADORA: (Angulo, 2015)

Análisis: 30 personas que representan el 77% de los encuestados informan que conocen los objetivos generales que persigue la institución para alcanzar la misión y visión de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación, en contraposición 9 servidores que representan el 23% asumen su desconocimiento de los objetivos institucionales

Interpretación: Se evidencia que un grupo significativo de servidores no conocen los objetivos institucionales, haciéndose necesario que la institución organice eventos de capacitación sobre la filosofía institucional.

PREGUNTA N° 8

8.- ¿La institución ha definido indicadores para evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales?

Cuadro No. 14 Definición de indicadores para evaluar el cumplimiento de objetivos

FRECUENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	12	31 %
Casi siempre	25	64%
Nunca	02	5%
TOTAL	39	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los servidores públicos que laboran en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación

INVESTIGADORA: (Angulo, 2015)

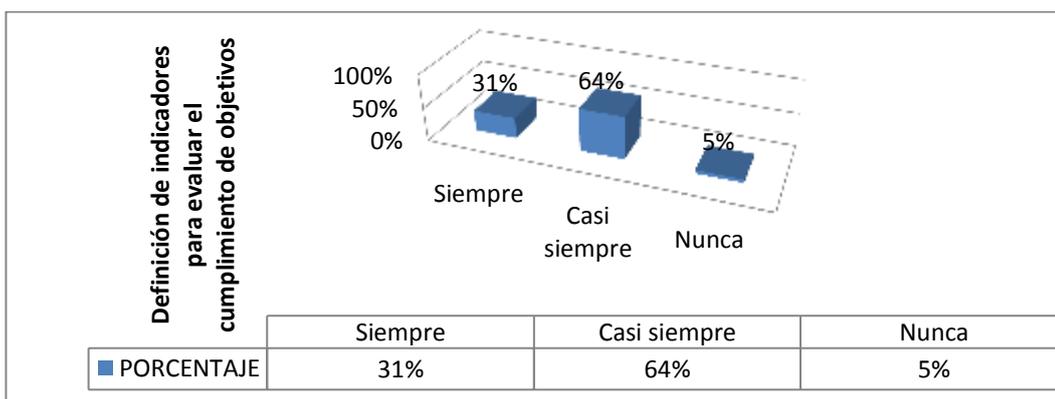


Gráfico No. 12 Definición de indicadores para evaluar el cumplimiento de objetivos

FUENTE: Encuesta aplicada a los servidores públicos que laboran en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación

INVESTIGADORA: (Angulo, 2015)

Análisis: 25 servidores de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación que representan el 64% señalan que casi siempre se cuenta con indicadores para evaluar el cumplimiento de objetivos institucionales, 12 que son el 31% estiman que siempre cuentan con estos instrumentos, finalmente 2 personas que son el 5% estiman que nunca se cuenta con indicadores para evaluar los objetivos.

interpretación: Es importante el manejo de indicadores para evaluar el cumplimiento de los objetivos, por lo mismo la institución debe implementar procesos evaluativos utilizando indicadores que le permitan obtener resultados cuantitativos que den paso a la interpretación de resultados y a la adecuada toma de decisiones.

PREGUNTA N° 9

9.- ¿Considera que los procesos de Atención Ciudadana alcanzan la meta contemplada en la Norma ISO 9001-2008?

Cuadro No. 15 Meta alcanzada en los procesos de Atención Ciudadana

FRECUENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	15	38%
Casi siempre	24	62%
Nunca	0	0%
TOTAL	39	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los servidores públicos que laboran en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación

INVESTIGADORA: (Angulo, 2015)

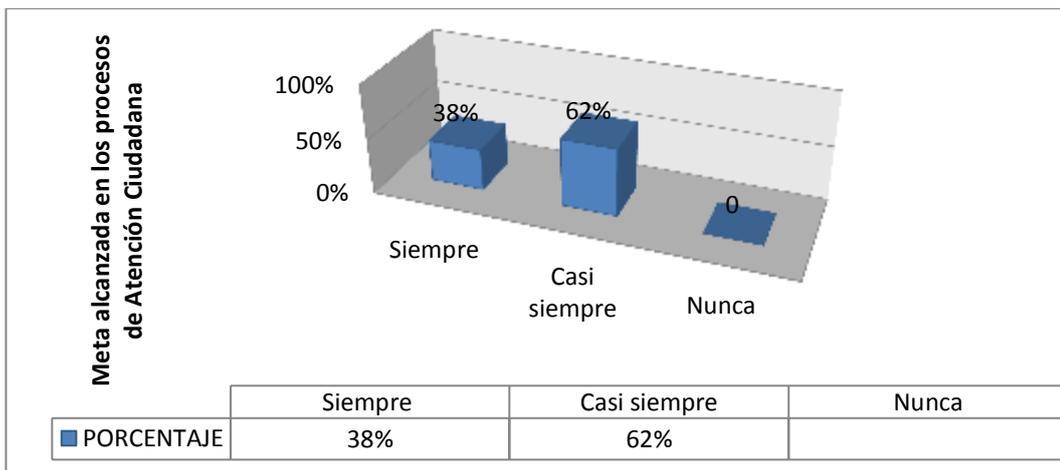


Gráfico No. 13 Meta alcanzada en los procesos de Atención Ciudadana

FUENTE: Encuesta aplicada a los servidores públicos que laboran en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación

INVESTIGADORA: (Angulo, 2015)

Análisis: 15 encuestados que representan el 38% considera que los procesos de Atención Ciudadana alcanzan la meta contemplada en la Norma ISO 9001-2008, esto es el 80% en los indicadores de eficiencia y eficacia en un lapso de seis meses; de la misma manera 24 servidores que representan el 62% estiman que casi siempre se cumple con la meta establecida.

Interpretación: Es necesario que todos los servidores que laboran en la dirección distrital cumplan sus funciones y competencias para alcanzar la meta institucional a través de la atención ágil y oportuna de los requerimientos del usuario.

PREGUNTA N° 10

10.- ¿Considera que la institución realiza un seguimiento continuo a los objetivos planteados con el fin de procurar que estos se cumplan?

Cuadro No. 16 Seguimiento continuo al cumplimiento de objetivos planteados

FRECUENCIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	16	41%
Casi siempre	16	41%%
Nunca	7	18%
TOTAL	39	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los servidores públicos que laboran en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación

INVESTIGADORA: (Angulo, 2015)

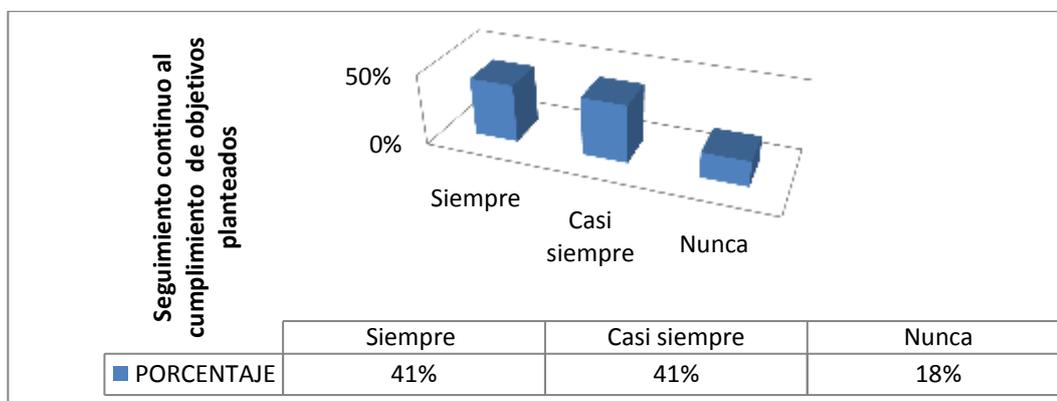


Gráfico No. 14 Seguimiento continuo al cumplimiento de objetivos planteados

FUENTE: Encuesta aplicada a los servidores públicos que laboran en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación

INVESTIGADORA: (Angulo, 2015)

Análisis: 41% de la población encuestada sostiene que siempre la institución realiza un seguimiento continuo a los objetivos planteados con el fin de procurar que estos se cumplan, otro 41% afirma que casi siempre, sin embargo el 18% sostiene que la institución nunca implementa estrategias de este tipo.

Interpretación: Es necesario reforzar el seguimiento y monitoreo institucional para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales, ello también permitirá la toma de decisiones oportunas y eficientes.

4.2. Comprobación de la hipótesis

1. Planteamiento de la hipótesis

H₀: La Correcta aplicación de políticas y procedimientos en el área de Atención Ciudadana no se relaciona significativamente con el cumplimiento de los objetivos institucionales

H_a: La incorrecta aplicación de políticas y procedimientos en el área de Atención Ciudadana si se relaciona significativamente con el cumplimiento de los objetivos institucionales.

1. Nivel de significación

$$\alpha = 0,05$$

2. Especificación del Estadístico Chi Cuadrada

1. ESPERADO

		PREGUNTA 8			
PREGUNTA 5	ALTERNATIVAS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	NUNCA	TOTAL
	SIEMPRE	15	28	4	47
	CASI SIEMPRE	41	54	31	126
	NUNCA	18	31	2	51
		74	113	37	224

2. OBSERVADO

ALTERNATIVAS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	NUNCA	TOTAL
SIEMPRE	15.52678571	23.70982143	0.003514438	39.2401216
CASI SIEMPRE	41.625	63.5625	0.001310941	105.188811
NUNCA	16.84821429	25.72767857	0.003238796	42.5791317
	74	113	0.008064174	187.008064

3. PRUEBA DE CHI

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

ALTERNATIVAS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	NUNCA	TOTAL
SIEMPRE	0.017872546	0.776287254	4544.652163	4545.44632
CASI SIEMPRE	0.009384384	1.438606195	732999.1905	733000.638
NUNCA	0.078738928	1.080446227	1231.030266	1232.18945
	0.105995858	3.295339676	738774.8729	738778.274

GRADOS DE
LIBERTAD

$$Gf = (r-1)*(l-1)$$

$$Gf = (3-1)*(3-1)$$

$$Gf = 2*2$$

$$Gf = 4$$

CHI TEORICO 9.487729037

Decisión

Se rechaza la hipótesis nula y acepto la hipótesis alternativa

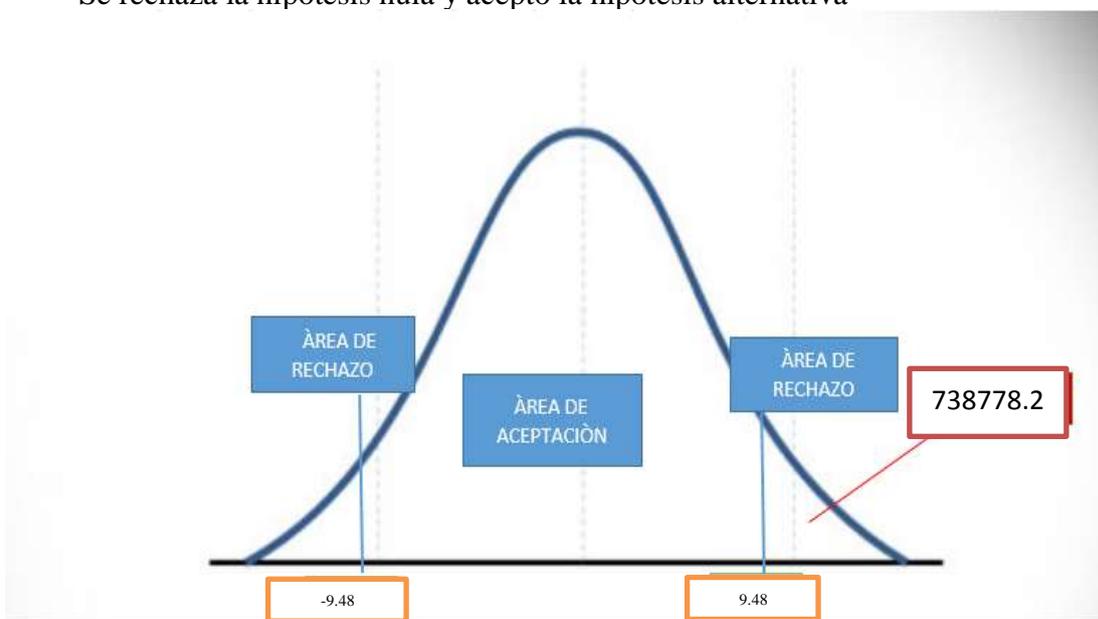


Gráfico No. 15 Chi Cuadrado

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1.- De la investigación de campo podemos concluir que los servidores públicos que laboran en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación desarrollan sus funciones en concordancia a las políticas y procedimientos establecidos en la norma ISO 9001-2008 y en el Acuerdo Ministerial 020-12, se determinó que existe un porcentaje de personal que necesita reforzar sus conocimientos acerca de las políticas y procedimientos obligatorios que deben cumplirse para alcanzar la meta institucional. Además para la mayoría de personal casi siempre se cumple con las políticas y procedimientos establecidos para el área de atención ciudadana, se lleva el control de los trámites y se evalúa el cumplimiento de las mismas.

2.- Con respecto a los objetivos institucionales, se determina que los servidores públicos que laboran en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación no tienen una valoración positiva sobre su cumplimiento, ya que la mayoría de ellos estiman que casi siempre se logran alcanzar, sin embargo un porcentaje considerable de servidores señalan que nunca se logra cumplirlos.

3.- La auditoría de gestión al área de Atención Ciudadana de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación permite medir el cumplimiento de los indicadores de eficiencia, eficacia y calidad que se relacionan con la gestión desarrollada por los procesos gobernantes, sustantivos y adjetivos, mismos que se enfoca en el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en la Norma ISO 9001-2008 y que buscan el logro de los objetivos institucionales, siendo ellos la estandarización de

los procesos de atención ciudadana, la satisfacción del usuario, disminución de las quejas y del tiempo de entrega de los requerimientos del usuario.

5.2. RECOMENDACIONES.

1.- Es importante que la institución organice eventos de capacitación permanentes sobre contenidos teóricos de la norma ISO 9001-2008, específicamente sobre políticas y procedimientos que deben aplicar los servidores públicos que laboran en la institución a fin de atender oportunamente los requerimientos de los usuarios internos y externos de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación.

2.- Es importante que todos los servidores conozcan el tipo de indicadores que se aplican para medir el cumplimiento de los objetivos institucionales en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación, en consecuencia es necesario organizar y ejecutar capacitaciones sobre este tema, a la par se debe implementar un sistema de control interno que priorice la aplicación de estrategias de evaluación y monitoreo permanentes.

3.-Una vez realizada la auditoria de gestión al área de atención ciudadana de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda –Educación, se debe considerar las recomendaciones del informe final, para elaborar e implementar un plan de trabajo que permita mejorar las debilidades institucionales fortaleciendo la aplicación de las políticas y procedimientos y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos informativos

6.1.1. Título de la propuesta

Realizar una auditoría de gestión al área de atención ciudadana de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación para medir el cumplimiento de los índices de eficiencia, eficacia y calidad, a fin de emitir recomendaciones que permitan mejorar la gestión de los procesos y procedimientos que se ejecutan en las divisiones y unidades.

6.1.2. Institución ejecutora

La entidad ejecutora es la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación compuesta por todas las divisiones y unidades que forman parte del proceso de atención ciudadana.

6.1.3. Beneficiarios:

Son beneficiarios de la presente propuesta todos los servidores públicos que laboran en las divisiones y unidades que conforman la Dirección Distrital 02D01-Guaranda Educación, a la par los usuarios internos y externos debido al cumplimiento de los procesos y procedimientos que terminarán con la satisfacción de sus requerimientos.

6.1.4. Ubicación

La Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación se encuentra ubicada en el cantón Guaranda, provincia Bolívar en las calles: Convención de 1884 e

Isidro Ayora.

6.1.5. Tiempo estimado para la ejecución

El tiempo propuesto para la ejecución de la presente propuesta será durante:

Inicio: 01 de marzo de 2015

Finalización: 30 de mayo de 2015

6.1.6. Equipo técnico responsable

Investigadora: Marithza Ángulo Garófalo

Beneficiarios: Área de Atención Ciudadana y todos los procesos sustantivos que la conforman

6.1.7. Costo

Para ejecutar la presente propuesta se requiere un costo aproximado de \$1500.

6.2. Antecedentes de la propuesta

La creación de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda.Educación se realizó en concordancia al Nuevo Modelo de Gestión Educativa desarrollada en el Ecuador , a partir del mes de marzo de 2014 se comenzó a implementar la norma ISO 9001-2008 que dio paso a la certificación del proceso de atención ciudadana.

Para cumplir con sus objetivos la institución cuenta con el manual de calidad, matriz de requisitos y el establecimiento de políticas y procedimientos claramente definidos en la norma ISO, acuerdo ministerial 020-12 y numérico institucional.

De los resultados de campo se logró establecer que los servidores públicos que laboran en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación desarrollan sus funciones en concordancia a las políticas y procedimientos establecidos en la

Norma ISO 9001-2008 y en el Acuerdo Ministerial 020-12, también se evidenció que existe un porcentaje del personal que necesita reforzar sus conocimientos acerca de las políticas y procedimientos obligatorios que deben cumplirse para alcanzar la meta institucional y del manejo adecuado del archivo documental.

En cuanto al cumplimiento de objetivos institucionales más de la mitad de servidores de la Dirección señalaron que casi siempre se cumplen a pesar de que no existe un proceso de evaluación permanente para realizar un seguimiento y monitoreo adecuado.

En base a los resultados de la investigación de campo, se recomienda desarrollar una auditoría de gestión al área de atención ciudadana de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación para medir el cumplimiento de los indicadores de eficiencia, eficacia y calidad en la gestión desarrollada, garantizando de esta manera, la implementación de un sistema de control permanente en base a la toma de decisiones oportunas y eficaces.

6.3. Justificación de la propuesta

La presente propuesta consiste en la ejecución de una auditoría de gestión al área de Atención Ciudadana de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación, cuyo objetivo fundamental es medir el cumplimiento de los índices de eficiencia, eficacia y calidad en cada uno de los procesos que la componen y posteriormente considerar sus recomendaciones a fin de mejorar la gestión de los procesos en esta área.

La auditoría de gestión integral permitirá analizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en el manual de la calidad y demás instrumentos de la Norma ISO 9001-2008, sabiendo que este procesos sistemático permite obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos de la gestión institucional.

En consecuencia, la propuesta se justifica porque los hallazgos encontrados en el proceso de auditoría dio paso a un plan de intervención o de trabajo enfocando las debilidades de la institución para el planteamiento de estrategias de solución cuyo fin ulterior es contribuir a la estandarización de los procesos, incremento de satisfacción de los usuario y disminución de las quejas y tiempo de entrega de los tramites presentados por los usuarios internos y externos de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo general

Realizar una auditoría de gestión para analizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos del área de atención ciudadana y su incidencia en los objetivos institucionales de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda –Educación.

6.4.2. Objetivos específicos

- Obtener información del área de Atención Ciudadana en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación, con el fin de elaborar la planificación de la auditoría de gestión.
- Ejecutar los procedimientos de auditoria definidos en la fase de la planificación, con el fin de obtener evidencia suficiente y apropiada que respalde las recomendaciones emitidas en el informe.
- Emitir un informe de auditoría de gestión que contenga las conclusiones y recomendaciones, que permitan mejorar la gestión de la entidad.

Cumplimiento de objetivos

- Se desarrolló la auditoría de gestión, contándose con la respectiva autorización de la directora distrital de educación y la colaboración de los responsables de las divisiones y unidades para determinar el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos institucionales.

Objetivos específicos

- En la fase de planificación se recabó información sobre la dirección distrital y específicamente sobre el área de atención ciudadana de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación.
- El plan de trabajo de auditoría se cumplió de acuerdo a los procedimientos definidos en la fase de planificación, permitiendo obtener evidencia suficiente y apropiada para respaldar las recomendaciones emitidas en el informe.
- Una vez realizada la auditoría de gestión integral se emitió un informe de auditoría que contiene conclusiones y recomendaciones que permiten mejorar la gestión institucional.

6.5. Análisis de factibilidad

6.5.1. Tecnológica.

La Dirección Distrital 02D01 - Guaranda - Educación cuenta con equipos tecnológicos adecuados para facilitar la ejecución de la propuesta y además con analistas responsables de la implementación del sistema de gestión de la calidad y del cumplimiento de las políticas, procedimientos y objetivos, contemplados en él.

Además para desarrollar las actividades del proceso de auditoría se necesita un ordenador, impresora e Internet a fin de verificar algunas consideraciones como el manejo del archivo digital, Dropbox e Intranet, que también son componentes del

sistema de gestión de calidad.

6.5.2. Organizacional.

La propuesta permitirá identificar el nivel de cumplimiento de los indicadores de eficiencia y eficacia en cada uno de los procesos que forman parte de atención ciudadana, poniendo especial énfasis en el análisis de cumplimiento de políticas y procedimientos de acuerdo al manual de calidad, manuales de subprocesos, matriz de requisitos, entre otros, que deben ser cumplidos por talento humano, asesoría Jurídica, financiero, administrativo, administración escolar, apoyo, seguimiento y regulación y planificación.

Es importante destacar que el cumplimiento de las políticas y procedimientos permitirá conocer el logro de objetivos institucionales, ya que estos procesos están íntimamente ligados con los resultados alcanzados, la satisfacción del usuario y la imagen institucional de la dirección distrital.

Los resultados de la propuesta permitirán levantar acciones correctivas (RAC s) y acciones preventivas (RAP s) en las cuales se detallan las dificultades encontradas, causas, actividades, responsables y fechas para ejecutar el plan de trabajo, todo con la finalidad de cumplir los objetivos que persigue la institución y además para fortalecer la filosofía del Ministerio de Educación expresadas en su misión y visión.

6.5.3. Económico-Financiera

La propuesta es respaldada por la máxima autoridad distrital, así mismo por los responsables de las divisiones y unidades de los procesos que forman parte del área de atención ciudadana.

Es por ello que se cuenta con el apoyo de los servidores públicos, lo cual facilita el acceso a la información de manera clara y oportuna.

6.6. Fundamentación teórica

6.6.1. Auditoría de gestión.

Se define a la auditoría de gestión como la acción fiscalizadora dirigida a examinar y evaluar el control interno y la gestión, utilizando recursos humanos de carácter multidisciplinario, el desempeño de una institución, ente contable, o la ejecución de programas o proyectos, con el fin de determinar si dicho desempeño o ejecución, se está realizando, o se ha realizado, de acuerdo a principios y/o criterios de economía, efectividad o eficiencia (Aguirre, 2013).

La planificación de la auditoría de gestión.

El objetivo de la auditoría de gestión es utilizar adecuadamente los recursos de auditoría y obtener resultados que cumplan con una buena práctica profesional.

La fase de planificación en la auditoría de gestión comprende desde el conocimiento preliminar hasta la formulación del programa de auditoría.

El conocimiento preliminar.

Es necesario contar con conocimiento general acerca de la institución a la cual se va auditar, por lo mismo es necesario revisar la información del archivo permanente; recopilar datos en línea con la ayuda del Internet y realizar la visita previa a la entidad para determinar el estado de las actividades y la oportunidad y conveniencia de realizar la acción de control (Aguirre, 2013).

El conocimiento preliminar permite:

- Identificar la naturaleza jurídica, objetivos institucionales, finalidad y objeto social establecidos en la base legal de constitución.
- Identificar la misión, visión, metas, políticas, procedimientos, etc.

- Identificar la composición del talento humano, infraestructura, equipamiento, sistemas de información administrativa, financiera y operativa, tecnología de la información (factores internos)
- Identificar las actividades generadoras de valor: medulares o de línea y las actividades de apoyo o de soporte.
- Informes de auditorías anteriores.
- Identificar las fuentes de información.
- Identificar la organización estructural y posicional (Aguirre, 2013).

Planificación específica.

En la planificación específica se debe recopilar información sobre los siguientes aspectos:

Planificación: plan estratégico institucional; plan operativo anual, plan de inversiones y de compras; presupuesto aprobado, informes de evaluación anual.

- **Organización:** base legal de creación y reformas; reglamentación interna, estructura orgánica, asignación de responsabilidades, manual de procesos, manual de funciones, código de ética.
- **Operaciones:** universo de operaciones, áreas claves donde haya menor actividad sustantiva, manuales de procedimientos.
- **Información gerencial:** ejecución presupuestaria, información financiera, informes sobre seguimiento de la gestión, informes de auditoría y de seguimiento de recomendaciones (auditoría interna o externa)
- **Información adicional:** grado de aceptación por parte de los usuarios, objetivos de la entidad y de sus unidades; políticas generales de cada área; actas de directorio, indicadores de gestión institucionales y del sector; estructura de los sistemas de información y de comunicaciones; niveles de autorización; características de la tecnología en uso; reglamentos específicos (Aguirre, 2013).

Entrevistas y visitas: cuya finalidad es obtener información de los aspectos detallados anteriormente, a continuación se realizan entrevistas con los responsables de las distintas áreas administrativas.

Evaluación del sistema de control interno: en esta fase se evalúa los sistemas y procedimientos vigentes considerando en una primera instancia y de forma general los componentes de control interno: ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación; y seguimiento.

Definición de áreas críticas, alcance y programas de auditoría: determinados los resultados de la evaluación del control interno se identifica las áreas críticas y el riesgo correspondiente para posteriormente definir el enfoque y procedimientos de auditoría a aplicarse.

Memorando de planificación: resume las actividades desarrolladas en la fase de planificación de la auditoría.

Recordemos que la planificación de la auditoría se realiza en un proceso de recopilación de información que va desde lo general a lo particular y finaliza con la presentación del memorando de planificación y sus anexos correspondientes.

La ejecución de la auditoría

Es un proceso que se desprende de la planificación de la auditoría y busca realizar un proceso de carácter técnico y profesional.

Medición de la gestión a través de indicadores: es importante utilizar parámetros o indicadores convenientes como términos de referencia o estándares razonables de la gestión o control.

Papeles de trabajo: estos documentan el proceso de auditoría, registran la información obtenida y el análisis realizado por el auditor y sustentan el

cumplimiento de los procedimientos de auditoría. Los papeles de trabajo vinculan la labor realizada por el auditor durante las etapas de planificación y ejecución de la auditoría, con el producto final de la misma.

Seguimiento de recomendaciones: se refiere a los informes relacionados con la acción de control que se ejecuta, las fechas de aprobación y de recepción en la entidad.

Redacción de los comentarios: Los comentarios deben contener los cuatro atributos del hallazgo: condición, criterio, causa y efecto serán redactados con claridad y objetividad, sin revelar los procedimientos de auditoría empleados, se organizarán y se presentarán de acuerdo a la importancia relativa o materialidad, y de ser el caso, serán complementados con el uso de gráficos, cuadros comparativos y explicaciones.

Comunicación de los resultados: La comunicación de los resultados respetará lo señalado en el numeral 7 del artículo 76 de la Constitución de la República que hace referencia a las garantías básicas de las personas y lo señalado en los artículos 90 y 91 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.

La ejecución de la auditoría debe considerar la aplicación de los programas de auditoría y la realización de papeles de trabajo y recopilación de evidencias que sustente el trabajo del auditor.

El informe de la auditoría de gestión

El informe contiene la siguiente estructura (Aguirre, 2013) :

- Carátula
- Índice, Siglas y abreviaturas
- Carta de presentación

CAPÍTULO I Enfoque de la auditoría

- Motivo
- Objetivo
- Alcance
- Componentes auditados
- Indicadores utilizados

CAPÍTULO II Información de la entidad

- Misión
- Visión
- Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas
- Base legal
- Estructura orgánica
- Objetivo
- Financiamiento
- Funcionarios principales

CAPÍTULO III Resultados generales

- Seguimiento de las recomendaciones
- Comentarios, conclusiones y recomendaciones sobre la entidad relacionados con la evaluación de la estructura del control interno, del cumplimiento de objetivos y metas institucionales (Aguirre, 2013).

CAPÍTULO IV Resultados específicos del componente.

- Presentación por cada uno de los componentes: comentarios, conclusiones, recomendaciones (constructivas y prácticas).

CAPÍTULO V.- Anexos y Apéndice.

6.7. METODOLOGÍA - MODELO OPERATIVO

Para desarrollar la presente propuesta se cumplirán las fases del proceso de Auditoría de gestión, detalladas en el modelo operativo.

FASE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
FASE I CONOCIMIENTO PRELIMINAR PLANIFICACIÓN	Y Cuestionario de control interno Matriz de nivel de riesgo y confianza Matriz de evaluación del control Enfoque de auditoría Memorando de planificación estratégica	Marithza Angulo	01/06/2015
FASE II EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA	Realizar lista de verificación Diseñar y redactar el objetivo operativo Diseñar y redactar indicadores de eficiencia, eficacia y calidad Elaborar tablero de indicadores Determinar hoja de hallazgos Elaborar gráfico de indicadores Elaborar gráfico de indicadores	Marithza Angulo	
FASE III COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	Elaborar el informe de auditoría Socializar el informe de auditoría	Marithza Angulo	

Cuadro No. 17 Modelo Operativo

Elaborado por: (Angulo, 2015)

**AUDITORÍA DE GESTIÓN AL
ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA
DE LA DIRECCIÓN DISTRICTAL
02D01-GUARANDA-EDUCACIÓN**

FASE I
CONOCIMIENTO PRELIMINAR Y
PLANIFICACIÓN

DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01-GUARANDA –EDUCACIÓN

INDICE	REF.P/T
Guía de visita preliminar	V.P
Organigrama estructural	V.P/OE
Organigrama funcional	V.P/O.F
Guía de observación	V.P/G.O
Guía de entrevista	V.P/G.E
Reseña histórica	V.P/R.H
Plan estratégico	V.P/P.E
Información del sector	V.P/I.S 1/3
Análisis de la visión sistémica	V.P/A.V
Análisis de la visión estratégica	V.P/A.V
Matriz F.O.D.A	V.P/M.F
Análisis de la matriz F.O.D.A	V.P/A.M.F
Identificación de procesos	V.P/I.P
Matriz nivel de riesgo y confianza	V.P/M.R.C
Matriz de evaluación de control	V.P/M.C
Enfoque de auditoria	V.P/E-A
Memorando de planificación estratégica	V.P/M.P 1/7

Elaborado por M.A.G	03/06/2015
Revisado por:	

GUÍA DE VISITA PRELIMINAR.

Encargado: Ing. Antonio Patín, Analista Administrativo **Fecha:** ...03-06 /2015.

Hora: 10:30

1.- ESTUDIO DEL SECTOR

El estudio se ejecuta con el propósito de identificar el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos en el área de Atención Ciudadana de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación y el logro de objetivos a nivel institucional.

2.- DATOS DE LA INSTITUCION

2.1 Nombre de la Entidad: Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación

2.2 Dirección: Guaranda, provincia Bolívar en las calles: Convención de 1884 e Isidro Ayora

2.3 RUC: 02678920001

2.4 Teléfono: 2980238

2.5 Actividad Económica: Educación

2.6 Fecha de creación: Acuerdos Ministeriales 159-12 de 25 de enero de 2012 y 015-14 de 3 de febrero de 2014

2.7 Organización: Pública

2.8 Información a solicitar

- Planes de mantenimiento, capacitación, formatos, registros del cumplimiento de los procesos.
- Indicadores de calidad de cada uno de los procesos de Atención Ciudadana
- Registro de trámites entregados según los requerimientos de los usuarios
- Reportes de trazabilidad del Quipux, para determinar el recorrido y el tiempo de entrega de los trámites ingresados por los usuarios externos.
- Reportes de los sistemas ESIGEF y ESIPREM sobre el manejo de las partidas presupuestarias y los grupos de gasto.
- Registro de producto no conforme y de quejas y sugerencias.

Más información

- Actas de revisión gerencial en donde se establecen mensualmente los indicadores de calidad alcanzados por la institución.
- Matriz de producto no conforme llenado por el analista de atención ciudadana en donde se registran las no conformidades.
- Registros de quejas y recomendaciones del buzón de recomendaciones del área de Atención Ciudadana.

Evidenciar con fotografías la visita preliminar.

Realizar una entrevista a la Directora de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación.

Elaborado por M.A.G	03/06/2015
Revisado por:	

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01-GUARANDA-EDUCACIÓN

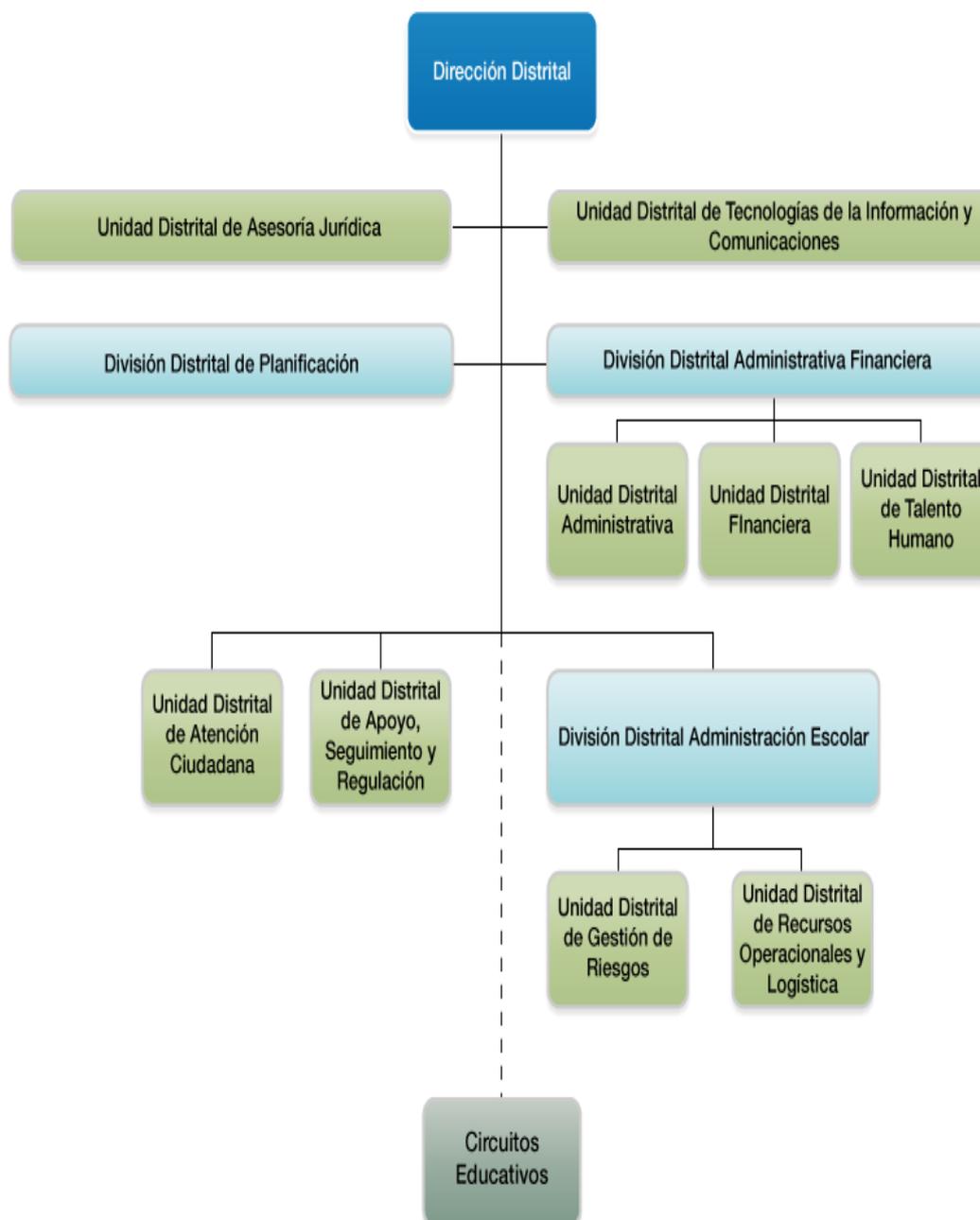


Gráfico No. 16 Organigrama Estructural

Fuente: MINEDUC Acuerdo Ministerial 020-12 del 25 de enero de 2012

Elaborado por : (Angulo, 2015)

**3.-ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL
02D01-GUARANDA-EDUCACION**

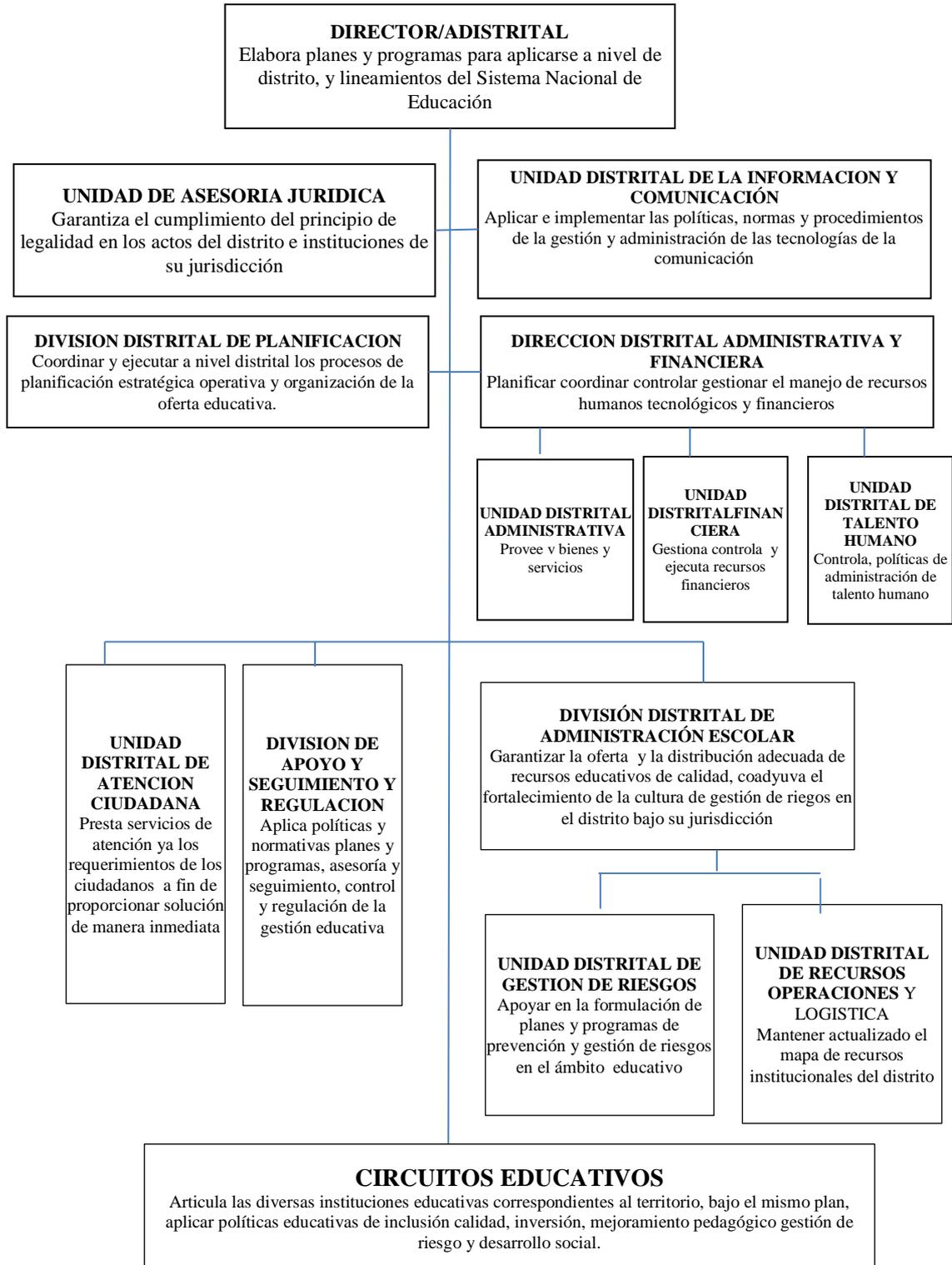
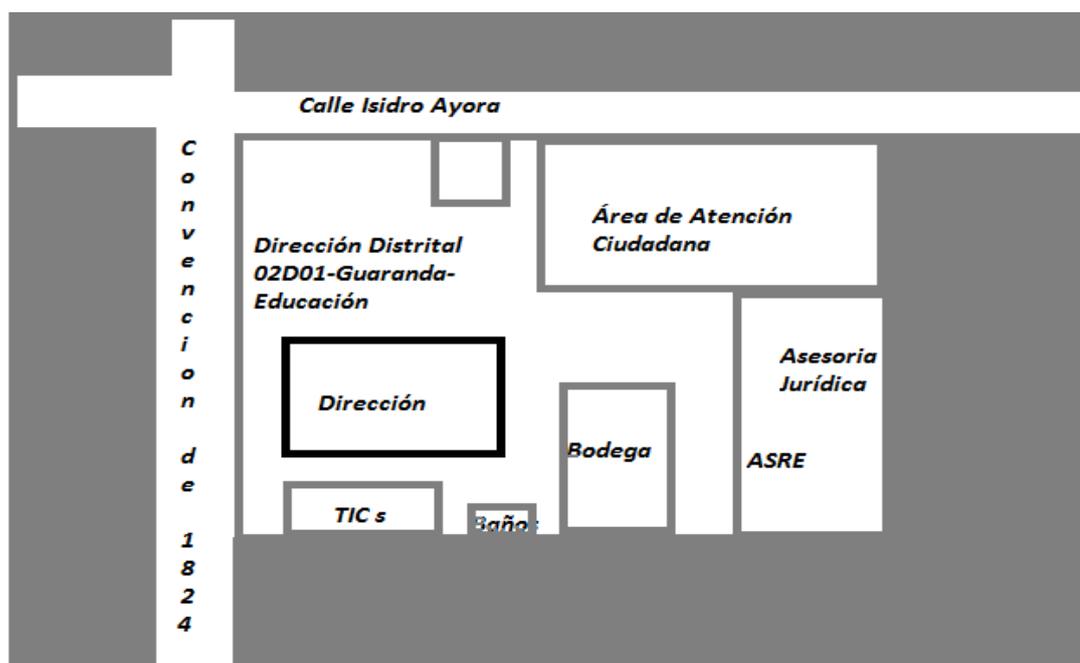


Gráfico No. 17 Organigrama Funcional

Fuente: MINEDUC Acuerdo Ministerial 020-12 del 25 de enero de 2012
Elaborado por: (Angulo, 2015)

CROQUIS DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01-GUARANDA-EDUCACIÓN



PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01-GUARANDA-EDUCACIÓN

La institución cuenta con 39 servidores públicos distribuidos de la siguiente manera:

Servidores Áreas	Hombres	Mujeres	Total
Atención Ciudadana	1	4	5
Asesoría Jurídica	1	2	3
Talento Humano	3	2	5
Apoyo Seguimiento y Regulación	5	3	8
Administración Escolar	1	2	3
Planificación	3	1	4
Financiero	4	5	9
Secretaría		1	1
Directora		1	1
Total	18	21	39

**GUÍA DE LA ENTREVISTA.
CONTESTE ESTE DOCUMENTO**

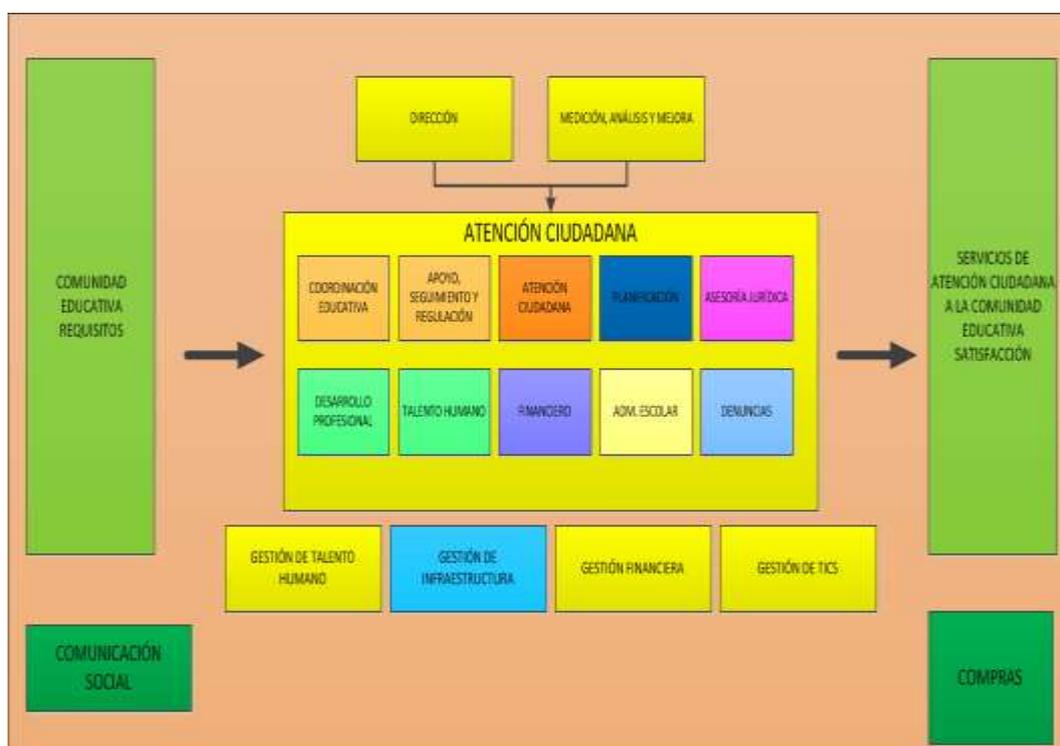
Encargada: Marithza Ángulo Garófalo **Fecha:** 10/07/2017 **Hora:** 10 am

PREGUNTAS	Valoración	
	SI	NO
1. ¿Se ha realizado una auditoria para determinar el cumplimiento de las políticas y procedimientos en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación?		X
2. ¿Existe un sistema de evaluación para determinar el cumplimiento de las políticas y procedimientos en la institución?		X
3. Existe un archivo físico que respalde los trámites realizados por los usuarios externos?	X	
4. Existe un archivo digital con carpetas compartidas debidamente actualizado y de acuerdo a las normas establecidas en el control de documentos?	X	
5. En la institución se cumple estrictamente el manual de calidad, manual de procedimientos y matriz de requisitos establecidos por la norma ISO 9001-2008?		X
6. La institución cuenta con un registro de los procesos desarrollados en los sistemas financieros esigef y esipren?	X	
7. La institución cuenta con un sistema de control interno para asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales?		X
8. El personal contratado reúne los perfiles requeridos en el numérico institucional y la norma ISO 9001-.2008?		X
9. La institución cuenta con una Planificación estratégica que contempla el plan operativo anual?	X	
10. Se levantan acciones correctivas y preventivas de acuerdo a las necesidades institucionales?	X	

Elaborado por M.A.G	03/06/2015
Revisado por:	

ÁREAS A EXAMINARSE.

La auditoría se enfocara en el cumplimiento de las políticas y procedimientos del área de atención ciudadana, sin embargo esta área guarda relación directa con todos los procesos internos que se desarrollan en:



Fuente: Manual de Calidad de la Norma ISO 9001-2008 aplicado a las Direcciones Distritales del Ministerio de Educación –Ecuador

En la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación no se encuentra dentro del orgánico estructural los procesos de desarrollo profesional, y coordinación educativa porque son instancias zonales, es por ello que las subcategorías que pertenecen a estos subprocesos se encuentran a cargo de talento humano y apoyo seguimiento y regulación distritales, respectivamente.

Elaborado por M.A.G	03/06/2015
Revisado por:	

Reseña histórica.

Hasta el año 2014 la Provincia Bolívar contaba con dos direcciones provinciales de Educación : la primera, hispana y la segunda , intercultural bilingüe cada una de las cuales tenía una estructura orgánica propia, contando con autoridades que tenían el mismo grado jerárquico e igual poder en la toma de decisiones, es por ello que en concordancia con el nuevo modelo de gestión , la Ley Orgánica de educación y su respectivo reglamento general, se creó con Acuerdos Ministeriales 159-12 de 25 de enero de 2012 y 015-14 de 3 de febrero de 2014 la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación comprendiendo el territorio del cantón Guaranda, actualmente cuenta con 232 instituciones educativas que ofertan educación inicial, educación básica general y bachillerato, 1400 docentes y alrededor de 32.000 estudiantes.

Las atribuciones, funciones y competencias de los servidores públicos que laboran en la dirección distrital se encuentran tipificadas en el Acuerdo Ministerial 020-12, Numérico Institucional y además por la normativa establecido en la ley orgánica de servicio público. La organización administrativa de la dirección distrital contempla la ejecución de procesos gobernantes (dirección; sistema de medición, análisis y mejora (MAM); sustantivos (talento humano, quejas, atención ciudadana, asesoría jurídica; apoyo, seguimiento y regulación a la calidad educativa; administración escolar, planificación, financiera y administrativa, tecnologías de la información y la comunicación, y desarrollo profesional); adjetivos (Infraestructura, talento humano, financiero, tecnologías de la informática de la comunicación) y externos (compras y comunicación social) cada uno de los cuales cumple funciones relacionadas directamente con el numérico institucional.

El Distrito 02D01 Guaranda-Educación cuenta con la estructura orgánica definida por el nivel central, por lo mismo está conformado por 18 circuitos educativos que comprenden los territorios de las parroquias: Guanajo, Santa Fe, Julio Moreno, Gabriel Ignacio de Veintimilla, Ángel Polibio Chaves; San Simón, San Lorenzo,

Simiatug, Facundo Vela, San Luis de Pambil y Salinas.

PLAN ESTRATÉGICO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01-GUARANDA-EDUCACIÓN.

MISIÓN

Diseñar las estrategias y mecanismos necesarios para asegurar la calidad de los servicios educativos del distrito, en todos sus niveles y modalidades, desarrollar proyectos y programas educativos, planificar la oferta educativa del distrito, gestionar las actividades de los circuitos educativos intercultural y o bilingües de su territorio y ofertar servicios a la ciudadanía con el objeto de fortalecer la gestión de la educación de forma equitativa e inclusiva con pertinencia cultural que responda a necesidades educativas especiales.

VISIÓN

El Sistema Nacional de Educación brindará una educación centrada en el ser humano, con calidad, calidez, integral, holística, crítica, participativa, democrática, inclusiva e interactiva, con equidad de género, basado en la sabiduría ancestral, plurinacionalidad, con identidad y pertinencia cultural que satisface las necesidades de aprendizaje individual y social, que contribuye a fortalecer la identidad cultural, la construcción de ciudadanía, y que articule los diferentes niveles y modalidades de los sistemas de educación.

PRINCIPIOS

- Universalidad
- Educación para el cambio
- Libertad
- Interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- Atención prioritaria

- Desarrollo de procesos
- Aprendizaje permanente
- Interaprendizaje y multiaprendizaje
- Educación en valores
- Enfoque en derechos
- Igualdad de género
- Educación para la democracia
- Comunidad de aprendizaje
- Participación ciudadana
- Corresponsabilidad
- Motivación
- Evaluación
- Flexibilidad
- Cultura de paz y solución de conflictos
- Investigación, construcción y desarrollo permanente de conocimientos
- Equidad e inclusión
- Calidad y calidez
- Integralidad
- Laicismo
- Interculturalidad y plurinacionalidad
- Identidades culturales
- Plurilingüismo
- Pluralismo político e ideológico
- Articulación
- Unicidad y apertura
- Obligatoriedad
- Gratuidad
- Acceso y permanencia
- Transparencia, exigibilidad y rendición de cuentas
- Escuelas saludables y seguras
- Convivencia armónica
- Pertinencia

Política de calidad

Proporcionar servicios efectivos de atención ciudadana, a la comunidad educativa, logrando la satisfacción del usuario a través de un proceso de mejora continua.

Análisis de la visión sistémica**Factores internos**

En el análisis de los factores Internos de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación se establece los factores claves que desempeñan el cumplimiento de las políticas y procedimientos, la evaluación y el desempeño.

Sistema de planificación operacional

En la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación se cumplen las políticas y procedimientos establecidos en el manual de calidad, manual de requisitos y manual de procedimientos, en ellos se establece el flujo de los trámites que ingresan en el área de atención ciudadana y el recorrido que deben tener hasta que se emita respuesta respectivas.

Sistema de organización administrativa

El Organigrama estructural y posicional de la dirección distrital 02D01-Guaranda – Educación determina con claridad las atribuciones y competencias de las divisiones y unidades que la conforman, estas son definidas en el acuerdo ministerial 020-12 y en el numérico estructural, en consecuencia cada uno de los servidores públicos conocen y deben cumplir las funciones de acuerdo a sus competencias.

Sistema de administración del personal

La unidad de talento humano es la encargada de realizar el análisis minucioso de

los perfiles profesionales de los aspirantes a ocupar uno de los puestos en la Dirección Distrital, para ello se considera la normativa emitida por el ministerio de relaciones laborales, Ley Orgánica de servicio público y las normas contempladas en la norma ISO 9001-2008. Por lo tanto se puede señalar que el personal que labora en la institución está sujeto a un proceso de evaluación del desempeño, a fin de contribuir al logro de objetivos institucionales, tiene perfil de acuerdo al puesto y sobre todo se compromete con la misión y visión institucionales.

Administración de servicios

Actualmente en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda – Educación se ejecutan 72 subprocesos o servicios en el área de atención ciudadana, estos requerimientos se distribuyen a los demás procesos sustantivos para que se emita la respuesta efectiva y satisfactoria al cliente. Dentro del proceso de administración de servicios ocupa un lugar muy importante el sistema MOGAC y QUIPUX, que son los sistemas documentales a través de los cuales se registra, resuelve y entrega las respuestas a los usuarios.

Sistema de administración financiera.

Las unidades administrativa y financiera trabajan de manera conjunta para ejecutar el gasto de las partidas y grupos asignados al distrito, a través de los Sistemas esigef y esiprem, compras públicas, entre otros. Y al igual que las demás divisiones y unidades cumple con subprocesos contemplados en la Norma ISO 9001-20008.

FACTORES DEL ENTORNO.

ENTORNO PRÓXIMO

USUARIOS	ORGANISMOS DE RELACIÓN DIRECTA
<p>INTERNOS: Responsables y analistas de las áreas sean nacionales, zonales, o distritales.</p> <p>EXTERNOS : Padres y madres de familia, estudiantes, docentes, instituciones educativas, público en general</p>	<p>Circuitos educativos</p> <p>Juntas Académicas</p> <p>Gobiernos escolares</p> <p>Coordinación Zonal</p> <p>Ministerio de Educación</p>

FACTORES DEL ENTORNO REMOTO

SOCIALES	ECONÓMICAS	POLÍTICAS	DEMOGRÁFICAS	REGULATORIAS	TECNOLOGICAS
<p>Caos social producido por levantamientos y manifestaciones</p>	<p>Falta de presupuesto económico para ejecutar gastos urgentes en las instituciones educativas del Distrito.</p>	<p>Apoyo estatal para la consecución de las políticas institucionales</p>	<p>Migración y abandono de la población estudiantil</p>	<p>Aprobación de nuevas leyes y reglamentos que modifiquen la estructura organizativa</p>	<p>Aporte de las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos administrativos y educacionales.</p>

Elaborado por M.A.G	03/06/2015
Revisado por:	

Análisis visión estratégica

La dirección distrital en el año 2014 no contaba con una planificación estratégica institucional claramente definida, debido al cambio de autoridades y a la creación de la institución como una estructura organizativa nueva, sin embargo en el año 2015 el área de planificación distrital elaboró el plan operativo anual, instrumento en el cual se establece los requerimientos de cada una de las divisiones y unidades.

Planificación

El acuerdo ministerial 020-12 determina que cada una de las divisiones y unidades tenga su respectivo plan operativo anual, es por ello que el trabajo que ejecutan los servidores públicos obedece a una planificación previa y busca cumplir las políticas y procedimientos, que a la vez permiten elevar el nivel de eficiencia y eficacia y el logro de los objetivos institucionales.

Organización

La institución está organizada de acuerdo a lo señalado por el ministerio de educación, es por ello que se cuentan con las divisiones de: planificación, administrativa-financiera y administración escolar.

Son Unidades: Asesoría Jurídica; Talento Humano; Atención Ciudadana; Administrativo; Financiero; Apoyo, Seguimiento y regulación, Gestión de Riesgos, Logística y Operaciones, cada una de ellas cuentan con espacio físico independiente que les permite realizar su trabajo de manera ordenada.

Dinamización

La cantidad de requerimientos de los usuarios internos y externos determina que los servidores públicos trabajen, incluso en horas extras con la finalidad de

atender los requerimientos de los usuarios, esto sin duda causa tensión en algunos servidores.

Evaluación

Al finalizar cada mes se realiza la reunión de revisión gerencial que está encabezada por la Sra. Directora Distrital en la cual se realiza una evaluación del cumplimiento de los indicadores de eficiencia, eficacia de cada uno de las divisiones y unidades distritales, para ello se cuenta con formatos establecidos por la norma ISO 9001-2008.

Reajuste

Cuando se detectan no conformidades a través de la revisión del registro de producto no conforme se procede a levantar acciones correctivas o acciones preventivas, con la finalidad de implementar estrategias que permitan solucionar estos problemas.

Responsabilidad

El sistema de gestión de calidad y consecuentemente el cumplimiento de las políticas, procedimientos y objetivos de la institución son responsabilidad directa de la Sra. Directora Distrital, sin embargo todo el personal debe estar comprometido con el cumplimiento de estos estándares de calidad para lograr la satisfacción del usuario.

F.O.D.A DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01-GUARANDA-EDUCACIÓN

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>Infraestructura Implementación del nuevo modelo de atención ciudadana Servicio de seguridad. Cumplimiento de políticas y procedimientos. Compañerismo entre servidores públicos</p>	<p>Apoyo de la coordinación zonal Apoyo de la gobernación de Bolívar Apoyo de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales. Convenios nacionales e internacionales para el mejoramiento de la calidad de la educación.</p>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>Personal sin título académicos acorde a las necesidades del numérico institucional con experiencia (técnico docentes) Impuntualidad a las reuniones, convocatorias, actividades programadas. Falta de comunicación Institucional. Falta de compromiso de algunos servidores públicos. Retraso en la entrega de las respuestas a los usuarios. No existe un sistema de incentivos para el personal No se desarrollan procesos de inducción para el personal nuevo Falta de capacitación acerca de la norma ISO 9001-2008</p>	<p>Crisis económica que afecta a los padres y madres de familia. Problemas en la tecnología de la información y la comunicación. Desconocimiento de las nuevas políticas educativas que rigen a nivel nacional y que ocasionan malestar en los padres y madres de familia de los recintos y comunidades.</p>

Elaborado por M.A.G	03/06/2015
Revisado por:	

**F.O.D.A DEL ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA DIRECCIÓN
DISTRITAL 02D01-GUARANDA-EDUCACIÓN**

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>Personal del área que cuenta con título profesional en comunicación social.</p> <p>Adecuado manejo de relaciones humanas.</p> <p>Cumplimiento de normas de atención al cliente.</p> <p>Infraestructura adecuada para lograr la comodidad de los usuarios.</p> <p>Cumplimiento de los procedimientos establecidos para el ingreso de trámites ciudadanos.</p> <p>Equipos tecnológicos de punta.</p> <p>Implementación del sistema de turnos y de los sistemas MOGAC y QUIPUX</p> <p>Apoyo del personal de servicio.</p>	<p>Procesos de capacitación organizados por la coordinación zonal.</p>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>Retraso en la entrega de las respuestas a los usuarios debido a que las divisiones y unidades no las entregan oportunamente.</p> <p>No existe accesibilidad para personas con discapacidad.</p> <p>El sistema de turnos tiene inconsistencias.</p> <p>El archivo físico distrital necesita más mobiliario.</p> <p>Los baños destinados para el uso del público deben ser reestructurados.</p> <p>Presencia de no conformidades que dan paso al registro de productos no conformes en las divisiones y unidades distritales</p>	<p>Presencia de usuarios violentos que agreden a los servidores del área de atención ciudadana.</p>

DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01-GUARANDA-EDUCACIÓN
ATENCIÓN CIUDADANA
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
PRIMER SEMESTRE 2015

N°	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1.	¿Tienen un registro de respuestas entregadas a los usuarios?		X		
2.	¿Tienen un registro de producto no conforme en el cual se detalla las no conformidades?	X			
3.	¿Entregan formatos para que los usuarios registren sus quejas o recomendaciones?	X			
4.	¿Conocen el manual de procedimientos de cada uno de los subprocesos o servicios que ofrece la dirección distrital?		X		
5.	¿Cumplen con lo señalado en la matriz de requisitos para cada uno de los subprocesos del área de atención ciudadana?	X			
6.	¿Se revisa la documentación presentada por los usuarios para evitar generar producto no conforme?	X			
7.	¿Se analiza periódicamente el cumplimiento de las políticas		X		

DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01-GUARANDA-EDUCACIÓN
ATENCIÓN CIUDADANA
MATRIZ DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA
PRIMER SEMESTRE 2015

MATRIZ DE NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA		P.T	SI/NO	C.T
SUMAN		10		5
CUMPLIMIENTO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS/ AREA DE ATENCIÓN CIUDADANA		10		5
1	¿Tienen un registro de respuestas entregadas a los usuarios?		NO	0
2	¿Tienen un registro de producto no conforme en el cual se detalla las no conformidades?		SI	1
3	¿Entregan formatos para que los usuarios registren sus quejas o recomendaciones?		SI	1
4	¿Conocen el manual de procedimientos de cada uno de los subprocesos o servicios que ofrece la dirección distrital?		NO	0
5	¿Cumplen con lo señalado en la matriz de requisitos para cada uno de los subprocesos del área de atención ciudadana?		SI	1
6	¿Se revisa la documentación presentada por los usuarios para evitar generar producto no conforme?		SI	1
7	¿Se analiza periódicamente el cumplimiento de las políticas y procedimientos del área de atención ciudadana?		NO	0

8	¿Se analiza periódicamente el cumplimiento de los indicadores de eficiencia y eficacia en el área de atención ciudadana?		SI	1
9	¿Se levanta acciones correctivas inmediatamente cuando se determinan no conformidades?		NO	0
10	¿Se evalúa periódicamente el desempeño de los servidores públicos que laboran en los procesos de atención ciudadana?		NO	0
CALIFICACIÓN TOTAL =CT				5
PONDERACIÓN TOTAL =PT				10
NIVEL DE CONFIANZA =NC =CT/PT X 100				50%
NIVEL DE RIESGO = NR =100% - NC				50%

Elaborado por M.A.G	03/06/2015
Revisado por:	

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15-50%	51-75%	76-90%
85-50%	49-25%	24-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

CONCLUSIÓN: El nivel de Confianza en el área de Atención Ciudadana es del 50% considerado como BAJO y por diferencia el Nivel Riesgo es de 50% que también es calificado como ALTO Por lo que el enfoque preliminar de auditoria indica que el enfoque inicial debe abarcar pruebas sustantivas.

Elaborado por M.A.G	03/06/2015
Revisado por:	

DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01-GUARANDA-EDUCACIÓN

**ATENCIÓN CIUDADANA
ENFOQUE DE AUDITORÍA
PRIMER SEMESTRE 2015**

ÁREA	AFIRMACIÓN	FACTOR DE RIESGO	ENFOQUE DE AUDITORÍA	
			SUSTANTIVAS	CUMPLIMIENTO
Cumplimiento de políticas y procedimientos en el Área de Atención Ciudadana	Eficiencia Eficacia Calidad	R.C.50% ALTO La institución no analiza periódicamente el cumplimiento de las políticas y procedimientos del área de Atención Ciudadana. No se levanta acciones correctivas inmediatamente cuando se determinan no conformidades. No se realiza un proceso de evaluación periódica del desempeño de los servidores públicos que laboran en los procesos de Atención Ciudadana.	Aplicar indicadores de gestión –calidad para medir el % de respuesta a los trámites en el área de Atención Ciudadana. Aplicar indicadores de gestión-eficiencia para medir el % de acciones correctivas tomadas Aplicar indicadores de gestión-eficacia para medir el % de cumplimiento en cuanto a las evaluaciones de su desempeño.	Realizar una ficha de observación y determinar si el proceso de atención ciudadana determinados en el manual de procesos se cumple. Elaborar un checklist para verificar el cumplimiento de políticas en el área de Atención Ciudadana.

Elaborado por M.A.G	03/06/2015
Revisado por:	

DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01-GUARANDA-EDUCACIÓN
ATENCIÓN CIUDADANA
MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA
DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01-GUARANDA-EDUCACIÓN.
PRIMER SEMESTRE 2015

1.- Antecedentes

La Dirección Distrital 02D01-Guaranda - Educación es una institución de reciente creación por lo mismo no se ha realizado un proceso de auditoría de gestión en el área de atención ciudadana.

La institución se creó con domicilio en el cantón Guaranda, provincia Bolívar y cuenta actualmente con 18 circuitos educativos en los cuales se oferta educación inicial, general básica y bachillerato.

2.- Motivo de la auditoria

La Auditoria de gestión esta direccionada al área de Atención Ciudadana es un instrumento que facilitará la medición de los objetivos, y el cumplimiento de metas de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación.

3.- Objetivo de la auditoria

Analizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos del área de atención ciudadana y su incidencia en los objetivos institucionales de la dirección distrital 02D01 – Guaranda –Educación. En el primer semestre del año 2015.

4.- Alcance de la auditoria

El trabajo que se desarrollará en el área de atención ciudadana correspondiente al primer semestre del año 2015 es el siguiente:

Se evaluará el cumplimiento de las políticas y procedimientos del área de atención ciudadana tomando en consideración los indicadores de eficacia y eficiencia, así como el cumplimiento de los objetivos institucionales establecidos en la misión y visión de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación.

4.1 Punto de interés para el examen.

Los puntos de interés o énfasis para llevar a cabo el examen del proceso de auditoría de gestión son los siguientes:

- Evaluar el nivel de cumplimiento de las políticas y procedimientos en el área de atención ciudadana de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación.
- Evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales establecidos por el sistema de gestión de Calidad.
- Determinar acciones correctivas para superar las debilidades institucionales, contribuyendo de esta manera a la satisfacción del usuario.

Estado actual de observaciones anteriores.

No se ha realizado auditorias anteriores al cumplimiento de las políticas y procedimientos del área de atención ciudadana de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación, por lo mismo no se han efectuado observaciones.

5.- Conocimiento de la entidad (Reseña histórica)

El Ministerio de Educación y cumpliendo con lo establecido por la Secretaria Nacional de Planificación y en concordancia con el Nuevo Modelo de Gestión, la Ley Orgánica de educación y su respectivo reglamento general , se creó con Acuerdos Ministeriales 159-12 de 25 de enero de 2012 y 015-14 de 3 de febrero de 2014 la Dirección Distrital 02D01 –Guaranda-Educación y publicado en el registro oficial No. 290 del 28 del 2012 comprendiendo el territorio del cantón Guaranda, actualmente cuenta con 232 instituciones educativas,18 circuitos educativos que comprenden los territorios de las parroquias: Guanujo, Santa Fe, Julio Moreno, Gabriel Ignacio de Veintimilla, Ángel Polibio Chaves; San Simón, San Lorenzo, Simiatug, Facundo Vela, San Luis de Pambil y Salinas tiene atribuciones, y competencias y contempla la ejecución de procesos gobernantes (Dirección; Sistema de Medición, análisis y Mejora (MAM); sustantivos (Talento

Humano, Quejas, Atención Ciudadana, Asesoría Jurídica; Apoyo, Seguimiento y Regulación a la Calidad Educativa; Administración Escolar, Planificación, Financiera y Administrativa, Tecnologías de la Información y la Comunicación, y Desarrollo Profesional); Adjetivos (Infraestructura, Talento Humano, Financiero, Tecnologías de la Informática de la Comunicación) y Externos (Compras y Comunicación Social) cada uno de los cuales cumple funciones relacionadas directamente con el Numérico Institucional.

PLAN ESTRATÉGICO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01- GUARANDA-EDUCACIÓN

MISIÓN.

Diseñar las estrategias y mecanismos necesarios para asegurar la calidad de los servicios educativos del distrito, en todos sus niveles y modalidades, desarrollar proyectos y programas educativos, planificar la oferta educativa del distrito, gestionar las actividades de los circuitos educativos intercultural y o bilingües de su territorio y ofertar servicios a la ciudadanía con el objeto de fortalecer la gestión de la educación de forma equitativa e inclusiva con pertinencia cultural que responda a necesidades educativas especiales.

VISIÓN

El Sistema Nacional de Educación brindará una educación centrada en el ser humano, con calidad, calidez, integral, holística, crítica, participativa, democrática, inclusiva e interactiva, con equidad de género, basado en la sabiduría ancestral, plurinacionalidad, con identidad y pertinencia cultural que satisface las necesidades de aprendizaje individual y social, que contribuye a fortalecer la identidad cultural, la construcción de ciudadanía, y que articule los diferentes niveles y modalidades de los sistemas de educación.

PRINCIPIOS

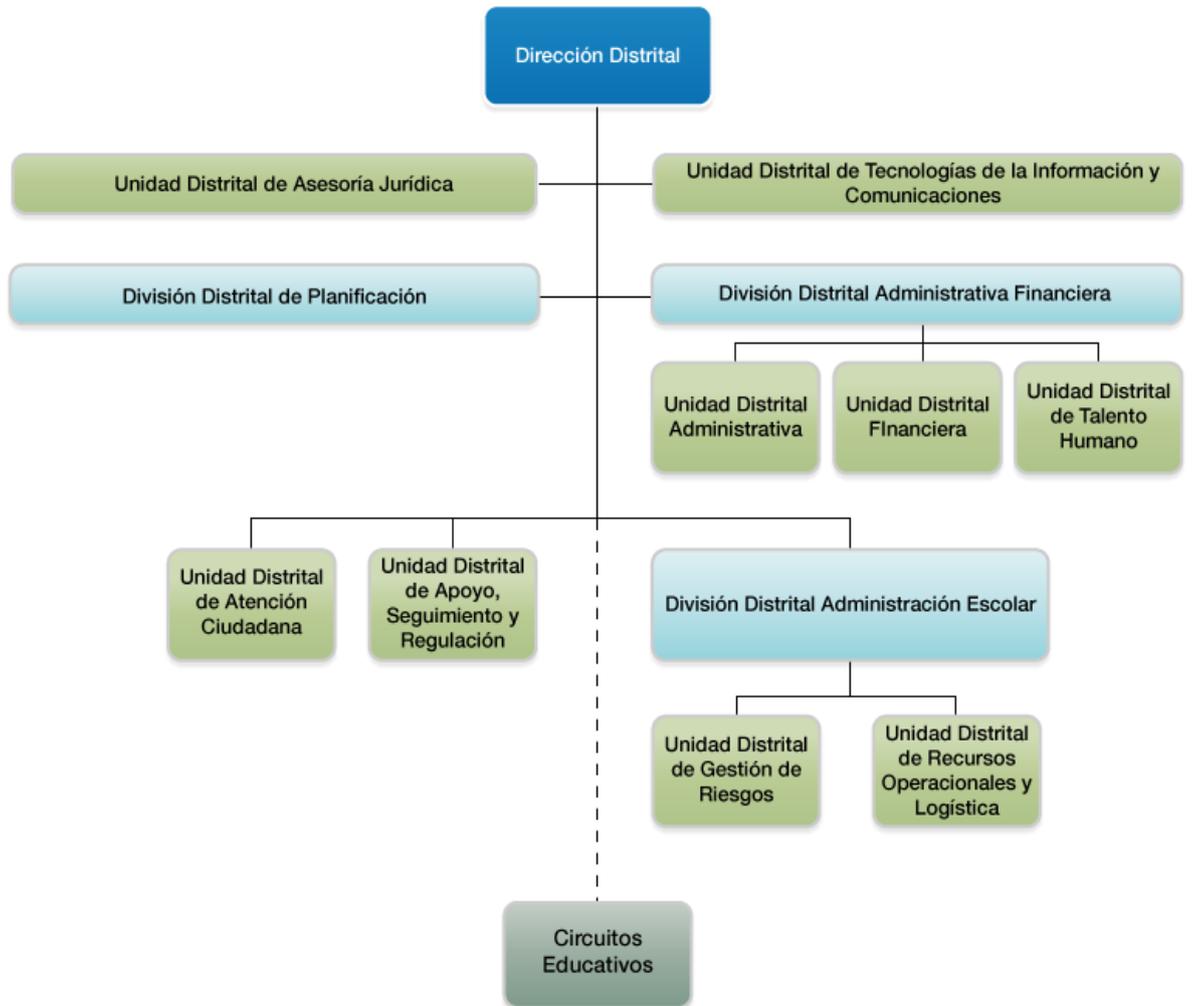
- Universalidad
- Educación para el cambio
- Libertad
- Interés superior de los niños, niño y adolescentes.
- Atención prioritaria
- Desarrollo de procesos
- Aprendizaje permanente
- Interaprendizaje y multiaprendizaje
- Educación en valores
- Enfoque en derechos
- Igualdad de género
- Educación para la democracia
- Comunidad de aprendizaje
- Participación ciudadana
- Corresponsabilidad
- Motivación
- Evaluación
- Flexibilidad
- Cultura de paz y solución de conflictos
- Investigación, construcción y desarrollo permanente de conocimientos
- Equidad e inclusión
- Calidad y calidez
- Integralidad
- Laicismo
- Interculturalidad y plurinacionalidad
- Identidades culturales
- Plurilingüismo
- Pluralismo político e ideológico
- Articulación
- Unicidad y apertura

- Obligatoriedad
- Gratuidad
- Acceso y permanencia
- Transparencia, exigibilidad y rendición de cuentas
- Escuelas saludables y seguras
- Convivencia armónica
- Pertinencia

POLÍTICA DE CALIDAD

Proporcionar servicios efectivos de atención ciudadana, a la comunidad educativa, logrando la satisfacción del usuario a través de un proceso de mejora continua.

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA DIRECCION DISTRITAL
02D01-GUARANDA-EDUCACION**



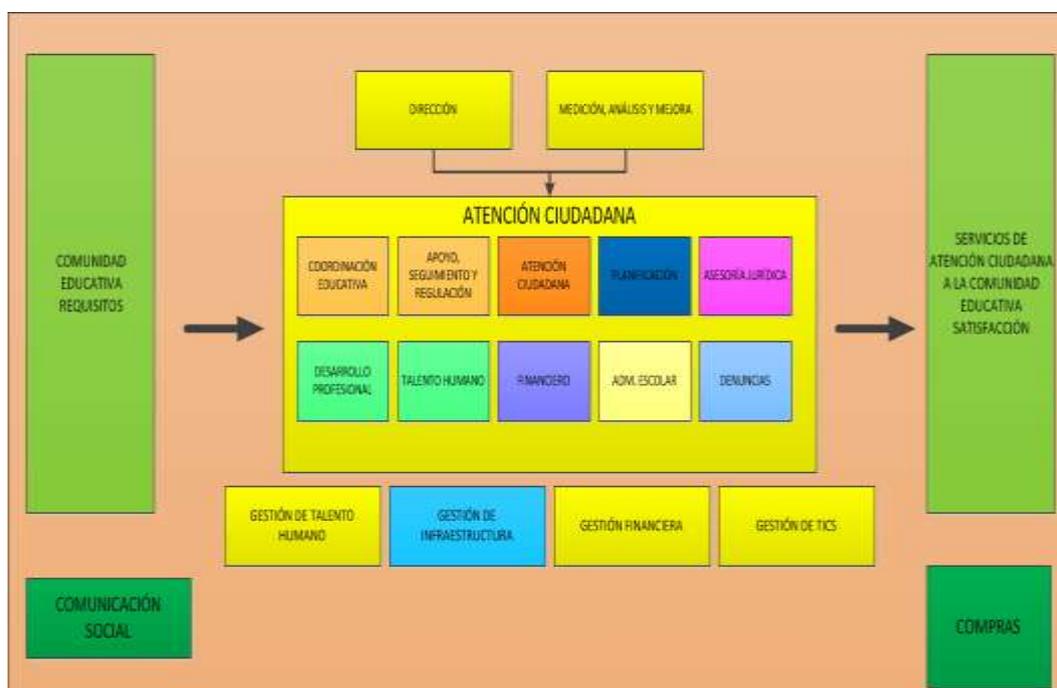
Fuente: MINEDUC Acuerdo Ministerial 020-12 del 25 de enero de 2012
Elaborado por: (Angulo, 2015)

OBJETIVOS ESTRATEGICOS:

- Estandarizar los procesos de atención ciudadana.
- Incrementar la satisfacción del usuario.
- Disminuir las quejas de los usuarios
- Disminuir el tiempo de entrega de los requerimientos de los usuarios

ÁREAS A EXAMINARSE.

La auditoría se enfocará en el cumplimiento de las políticas y procedimientos del área de atención ciudadana, sin embargo esta área guarda relación directa con todos los procesos internos que se desarrollan en:



Fuente: Manual de Calidad de la Norma ISO 9001-2008 aplicado a las Direcciones Distritales del Ministerio de Educación –Ecuador

En la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación no se encuentra dentro del Orgánico estructural los procesos de desarrollo profesional, y coordinación educativa porque son instancias zonales, es por ello que las subcategorías que pertenecen a estos subprocesos se encuentran a cargo de talento humano y apoyo seguimiento y regulación distritales, respectivamente.

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación

AREA: Atención Ciudadana

NOMBRE DEL DOCUMENTO: Enfoque de Auditoría

PERÍODO: Primer semestre 2015

ÁREA	AFIRMACIÓN	FACTOR DE RIESGO	ENFOQUE DE AUDITORIA	
			SUSTANTIVAS	CUMPLIMIENTO
Cumplimiento de políticas y procedimientos en el Área de Atención Ciudadana	Eficiencia Eficacia Calidad	R.C.50% ALTO La institución no analiza periódicamente el cumplimiento de las políticas y procedimientos del área de Atención Ciudadana. No se levanta acciones correctivas inmediatamente cuando se determinan no conformidades. No se realiza un proceso de evaluación periódica del desempeño de los servidores públicos que laboran en los procesos de Atención Ciudadana.	Aplicar indicadores de gestión – calidad para medir el % de respuesta a los trámites en el área de Atención Ciudadana. Aplicar indicadores de gestión-eficiencia para medir el % de acciones correctivas tomadas Aplicar indicadores de gestión-eficacia para medir el % de cumplimiento en cuanto a las evaluaciones de su desempeño.	Realizar una ficha de observación y determinar si el proceso de atención ciudadana determinados en el Manual de procesos se cumple. Elaborar un checklist para verificar el cumplimiento de políticas en el área de Atención Ciudadana.

Elaborado por M.A.G	03/06/2015
Revisado por:	

8.- RECURSOS HUMANOS

Personal que intervendrán en la ejecución del trabajo de auditoria:

Nombres y apellidos	Cargo a desempeñar
Marithza Ángulo Garófalo	Auditor

9.- TIEMPO ESTIMADO.

El examen de auditoria se realizará en 20 días laborables

10.- FASES

Fase I Conocimiento preliminar-planificación

Fase II Ejecución

Fase III Informe

11.- FECHA

Guaranda a junio de 2015

FIRMAS

.....
Marithza Ángulo Garófalo.

Elaborado por M.A.G	03/06/2015
Revisado por:	

FASE II

EJECUCIÓN

DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01-GUARANDA –EDUCACIÓN

INDICE	REF.P/T
Realizar lista de verificación	L.V
Diseñar y redactar el objetivo operativo	O.O
Diseñar y redactar indicadores de eficiencia , eficacia y calidad	O.I
Elaborar el tablero de indicadores	T.I
Determinar hoja de hallazgos	H.H
Hoja de conclusiones	H.C
Hoja de recomendaciones	H.R
Elaborar gráfico de indicadores	G.I

Elaborado por M.A.G	03/06/2015
Revisado por:	

DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01-GUARANDA-EDUCACIÓN
ATENCIÓN CIUDADANA
LISTA DE VERIFICACIÓN (CHECK LIST) PARA VERIFICAR EL
CUMPLIMIENTO DE PROCEDIMIENTOS.
PRIMER SEMESTRE 2015

N°	POLITICAS/ PROCEDIMIENTOS		SI CUMPLE	NO CUMPLE
1	Entrega del turno respectivo	100	100	0
2	Revisión de los documentos según la matriz de requisitos	100	100	0
3	Ingreso de los datos en el sistema MOGAC y QUIPUX	100	90	10
4	Reasignación del trámite al responsable del proceso.	100	100	0
5	Análisis del documento y trámite en el tiempo previsto	100	60	40
6	Elaboración y legalización del documento de respuesta	100	80	20
7	Llamar al usuario y enviar la respuesta por Quipux	100	80	20
8	Entrega de la respuesta física en el tiempo previsto	100	60	40
9	Entregar formato de quejas a los usuarios	100	70	30
10	Registro de no conformidades	100	80	20
11	Archivo del trámite	100	90	10
	Total	1100	910	190

CALIFICACIÓN TOTAL = CT	190
PONDERACIÓN TOTAL = PT	1100
NIVEL DE CONFIANZA =NC =CT/PT X 100	82,72%
NIVEL DE RIESGO = NR =100% - NC	17,28%

Elaborado por M.A.G	03/06/2015
Revisado por:	

CONCLUSIÓN:

En el área de atención ciudadana de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación se cumplen los procedimientos para dar trámite a los requerimientos de los usuarios, en relación al flujo establecido en la norma ISO 9001-2008, determinándose un porcentaje del 83% de cumplimiento, sin embargo al analizar la lista de verificación se pudo evidenciar que existen dificultades en: el análisis del documento y trámite en el tiempo previsto por parte de los responsables de los procesos de atención ciudadana, por lo mismo, se retarda la entrega de la respuesta física, entrega del formato de quejas a los usuarios y registro de no conformidades, es importante superar estas dificultades para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales especialmente el relacionado con la satisfacción del usuario.

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación

AREA: Atención ciudadana

NOMBRE DEL DOCUMENTO: evaluación del control interno, controles claves

PERÍODO: Primer semestre 2015

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15-50%	51-75%	76-90%
85-50%	49-25%	24-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Elaborado por M.A.G	03/06/2015
Revisado por:	

DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01-GUARANDA-EDUCACIÓN
ATENCIÓN CIUDADANA
LISTA DE VERIFICACIÓN (CHECK LIST) PARA VERIFICAR EL
CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS.
PRIMER SEMESTRE 2015

N°	PROCEDIMIENTOS		SI CUMPLE	NO CUMPLE
1	Servicios efectivos	100	60	40
2	Atención Ciudadana de calidad	100	90	10
3	Comunidad Educativa atendida oportunamente	100	90	10
4	Satisfacción del cliente	100	70	30
5	Proceso de mejora permanente	100	60	40
	Total	500	370	130
CALIFICACIÓN TOTAL = CT				370
PONDERACIÓN TOTAL = PT				500
NIVEL DE CONFIANZA = NC = CT/PT X 100				74%
NIVEL DE RIESGO = NR = 100% - NC				26%

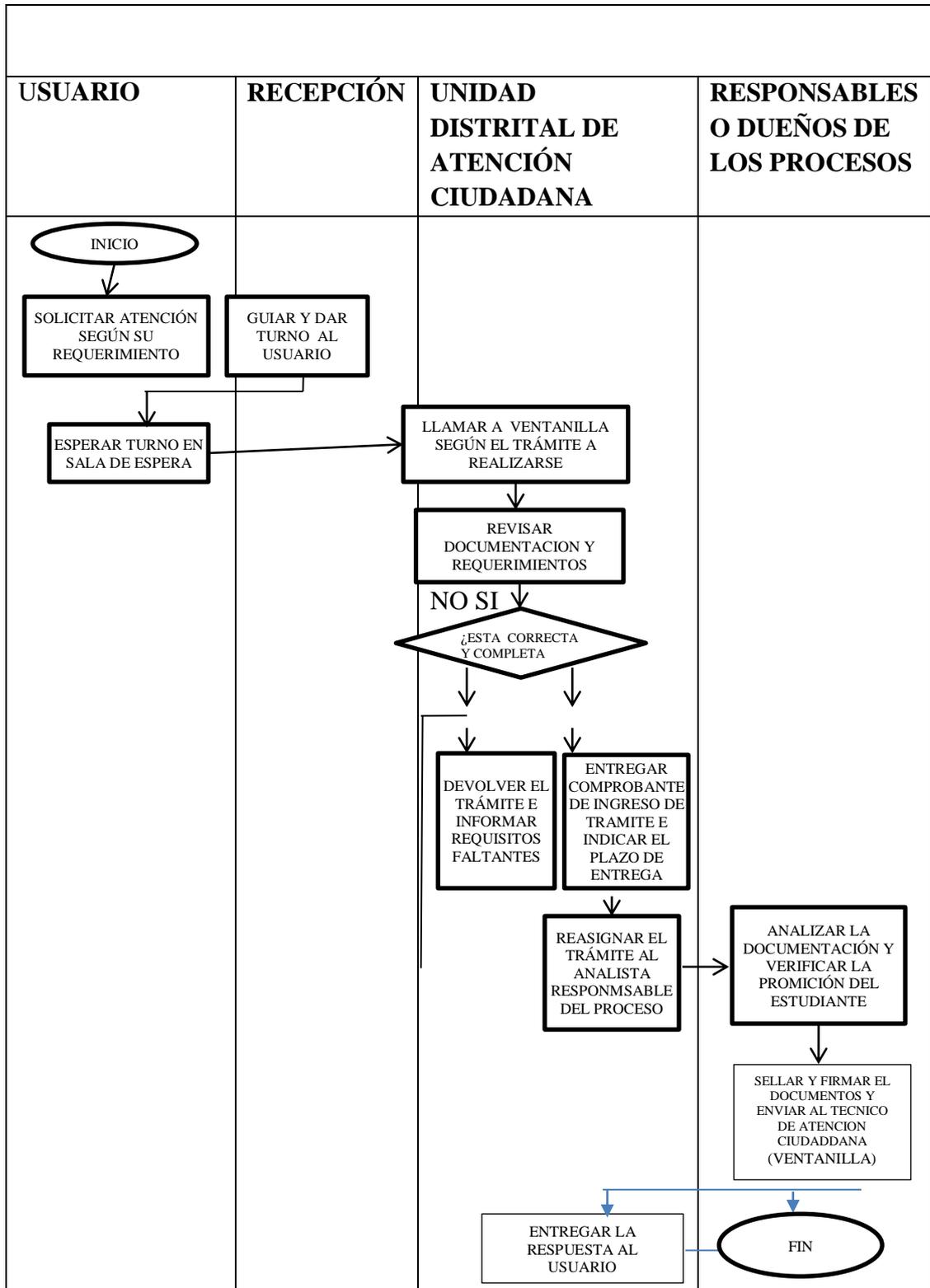
CONCLUSIÓN:

En el área de atención ciudadana de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación se cumplen las políticas establecidas en el manual del sistema de gestión de la calidad en un 74% detectándose que es necesario mejorar los servicios efectivos, satisfacción del usuario y el sistema de mejora permanente; a la par se observa fortaleza en cuanto a la atención a la comunidad educativa a través del área de atención ciudadana.

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15-50%	51-75%	76-90%
85-50%	49-25%	24-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Elaborado por M.A.G	03/06/2015
Revisado por:	

DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01-GUARANDA-EDUCACIÓN
ATENCIÓN CIUDADANA
DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO
PRIMER SEMESTRE 2015



Elaborado por: (Angulo, 2015)

Fuente: Manual de Procesos- Norma iso

DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01-GUARANDA-EDUCACIÓN
ATENCIÓN CIUDADANA
OBJETIVOS OPERATIVOS E INDICADORES
PRIMER SEMESTRE 2015

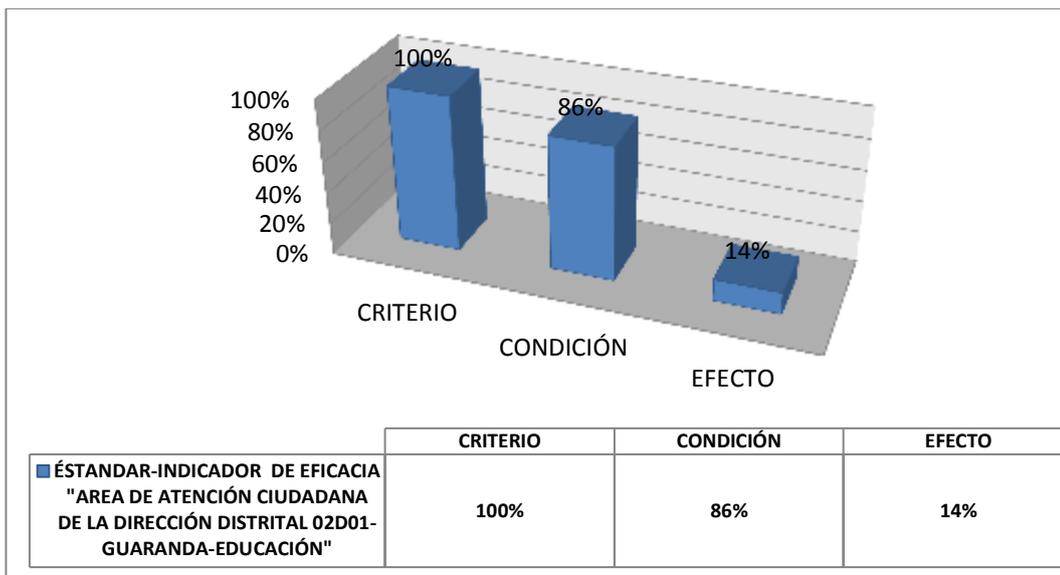
1.- Objetivo

Resolver 5000 requerimientos de usuarios en el área de atención ciudadana de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda- Educación durante el primer semestre del año 2015, con un presupuesto de \$ 10 899 023, 5

2.- Tablero de Indicadores

NOMBRE DEL INDICADOR	ESTANDAR/RANGO	PERIODICIDAD	CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	INTERPRETACIÓN
Porcentaje de requerimientos resueltos en el área de Atención Ciudadana en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación, en el primer semestre del año 2015.	100%	Semestral	$\frac{\text{Número de trámites resueltos} \times 100}{\text{Total de requerimientos ingresados}}$ $I = \frac{4300}{5000} \times 100$ $I = 86\%$	Número	<p>INDICE $= (86/100 \times 100)$ $I = 86\%$</p> <p>BRECHA $= 86 - 100$ $B = -14\%$</p> <p>BRECHA : DESFAVORABLE</p>

3.- GRÁFICO



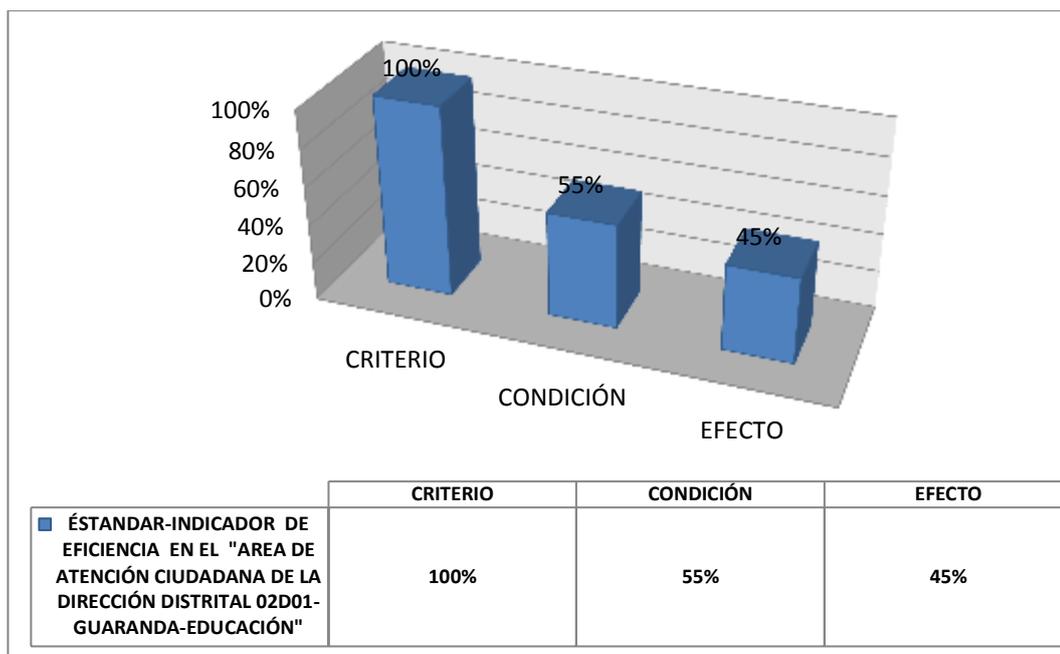
2.- Objetivo

Ejecutar el 100% del presupuesto semestral en el área de atención ciudadana de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación durante el primer semestre del año 2015

2.- Tablero de Indicadores

NOMBRE DEL INDICADOR	ESTANDAR/RANGO	PERIODICIDAD	CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	INTERPRETACIÓN
Porcentaje de recursos utilizados para el funcionamiento del área de Atención Ciudadana en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación, en el primer semestre del año 2015.	100%	Semestral	$\frac{\text{Presupuesto utilizado en el func. del área}}{\text{Total presupuestado}} \times 100$ $I = \frac{5971554,66}{10899023,5} \times 100$ $I = 55\%$	Dólares	INDICE= (55/100 X100) I= 55 % BRECHA = 55-100 B= -45 % BRECHA : DESFAVORABLE

3.- GRÁFICO



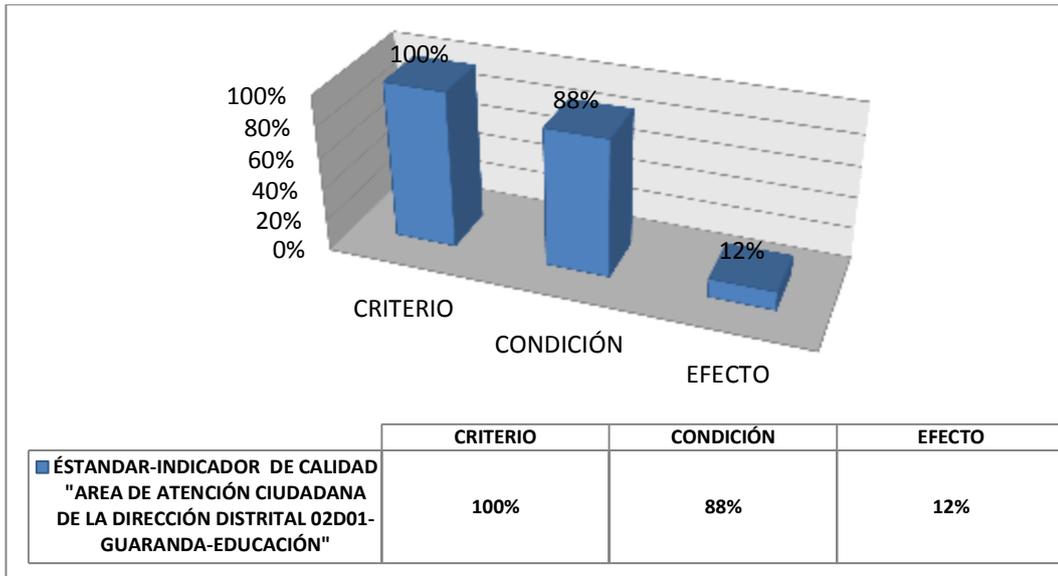
1.- Objetivo

Alcanzar un nivel del 100% de usuarios satisfechos con el servicio prestado por el área de Atención Ciudadana de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación durante el primer semestre del año 2015.

2.- Tablero de Indicadores

NOMBRE DEL INDICADOR	ESTANDAR /RANGO	PERIODICIDAD	CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	INTERPRETACIÓN
Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio prestado en el área de Atención Ciudadana de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación el primer semestre del año 2015	100%	Semestral	$\frac{\text{Usuarios satisfechos con la atención}}{\text{Total usuarios atendidos}} \times 100$ $I = \frac{3780}{4300} \times 100$ $I = 88\%$	Número	<p>INDICE = (88 / 100 X 100) I= 88</p> <p>BRECH A= 88-100 B= -12 %</p> <p>BRECH A : DESFAVORABLE</p>

3.- GRÁFICO



Elaborado por M.A.G	03/06/2015
Revisado por:	

DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01-GUARANDA-EDUCACIÓN
ATENCIÓN CIUDADANA
HOJA DE HALLAZGOS
PRIMER SEMESTRE 2015

REF P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
T.I 1/1	En el primer semestre del año 2015 en el área de atención ciudadana de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación se ha resuelto el 86% de los requerimientos de usuarios, en relación con el estándar establecido , es decir el 100%	El sistema de gestión de calidad, norma ISO 9001-2008 determina que la Política de calidad en el área de atención ciudadana de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda Educación es lograr el 100% en los indicadores de calidad, eficiencia y eficacia durante seis meses	Las personas que están a cargo de la recepción de los trámites no direccionan adecuadamente al departamento correspondiente.	Existe una brecha desfavorable del 14% en el cumplimiento del objetivo operativo respectivo, ocasionando molestias a los usuarios.
T.I 1/1	En el primer semestre del año 2015 en el área de atención ciudadana de la Dirección	El sistema de gestión de calidad , norma ISO 9001-2008 determina que	Debido a la falta de atención de los requerimientos y	El área de atención ciudadana de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-

	Distrital 02D01-Guaranda-Educación se ejecutó el 55% del presupuesto semestral en relación con el estándar establecido , es decir el 100%	la Política de calidad en el área de atención ciudadana de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda Educación es lograr el 100% en los indicadores de calidad, eficiencia y eficacia durante seis meses	necesidades de las áreas de atención ciudadana	Educación si no soluciona dichas causas es probable que se retrase la atención a los usuarios.
T.I 1/1	En el primer semestre del año 2015 en el área de atención ciudadana de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación se ha atendido satisfactoriamente al 88 % de usuarios que presentaron requerimientos, en relación con el estándar establecido , es decir el 100%	El sistema de gestión de calidad , norma ISO 9001-2008 determina que la política de calidad en el área de atención ciudadana de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda Educación es lograr el 100% en los indicadores de calidad, eficiencia y eficacia durante seis meses	El área de atención ciudadana de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación no establece con precisión el tratamiento de las quejas y sugerencias ingresadas por los usuarios en el buzón de quejas de manera que se mejoren los servicios presentados.	Existe una brecha desfavorable del 12% en el objetivo operativo respectivo, generando insatisfacción del usuario y que a la vez se requiera cambiar al personal que labora en la institucional debido al incumplimiento de objetivos de calidad

FASE III
INFORME

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN
AREA DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL
02D01-GUARANDA-EDUCACIÓN**

Guaranda a 01 de julio de 2015

Especialista.

Rosario Ra Cando

DIRECTORA DEL DISTRITO 02D01- GUARANDA .EDUCACIÓN

Se ha realizado una auditoría de gestión al área de atención ciudadana de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación por el primer semestre del año 2015, la administración es la responsable de cumplir hacer cumplir las disposiciones del Ministerio de Educación, Ministerio de Finanzas, Ley Orgánica de Educación, reglamento General a la Ley Orgánica de Educación; Acuerdo Ministerial 020-12, Sistema de Gestión de calidad, Norma ISO 9001-2008 ; numérico institucional y demás, establecidas para cumplir con la filosofía ,misión y visión del ministerio y de las direcciones distritales. Es responsabilidad profesional expresar opiniones y conclusiones sobre el cumplimiento de los niveles de eficiencia, eficacia y calidad en cuanto a la atención de los requerimientos de los usuarios externos que acuden a la entidad, así como de las recomendaciones para su implementación eficiente.

Para desarrollar la presente auditoría de gestión se cumplió con cada una de las etapas establecidas para la ejecución del proceso, por ello se planificó, ejecutó y elaboró el informe de auditoría considerando la base legal que la rige. El trabajo permitió determinar el cumplimiento de las políticas y procedimientos, el grado en que la autoridad institucional implementa un sistema de control interno que permita verificarlos y la confiabilidad de la información para determinar los indicadores de eficiencia, eficacia y calidad alcanzados en el área de Atención Ciudadana de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda Educación.

A continuación se detallan los comentarios y recomendaciones importantes, con el fin que sean tomadas en consideración por la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación al momento de elaborar planes de intervención o mejora.

Marithza Angulo Garofalo.

Auditor

DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01-GUARANDA-EDUCACIÓN
ATENCIÓN CIUDADANA
COMENTARIOS Y RECOMENDACIONES
PRIMER SEMESTRE 2015

CONCLUSIONES

- 1.- En el primer semestre del año 2015 en el área de Atención Ciudadana de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación se ha resuelto el 86% de los requerimientos de usuarios, a pesar que el sistema de gestión de calidad, norma ISO 9001-2008 determina que la política de calidad en el área de atención ciudadana de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda Educación es lograr el 100% sin embargo, por la falta de cumplimiento del flujo del trámite en los subprocesos no se logró cumplir en su totalidad por lo tanto es probable que no se cumpla con los objetivos de calidad , poniendo en riesgo la certificación de calidad internacional lograda.

2. En el primer semestre del año 2015 en el área de atención ciudadana de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación se ejecutó el 55% del presupuesto semestral en relación con el estándar establecido, es decir el 100% como lo determina la política de calidad, debido a la falta de atención de los requerimientos y necesidades de las áreas de atención ciudadana, situación que puede provocar retraso en la atención a los usuarios.

- 3.- Durante el primer semestre del año 2015 en el área de atención ciudadana de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación se atendió satisfactoriamente al 88 % de usuarios que presentaron requerimientos, es decir no se cumplió con el 100% que establece la política del sistema de gestión de la calidad, ya que no se establece con precisión el tratamiento de las quejas y sugerencias ingresadas por los usuarios en el buzón de quejas de manera que se mejoren los servicios presentados lo que genera

insatisfacción del usuario y pone en riesgo la estabilidad laboral de los servidores públicos.

RECOMENDACIONES

1. A la Directora del Distrito 02D01-Guaranda-Educación

Provocar eventos de capacitación permanente sobre la importancia del sistema de gestión de calidad y la correcta aplicación del flujo de procedimientos para lograr los objetivos institucionales.

2. A la Directora del Distrito 02D01-Guaranda-Educación

Se debe realizar el levantamiento de necesidades de todas las áreas de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación, a fin de atender los requerimientos y ejecutar el presupuesto en su totalidad.

3. A la Directora del Distrito 02D01-Guaranda-Educación

Coordinar actividades con el responsable del área de atención ciudadana para tabular los registros de quejas y recomendaciones de manera mensual, a fin de establecer acciones para mejorar la calidad de servicio al usuario y consecuentemente su satisfacción ante los requerimientos presentados.

6.8 Administración de la propuesta

Con la ejecución de una auditoría de gestión al área de atención ciudadana de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación se emitirá conclusiones para el mejoramiento y la aplicación efectiva de las políticas y procedimientos establecidos en el sistema de gestión de la calidad; siendo necesaria la socialización de los resultados para comprometer a todo el personal que labora en la institución y consecuentemente lograr el cumplimiento de los objetivos de calidad.

La objetividad de los resultados se basan en criterios técnicos que se aplican en una auditoría de gestión, cuya finalidad es presentar recomendaciones para la correcta aplicación de las políticas y procedimientos en el área de atención ciudadana, logrando con ello la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de los objetivos de calidad institucionales.

La autoridad distrital es la responsable de realizar la evaluación de la propuesta y realizar un seguimiento y monitoreo de sus resultados en el tiempo que creyere conveniente y oportuno.

Plan de Monitoreo de la propuesta

Cuadro No. 18 Recursos requeridos.

1	¿Qué evaluar?	El interés de evaluar la propuesta , se manifiesta por parte de la autoridad institucional , los servidores públicos que laboran en la institución y de manera particular por el responsable del área de atención ciudadana
2	¿Por qué evaluar?	Es necesario contar con una evaluación permanente para identificar errores, estos resultados permitirán implementar estrategias que garanticen el cumplimiento de las políticas y procedimientos en el área de atención ciudadana.
3	¿Para qué evaluar?	Para mejorar la gestión en el área de atención ciudadana de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación a fin de tomar correctivos fortaleciendo el sistema de gestión de calidad.
4	¿Quién evalúa?	La autoridad institucional, es decir el director/a y el responsable del área de atención ciudadana.
5	¿Cuándo evaluar?	La evaluación se realizará semestralmente
6	¿Cómo evaluar?	Se cumplirá con las fases de una auditoría de gestión, será participativa porque intervendrá todos los servidores públicos que laboran en la institución; además se utilizarán técnica e instrumentos de evaluación acordes a la realidad institucional.
7	¿Cuáles son las fuentes de información?	La Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación, su autoridad, los responsables de los procesos y todos los servidores que laboran en ella.
8	¿Con qué evaluar?	Con la información obtenida.

Elaborado por: (Angulo, 2015)

BIBLIOGRAFÍA.

- Aguirre, F. (2013). Auditoria de Gestión. Ambato.
- Arenas., J. A. (s.f.). Planeamiento administrativo.
- Giraldo, D. (2013). *Indicadores de gestión*. Colombia: Editorial Dike.
- Mantilla, S. (2005). Control INterno . Informe COSO sobre Administración de riesgos del emprendimiento. Bogotá : ECOE Ediciones.
- Mantilla, S. (2005). *Control Interno*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Mantilla, S. (2007). *Control Interno , Informe COSO*. Bogota, Colombia: ECOE Ediciones.
- POCH, R. (2010). Manual de Control Interno. Barcelona: Editoria Gestión.
- Ponce, A. R. (2004). *Administracion moderna*. mexico.
- Scanlan, B. K. (1978). *Administracion*.
- Scanlan, B. K. (1978). *Organizacion*.
- Steiner, G. (2011). *Planificación Estratégica*. Editorial CECSA.
- (2012). En S. F. Zambrano, *Antecedentes de los organismos fiscalizadores* (págs. 50-60). México: La Glosa Hoy Numero.

LINKOGRAFÍA

- (05 de Septiembre de 2010). Recuperado el 10 de Mayo de 2015, de Monografías.com:
<http://www.monografias.com/trabajos7/plane/plane.shtml>
- (2013). Recuperado el 01 de Mayo de 2015, de Definición.de:
<http://definicion.de/planeacion-financiera/>
- (23 de Septiembre de 2013). Recuperado el 10 de Mayo de 2015, de Curso de Planificación Estratégica: www.cicoam.org.py/materiales/modulo2/
- (15 de Agosto de 2013). Recuperado el 11 de Mayo de 2015, de Definición.de:
<http://definicion.de/plan-operativo/>
- ANDRADE, Y. (01 de 2006). *La administración y el pensamiento administrativo*. Recuperado el 15 de 08 de 2011, de <http://www.monografias.com/trabajos33/administracion/administracion.sh>

tml

Andrade, Y., González, I., & Pérez, I. (enero de 2006). *La Administración y el pensamiento administrativo*. Recuperado el junio de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos33/administracion/administracion.shtml>

Arenas., J. A. (s.f.). Planeamiento administrativo.

Ballón, L. (2010). *Planificación Estratégica*. Recuperado el junio de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos84/trabajo-planificacion/trabajo-planificacion.shtml>

Becerra, W. (11 de 2011). *Sistema de gestión según la Norma ISO 9001-2008 para la estandarización de los proceso en el área de acabado del cuero San Marino de la Curtiduría Tungurahua S.A.* Obtenido de http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/496/1/Tesis_t661id.pdf

Bedfod, R. (2008). *Concepto Universal de Auditoría*. Recuperado el 2015, de http://members.tripod.com/~Guillermo_Cuellar_M/uno.html#MÉTODO

Bel, J. (2010). *Uso de la evaluación de riesgos* . Recuperado el 2015, de <https://www.iaia.org.ar/revistas/elauditorinterno/02/articulo3.html>

CRE. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf

Duarte, K., & Salvatierra, D. (2014). *Propuesta de mejoramiento del sistema de evaluación de desempeño para el talento humano del Gad cantón Sucre*. Recuperado el 2015, de <http://181.196.143.6/bitstream/123456789/844/1/ESPAM-AP-PE-TE-IF-00042.pdf>

E.A. (2010). *Auditoria Interna*. Obtenido de <http://www.encyclopediainanciera.com/auditoria/auditoria-interna.htm>

ECONOMICAS, A. C. (2011). Normas de Control Interno. Buenos Aires.

EEUU The Inter-American Center of Business Administration, A. a. (2009). *Auditoria y control de gestión*. Recuperado el 06 de 2015, de http://www.ciabapm.org/?page_id=224

EOGOPPME. (2012). *Eatituto Orgánico de gestión Organizacional por Procesos*

- del Ministerio de Educación, Acuerdo Ministerial 020-12. Obtenido de <http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/ACUERDO-020-122.pdf>
- Espinoza, M. (2010). "*LA AUDITORÍA PARA EL APROPIADO CONTROL INTERNO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA*". Obtenido de <http://www.upt.edu.pe/ouci/archivo/I%20-%20254.2%20web%20TI.pdf>
- ISO, S. S. (2008). *Sistema de Gestión de la Calidad*". Recuperado el 2015, de <http://farmacia.unmsm.edu.pe/noticias/2012/documentos/ISO-9001.pdf>
- Jiménez, Y. (2010). *Auditoría*. Recuperado el 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos14/auditoria/auditoria.shtml>
- Ladino, E. (2010). *Control Interno - Informe COSO*. Recuperado el 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos12/comcoso/comcoso.shtml>
- Lascano, P. (2009). *Utilización de flujogramas en el control interno*. Recuperado el 2015, de <http://es.slideshare.net/pepios/5-utilizacin-de-flujogramas-en-el-control-interno>
- León, D. D. (2010). *La importancia de los objetivos* . Obtenido de <http://es.slideshare.net/ddjdlc/la-importancia-de-los-objetivos>
- LOCGE. (2002). *Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, Reformas y Reglamento*. Obtenido de <http://ai.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/07/Ley-Org%C3%A1nica-de-la-Contralor%C3%ADa-General-del-Estado.pdf>
- LOEI. (2011). *Ley Orgánica de educación Intercultural, Registro Oficial N° 417*. Obtenido de <http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/LOEI.pdf>
- LOPEZ, J. (2005). *Principios de la Administración*. Recuperado el 15 de 08 de 2011, de http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/principiosdelaadministracion/
- Martínez, L. (2010). *El control interno : Un medio eficaz para la toma de decisiones en el*. Obtenido de [ww.bibliociencias.cu/gsd/collect/revistas/import/Control_interno.pdf](http://www.bibliociencias.cu/gsd/collect/revistas/import/Control_interno.pdf)
- MEC. (2007). *Plan Decenal de Educación*. Recuperado el 2015, de

- http://www.educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/K1_Plan_Estrategico_Parte4.pdf
- MECAM. (2012). *Acuerdo Ministerial N° 159-12 de Creación dentro de la Jurisdicción de la Coordinación Zonal 5, el Distrito Educativo Intercultural y Bilingüe "Guaranda"*. Obtenido de <http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/ACUERDO-159-12.pdf>
- Meza, R. (2009). *"ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO"*. Obtenido de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/11056/1/37962_1.pdf
- Olmedo, J. (2013). *"LA CAPACITACIÓN DEL SERVIDOR MUNICIPAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA EN EL BALCÓN DE SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN ZONAL DE TUMBACO DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO-PROVINCIA DE PICHINCHA"*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5818/1/TESIS%20FINA%20L%20SRA.%20JENNY%20OLMEDO.pdf>
- Pereira, E. (2011). *Cuáles son las ventajas de un cuestionario de control interno*. Recuperado el 2015, de http://www.ehowenespanol.com/cuales-son-ventajas-cuestionario-control-interno-lista_434243/
- Pérez, B. (2010). *La Importancia del Control Interno para el mundo empresarial*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos82/importancia-del-control-interno-mundo-empresarial/importancia-del-control-interno-mundo-empresarial.shtml>
- el 2015, de http://drupal.puj.edu.co/files/OI023_Ivan%20Puerres_0.pdf
- REYES, A. (2004). *Administración de las empresas: teoría y práctica*. México: Limusa.
- Rivera, G. (2009). *Cultura y cambio Organizacional*. Recuperado el 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos6/nute/nute2.shtml>
- Romero, A. (2013). *Normas y procedimientos*. Recuperado el 2015, de <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=6&sqi=2&ved=0CD4QFjAFahUKEwiynrjL15LGAhUD0YAKHeWNAG>

w&url=http%3A%2F%2Fwww.monografias.com%2Ftrabajos95%2Fprocedimientos%2Fprocedimientos.shtml&ei=AgZ_VbKVCIOigwTlm4LgBg&usg=AFQjCNHx0cIpxgVQs4

Stephen, R., & Decenso, D. (2002). *Fundamentos de Administración*. México: México.

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación Científica*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=BhymmEqkkJwC&pg=PA46&lpg=PA46&dq=La+investigaci%C3%B3n+descriptiva+comprende+la+descripci%C3%B3n,+registro,+an%C3%A1lisis+e+interpretaci%C3%B3n+de+la+naturaleza+actual,+composici%C3%B3n+o+proceso+de+los+fen%C3%B3menos&>

Torres, G. (2013). *DESARROLLO DE UNA GUÍA METODOLÓGICA PARA LA GESTIÓN DE TECNOLOGÍA QUE ASEGURE EL CONTROL INTERNO EN EMPRESAS*. Recuperado el 2015, de <http://repositorio.puce.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/22000/6222/T-PUCE-6397.pdf?sequence=1>

Uchauri, R., & Vicente, Y. (s.f.). *Planificación Estratégica*. Recuperado el 2015, de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1382/1/tesis%20ruth%20y%20yovanna.pdf>

Vique, J. (2014). *Auditoria financiera a la empresa Produalba CIA. LTDA del cantón Pallatanga, Provincia de Chimborazo, periodo 2013*. Recuperado el 2015, de <http://es.slideshare.net/wilsonvelas/auditoria-financiera-a-la-empresa-produalba-ca-ltda-cantn-pallatanga-provincia-de-chimborazo-periodo-2013-43548557>

ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
CENTRO DE POSTGRADOS
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA GUBERNAMENTAL

OBJETIVO: Analizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos del área de Atención Ciudadana y su incidencia en los objetivos institucionales de la Dirección Distrital 02D01 – Guaranda –Educación.

INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente cada una de las preguntas
- Procure ser lo más objetivo y veraz
- Marque con una X la respuesta que Ud. Considere que se acerca a la realidad de la empresa

Cuestionario:

1.- ¿Considera que las políticas y procedimientos se desarrollan de acuerdo a la función de los servidores en la Dirección Distrital 02D01-Guaranda Educación?

Siempre ()

Casi siempre ()

Nunca ()

2.- ¿Ha recibido capacitación acerca de las políticas y procedimientos que deben cumplir en la institución?

Siempre ()

Casi siempre ()

Nunca ()

3.- ¿Se lleva un control de trámites entregados de acuerdo a las especificaciones establecidas en el manual de requisitos para determinar el cumplimiento de procedimientos en cada una de las áreas?

Siempre ()

Casi siempre ()

Nunca ()

4.- ¿Considera que las políticas y procedimientos establecidos para el área de Atención Ciudadana se cumplen?

Siempre ()

Casi siempre ()

Nunca ()

5.- ¿Conoce si la institución ha evaluado el correcto cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en el área de Atención Ciudadana?

Siempre ()

Casi siempre ()

Nunca ()

6.- ¿Considera que la institución cumple con los objetivos establecidos en el Sistema de Gestión de calidad?

Siempre ()

Casi siempre ()

Nunca ()

7.- ¿Conoce los objetivos generales que persigue la institución para alcanzar la misión y visión de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación?

Siempre ()

Casi siempre ()

Nunca ()

8.- ¿La institución ha definido indicadores para evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales?

Siempre ()

Casi siempre ()

Nunca ()

9.- ¿Considera que los procesos de Atención Ciudadana alcanzan la meta contemplada en la Norma ISO 9001-2008?

Siempre ()

Casi siempre ()

Nunca ()

10.- ¿Considera que la institución realiza un seguimiento continuo a los objetivos planteados con el fin de procurar que estos se cumplan?

Siempre ()

Casi siempre ()

Nunca ()

Gracias por su colaboración

Elaborado por: Marithza Angulo

DIRECCIÓN DISTRITAL 02D01-GUARANDA-EDUCACIÓN

AREA: Atención Ciudadana

Cuestionario de Control Interno

PERÍODO: Primer semestre 2015

N°	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1.	¿Tienen un registro de respuestas entregadas a los usuarios?		X		
2.	¿Tienen un registro de producto no conforme en el cual se detalla las no conformidades?	X			
3.	¿Entregan formatos para que los usuarios registren sus quejas o recomendaciones?	X			
4.	¿Conocen el manual de procedimientos de cada uno de los subprocesos o servicios que ofrece la Dirección Distrital?		X		
5.	¿Cumplen con lo señalado en la matriz de requisitos para cada uno de los subprocesos del área de Atención Ciudadana?	X			
6.	¿Se revisa la documentación presentada por los usuarios para evitar generar producto no conforme?	X			
7.	¿Se analiza periódicamente el cumplimiento de las políticas		X		

ANEXO

Anexo N 1

GUÍA DE OBSERVACIÓN.

A continuación se observa un registro fotográfico de las instalaciones con las que cuenta la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación.



Fachada principal de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación.



Área de Atención Ciudadana de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación.



Especialista Rosario Rea, Directora de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación en reunión con el personal de la institución.



Reunión de Revisión gerencial de la Norma ISO 9001-2008



Personal del área de Atención Ciudadana de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación.



Aplicación de encuestas al personal de la Dirección Distrital 02D01-Guaranda-Educación.