



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TEMA:

**“APLICACIÓN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD
HACIA LA EFICIENCIA DE PROCESOS EN LA UNIDAD DE
ARCHIVO DE LA AGENCIA TURUBAMBA DEL REGISTRO CIVIL,
CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, EN EL PERIODO
01 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE DE 2011”**

Tesis presentada previa a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA.

Autores:

María Fabiola Umajinga Pastuña

Luz María Toaquiza Toaquiza

Director:

Dra. MSc. Patricia López Fraga

Latacunga - Ecuador
Diciembre 2014



AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación “**APLICACIÓN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD HACIA LA EFICIENCIA DE PROCESOS EN LA UNIDAD DE ARCHIVO DE LA AGENCIA TURUBAMBA DEL REGISTRO CIVIL, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, EN EL PERIODO 01 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE DE 2011**”, son de exclusiva responsabilidad de las autoras.



María Fabiola Umajinga Pastuña

C.C. 050227504-3



Luz María Toaquiza Toaquiza

C.C. 050308639-9



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director de Tesis bajo el título:

“APLICACIÓN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD HACIA LA EFICIENCIA DE PROCESOS EN LA UNIDAD DE ARCHIVO DE LA AGENCIA TURUBAMBA DEL REGISTRO CIVIL, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, EN EL PERIODO 01 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE DE 2011”, de las señoritas UMAJINGA PASTUÑA MARÍA FABIOLA, C.C. 050227504-3 y TOAQUIZA TOAQUIZA LUZ MARÍA, C.C. 050308639-9, postulantes de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativa y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Diciembre del 2014

La Directora


.....
Dra. M.Sc. Patricia López Fraga



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas, Humanísticas; por cuanto las postulantes: UMAJINGA PASTUÑA MARÍA FABIOLA y TOAQUIZA TOAQUIZA LUZ MARÍA, Con el título de tesis “**APLICACIÓN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD HACIA LA EFICIENCIA DE PROCESOS EN LA UNIDAD DE ARCHIVO DE LA AGENCIA TURUBAMBA DEL REGISTRO CIVIL, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, EN EL PERIODO 01 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE DE 2011**” han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, Diciembre de 2014

Para constancia firman:

.....
Lcda. Guadalupe Bonilla
PRESIDENTE

.....
Ing. Marcelo Cárdenas
MIEMBRO

.....
Lcda. Angelita Falconi
OPOSITOR

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a mis maestros por darme sus conocimientos, al Economista Rafael Correa Delgado, Presidente Constitucional de la República y a la Doctora Teresa Viteri, por motivarme, e incluso exigirme, a culminar mis estudios y profesionalizarme; al Abogado Fernando por su apoyo incondicional y a mi hijo Kevin, quienes supieron alentarme en los momentos más difíciles de mi formación académica. A mis padres por saber inculcarme buenos valores; y que hoy se refleja en el fruto de mis metas personales y de estudios.

María Fabiola

DEDICATORIA

A mi Señor, Jesús, quien me dio la fe, la fortaleza, la salud y la esperanza para terminar este trabajo.

A mi esposo, Alfonso Vega quien me brindó su amor, su cariño, su estímulo y su apoyo constante. Su cariño, comprensión y paciente espera para que pudiera terminar el grado son evidencia de su gran amor.

A mi adorado hijo Alan Gabriel Toaquiza quien me prestó el tiempo que le pertenecía para terminar y me motivó siempre con sus palabritas, "No te rindas" y "Sé fuerte".

A mis padres, Angelita y Gabrielito quienes me enseñaron desde pequeña a luchar para alcanzar mis metas a quien prometí que terminaría mis estudios.

A mis queridos/as hermanos/as Verónica, Héctor, Iván, Nelly, Erika y a mi segunda madre y padre abuelitos Magdalena y José Manuel en paz descansen, quienes me motivaron con sus ideas y consejos.

A los que nunca dudaron que lograría este triunfo: mis tías Victoria y Josefina, mis suegros Francisca y Pedro, a mi familia, tíos, primos y mis amigas Fabiola y Edith.

Luz María

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por estar siempre presente en mi vida; a la vida por las barreras y las oportunidades que me han brindado, las cuales me han enseñado a ser mejor mujer, a mi Familia por su inmenso cariño, en especial a mis padres por tanto apoyo y sacrificio que me han conducido a esta gran éxito. Gracias por su respaldo.

María Fabiola

AGRADECIMIENTO

Primeramente me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme y porque hiciste realidad este sueño anhelado. A la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mi Directora de Tesis, Dra. Patricia López quien con sus conocimientos, experiencia, paciencia y motivación ha logrado que pueda terminar mis estudios con éxito.

A Paúl por su apoyo y confianza en mi trabajo de tesis y su capacidad para guiar mis ideas ha sido un aporte invaluable.

A mis profesores porque durante mi carrera profesional aportaron a mi formación profesional y más que todo por su amistad.

A mis jefes de trabajo, Ing Pablo Sánchez, Ing. Soledad Rivera y Srta. Sandy Zambrano quienes son como unos padres para mí, por el impulso durante mi formación profesional.

A todas las personas que han formado parte de mi vida profesional, gracias por su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

Luz María

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

| TEMAS | Pág. |
|--|--|
| PÁGINAS PRELIMINARES | |
| Portada | i |
| Autoría | ii |
| Aval del Director de Tesis | iii |
| Aprobación del Tribunal de Grado | iv |
| Dedicatoria | v |
| Agradecimiento | vii |
| Índice General de Contenidos | ix |
| Índice de tablas y gráficos | xiii |
| Resumen ejecutivo | xiv |
| Summary | xv |
| Aval de la traducción al idioma Inglés | xvi |
| Introducción | xvii |
| | |
| CAPÍTULO 1 | |
| 1. | FUNDAMENTOS TEÓRICOS SOBRE EL OBJETO DE ESTUDIO 1 |
| 1.1 | Objetivos 1 |
| 1.2 | Antecedentes Investigativos 1 |
| 1.3 | Categorías Fundamentales 4 |
| 1.4 | Marco Teórico 5 |
| 1.4.1 | La Gestión Administrativa 5 |
| 1.4.1.1 | Concepto de Gestión Administrativa 5 |
| 1.4.1.2 | La Empresa 6 |
| 1.4.1.3 | Gestión Administrativa en Instituciones Públicas 7 |
| 1.4.2 | La Auditoría 8 |
| 1.4.2.1 | Concepto de Auditoría 8 |
| 1.4.2.2 | Características de la Auditoría 9 |
| 1.4.2.3 | Técnicas de Auditoría 10 |
| 1.4.2.4 | Muestreo en la Auditoría 10 |
| 1.4.2.5 | Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas 11 |
| 1.4.2.6 | El Control Interno 12 |
| 1.4.2.6.1 | Objetivos del Control Interno 13 |
| 1.4.2.6.2 | Estructura del Control Interno 13 |
| 1.4.3 | La Auditoría de Gestión de Calidad 14 |
| 1.4.3.1 | Concepto de Auditoría de Gestión de Calidad 15 |
| 1.4.3.2 | Metodología de la Auditoría de Gestión de Calidad 15 |
| 1.4.3.2.1 | Fase Preliminar 16 |
| 1.4.3.2.1.1 | Planificación y Programación de la Auditoría 17 |
| 1.4.3.2.1.2 | Reunión inicial 21 |
| 1.4.3.2.1.3 | Inspección Física 22 |
| 1.4.3.2.1.4 | Revisión de Documentación 23 |
| 1.4.3.2.2 | Ejecución de la Auditoría 25 |

| | | |
|--------------------|---|----|
| 1.4.3.2.2.1 | Reunión de Apertura | 26 |
| 1.4.3.2.2.2 | Ejecución | 27 |
| 1.4.3.2.2.3 | Reunión Final | 29 |
| 1.4.3.2.3 | Comunicación de resultados | 30 |
| 1.4.3.2.3.1 | Informe de Auditoría | 30 |
| 1.4.3.2.4 | Seguimiento de las acciones correctivas | 31 |
| CAPÍTULO II | | |
| 2. | DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DEL REGISTRO CIVIL AGENCIA TURUBAMBA | 33 |
| 2.1 | Objetivos del capítulo | 33 |
| 2.2 | Breve caracterización de la Institución | 33 |
| 2.2.1 | Reseña histórica de la Institución | 34 |
| 2.2.2 | Misión y Visión | 36 |
| 2.2.3 | Fundamentación Legal | 36 |
| 2.2.3.1 | Constitución de la República del Ecuador | 36 |
| 2.2.3.2 | Ley Orgánica de Servicio Público | 37 |
| 2.2.3.3 | Ley de Registro Civil | 37 |
| 2.2.3.4 | Decretos Ejecutivos | 37 |
| 2.2.3.5 | Normativa Interna | 38 |
| 2.2.4 | Políticas de la Institución | 38 |
| 2.2.5 | Valores | 38 |
| 2.2.6 | Organigrama estructural de la Dirección General de Registro Civil | 39 |
| 2.3 | Diseño Metodológico | 40 |
| 2.3.1 | Tipo de investigación | 40 |
| 2.3.2 | Metodología | 40 |
| 2.3.3 | Unidad de estudio | 40 |
| 2.3.4 | Métodos | 42 |
| 2.3.5 | Técnicas | 43 |
| 2.4 | Análisis e interpretación de resultados de las encuestas realizadas | 44 |
| 2.4.1 | Análisis e interpretación de resultados de las encuestas aplicadas a usuarios presentes en el Dirección Provincial de Registro Civil de Pichincha Agencia Turubamba | 44 |
| 2.4.2 | Análisis e interpretación de resultados de las encuestas aplicadas a servidores públicos y de servicio en el Dirección Provincial de Registro Civil de Pichincha Agencia Turubamba | 50 |
| 2.4.3 | Análisis e interpretación de resultados de las entrevistas aplicadas a los Directivos de la Dirección Provincial de Registro Civil de Pichincha Agencia Turubamba | 58 |
| 2.5 | Conclusiones y Recomendaciones | 64 |
| 2.5.1 | Conclusiones | 64 |
| 2.5.2 | Recomendaciones | 65 |

| | | |
|-------------|---|-----|
| | CAPÍTULO III | |
| 3.1 | APLICACIÓN DE LA PROPUESTA | 66 |
| | Aplicación de Auditoría de Gestión de Calidad hacia la eficiencia de procesos en la Unidad de Archivo de la Agencia Turubamba del Registro Civil, cantón Quito, provincia de Pichincha, en el periodo 01 de enero a 31 de diciembre de 2011 | |
| 3.1.1 | Presentación | 66 |
| 3.1.2 | Justificación | 67 |
| 3.1.3 | Descripción de la propuesta | 68 |
| 3.1.4 | Objetivos | 69 |
| 3.1.4.1 | Objetivo General | 69 |
| 3.1.4.2 | Objetivos Específicos | 70 |
| 3.2 | Desarrollo de la Propuesta | 70 |
| 3.2.1 | ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN | 71 |
| 3.2.1.1 | PLANIFICACIÓN GENERAL | 72 |
| 3.2.1.1.1 | Contrato de Auditoría | 73 |
| 3.2.1.1.2 | Propuesta de servicios | 76 |
| 3.2.1.1.2.1 | Carta de Presentación | 76 |
| 3.2.1.1.2.2 | Propuesta Técnica | 77 |
| 3.2.1.1.2.3 | Currículum Vitae | 82 |
| 3.2.1.1.2.4 | Carta Compromiso | 90 |
| 3.2.1.1.2.5 | Conflicto de Intereses | 92 |
| 3.2.1.1.3 | Distribución de trabajo | 93 |
| 3.2.1.1.4 | Siglas a utilizar por el equipo de trabajo | 94 |
| 3.2.1.1.5 | Cronograma de trabajo | 95 |
| 3.2.1.1.6 | Avances del trabajo | 96 |
| 3.2.1.1.7 | Marcas de Auditoría | 97 |
| 3.2.1.1.8 | Personal del cliente con quien coordinamos el trabajo | 98 |
| 3.2.1.2 | PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA | 99 |
| 3.2.1.2.1 | Memorando de Planificación Específica | 99 |
| 3.2.1.2.2 | Evaluación de la estructura de control interno | 102 |
| 3.2.1.2.2.1 | Cuestionario de Control Interno | 102 |
| 3.2.1.2.2.2 | Matriz de Ponderación | 103 |
| 3.2.1.2.2.3 | Determinación de Riesgo y Confianza | 104 |
| 3.2.1.2.2.4 | Indicadores de Calidad | 120 |
| 3.2.1.2.2.5 | Cédula de registro de aspectos relevantes | 126 |
| 3.2.1.2.3 | Programa específico de Auditoría | 127 |
| 3.2.2 | ARCHIVO PERMANENTE | 128 |
| 3.2.2.1 | INFORMACIÓN GENERAL | 130 |
| 3.2.2.1.1 | Reseña Histórica | 130 |
| 3.2.2.1.2 | Dirección de la Matriz, Sucursales y Horarios | 132 |
| 3.2.2.1.3 | Extracto de la Ley de Registro Civil | 133 |
| 3.2.2.2 | ACTIVIDADES Y SERVICIOS | 141 |
| 3.2.2.2.1 | Servicios que ofrece | 141 |
| 3.2.2.2.2 | Condiciones de servicios | 142 |
| 3.2.2.2.3 | Principales materiales y equipos | 144 |
| 3.2.2.2.4 | Proveedores principales | 145 |

| | | |
|-----------|---|-----|
| 3.2.2.3 | REGLAMENTOS, MANUALES Y PROCEDIMIENTOS | 146 |
| 3.2.2.3.1 | Extracto de Reglamentos | 146 |
| 3.2.2.3.2 | Manual de Procedimientos del Registro Civil | 148 |
| 3.2.2.3.3 | Organigrama Estructural de la Unidad de Archivo | 168 |
| 3.2.3 | ARCHIVO DE EJECUCIÓN | 169 |
| 3.2.3.1 | Programa de Auditoría para cada componente | 171 |
| 3.2.3.2 | Listas de Verificación | 182 |
| 3.2.3.3 | Formulario de Registro de No Conformidades | 193 |
| 3.2.3.4 | Formulario de Resumen de No Conformidades | 202 |
| 3.2.3.5 | Evaluación de No Conformidades | 203 |
| 3.2.4 | COMUNICACIÓN DE RESULTADOS | 204 |
| 3.2.4.1 | Informe | 205 |
| 3.2.4.2 | Informe de Seguimiento | 211 |
| 3.3 | Conclusiones y Recomendaciones | 213 |
| 3.4 | Materiales de Referencia | 214 |
| 3.4.1 | Bibliografía Básica | 214 |
| 3.4.2 | Bibliografía Citada | 214 |
| 3.4.3 | Bibliografía Consultada | 215 |
| 3.4.4 | Lincografía | 215 |
| | ANEXOS | 216 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| N° | | P. |
|--------------|---|-----------|
| 1.1 | Categorías Fundamentales | 4 |
| 1.2 | Actividades de la Auditoría de Gestión | 32 |
| 2.1 | Organigrama Estructural | 39 |
| 2.3.1 | Análisis e interpretación de resultados de las encuestas aplicadas a usuarios de la Dirección Provincial de Registro Civil de Pichincha Agencia Turubamba. | 44 |
| 2.3.2 | Análisis e interpretación de resultados de las encuestas aplicadas a servidores públicos administrativos y de servicio de la Dirección Provincial de Registro Civil de Pichincha Agencia Turubamba. | 50 |

ÍNDICE DE TABLAS

| N° | | P. |
|--------------|---|-----------|
| 2.1 | Población y Muestra | 41 |
| 2.3.1 | Análisis e interpretación de resultados de las encuestas aplicadas a usuarios de la Dirección Provincial de Registro Civil de Pichincha Agencia Turubamba. | 44 |
| 2.3.2 | Análisis e interpretación de resultados de las encuestas aplicadas a servidores públicos administrativos y de servicio de la Dirección Provincial de Registro Civil de Pichincha Agencia Turubamba. | 50 |



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

TEMA: “APLICACIÓN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD HACIA LA EFICIENCIA DE PROCESOS EN LA UNIDAD DE ARCHIVO DE LA AGENCIA TURUBAMBA DEL REGISTRO CIVIL, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, EN EL PERIODO 01 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE DE 2011”

Autoras:

María Fabiola Umajinga Pastuña
Luz María Toaquiza Toaquiza

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo primordial establecer una propuesta de herramientas metodológicas, conceptuales y de contenidos para una efectiva aplicación de Auditoría de Calidad a la Unidad de Archivo del Registro Civil.

La meta fue aplicar el conocimiento técnico-científico para contribuir en la institución con la implementación de la Auditoría de Gestión de Calidad a la Unidad de Archivo para supervisar el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad y el cumplimiento de objetivos institucionales.

El trabajo de investigación es resultado de múltiples esfuerzos en el campo de la investigación; la experiencia en la docencia y ejercicio profesional de nuestra Directora ayudó a determinar que en esta entidad existen grandes procesos de modernización que han mejorado los servicios.

La necesidad de que los recursos económicos y humanos se manejen con alta eficiencia, exige enfocar políticas y procedimientos de Auditoría de Gestión necesarios para disminuir riesgos que causen perjuicio económico y social a la institución.

De esta manera se establecen las conclusiones basadas en los procesos de auditoría profesionales que corresponden en estricto compromiso con la honestidad y el respeto a las leyes, impulsando con gran fuerza el mejoramiento continuo para el desarrollo del servicio público.



COTOPAXI TECNYCHAL UNIVERSITY

ADMINISTRATIVS AND HUMANISTICS SCIENCES ACADEMIC UNITY

Latacunga – Ecuador

“AUDIT OF ADMINISTRATION IN THE PROVINCIAL GOVERNMENT DE COTOPAXI” UNDERSTOOD A PERIOD OF THE 1 JANUARY AT DECEMBER 31 2011”,

SUMMARY

The investigation that one carries out had as primordial purpose to establish a series of methodological, conceptual tools and of contents around an effective Audit of Administration in the Provincial Government of Cotopaxi.

It settled down as a reference material whose primordial base is the technician-scientific knowledge in such a way of contributing with the public institution, specifically with the implementation of the audit of projected administration in each one of the departments in such a way of supervising the good use of the physical, economic resources and materials that the Provincial Government of Cotopaxi manages and his efficiency leads to the execution of objectives and goals in favor of the collective without causing damage neither deceit to the Ecuadorian State.

The work that one carries out is fruit, of multiple efforts in the field of the investigation and experimental that one wants to systematize. I influence in him the experience and wealth of our Director's professional work and their context of excellent achievements in the work in the academic and institutional environment, the realized efforts as responsible direct of the project and the commitment of service to this organism sectional public of the County.

This way you reflection the commitment with the project, inscribed in the possibilities to be primordial part to apply with quality the functions of audit administration, and the cognitive enrichment and the elaboration planned for the implementation of the same one, as well as to establish the tools of the knowledge, elements base and high-priority for the success of the project.



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por las señoras Egresadas de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas: **TOAQUIZA TOAQUIZA LUZ MARÍA** y **UMAJINGA PASTUÑA MARÍA FABIOLA**, cuyo título versa “**APLICACIÓN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD HACIA LA EFICIENCIA DE PROCESOS EN LA UNIDAD DE ARCHIVO DE LA AGENCIA TURUBAMBA DEL REGISTRO CIVIL, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, EN EL PERIODO 01 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE DE 2011**”, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, diciembre del 2014

Atentamente,

Lcda. Martha Chasi
DOCENTE CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS
C.C. 050222309-2

INTRODUCCIÓN

La Auditoría de Gestión de Calidad surge por la necesidad de mantener un control permanente y eficaz dentro de la organización pública o privada sobre la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad que promuevan la eficiencia y eficacia en las personas que forman parte de estas organizaciones, y por tanto, logren efectividad en los procesos que en ella se desarrollan, para evitar perjuicios por negligente manejo operativo y administrativo.

La necesidad de la Auditoría de Gestión se vuelve evidente en una institución como el Registro Civil a medida que los procesos de cambio se van desarrollando para determinar el cumplimiento de objetivos y mejorar el control por parte de la dirección. En la actualidad, la modernización de la institución demuestra que ya no es suficiente la práctica formal de ejercer el control.

La Auditoría de Gestión de Calidad ha permitido afrontar el crecimiento constante de problemas cada vez más complejos; el desarrollo vertiginoso de las tecnologías de la comunicación y de la sociedad que crece y camina hacia nuevos estadios en la producción y en la organización ha obligado a que esta herramienta sea un elemento vital para la dirección, permitiendo medir el nivel de desempeño de la Dirección cuando resuelve los problemas sociales, organizativos y estratégicos que a este nivel se presenta, generando en la institución líneas de acción dinámicas tan deseadas en la administración pública para orientar la consecución de las metas propuestas.

Es por ello que se puede determinar que el objetivo primordial de la Auditoría de Gestión es el de analizar y descubrir las fortalezas y aciertos así como las deficiencias o irregularidades en algunas partes de la institución y apuntar a sus probables correcciones con la finalidad de ayudar a la dirección a lograr una administración más eficaz.

El presente trabajo investigativo se encuentra conformado de tres capítulos; el **CAPÍTULO I**, en el cual consta todos los fundamentos teóricos relacionados al tema de tesis que es la Auditoría de Gestión de Calidad, iniciando con aspectos

importantes de la Gestión Administrativa con especial énfasis en las Instituciones Públicas, la Auditoría como ciencia general y la Auditoría de Gestión de Calidad en específico estableciendo las definiciones básicas, objetivos, importancia, finalidad, metodología e indicadores de gestión; información básica para la aplicación de la Auditoría.

En el **CAPÍTULO II** se desarrolla el marco metodológico de la investigación, se establecen los indicadores que permiten identificar las causas del problema y la potencial repercusión en la gestión operativa y administrativa; todo esto se realizó en base a la aplicación de encuestas y entrevistas; con el correspondiente análisis e interpretación de los resultados obtenidos, que nos permitieron establecer conclusiones y recomendaciones sobre el objeto de estudio.

El **CAPÍTULO III** contiene la Propuesta de la Auditoría de Gestión en la Dirección Provincial de Registro Civil de Pichincha Agencia Turubamba, la misma, parte de la realización del archivo de planificación, que consta de la conformación de la firma auditora, la carta compromiso, el contrato de auditoría, la propuesta de servicios, las siglas y marcas a utilizar y los funcionarios de la Institución con quienes se va a coordinar el trabajo, además de determinar los programas de auditoría especificados a cada componente. Posteriormente contiene el archivo permanente el cual consta de todos los aspectos importantes de la entidad a auditar tales como: reseña histórica, misión, visión, principios corporativos, servicios que oferta. Y el archivo corriente donde se presenta el programa de Auditoría, la elaboración de formatos de ponderación y determinación del Riesgo de Control y grado de confianza del sistema de Control Interno, la aplicación de los indicadores para determinar los niveles de eficiencia, eficacia, economía y equidad.

También se hace constar las conclusiones y recomendaciones a las que las Tesistas han llegado luego del trabajo investigativo; anexando en específico los instrumentos de investigación utilizados en el presente trabajo junto con la bibliografía citada, consultada y virtual.

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS SOBRE EL OBJETO DE ESTUDIO

1.1. OBJETIVOS

Objetivo General

Establecer el contexto teórico y conceptual para el desarrollo del trabajo de investigación correspondiente a la aplicación de una auditoría de gestión de calidad a una entidad pública, mediante el análisis de citas bibliográficas referentes al tema.

Objetivos Específicos

- ✓ Compilar citas bibliográficas que recojan aportes científicos sobre el objeto de estudio y el área de investigación, mediante la revisión textual de obras académicas, para obtener una base científica en el desarrollo del trabajo investigativo.
- ✓ Establecer criterios de las autoras sobre las referencias bibliográficas, mediante el análisis sintético de las compilaciones bibliográficas, para concatenar el criterio científico de autores sobre el tema con el objeto de estudio de la presente investigación.

1.2. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

La Auditoría es un proceso científico basado en la verificación de los registros patrimoniales y procesuales de las empresas e instituciones para observar su exactitud y observancia de las disposiciones implementadas para la ejecución de las actividades que forman parte de la organización.

La aplicación de la Auditoría de Gestión de Calidad es un área relativamente nueva, que busca proporcionar herramientas de evaluación a los procesos de gestión de las entidades orientadas hacia la búsqueda de la calidad, lo cual significa evaluar las actividades, procedimientos y procesos que se desarrollan en una institución o empresa para verificar el cumplimiento de la normativa vigente, las políticas y directrices establecidas por la dirección.

VILEMA ENRÍQUEZ, Cristina Elizabeth, desarrolló una investigación en septiembre de 2009, titulada “AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL PROCESO DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA MULTINACIONAL TIGRE ECUADOR S.A.” previo a la obtención de su título de Ingeniera en Finanzas CPA, en la Escuela Superior Politécnica del Ejército ESPE; en la cual determinó las siguientes conclusiones:

“La conclusión más importante que puede obtenerse, es que a medida que el mundo se dirige hacia una aceptación más general de los Sistemas de Gestión de Calidad, seguirá habiendo lugar para aplicar Auditorías a ellos. Su importancia e incidencia incrementarán, a medida que lo haga la adopción de Sistemas de Gestión de Calidad.

La norma ISO 19011, normaliza los métodos empleados por los auditores para ejecutar Auditorías de Sistemas de Gestión de Calidad, sin embargo, la norma aporta con elementos teóricos que permiten efectuar el trabajo, mas se requiere de una guía práctica para facilitar la labor del auditor. Es por ello que se considera que el presente trabajo de investigación, aporta como una guía de consulta práctica, para cualquier interesado en efectuar una Auditoría de Sistemas de Gestión de Calidad.

Es necesario considerar que, de la manera en que van evolucionando los Sistemas de Gestión de Calidad, en futuro se contemplará una función de Auditoría muchísimo más integrada, preocupada directamente en la eficacia del negocio y de sus resultados totales y por ello la importancia de evaluar si el sistema está funcionando correctamente y si se está obteniendo a través de los resultados esperados.

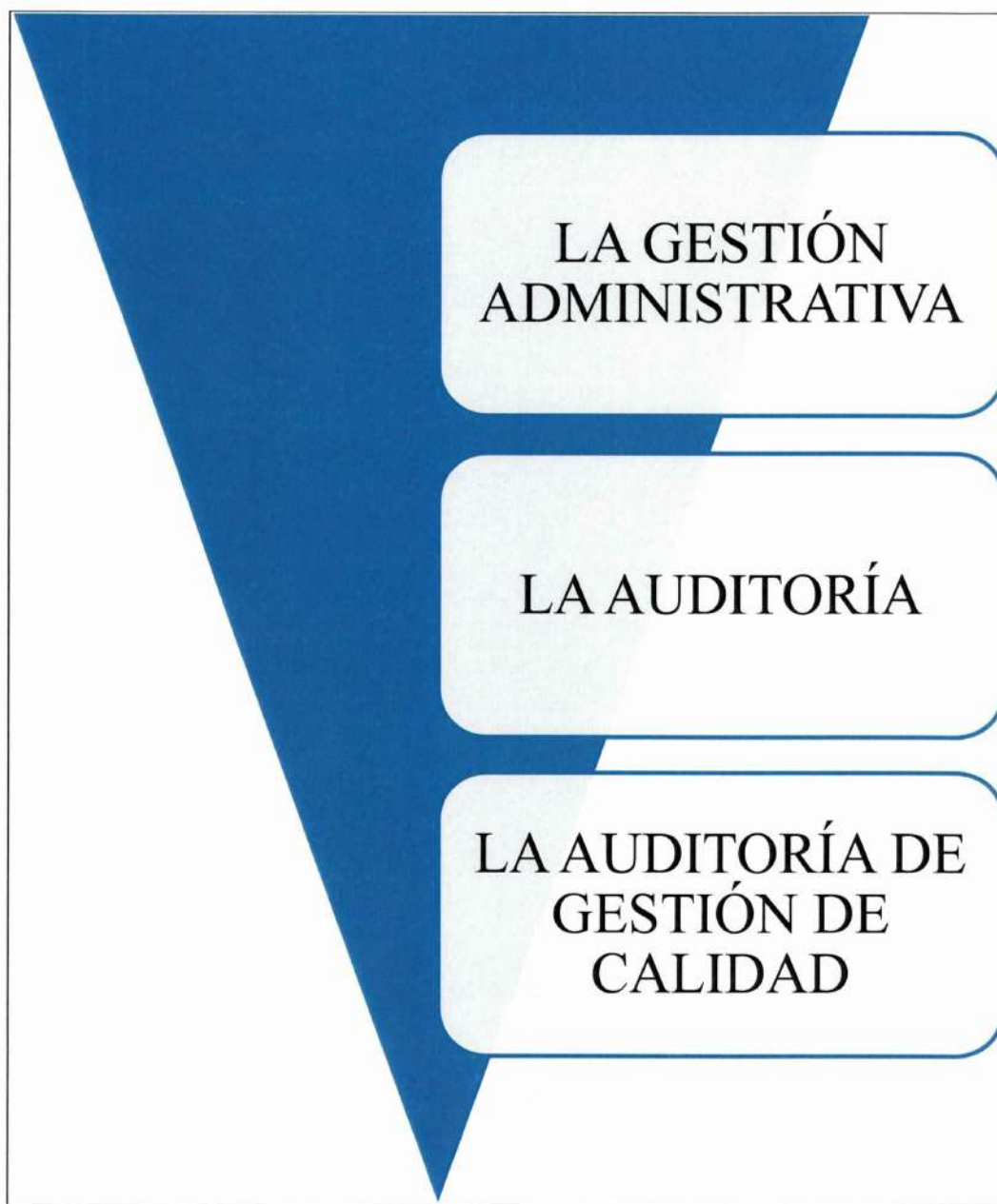
Si aceptamos que las Auditorías sirven al propósito de obtener información objetiva, queda claro que la información obtenida en este trabajo, ha de ser canalizada a que se tenga mayor información teórico práctica que permitirá obtener ésta objetividad en la información en cualquier otra aplicación realizada. La Auditoría de Sistemas de Gestión de Calidad, como se puede evidenciar a través del trabajo realizado, son una herramienta gracias a la cual, los directivos o cualquier otro cliente de Auditoría, pueden obtener información relativa con respecto al desempeño de su sistema, que les permitirá obtener como resultado, acciones encaminadas al mejoramiento de los procesos y satisfacción general del cliente con el producto entregado.

Otra conclusión que puede obtenerse, es que ésta guía de Auditoría de SGC, es efectiva para su aplicación. Es seguro que cualquier otro órgano prudente de gestión controlará la actuación de cualquier proceso, de forma periódica, a través de la utilización de indicadores de gestión, pero hay que tener en cuenta que éstos indicadores se verán afectados por las variaciones y desfases normales que todas esas cifras sufren con el tiempo. Por lo tanto, el control debe realizarse por medio de análisis globales de la información en lugar de a través de cualquier cifra o resultado individual” (Pág. 191)

Las Tesistas consideran que la investigadora determina algo muy esencial: la orientación hacia la calidad total como tendencia en las instituciones públicas o privadas, generará una permanente necesidad de aplicar Auditorías a los Sistemas de Gestión de la Calidad, la cual requiere de métodos que deben desarrollarse a partir de la misma aplicación de la Auditoría; del seguimiento a las recomendaciones planteadas a fin de fomentar sistemas de mejoramiento continuo como parte de los Sistemas de Gestión de la Calidad, que la administración requiere para el logro de objetivos.

1.3. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

GRÁFICO No. 1.1: CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



Fuente: Anteproyecto de Tesis
Elaborado por: Equipo de investigación

1.4. MARCO TEÓRICO

1.4.1. LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La Gestión Administrativa es un paradigma que ha ido evolucionando desde la dirección personal hacia los equipos de dirección; desde el desarrollo de actividades de dirección y control hacia la innovación permanente, la conquista de mercados. En el caso del sector público, este paradigma se ha transformado únicamente en los últimos años, cuando la exigencia de la sociedad se ha inclinado por la calidad en los servicios públicos, exigiendo eficiencia y eficacia en la gestión de los diferentes niveles de Gobierno para conseguir eficiencia y eficacia en la administración de los recursos públicos, así como calidad en los servicios que presta cada una de las instituciones del sector público y en los productos que ofertan las empresas de carácter público.

1.4.1.1. Concepto de Gestión Administrativa

La Gestión Administrativa es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar, controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y otros recursos.

En la página de Internet <http://www.gestionyadministracion.com/empresas/gestion-administrativa.html> se establece que “La gestión administrativa contable es un proceso que consiste básicamente en organizar, coordinar y controlar además de que es considerada un arte en el mundo de las finanzas (...) se trata de un proceso para realizar las tareas básicas de una empresa sistemáticamente.”

HURTADO CUARTAS, Darío (2008) establece que la gestión administrativa “es un proceso mediante el cual se utilizan unos recursos que son escasos con el fin de alcanzar unos objetivos propuestos y lograr la maximización de las utilidades mediante el proceso administrativo de planeación, dirección, organización y control.” (Pág. 41)

Las Tesistas consideran que en la actualidad las actividades de la Gestión Administrativa van orientadas hacia el alcance de la Calidad Total; lograr un nivel alto de eficiencia y eficacia en el desarrollo de los procesos de una entidad que garantice el cumplimiento de metas y objetivos, pero añadiendo un especial énfasis en la protección del ambiente, dada la necesidad de conservación de las condiciones de vida en el planeta amenazadas por la destrucción de ecosistemas.

1.4.1.2. La empresa

Durante el desarrollo del Sistema económico – político denominado Capitalismo, desde más de doscientos años, la empresa se constituyó en la célula económica del Sistema, dedicada a diferentes actividades ha sufrido una serie de cambios desde su misma concepción y concepto, hasta los procesos y objetivos que persiguen.

ENA VENTURA, Belén y otros (2008) proponen el siguiente concepto de empresa: “la Empresa sería un conjunto de elementos humanos, técnicos y financieros, ordenados según una determinada jerarquía o estructura administrativa y dirigidos por una función directiva o empresario” (Pág. 3)

Una definición más actual al respecto se presenta en la página de Internet <http://eddson1964.wordpress.com/la-empresa-y-su-clasificacion-2/en> la que sostiene que: “La unidad económica fundamental del régimen capitalista de producción es la empresa, la cual se encarga de generar los bienes y servicios que demanda la población con carácter lucrativo o no lucrativo, en el ámbito privado o estatal, así la empresa para su adecuado funcionamiento requiere de varias áreas de actividad, que son: finanzas, producción, mercadotecnia y recursos humanos.”

Las Tesistas sostienen que la empresa no es en sí un sujeto de Derecho, sino más bien un hecho económico que nace de las actividades productivas; la empresa se ha convertido en la unidad económica fundamental del sistema capitalista; lo cual significa que la empresa es al sistema económico como la familia a la sociedad. Su papel es contribuir en la producción de los bienes y servicios que demanda la

población para sobrevivir, sabiendo plenamente que las personas demandan en primer lugar satisfacer sus necesidades materiales y solo se puede alcanzar con los bienes que se producen y los servicios que se prestan dentro de la sociedad organizada, a través de la empresa.

1.4.1.3. Gestión Administrativa en Instituciones Públicas

La Administración Pública es el sistema administrativo de un Estado, ciudad, comuna o centro poblado; y que existe principalmente para dos cosas: prestar servicios públicos a la comunidad a quien se debe; y ejercitar controles públicos a las personas y la propiedad dentro de su dominio.

La Contraloría General del Estado en su Manual de Auditoría de Gestión (2001) establece que “Gestión comprende todas las actividades de una organización que implica el establecimiento de metas y objetivos, así como la evaluación de su desempeño y cumplimiento; además del desarrollo de una estrategia operativa que garantice la supervivencia” (Pág. 21)

En la página de Internet <http://www.gestionyadministracion.com/empresas/gestion-administrativa.html> se establece al respecto que: “la gestión administrativa moderna es la acción de confeccionar una sociedad que sea económicamente estable cumpliendo con una mejora en cuanto a las normas sociales y con un gobierno que sea mucho más eficaz (...) debido a que es fundamental en el crecimiento y desarrollo tanto en el ámbito social como en el económico de un país.”

Las postulantes determinan que la Gestión Pública se orienta fundamentalmente al logro de la estabilidad económica y social desde la Dirección del Gobierno Central, y a la prestación eficaz y eficiente de servicios públicos que garantice el efectivo goce de derechos, promueva una sociedad más equitativa y genere condiciones para el progreso y desarrollo; esta innovadora concepción de la Gestión de la Administración Pública propone la necesidad de transformar los viejos paradigmas y

esquemas de un Estado Benefactor, pero más aún de un Estado inútil, aplacado por la inversión privada y el negocio del gran capital.

Las Tesistas establecen que la Gestión Administrativa en las Instituciones Públicas se orienta hacia el establecimiento de procesos para organizar a las instituciones a través de la planeación, que permita a la dirección estructurar niveles, etapas y procedimientos, para alcanzar los objetivos de eficiencia y eficacia en la administración de recursos, bienes y servidores públicos así como la calidad evidencia en los productos y servicios que prestan cada una de las entidades que forman parte de la Administración Pública.

1.4.2. LA AUDITORÍA

Inicialmente, la Auditoría se limitaba a las verificaciones de los registros contables, sus objetivos inmediatos eran los estados de situación financiera como mecanismo de comprobación, observando si los mismos eran exactos o contenían errores. Esta forma primaria permitía únicamente confrontar lo escrito con las pruebas de lo acontecido y las respectivas referencias de los registros económicos. En la actualidad se ha expandido el campo de acción de la Auditoría, empoderándose de la necesidad de auditar toda la gestión estructural de las instituciones o empresas.

1.3.4.1. Concepto de Auditoría

Según DE LA PEÑA, Alberto (2011) la Auditoría “es sinónimo de examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias sobre informaciones, registros, procesos, circuitos” (Pág. 5)

De acuerdo con el planteamiento de De la Peña y otros, las Tesistas consideran que la Auditoría es el proceso por el cual se examina la información concerniente al objeto auditado a fin de comprobar la veracidad y confiabilidad de la información consignada y su relación directa con las normas y leyes que la regulan; es decir, la

regularidad de los procesos conforme a lo afirmado por la Administración y a lo exigido por las leyes y los interesados directamente.

COUTO LORENZO, Luis (2008) dice que “En palabras del Centro Europeo de Normalización (CEN), las Auditorías son una herramienta de gestión fundamental para el seguimiento y la verificación de la implementación eficaz de un sistema de gestión. Las Auditorías son una parte esencial de las actividades de evaluación de conformidad, y de la evaluación y vigilancia de la cadena de suministro” (Pág. 2)

En el caso particular de la Auditoría de Estados Financieros, el examen busca determinar la razonabilidad con la cual se ha presentado la situación financiera de la entidad y si en los estados se han observado los principios de contabilidad generalmente aceptados, pero las Tesis rescatan el enunciado de COUTO, que señala que la Auditoría cumple el papel de herramienta eficaz para el seguimiento y verificación de la implementación de sistemas y para las evaluaciones de conformidad, lo cual significa que se puede auditar también los procedimientos y procesos para determinar el cumplimiento de ellos y de los objetivos planteados.

1.4.2.2. Características de la Auditoría

La Auditoría tiene algunas características particulares acorde a su función social y empresarial. Para poder enfocar la razonabilidad de la información que audita es necesario que el auditor se deshaga de toda influencia material o sentimental que pueda implicar un informe que desnaturalice la realidad o determine resultados que no correspondan a las circunstancias.

Sus características son:

- ✓ **Objetiva:** imparcial, independiente, sin presiones.
- ✓ **Sistemática y profesional:** es planificada y ejecutada por profesionales
- ✓ **Finaliza con la presentación de un informe o dictamen:** contiene la opinión profesional del auditor sobre el objeto examinado.

1.4.2.3. Técnicas de Auditoría

Son los métodos prácticos de investigación y prueba que el Auditor utiliza para comprobar la razonabilidad con que se ha presentado la información financiera, sobre lo cual presenta su opinión profesional.

BLANCO LUNA, Yanel explica las técnicas de Auditoría en su libro Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral. (Pág. 154) Las Tesisistas presentan un resumen basado en la propuesta de BLANCO, así:

- ✓ **Estudio General:** Apreciación sobre las características de la entidad.
- ✓ **Análisis:** Clasificación de los elementos que componen una cuenta
- ✓ **Inspección:** Examen físico de los bienes y documentos
- ✓ **Confirmación:** Obtención de comunicación escrita de confirmación sobre un tema por parte de un profesional independiente.
- ✓ **Investigación:** Obtención de información de funcionarios de la empresa
- ✓ **Declaración:** Manifestación escrita de los resultados por parte de funcionarios
- ✓ **Certificación:** Documento que asegure la verdad sobre un hecho
- ✓ **Observación:** Inspección física de los procesos
- ✓ **Verificación Matemática:** Aplicada a las partidas con resultados de cálculos

1.4.2.4. Muestreo en la Auditoría

La Universidad Nacional de Loja, en el módulo Auditoría para el Sector Público y Empresas Privadas editado por la Carrera de Contabilidad y Auditoría, establece que “El muestreo es el proceso para determinar una muestra representativa que permita concluir sobre los hallazgos obtenidos en el universo de operaciones. Por muestra representativa se entiende una cantidad dada de partidas que considerando los valores otorgados a elementos tales como el “riesgo”, permite inferir que el comportamiento de esa muestra es equivalente al comportamiento del universo.” (Pág. 313)



Los objetivos del Muestreo en Auditoría son:

- a) Obtener evidencia del cumplimiento de los procedimientos de control establecidos
- b) Obtener evidencia directa sobre la veracidad de las operaciones que se incluyen en los registros y controles.

En criterio de las Tesistas, los Auditores, cuando efectúen una Auditoría de Gestión de Calidad, y al considerar los factores de riesgo en la respectiva matriz, tendrán que decidirse o no, por el método para seleccionar la muestra y el tamaño de la misma, tomando en cuenta que los riesgos inherentes y de control existen con independencia de la selección de la muestra. Para ello deberán determinar los mecanismos para establecer una muestra representativa que le otorgue confiabilidad a los resultados.

1.4.2.5. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas son un conjunto de principios, procedimientos, reglas y normas que regulan el ejercicio de la Auditoría externa. Las Tesistas presentan un ejemplo de clasificación resumida de las mismas:

a. Normas Generales o Personales

- ✓ Entrenamiento y Capacidad profesional
- ✓ Independencia
- ✓ Cuidado o esmero profesional

b. Normas de Ejecución del Trabajo

- ✓ Planeación y Supervisión
- ✓ Estudio y evaluación del Control Interno
- ✓ Evidencia Suficiente y Competente

c. Normas de Preparación del Informe

- ✓ Aplicar los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados
- ✓ Debe tener consistencia
- ✓ Revelación suficiente

- ✓ Contener la opinión del auditor

Las Tesistas concluyen que la Auditoría, como ciencia y como profesión, tiene el objetivo de emitir, en términos prácticos, un dictamen que determine la razonabilidad con la que presenta la administración la información. Respecto de la Auditoría de estados financieros, la razonabilidad se mide en función de la observancia de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptadas y para ello se deben aplicar las Normas de Auditoría, de modo que el dictamen sea absolutamente objetivo, sistemático y profesional.

1.4.2.6. El Control Interno

Controlar es un proceso continuo y permanente que sirve para medir y corregir el desempeño, a fin de garantizar que se están cumpliendo los objetivos propuestos y la planificación establecida para lograrlo; es decir, vigilar que los procesos se desarrollen de acuerdo a lo establecido en la planificación, corregir los desfases que puedan existir en relación a la planificación y finalmente medir el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas. El control es una acción permanente durante el desarrollo de cualquier proceso.

De acuerdo con el Informe de Organismos Patrocinadores – COSO (1992) el Control Interno se define como “un proceso efectuado por personas (directores de una entidad, gerentes y otros miembros del personal) diseñado para proporcionar una seguridad razonable acerca del logro de objetivos” (Pág. 8)

Las postulantes consideran que el Control Interno entonces, es el conjunto de métodos, técnicas y procedimientos que realiza la dirección durante todo el proceso y en todos los niveles de una entidad para vigilar que se cumpla estrictamente la planificación, asegurar la confiabilidad de la información, salvaguardar los recursos invertidos y garantizar el cumplimiento de los objetivos trazados. No son hechos aislados o simples decretos, sino mecanismos estructurados y a la vez variables, que logren un resultado en la administración.

1.4.2.6.1. Objetivos del Control Interno

El Informe COSO determina que el Control Interno persigue los siguientes objetivos:

- ✓ Efectividad y eficiencia en las operaciones
- ✓ Confiabilidad en la Información
- ✓ Cumplimiento de leyes y regulaciones vigentes

Por su parte, ESTUPIÑAN GAITÁN, Rodrigo (2006) señala que los objetivos básicos del control interno son: (Pág. 8)

- ✓ Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- ✓ Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- ✓ Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- ✓ Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Las Tesis consideran que los objetivos propuestos por los autores tienen plena relación, aunque son planteados desde puntos de vista diferentes; sin embargo, se deduce que fundamentalmente tienen el propósito de verificar el cumplimiento de procesos, políticas y decisiones emanadas de la administración para el cumplimiento de las metas trazadas por la organización, lo cual garantiza que la información económica y administrativa goza de confiabilidad.

1.4.2.6.2. Estructura del Control Interno

El control interno posee una estructura propia que funciona paralelamente a los procesos que debe desarrollar la entidad. Esto le permite mantener un control permanente de los procesos y procedimientos de la entidad, en base a cinco componentes del control interno que son los siguientes:

- ✓ **Ambiente de Control:** se encuentra en función de la integridad y competencia del personal de una organización, por lo que tener una ética sólida es esencial en los negocios.
- ✓ **Evaluación de Riesgos:** identificación y análisis de riesgos relacionados con el logro de objetivos, estableciendo una base para determinar la forma en que se debe manejarlos.
- ✓ **Actividades de Control:** determinar actividades concretas que permitan establecer el cumplimiento de la planificación y políticas diseñadas para la organización.
- ✓ **Información y comunicación:** desarrollar información relevante y comunicarla oportunamente de modo que permita a las personas entender y realizar sus responsabilidades.
- ✓ **Monitoreo:** es importante realizar un seguimiento a las recomendaciones realizadas para garantizar su cumplimiento.

En conclusión, las Tesistas consideran que el Control Interno es un conjunto de procesos estructurados en la institución o la empresa, para asegurar el cumplimiento de objetivos, de las políticas y orientaciones emitidas por la dirección, así como verificar el cumplimiento de las normas legales. Para ello se establecen medidas y acciones concretas que permitan evaluar el desarrollo de la planificación y las líneas directrices en cada uno de los componentes de la entidad. La información generada por los procesos de control interno es fundamental al momento de desarrollar un proceso de Auditoría.

1.4.3. LA AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Objetivo primordial de la Auditoría de Gestión es analizar y descubrir deficiencias o irregularidades en determinadas áreas de la institución o empresa y apuntar a sus probables correcciones con la finalidad de ayudar a la dirección a lograr una administración más eficaz y eficiente, promoviendo el desarrollo de la entidad hacia la calidad total como nuevo concepto de administración.

1.4.3.1. Concepto de Auditoría de Gestión de Calidad

MILLS, David (2000) señala que “una Auditoría de calidad es un examen independiente y sistemático, para determinar si las actividades de calidad y los recursos relacionados con ellas, cumplen con las medidas planificadas, y si estas medidas se llevan a la práctica de forma eficaz y son las adecuadas para alcanzar los objetivos.”

Las Tesistas consideran que la Auditoría de Gestión de Calidad se ocupa del desempeño, eficiencia y eficacia de una organización, evaluando las actividades de calidad y los recursos determinados para ella en la entidad, para determinar si los procesos y políticas, así como su cumplimiento están permitiendo cumplir con los objetivos y están otorgando calidad a los procedimientos y a los productos que ofrece la empresa.

1.4.3.2. Metodología de la Auditoría De Gestión de Calidad

Según el GRUPO REGIONAL ISO, “Las actividades de la Auditoría siguen la secuencia del ciclo PHVA (planear – hacer – verificar – actuar)” (Pág. 155)

La Auditoría de Gestión de Calidad comprende tres etapas o fases a saber: Fase Preliminar, Ejecución de la Auditoría y Comunicación de Resultados. A estas fases puede añadirse la Fase de seguimiento de resultados, en la que se controla la aplicación de las recomendaciones surgidas de las conclusiones y hallazgos de la Auditoría.

Las Tesistas consideran que en la Auditoría de los Sistemas de Gestión de Calidad, en esencia, las etapas no difieren en cuanto a procedimientos, de las fases o etapas de las demás áreas de la Auditoría, aunque sí bastante en el propósito y el objeto mismo que persigue este proceso.

1.4.3.2.1. Fase Preliminar

En esta fase, el auditor utiliza todos sus recursos en conocer la empresa, investiga la organización como un todo. En esta fase, el auditor puede reunir evidencia competente y suficiente de acuerdo con las circunstancias y determinar procedimientos para evitar malentendidos con el auditado.

La información en esta fase se la obtiene de documentos fuente o personas clave de la organización; esta investigación guía al auditor hacia las áreas que requieren de un mayor interés tanto para la organización como la Auditoría a ejecutarse. Con esta información se debe diseñar programas detallados de Auditoría para realizar el examen al Sistema de Gestión de la organización.

Para VILAR BARRIO, José (1999) “el alcance de esta fase, y el tiempo dedicado a la misma dependerá del entrenamiento y experiencia del auditor y de su conocimiento de las áreas examinadas, del tipo de Auditoría, del tamaño y complejidad de las actividades o programas y de la extensión territorial de las operaciones de la organización. La cantidad de tiempo que el auditor dedicará a la tarea dependerá de si se trata de una primera auditoría o de una Auditoría recurrente.” (Pág. 36)

En Auditorías de sistemas de gestión de la calidad la fase preliminar no sirve únicamente para que el auditor tenga conocimiento del sistema u organización, también servirá para que los involucrados conozcan y aprueben las actividades que se realizarán durante la Auditoría, por ello esta fase es conocida como familiarización.

En esta fase se desarrollan las siguientes actividades:

- ✓ Entrevistarse con la gerencia de la organización
- ✓ Realizar entrevistas previas con el personal de las áreas a ser auditadas
- ✓ Recopilación de la normatividad externa e interna relacionada con la Auditoría
- ✓ Efectuar una visita a las instalaciones de la organización
- ✓ Establecer el sitio de trabajo de campo

1.4.3.2.1.1. Planificación y Programación de la Auditoría

Durante esta fase el auditor y su equipo deben planificar la Auditoría, preparar los documentos de trabajo y asignar las tareas que cada uno realizará. La planificación permite identificar la necesidad de una Auditoría en la organización.

Durante esta fase se selecciona al personal que será parte del equipo auditor incluyendo la designación de expertos técnicos en caso de que sea necesario. La planificación determina los lineamientos de carácter general de la realización la Auditoría, con el objetivo de garantizar que se cubran todos los factores importantes para obtener la evidencia.

La planificación permite conocer los factores de riesgo en la organización, y establecer los mecanismos para auditar estos componentes de modo que se garantice la objetividad de la Auditoría. La planificación de la Auditoría debe ser documentada, y debe incluir lo siguiente:

- ✓ Los objetivos y alcance del trabajo de Auditoría
- ✓ Información sobre antecedentes de los procesos a ser auditados
- ✓ Determinación de los recursos necesarios para llevar a cabo la Auditoría
- ✓ La comunicación a las partes involucradas o que requieran saber sobre la realización de la Auditoría
- ✓ Realización de un estudio general de la organización para familiarizarse ya sea con el Sistema de Gestión o las actividades, riesgos y controles que posee la misma.
- ✓ Un programa de Auditoría
- ✓ Determinación del cómo, cuándo y a quién se deberán comunicar los resultados de Auditoría, y
- ✓ La aprobación del plan del trabajo de Auditoría.

En la Auditoría de Gestión de Calidad esta etapa tiene como propósito principal el evaluar el control interno, evaluar y calificar los riesgos de Auditoría en base a las evidencias que contiene el sistema de control interno. El auditor debe elaborar un

programa de Auditoría, para efectuar esta etapa de la Planificación por lo que es fundamental aprender a establecer y gestionar programas de Auditoría.

La Norma ISO 19011 define al programa de Auditoría como un conjunto de una o más Auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico, en él se incluyen todas las actividades para planificar, organizar y llevar a cabo las Auditorías.

La dirección de una organización debe otorgar la autoridad al auditor para la gestión del programa de Auditoría y éste deberá establecer, implementar, realizar el seguimiento, revisión y mejoramiento del programa de Auditoría e identificar los recursos necesarios asegurándose de que éstos se proporcionen.

Al momento de establecer los objetivos del programa, la Norma ISO 19011 considera los siguientes puntos:

- ✓ Prioridades de la dirección
- ✓ Propósitos comerciales
- ✓ Requisitos del sistema de gestión
- ✓ Requisitos legales, reglamentarios y contractuales,
- ✓ Necesidad de evaluar a los proveedores,
- ✓ Requisitos del cliente,
- ✓ Necesidades de otras partes interesadas, y
- ✓ Riesgos para la organización.

Se procede a definir la amplitud del programa de Auditoría, que según la Norma de referencia, se define por:

- ✓ El alcance, el objetivo y la duración de cada Auditoría que se realice;
- ✓ La frecuencia de las Auditorías que se realicen;
- ✓ El número, la importancia, la complejidad, la similitud y la ubicación de las actividades que se auditen;
- ✓ Las normas, los requisitos legales y contractuales, y otros criterios de Auditoría;

- ✓ La necesidad de acreditación o de certificación /registro;
- ✓ Las conclusiones de las Auditorías previas o los resultados de una revisión de un programa de Auditoría previo;
- ✓ Cualquier aspecto idiomático, cultural y social;
- ✓ Las inquietudes de las partes interesadas; y
- ✓ Los cambios significativos en la organización o en sus operaciones.

Una vez definido el alcance se debe establecer las responsabilidades del programa de Auditoría. Para la Norma ISO 19011 dentro de las responsabilidades de quien gestionará el programa de Auditoría están:

- ✓ Establecer los objetivos y la amplitud del programa de Auditoría,
- ✓ Establecer las responsabilidades y los procedimientos, y asegurarse de que se proporcionen recursos,
- ✓ Asegurarse de la implementación del programa de Auditoría,
- ✓ Asegurarse de que se mantienen los registros pertinentes de Auditoría, y
- ✓ Realizar el seguimiento, revisar y mejorar el programa de Auditoría.

Para concluir el programa de Auditoría se establecen los procedimientos del programa, que son pasos y acciones que desarrolla el auditor durante el examen con el objetivo de comprender el proceso que se investiga y recopilar las evidencias de Auditoría que permitan respaldar los hallazgos.

Los procedimientos del programa deben cubrir los objetivos y criterios de la Auditoría, organizados de manera lógica y sistemática y sobre todo formar un método eficiente para recolectar evidencia, tomando en consideración lo siguiente:

- ✓ La planificación y elaboración del calendario de las Auditorías;
- ✓ El aseguramiento de la competencia de los auditores y de los líderes de los equipos auditores;
- ✓ La selección de los equipos auditores apropiados y la asignación de sus funciones y responsabilidades;
- ✓ La realización de las Auditorías;

- ✓ La realización del seguimiento de la Auditoría, si es aplicable;
- ✓ La conservación de los registros del programa de Auditoría;
- ✓ El seguimiento del desempeño y la eficacia del programa de Auditoría; y
- ✓ La comunicación de los logros globales del programa de Auditoría a la alta dirección.

La implementación del programa de Auditoría, se hace en base a los siguientes puntos:

- ✓ La comunicación del programa de Auditoría a las partes involucradas;
- ✓ La coordinación y elaboración del calendario de las Auditorías y otras actividades relativas al programa;
- ✓ El establecimiento y mantenimiento de un proceso para la evaluación de los auditores;
- ✓ Asegurarse de la selección de los equipos auditores;
- ✓ La provisión de los recursos necesarios;
- ✓ Asegurarse de la realización de las Auditorías de acuerdo a lo establecido en el programa;
- ✓ Asegurarse del control de los registros generados durante la Auditoría;
- ✓ Asegurar la revisión y aprobación de los informes y de su distribución a las partes involucradas;
- ✓ Asegurar el seguimiento de la Auditoría cuando sea aplicable.

Para demostrar la implementación del programa de Auditoría deben conservarse los registros como:

- ✓ Registros relacionado con Auditorías individuales, Planes de Auditoría, Informes de Auditoría, Informe de no conformidades, Informe de acciones correctivas y preventivas, Informes de seguimiento de la Auditoría cuando se aplicable
- ✓ Resultados de la revisión del programa de Auditoría

- ✓ Registros relacionados con el personal de la Auditoría Competencia del auditor y evaluación del desempeño Selección del equipo auditor, y Mantenimiento y mejora de la competencia.

Durante la Auditoría de Gestión, en el programa de Auditoría se define el tipo de pruebas que el auditor deberá realizar, en los procedimientos se definen las mismas y las actividades a realizarse según el tipo de prueba.

Existen dos tipos de pruebas de Auditoría: pruebas de cumplimiento y pruebas sustantivas.

Las pruebas de cumplimiento se realizan a los procesos y se aplican para adquirir evidencia de que el control interno identifica y controla de manera eficaz los procedimientos durante el período que se está evaluando.

Las pruebas sustantivas, en cambio, se realizan al movimiento de las cuentas, al saldo, están diseñadas para obtener seguridad razonable de que los controles internos están en vigor, éstas pruebas incluyen técnicas que requieren inspección de documentos para obtener evidencias, e investigaciones de los controles que no dejan rastro de Auditoría.

Los procedimientos sustantivos se diseñan para obtener evidencia completa, correcta y que ha sido válida en el sistema de contabilidad.

1.4.3.2.1.2. Reunión Inicial

Marca el inicio de la auditoria con la designación de jefe del equipo auditor y la definición de los objetivos, el alcance y los criterios de Auditoría.

En el programa de Auditoría se establecieron los objetivos globales, en este punto se establecen los objetivos de una Auditoría individual. Los objetivos pueden ser:

- ✓ La determinación del grado de conformidad del sistema de gestión del auditado, o de parte de él, con los criterios de Auditoría.

- ✓ La evaluación de la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales.
- ✓ La evaluación de la eficacia del sistema de gestión para lograr los objetivos especificados.
- ✓ La identificación de las áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

Una vez definido el líder, los objetivos, el alcance y el criterio de Auditoría, se debe determinar la viabilidad de la Auditoría, la misma que se realiza teniendo en consideración la disponibilidad de la información suficiente y apropiada para planificar la Auditoría, la cooperación adecuada del auditado y el tiempo y los recursos adecuados.

El último paso para completar la reunión inicial de la Auditoría es la selección del equipo auditor, se toma en cuenta la competencia necesaria para lograr los objetivos de la Auditoría.

Cuando los miembros del equipo auditor no pueden cubrir las necesidades de conocimiento y habilidades, se puede incluir al equipo expertos técnicos, quienes deben actuar bajo la dirección del líder del equipo.

1.4.3.2.1.3. Inspección Física

La inspección física, es la observación directa que realiza el auditor, acompañado de un directivo, en la organización, mediante un recorrido de inspección de las instalaciones para buscar indicios de problemas; los criterios y los objetivos de esta fase son los mismos que los de toda la Auditoría.

La inspección de todo el departamento de una organización le proporciona al auditor la oportunidad de observar el ciclo completo de operación del mismo y obtener una impresión global de la empresa; la imagen del desempeño institucional le acerca al auditor a una imagen más real del área en el que va a incidir con su trabajo y a tener un mejor juicio al momento de evaluar las evidencias.

Dentro de la Auditoría de sistemas de gestión de la calidad la inspección física es considerada como el contacto inicial con el auditado. Este contacto puede ser formal o informal y el propósito de este es:

- ✓ Establecer los canales de comunicación con el representante auditado
- ✓ Confirmar la autoridad para llevar a cabo la Auditoría
- ✓ Proporcionar información sobre las fechas y la duración propuestas y la composición del equipo auditor
- ✓ Solicitar acceso a los documentos pertinentes, incluyendo registros
- ✓ Determinar las reglas de seguridad aplicables al lugar
- ✓ Hacer preparativos para la Auditoría
- ✓ Acordar la asistencia de observadores y la necesidad de guías para el equipo auditor.

1.4.3.2.1.4. Revisión de Documentación

Antes de dar paso a las actividades de Auditoría in situ, se debe revisar la documentación del auditado para determinar la conformidad del sistema. Este proceso de verificación debe ser meticuloso en cuanto a determinar la veracidad de su origen.

La documentación puede incluir documentos y registros pertinentes del sistema de gestión de la organización e informes de Auditorías previas como:

- ✓ Manual de calidad; donde se ven el alcance del sistema y la justificación de las exclusiones, la existencia de procedimientos documentados y los procesos y su interacción.
- ✓ La alineación de los objetivos con la política de calidad, para determinar si verdaderamente son medibles.
- ✓ El registro de Auditorías anteriores para identificar si los problemas siguen ocurriendo y determinar el estado de las acciones tomadas para resolver las no conformidades.

Además se deben revisar documentos básicos dentro del sistema de gestión de calidad de una organización, los mismos que son:

- ✓ Enunciado de Política de Calidad
- ✓ Objetivos de Calidad
- ✓ Manual de Calidad
- ✓ Procedimientos documentados requeridos por la norma
- ✓ Documentos necesarios para la organización
- ✓ Registros que muestren evidencia suficiente.

Durante la realización de una Auditoría de gestión el auditor cuenta con documentación de dos tipos aplicable para su revisión y análisis, éstos son el archivo permanente y archivo corriente.

Archivo permanente es todo aquel que no varía de una Auditoría a otra, contiene información útil para Auditorías posteriores, incluye todo tipo de documento cuya información es permanente y sirve de consulta y guía para la evaluación de políticas y procedimientos de una organización, de igual forma para conocer su situación legal.

Dentro de éste tipo de archivo podemos encontrar:

- ✓ Documentación pertinente a la base legal
- ✓ Manuales de procedimientos y funciones
- ✓ Flujogramas
- ✓ Organigramas
- ✓ Planes de cuentas e instructivos
- ✓ Reglamentos
- ✓ Estatutos
- ✓ Contratos a largo plazo
- ✓ Actas de sesiones directorio
- ✓ Informes de Estados Financieros y notas aclaratorias

Archivo corriente incluye los documentos de trabajo efectuados por el auditor en el transcurso de la Auditoría, es decir son todos los papeles de trabajo que sustentarán todos los puntos emitidos en el informe de Auditoría.

La recopilación de información le permitirá al auditor determinar si la gestión de la empresa es consistente, y sobre todo obtener documentación que pueda contrastar con los datos obtenidos de los distintos procesos.

1.4.3.2.2. Ejecución de la Auditoría

Durante esta etapa se lleva a cabo, en sí, la Auditoría. El auditor debe realizar los procedimientos de Auditoría, analizar las situaciones, determinar los hallazgos, sustentarlos mediante la evidencia, y registrar y culminar los papeles de trabajo.

Durante la ejecución de la Auditoría y la aplicación de las distintas pruebas, se utilizan las técnicas de Auditoría; que son métodos prácticos de investigación y prueba que sirven para analizar la información y emitir una opinión profesional. Estas técnicas fueron estudiadas en la categoría la Auditoría.

Con la aplicación de éstas técnicas, el auditor podrá definir los hallazgos de Auditoría en base a evidencia que sustente su opinión al momento de emitir su informe.

Antes de dar paso a las actividades in situ con la reunión de apertura, el auditor debe preparar estas actividades con la preparación del plan de Auditoría, la asignación de las tareas del equipo auditor y la preparación de los documentos de trabajo.

El plan debe ser lo suficientemente flexible como para permitir cambios que puedan llegar a ser necesarios a medida que se van desarrollando las actividades. La norma 19011 define que un plan de Auditoría debe incluir:

- ✓ Los objetivos de la Auditoría;
- ✓ Los criterios de Auditoría y los documentos de referencia;

- ✓ El alcance de Auditoría, incluyendo la identificación de las unidades de la organización y unidades funcionales y los procesos que van a auditarse;
- ✓ Las fechas y lugares donde se van a realizar las actividades de la Auditoría in situ;
- ✓ La hora y la duración estimadas de las actividades de la Auditoría in situ;
- ✓ Las funciones y responsabilidades de los miembros del equipo auditor y de los acompañantes;
- ✓ La asignación de los recursos necesarios a las áreas críticas de la Auditoría.

El plan debe ser revisado y aceptado por el cliente de la Auditoría y presentado al auditado antes de que se dé inicio a las actividades de la Auditoría in situ. Finalmente se preparan los papeles de trabajo, donde los miembros del equipo deben revisar la información pertinente a las tareas asignadas y preparan todos los documentos que sean necesarios como referencia en el desarrollo de la Auditoría y pueden incluir:

- ✓ Listas de verificación y planes de muestreo de Auditoría, y
- ✓ Formularios para registrar información, tal como evidencias de apoyo, hallazgos de Auditoría y registros de las reuniones.

Una lista de verificación es un documento de Auditoría que detalla uno por uno distintos aspectos que se deben analizar, comprobar y verificar, contiene aspectos del sistema de gestión de una organización y los documentos de trabajo deben retenerse al menos hasta que finalice la Auditoría.

1.4.3.2.2.1. Reunión de Apertura

Con la reunión de apertura se da inicio a las actividades in situ de la Auditoría, se debe realizar con la dirección del auditado o con aquellos responsables para las funciones o procesos que se van a auditar. El propósito de una reunión de apertura es:

- a) Confirmar el plan de Auditoría,
- b) Proporcionar un breve resumen de cómo se llevarán a cabo las actividades de Auditoría,
- c) Confirmar los canales de comunicación,
- d) Proporcionar al auditado la oportunidad de realizar preguntas

La reunión es conducida por el líder del equipo auditor, y se pueden tratar los siguientes temas:

- ✓ Presentación del equipo de auditores
- ✓ Explicación del alcance de la Auditoría
- ✓ Explicación de la función de cada auditor
- ✓ Discusión de los límites de la Auditoría
- ✓ Discusión sobre el programa de la Auditoría
- ✓ Confirmación de la reunión final
- ✓ Aclaración sobre el alcance aleatorio de la Auditoría

1.4.3.2.2.2. Ejecución

Durante la ejecución de la Auditoría, se debe llegar a acuerdos formales para definir la comunicación entre el equipo auditor y el auditado a lo largo de toda la Auditoría y entre los miembros del equipo auditor para intercambiar información, evaluar el progreso de la Auditoría y reasignar las tareas si fuere necesario.

Durante la ejecución, el líder del equipo auditor debe comunicar periódicamente los progresos de la Auditoría, y en caso de existir alguna inquietud debe ser comunicada al auditado, y de ser necesario al cliente de la Auditoría.

Cuando las evidencias recopiladas durante la Auditoría que puedan significar un riesgo inmediato y significativo para la organización o demuestren que los objetivos de la Auditoría no son alcanzables, el líder del equipo auditor debe informar al cliente de Auditoría y al auditado para tomar acciones sobre el tema.

A lo largo de la Auditoría los guías y observadores pueden acompañar al equipo auditor, pero no formar parte del mismo, lo cual significa que no pueden influir ni interferir en la realización de la misma.

El auditor debe recopilar, mediante un muestreo apropiado, y verificar la información pertinente para el logro de los objetivos, alcance y criterios de Auditoría. La evidencia de Auditoría se basa en muestras de la información que dispone el auditor, por lo que existe un cierto grado de incertidumbre durante la realización de la Auditoría e influye en el criterio del auditor al momento de emitir las conclusiones.

La Norma 19011 define que los métodos para recopilar información durante la Auditoría incluyen.

- ✓ Entrevistas,
- ✓ Observación de actividades, ambiente de trabajo y condiciones circundantes, y
- ✓ Revisión de documentos como política, objetivos, planes, procedimientos, informes, planos, contratos, pedidos y de más documentación aplicable.

Es importante considerar en las entrevistas:

- ✓ Realizarlas preferentemente en lugar y horas de trabajo normales,
- ✓ Hacer todo lo posible para tranquilizar a la persona antes de entrevistarla,
- ✓ Explicar el porqué de la entrevista,
- ✓ Se puede iniciar preguntando a las personas que describan su trabajo,
- ✓ Realizar preguntas cortas, pertinentes, que no muestren preferencias y sobre todo que no induzcan a la respuesta,
- ✓ Utilizar el vocabulario del interlocutor,
- ✓ Informar al entrevistado sobre los resultados de la entrevista, y
- ✓ Agradecer al entrevistado por su cooperación.

Para generar los hallazgos de la Auditoría, la evidencia debe ser evaluada en comparación con los criterios de Auditoría, los hallazgos pueden indicar una conformidad o no conformidad con los criterios de la Auditoría. Los hallazgos

pueden identificar también oportunidades de mejora, siempre y cuando los objetivos de la Auditoría lo especifiquen.

La conformidad o no con el criterio de Auditoría debe resumirse para indicar los procesos que fueron auditados, se deben registrar los hallazgos de la Auditoría y sus evidencias de apoyo. Estas ser registradas, para que puedan ser revisadas con el auditado.

Finalmente, la norma establece que el equipo auditor debe preparar las conclusiones de la Auditoría, lo cual deben reunirse antes de la reunión de cierre y considerar:

- ✓ Revisar los hallazgos de la Auditoría y cualquier otra información apropiada durante la Auditoría para el logro de los objetivos de la misma,
- ✓ Acordar las conclusiones de la Auditoría, teniendo en cuenta la incertidumbre inherente al proceso de Auditoría,
- ✓ Preparar recomendaciones, siempre y cuando estuviere especificado en los objetivos de la Auditoría, y
- ✓ Comentar el seguimiento de la Auditoría, si estuviera incluido en el plan.

1.4.3.2.2.3. Reunión Final

Aquí se terminan las actividades de la Auditoría in situ; la reunión final debe ser presidida por el líder del equipo auditor y debe asegurarse la presencia del personal de la Dirección Estratégica de la entidad auditada; en ella se presentan los hallazgos y conclusiones de la Auditoría, de manera que sean comprendidos, reconocidos y aceptados por el auditado.

La reunión deber ser formal y se debe mantener un registro de quienes asistieron a la misma. Cualquier opinión diferente sobre los hallazgos de Auditoría y/o conclusiones de la Auditoría, entre el equipo auditor y el auditado debe ser discutida y solucionada; en el caso de que no se llegue a un acuerdo deberá existir un registro de éste hecho.

Si dentro de los objetivos de Auditoría se estableció el emitir recomendaciones para la mejora, al momento de presentar las conclusiones, se deberán presentar las mismas. Una vez en consenso todas las partes involucradas en la Auditoría, el líder del equipo auditor deberá preparar el informe de Auditoría que será presentado al cliente de la Auditoría.

1.4.3.2.3. Comunicación de Resultados

En esta fase, el auditor procede a sistematizar el informe final del trabajo de Auditoría para comunicar los resultados obtenidos, hallazgos, conclusiones y recomendaciones, a la organización auditada, a la dirección y a los terceros interesados, que legítimamente cumplen el papel de clientes; esta etapa se desarrolla a través de varias actividades.

1.4.3.2.3.1. Informe De Auditoría

El informe de Auditoría es el producto final del trabajo del auditor y consta de los comentarios que decida emitir el auditor respecto a los hallazgos, conclusiones y recomendaciones en relación con los aspectos que fueron examinados, los criterios de evaluación y cualquier otro aspecto que haya sido aplicable.

Un informe de Auditoría debe ser conciso, preciso y razonable, en tono constructivo, contar con el respaldo adecuado de las evidencias obtenidas, contenido importante, ser útil, oportuno y claro. La responsabilidad en la elaboración del informe de Auditoría de gestión, es del jefe del equipo y supervisor, la misma es compartida con todos los miembros del equipo.

En la sección de comentarios el auditor debe realizar una descripción narrativa de los hallazgos o aspectos trascendentales encontrados durante la Auditoría, que se convertirán en base para determinar una o más conclusiones y recomendaciones, para poder proceder a emitir el criterio profesional del auditor.

El auditor debe emitir recomendaciones, que son sugerencias positivas para dar soluciones prácticas a los problemas o deficiencias encontradas durante la Auditoría, deben estar claramente identificadas, y numeradas en forma consecutiva a lo largo de todo el informe, en el orden de importancia que representen.

El informe de una Auditoría de sistemas de gestión de la calidad, debe hacer referencia a los siguientes puntos que establece la Norma Internacional ISO 19011:

- ✓ Los objetivos de la Auditoría;
- ✓ El alcance de la Auditoría, particularmente la identificación de las unidades de la organización y de los procesos auditados y del intervalo de tiempo cubierto;
- ✓ La identificación del cliente de la Auditoría;
- ✓ La identificación del líder del equipo auditor y de los miembros del equipo auditor;
- ✓ Las fechas y los lugares donde se realizaron las actividades de Auditoría in situ;
- ✓ Los criterios de Auditoría;
- ✓ Los hallazgos de la Auditoría y las conclusiones de la Auditoría.

El informe de la Auditoría es propiedad del cliente de la Auditoría, los miembros del equipo auditor y todas aquellas personas que recibieron una copia del mismo, deben mantener la debida confidencialidad sobre la información del mismo. La Auditoría finaliza cuando todas las actividades descritas en el plan de Auditoría se han realizado y el informe es aprobado y distribuido a las partes involucradas.

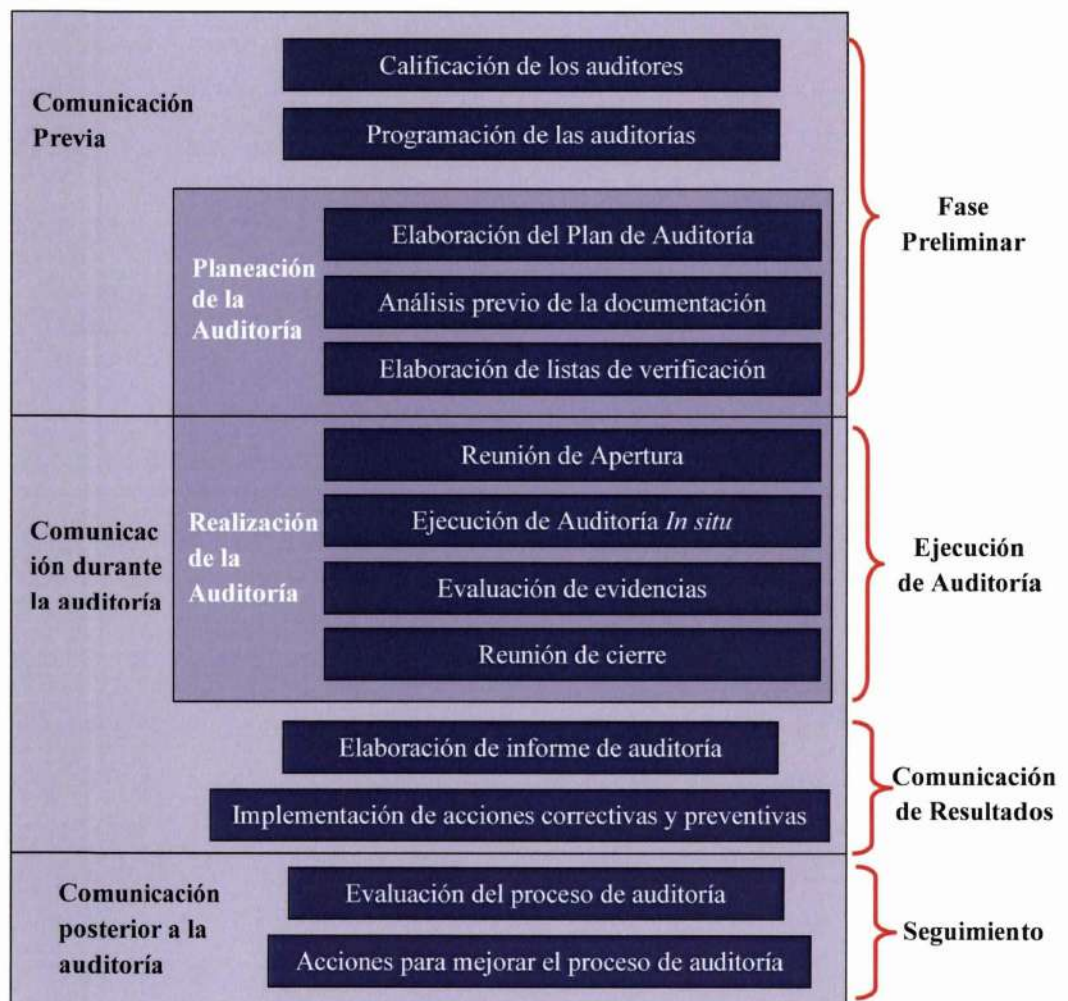
1.4.3.2.4. Seguimiento de las Acciones Correctivas

Las actividades de seguimiento de una Auditoría ya no son parte de ella, son actividades complementarias que se realizan únicamente si son aplicables.

Existen casos en los que las conclusiones de la Auditoría establecen acciones correctivas, preventivas o de mejora, las mismas que son decididas y puestas en marcha por el auditado en un intervalo de tiempo acordado entre las partes.

Durante esta etapa debe verificarse si se implementó la acción correctiva y sobre todo evaluar y comprobar la eficacia de la misma, en Auditorías programadas dentro de un proceso de certificación, esta verificación puede ser parte de una siguiente Auditoría.

GRÁFICO Nº 1.2: ACTIVIDADES DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN



Fuente: Gestión y Auditoría de la calidad para organizaciones públicas. Pág. 156
Elaborado por: Equipo de Investigación

CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA AGENCIA TURUBAMBA DEL REGISTRO CIVIL

2.1 OBJETIVOS DEL CAPÍTULO

Objetivo General

Determinar el diseño metodológico de la investigación mediante el conocimiento preliminar de la Agencia Turubamba del Registro Civil basado en la compilación documental sobre la institución y los resultados de instrumentos investigativos aplicados que permitan formular la propuesta del presente trabajo.

Objetivos Específicos

- ✓ Analizar información necesaria de la institución mediante la revisión documental para sustentar el trabajo práctico de investigación objeto de la presente tesis.
- ✓ Establecer el diseño metodológico de la investigación, mediante la descripción de los métodos y técnicas así como del objeto de estudio para definir las particularidades del proceso investigativo.
- ✓ Aplicar instrumentos de investigación a personas relacionadas con el objeto de estudio, mediante encuestas y entrevistas que contribuyan a definir la propuesta del trabajo práctico de investigación motivo de la presente tesis.

2.2. BREVE CARACTERIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN.

El Registro Civil puede definirse como la inscripción obligatoria, continua y permanente de los hechos y actos del estado civil ocurridos o celebrados, este registro

civil se lleva a cabo fundamentalmente por la importancia legal de sus documentos legales sustentados por la ley, sin embargo la utilidad de esta información como fuente es reconocida cada vez más. Una cualidad del registro es que debe ser continua, implica permanencia del proceso registral.

Se debe proteger el carácter confidencial de los datos que aparecen en las inscripciones de los hechos y actos del estado civil, sin embargo las disposiciones legales no son siempre del todo rigurosas, existe un principio de la publicidad relativa a la información de las inscripciones observando las limitaciones que establece la ley sobre las adopciones o aquellos casos de información que cause daños morales.

2.2.1. Reseña Histórica de la Institución.

Con el inicio del Siglo XX, el General Eloy Alfaro Delgado, Presidente Constitucional de la República del Ecuador, fue quien presentó un proyecto de Ley ante el Congreso Nacional, tendiente a regular el registro de matrimonios civiles, nacimientos y defunciones. El mismo fue aceptado, dando lugar a la expedición de la primera Ley de Registro Civil, publicada en el Registro Oficial No. 1252 del 29 de octubre del mismo año. El decreto fue firmado por los Legisladores Manuel Cueva, Presidente del Senado; Leónidas Plaza Gutiérrez, Presidente de la Cámara de Diputados, Luis Napoleón Dillon, Secretario, y el Señor José Peralta, en calidad de Ministro de Justicia, estuvo encargado de la ejecución del Decreto. Fue el primer Director General de la Institución, el escritor Manuel J. Calle.

En aquella época, mayor de edad era el ciudadano que había cumplido 21 años, así se mantuvo hasta el año de 1970 en que el Presidente José María Velasco Ibarra reformó la ley cambiando la edad mínima a 18 años, pues se consideró que una persona que ha cumplido 18 años, podía ya discernir sobre aspectos políticos y ejercer el derecho de sufragio libremente, por lo tanto, mal podía marginárselo de una mayoría de edad. A causa de la escasa información técnica en el ramo, a esta Dirección se le dieron otras funciones y se la denominó “REGISTRO CIVIL Y DE IDENTIFICACIÓN

CIUDADANA” quedando bajo la dependencia del Ministerio de Gobierno y el Tribunal Supremo Electoral.

El 3 de febrero de 1936 fue inaugurada la oficina de dactiloscopia en Quito para dar vigencia al Decreto que sobre la materia fue promulgado en 1935 por el Presidente Federico Páez.

En el año de 1952 se confeccionó un formulario especial para cédula de identidad y dactiloscopia, valorada en diferentes precios y colores, que se llamó “cédula popular”, variando su costo desde cinco a cincuenta sucres, según dictados de la misma ley.

En 1975 se inició el sistema de computación que posee el Registro Civil, con el procesamiento de su voluminosa información en cintas magnéticas, con el propósito de tener lista la información para la elaboración del padrón electoral. Este proceso electrónico empezó con la instalación de un sistema /3 de IBM del Ecuador, donde existía información resumida de los cedulados, se gravaban los datos en máquinas digitadoras de disquetes, luego se convertía la información a cintas magnéticas, para procesar luego el sistema central e ir creando un archivo de datos con información sucinta del contenido de las tarjetas índices.

En octubre de 1979 se emiten partidas de nacimiento y cédulas de identidad y/o ciudadanía en forma directa al público.

En julio de 1991 se produjo el cambio de arrendamiento de los equipos antes mencionados por un moderno AS/400, modelo B50 el que permitió ampliar y mejorar la cobertura de servicios a escala nacional, además de servir a 25 puntos computarizados en todo el país, el mismo que funciona hasta la actualidad.

En 2008 emprendió una agresiva etapa de modernización que superara la vieja imagen sucia y descuidada de una institución plagada de tramitadores en la que los trámites podían durar entre 3 y 4 días; la implementación de sistemas tecnológicos y modernas instalaciones forman parte de este esfuerzo.

2.2.2. Misión y Visión

Misión

"Realizar la identificación integral de los habitantes del Ecuador, registrar sus actos civiles y otorgar documentos seguros y confiables, garantizando la custodia y manejo adecuado de la información."

Visión

"Ser la entidad pública que garantice que todos los habitantes del Ecuador, plenamente identificados, tengan acceso a sus derechos en un marco institucional de seguridad y confianza, recibiendo servicios de calidad con calidez."

2.2.3. Fundamentación Legal

La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación del Ecuador, es una entidad de Derecho Público, adscrita a la Función Ejecutiva y con autonomía financiera. Al ser una institución pública se rige por las leyes del Ecuador y el Derecho Administrativo, que sustentan su organización y funcionamiento.

A saber, las leyes que rigen el desempeño y funcionamiento de esta entidad pública son las siguientes:

2.2.3.1. Constitución De La República Del Ecuador

Título III GARANTÍAS CONSTITUCIONALES, Capítulo segundo, Políticas públicas, servicios públicos y participación ciudadana

Art. 85.- La formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, se regularán de acuerdo con las siguientes disposiciones:

3.- El Estado garantizará la distribución equitativa y solidaria del presupuesto para la ejecución de las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos.

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.

2.2.3.2. Ley Orgánica de Servicio Público

Art. 4.- Servidoras y servidores públicos.- 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.

Las trabajadoras y trabajadores del sector público estarán sujetas al Código de Trabajo.

2.2.3.3. Ley De Registro Civil

Art. 1.- Funciones de la Dirección General.- “Corresponde a esta Dirección la celebración de matrimonios, la inscripción de los hechos y actos relativos al estado civil”.

2.2.3.4. Decretos Ejecutivos

Mediante Decreto Ejecutivo s/n, publicado en el R.O. No. 1252 de 29 de octubre de 1900, se crea el Registro Civil, con Decreto Supremo No. 278.

Mediante Decreto Ejecutivo No. 08, del 13 de agosto de 2009, en el Art. 21 se establece: “Adscribase la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación al Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información...”

Mediante Decreto Ejecutivo No. 1064, del 09 de mayo 2008, en su Art. 2. Se establece: “Declárese acción prioritaria la formulación del proyecto de Modernización el Sistema Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación”

2.2.3.5. Normativa Interna

Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, R.O. No. 414 de 29 de Agosto de 2008

Manual de Procesos y Procedimientos Identificación y Cedulación R.O. 411, de 26 de agosto de 2008.

2.2.4. Políticas de la Institución

Las Políticas de Identidad son las diversas formas de identificar a una persona y bajo sus parámetros esa identificación es aceptable, cuando una persona obtiene una identidad legal es reconocida y es sujeto de deberes y derechos. De ahí toma importancia el Registro Civil como entidad garante de la identidad del ciudadano y de la existencia de un registro único; el sistema de Registro Civil es descentralizado y es manejado por los municipios y que no existe una base de datos centralizada.

2.2.5. Valores

El Registro Civil promueve los valores morales, humanos y sociales tales como: Ética, Orden, Puntualidad, Disciplina, Identidad, Objetividad, Vocación de servicio, Eficiencia y Lealtad. Además, promueve la práctica de valores compartidos:

- ✓ Honestidad y Transparencia: Los funcionarios de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación nos comportamos y expresamos con coherencia y sinceridad, de acuerdo con los valores éticos, morales, de verdad y justicia. No solo decimos la verdad sino que la decimos de manera completa.

- ✓ Trabajo en equipo y Comunicación: En esta institución trabajamos en equipo y nos comunicamos asertivamente, es decir de forma directa, honesta, fundamentada y adecuada.
- ✓ Compañerismo y Respeto: Los funcionarios respetamos y apoyamos a todos y cada uno de las compañeras y compañeros de la institución, cumpliendo con nuestros deberes y derechos.
- ✓ Responsabilidad: Cumplimos con eficiencia y eficacia las asignaciones de nuestro trabajo, dando siempre un paso adicional en la realización del mismo.
- ✓ Apertura al cambio: Estamos conscientes de que para ser los mejores es necesario cambiar e innovar.

2.2.6. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL

GRÁFICO No. 2.1: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Fuente: Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos. Pág. 6

Elaborado por: Grupo de Investigación

2.3.

DISEÑO METODOLÓGICO

2.3.1. Tipo de Investigación

Para la realización del presente estudio se utilizó la investigación descriptiva, pues mediante este tipo de investigación se maneja el método de análisis de los fenómenos o cosas y se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalando sus características y propiedades.

Esta investigación consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables para determinar conclusiones explicativas de los fenómenos que encierra el objeto de estudio.

2.3.2. Metodología

Para el desarrollo de esta investigación las Tesistas utilizaron la metodología no experimental de investigación, debido a que no se trabajó con hipótesis necesarias de comprobación, tan solo se trató de evaluar los procesos del Sistema de Gestión de Calidad del objeto de estudio para establecer conclusiones y recomendaciones basadas en el análisis de evidencias documentales que contienen los registros de actividades y procesos desarrollados en la entidad.

2.3.3. Unidad de Estudio

Para desarrollar la presente investigación se ha considerado como unidad de estudio una población que se encuentra directamente relacionada con la Dirección Provincial de Registro Civil de Pichincha Agencia Turubamba, en calidad de directivos, funcionarios públicos o usuarios de los servicios que ofrece la Institución Pública, y a través de los cuales, las Tesistas pudieron determinar las conclusiones y recomendaciones sobre el objeto de estudio.



TABLA N° 2.1: POBLACIÓN Y MUESTRA

| POBLACIÓN | UNIVERSO | MUESTRA |
|--|-----------------|----------------|
| Personal Directivo de la Dirección Provincial del Registro Civil de Pichincha Agencia Turubamba | 4 | 4 |
| Personal Administrativo y de Servicio de la Unidad de Archivo de la Dirección Provincial del Registro Civil de Pichincha Agencia Turubamba | 81 | 81 |
| Usuarios (estimado por día) de la Unidad de Archivo de la Dirección Provincial del Registro Civil de Pichincha Agencia Turubamba | 1000 | 91 |
| TOTAL | 1085 | 176 |

Para esta investigación, las Tesistas consideraron necesario el pronunciamiento de todos los funcionarios, administrativos y de servicios así como de usuarios de la Dirección Provincial de Registro Civil de Pichincha Agencia Turubamba, para determinar su criterio sobre la Calidad de los servicios que presta esta entidad pública.

En virtud de la población de usuarios, cuyo número es elevado, se creyó necesario extraer una muestra científica razonable con la aplicación de la siguiente fórmula:

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

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

E: Error máximo admisible

Se aplicó la fórmula y el resultado fue el siguiente:

$$n = \frac{1000}{(0,10)^2 (1000 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{1000}{0,01 (999) + 1}$$

$$n = \frac{1000}{10,99}$$

$n = 91$ (La muestra fue seleccionada al azar de los usuarios presentes el 17 de junio de 2013)

Luego de aplicar la fórmula con un máximo de error admisible del 0,10 el universo se reduce a una muestra representativa y científica de 91 usuarios de la Dirección Provincial de Registro Civil de Pichincha Agencia Turubamba, misma que fue seleccionada al azar, de entre los usuarios presentes el 17 de junio de 2013.

2.3.4. Métodos

Los métodos son procedimientos científicos para la investigación y la enseñanza de la verdad, contribuyen a establecer formas o maneras de abstraer una verdad científica a partir de hechos o fenómenos. En el presente trabajo investigativo se aplicaron los siguientes métodos: deductivo, inductivo, analítico, sintético y dialéctico, los cuales responden exclusivamente a las necesidades investigativas encontradas durante el desarrollo del mismo y que han permitido a las Tesistas determinar las partes y el todo del objeto de estudio.

2.3.5. Técnicas

Una técnica es un instrumento que pertenece relativamente a las aplicaciones de algunas ciencias o artes, estos instrumentos son utilizados en el desarrollo del proceso investigativo con el objetivo de obtener información y conocimientos especiales, cuyos resultados ayudan a determinar las causas del problema que se investiga.

2.3.5.1. Observación

Está sujeta a la intervención de varios factores subjetivos que inciden en el acto cognoscitivo, tales como el lugar, los hábitos que se repiten en forma reiterativa, cuyos elementos serán registrados en el desarrollo de la investigación. La observación se aplicó para determinar los hechos más relevantes y reiterativos en los servicios que ofrece la Unidad de Archivo de la Agencia Turubamba del Registro Civil.

2.3.5.2. Encuesta

La encuesta fue elaborada en base a preguntas científicas cerradas y abiertas planteadas en el presente trabajo; el mismo estuvo dirigido a una muestra representativa de los actores vinculados a los procesos que se desarrollan en la Dirección Provincial de Registro Civil de Pichincha Agencia Turubamba.

2.3.5.3. Entrevista

La entrevista fue diseñada en base a preguntas científicas propuestas para extraer los criterios de la administración de la Dirección Provincial del Registro Civil de Pichincha Agencia Turubamba sobre la calidad de los servicios que presta la institución y se aplicaron en encuentro personal con las autoridades y personal directivo de esta entidad.

2.4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS

2.4.1. Análisis e interpretación de resultados de las encuestas aplicadas a usuarios del Registro Civil de Pichincha Agencia Turubamba.

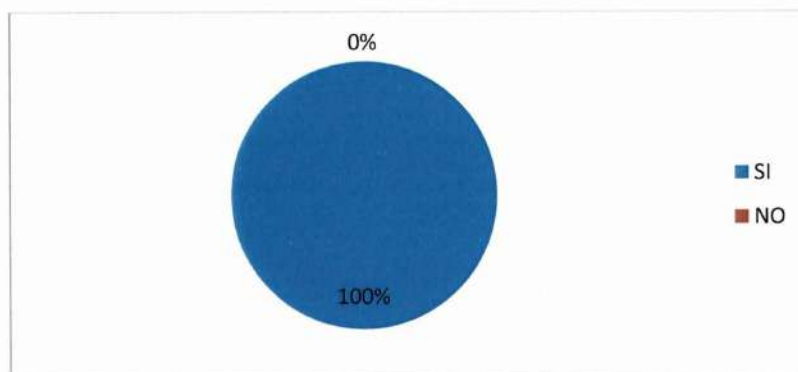
1.- ¿Considera usted que el Registro Civil de Pichincha ha experimentado cambios positivos en los últimos cinco años?

TABLA No. 2.4.1.1: CAMBIOS POSITIVOS EN LA ENTIDAD

| OPCIÓN | NÚMERO | PORCENTAJE |
|--------|--------|------------|
| SI | 91 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| Total | 91 | 100% |

Fuente: Investigación de campo
Elaborador por: Grupo de Investigación

GRÁFICO No. 2.4.1.1: CAMBIOS POSITIVOS EN LA ENTIDAD



Fuente: Investigación de campo
Elaborador por: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación de Resultados

De los encuestados, 91 usuarios, que representan el 100% de la muestra, consideran que se han experimentado cambios positivos en la Dirección Provincial de Registro Civil de Pichincha en los últimos cinco años. Las Tesistas sostienen que esto indica que existe una percepción positiva sobre los cambios implementados en la entidad pública en los usuarios.

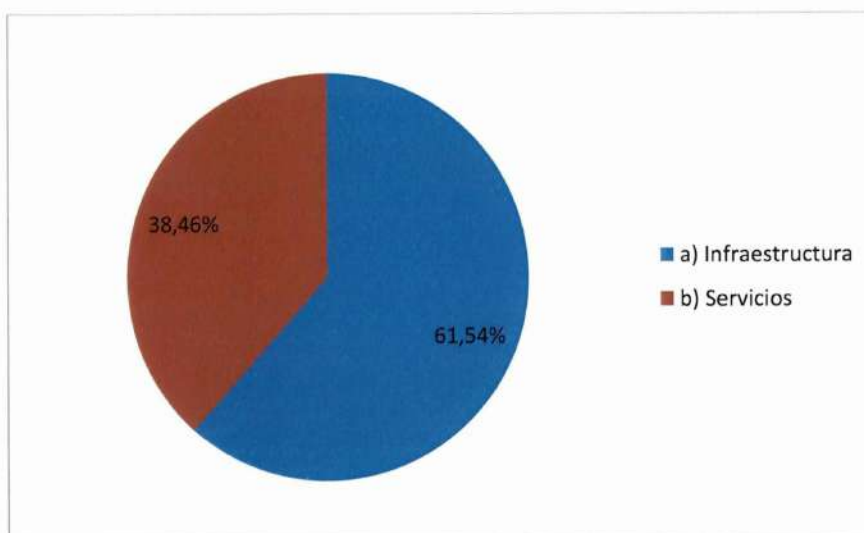
2.- ¿Qué aspecto considera usted que es el más relevante de los cambios observados?

TABLA No. 2.4.1.2: ASPECTOS RELEVANTES

| OPCIÓN | NÚMERO | PORCENTAJE |
|--------------------|--------|------------|
| a) Infraestructura | 56 | 61,54% |
| b) Servicios | 35 | 38,46% |
| Total | 91 | 100,00% |

Fuente: Investigación de campo
Elaborador por: Grupo de Investigación

GRÁFICO No. 2.4.1.2: ASPECTOS RELEVANTES



Fuente: Investigación de campo
Elaborador por: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación de Resultados

La mayoría de encuestados, compuesta por 56 usuarios que representan el 61,54% de la muestra, consideran que el aspecto más relevante de los cambios observados en el Registro Civil es la infraestructura; mientras que 35 usuarios que representan el 38,46% de la muestra científica consideran que lo más relevante son los servicios. Para las Tesistas el resultado indica que los usuarios aprecian más los cambios en el Registro Civil de Pichincha en cuanto a la infraestructura.

3.- ¿Cómo calificaría usted a los servicios que presta el Registro Civil?

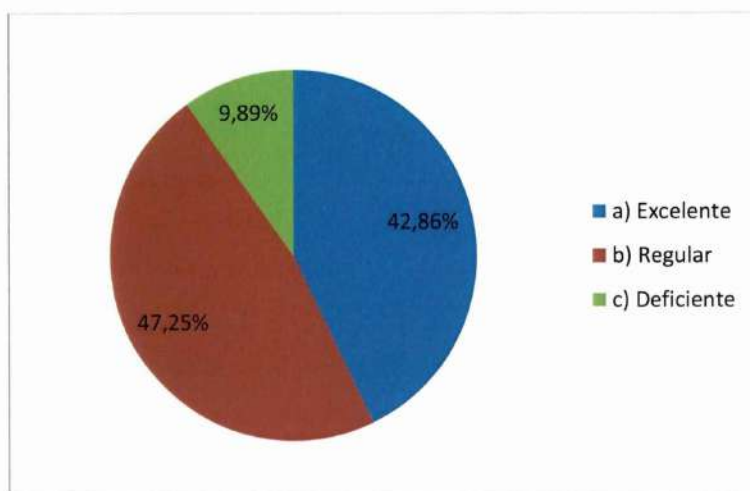
TABLA No. 2.4.1.3: CALIFICACIÓN DE SERVICIOS

| OPCIÓN | NÚMERO | PORCENTAJE |
|---------------|--------|------------|
| a) Excelente | 39 | 42,86% |
| b) Regular | 43 | 47,25% |
| c) Deficiente | 9 | 9,89% |
| Total | 91 | 100,00% |

Fuente: Investigación de campo

Elaborador por: Grupo de Investigación

GRÁFICO No. 2.4.1.3: CALIFICACIÓN DE SERVICIOS



Fuente: Investigación de campo

Elaborador por: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación de Resultados

Con relación a la calidad de los servicios del Registro Civil, 39 usuarios consideran cumplen con excelencia, representan al 42,86% de la muestra; 43 usuarios consideran que estos principios se cumplen de modo regular, representan al 47,25% y es la opción más aceptada; mientras que solo 9 usuarios consideran deficiente el servicio y representan al 9,89% de la muestra. Las Tesistas indican que esto demuestra que hay una calificación alta por parte de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados por el Registro Civil.

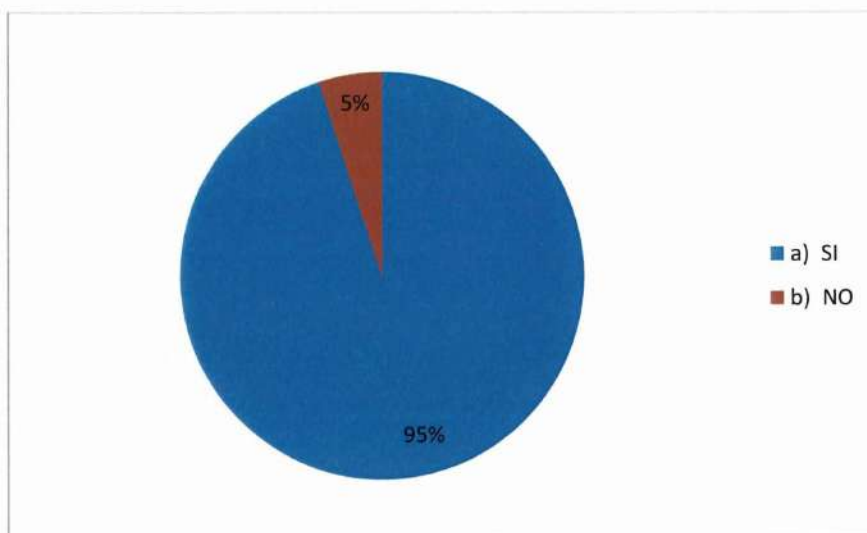
4.- ¿Ha tenido usted algún problema con la información consignada en el Registro Civil sobre su identidad?

TABLA No. 2.4.1.4: PROBLEMAS CON INFORMACIÓN

| OPCIÓN | NÚMERO | PORCENTAJE |
|--------|--------|------------|
| a) SI | 5 | 5% |
| b) NO | 86 | 95% |
| Total | 91 | 100% |

Fuente: Investigación de campo
Elaborador por: Grupo de Investigación

GRÁFICO No. 2.4.1.4: PROBLEMAS CON INFORMACIÓN



Fuente: Investigación de campo
Elaborador por: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación de Resultados

De los encuestados, 5 usuarios afirman haber tenido problemas con su información en el Registro Civil, representan al 5% de la muestra, mientras que 86 usuarios afirman no haber tenido ningún problema con su información en el sistema, lo cual representa al 95% de la muestra. Las Tesistas determinan que los errores en cuanto a información pueden ser mínimos y que existe confiabilidad en la mayoría de los usuarios con respecto a la información que consignan en esta institución.

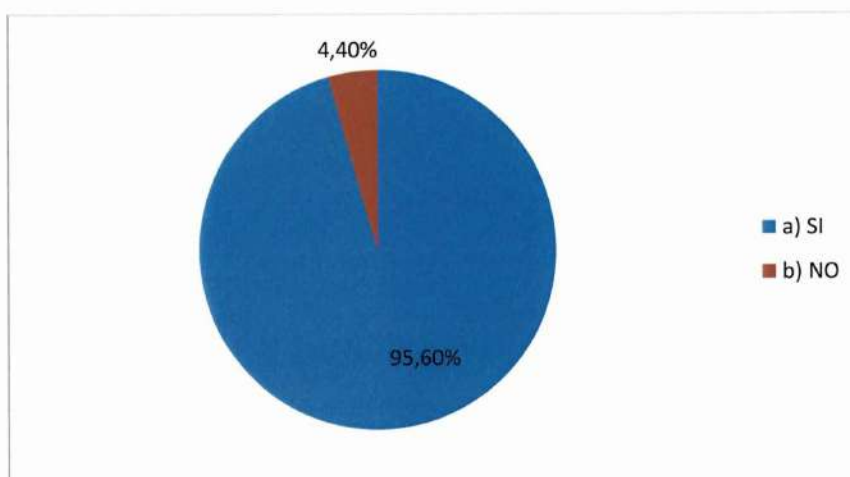
5.- ¿Considera usted necesaria la aplicación de evaluaciones a la institución para verificar el cumplimiento metas y objetivos?

TABLA No. 2.4.1.5: NECESIDAD DE EVALUACIÓN

| OPCIÓN | NÚMERO | PORCENTAJE |
|--------|--------|------------|
| a) SI | 87 | 95,6% |
| b) NO | 4 | 4,4% |
| Total | 91 | 100,0% |

Fuente: Investigación de campo
Elaborador por: Grupo de Investigación

GRÁFICO No. 2.4.1.5: NECESIDAD DE EVALUACIÓN



Fuente: Investigación de campo
Elaborador por: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación de Resultados

La mayoría de la muestra compuesta por 87 usuarios encuestados consideran necesaria la aplicación de evaluaciones al Registro Civil, que representan al 95,6% de la muestra; el 4,4% de encuestados, compuesto por 4 usuarios consideran que no son necesarias estas evaluaciones. Las Tesistas deducen que una amplia mayoría de usuarios está de acuerdo con la aplicación de evaluaciones a los procesos, lo que puede responder a una necesidad de conocer el real cumplimiento de objetivos y el mejoramiento continuo que esperan de toda institución pública.

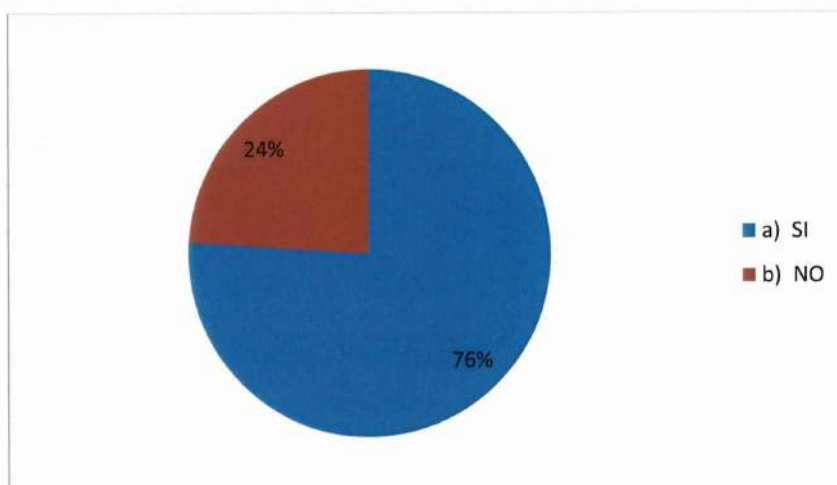
6.- ¿Considera usted que los servidores públicos del Registro Civil, en la Unidad de Archivo cumplen eficientemente sus funciones?

TABLA No. 2.4.1.6: EFICIENCIA DE SERVIDORES

| OPCIÓN | NÚMERO | PORCENTAJE |
|--------|--------|------------|
| a) SI | 69 | 76% |
| b) NO | 22 | 24% |
| Total | 91 | 100% |

Fuente: Investigación de campo
Elaborador por: Grupo de Investigación

GRÁFICO No. 2.4.1.6: EFICIENCIA DE SERVIDORES



Fuente: Investigación de campo
Elaborador por: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación de Resultados

Al tabular las encuestas se establece que 69 usuarios consideran que los servidores públicos del Registro Civil cumplen con eficiencia sus funciones, representan al 76% de la muestra científica; mientras que 22 usuarios consideran que los servidores no cumplen eficientemente sus funciones, y representan al 24% de la muestra. Las Tesistas determinan que existe una calificación positiva mayoritaria entre los usuarios respecto de las funciones que cumplen los servidores públicos del Registro Civil.

2.4.2. Análisis e interpretación de resultados de las encuestas aplicadas a servidores públicos administrativos y de servicio de Registro Civil de Pichincha Agencia Turubamba.

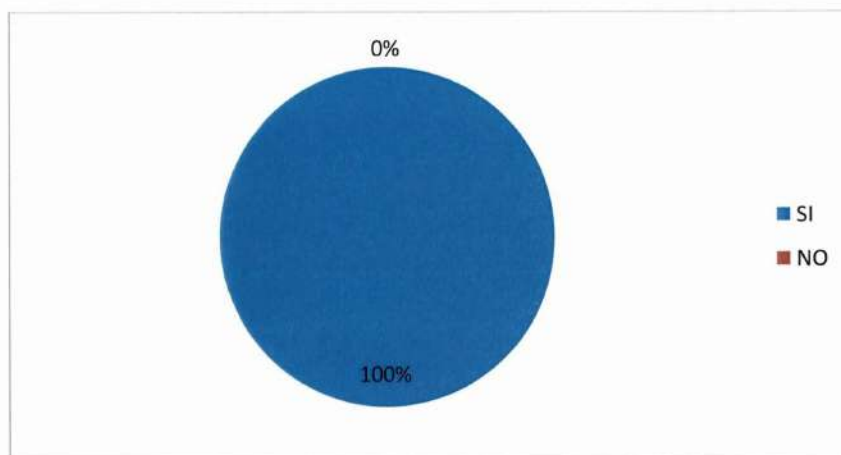
1.- ¿Considera usted que el Registro Civil de Pichincha ha experimentado cambios positivos en los últimos cinco años?

TABLA No. 2.4.2.1: CAMBIOS POSITIVOS

| OPCIÓN | NÚMERO | PORCENTAJE |
|--------|--------|------------|
| SI | 81 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| Total | 81 | 100% |

Fuente: Investigación de campo
Elaborador por: Grupo de Investigación

GRÁFICO No. 2.4.2.1: CAMBIOS POSITIVOS



Fuente: Investigación de campo
Elaborador por: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación de Resultados

En la presente encuesta, 81 servidores administrativos y de servicio, que representan el 100% de la muestra, consideran que se han experimentado cambios positivos en la Dirección Provincial de Registro Civil de Pichincha en los últimos cinco años. Las Tesistas establecen que existe una percepción positiva sobre el funcionamiento de esta entidad pública en la planta de talento humano que labora en ella.



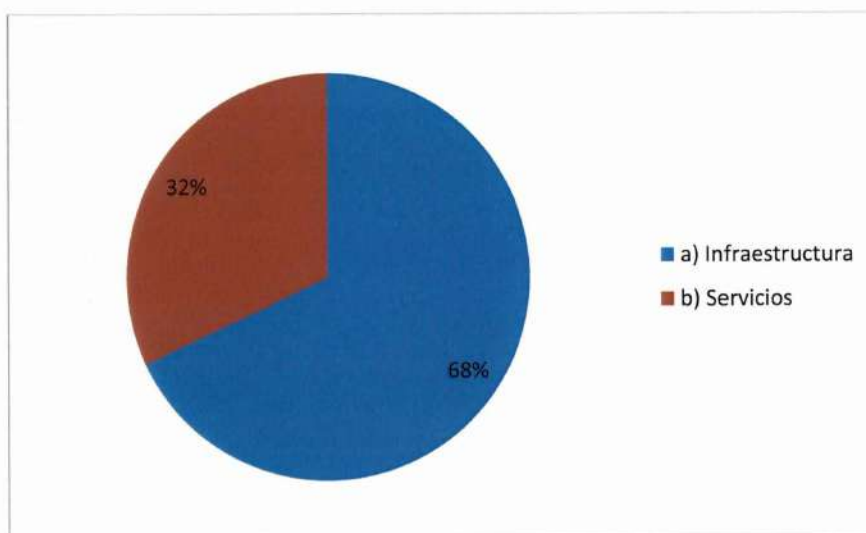
2.- ¿Qué aspecto considera usted que es el más relevante de los cambios observados?

TABLA No. 2.4.2.2: ASPECTOS RELEVANTES

| OPCIÓN | NÚMERO | PORCENTAJE |
|--------------------|--------|------------|
| a) Infraestructura | 55 | 68% |
| b) Servicios | 26 | 32% |
| Total | 81 | 100% |

Fuente: Investigación de campo
Elaborador por: Grupo de Investigación

GRÁFICO No. 2.4.2.2: ASPECTOS RELEVANTES



Fuente: Investigación de campo
Elaborador por: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación de Resultados

La mayoría de los encuestados, que corresponde a 55 servidores administrativos y de servicio que representan el 68% de la muestra, consideran que a la infraestructura como el aspecto más relevante de los cambios observados en el Registro Civil; 26 encuestados que representan el 32% de la muestra científica consideran que lo más relevante de los cambios son los servicios. Las Tesistas deducen que los servidores encuestados aprecian como más importantes los cambios infraestructurales implementados en el Registro Civil.

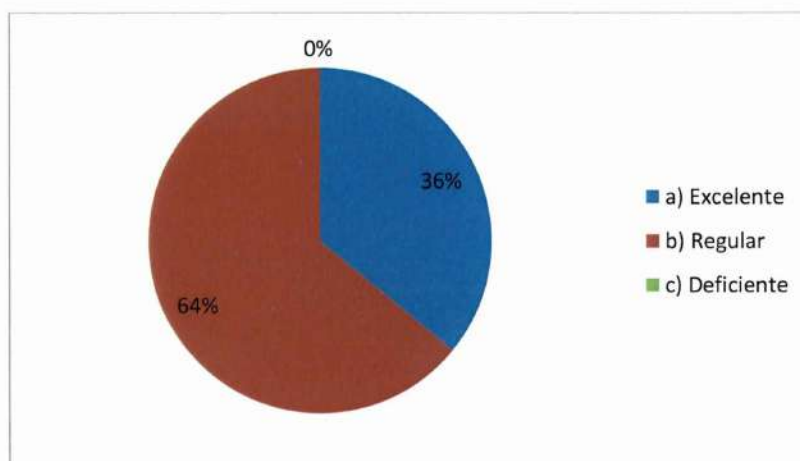
3.- ¿Considera usted que los servicios del Registro Civil cumplen con los principios de calidad, eficiencia y eficacia?

TABLA No. 2.4.2.3: CALIDAD DE LOS SERVICIOS

| OPCIÓN | NÚMERO | PORCENTAJE |
|---------------|--------|------------|
| a) Excelente | 29 | 36% |
| b) Regular | 52 | 64% |
| c) Deficiente | 0 | 0% |
| Total | 81 | 100% |

Fuente: Investigación de campo
Elaborador por: Grupo de Investigación

GRÁFICO No. 2.4.2.3: CALIDAD DE LOS SERVICIOS



Fuente: Investigación de campo
Elaborador por: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación de Resultados

En esta interrogante, 29 servidores encuestados consideran que es excelente la calidad, eficiencia y eficacia de los servicios que prestan y representan al 36% de la muestra; mientras 52 de los servidores encuestados consideran que estos principios se cumplen con regularidad, representan al 64%, ninguno de los encuestados considera deficiente la calidad de los servicios. Las Tesistas indican que esto demuestra que los servidores consideran en su mayoría que sus servicios gozan de buena calidad aunque no excelentes, pero hay una percepción positiva de ellos.

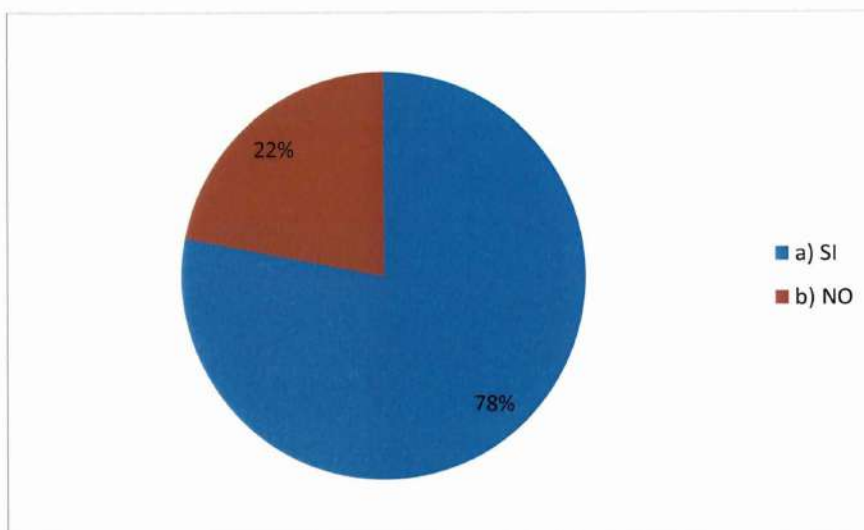
4.- ¿Considera usted que la información consignada en el Registro Civil tiene un sistema tecnológico con medidas de seguridad necesarias que eviten un mal uso de la misma?

TABLA No. 2.4.2.4: SEGURIDAD INFORMÁTICA

| OPCIÓN | NÚMERO | PORCENTAJE |
|--------|--------|------------|
| a) SI | 63 | 78% |
| b) NO | 18 | 22% |
| Total | 81 | 100% |

Fuente: Investigación de campo
Elaborador por: Grupo de Investigación

GRÁFICO No. 2.4.2.4: SEGURIDAD INFORMÁTICA



Fuente: Investigación de campo
Elaborador por: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación de Resultados

De la muestra total, 63 servidores consideran que la información consignada al Registro Civil cuenta con un sistema tecnológico que brinda seguridad, representan al 78% de la muestra, mientras que 18 servidores consideran que no hay la seguridad suficiente en el sistema de información, y representa al 22%. Las Tesisistas determinan que en la mayoría de los servidores encuestados existe un nivel de confiabilidad positivo en las herramientas tecnológicas con las que cuenta.

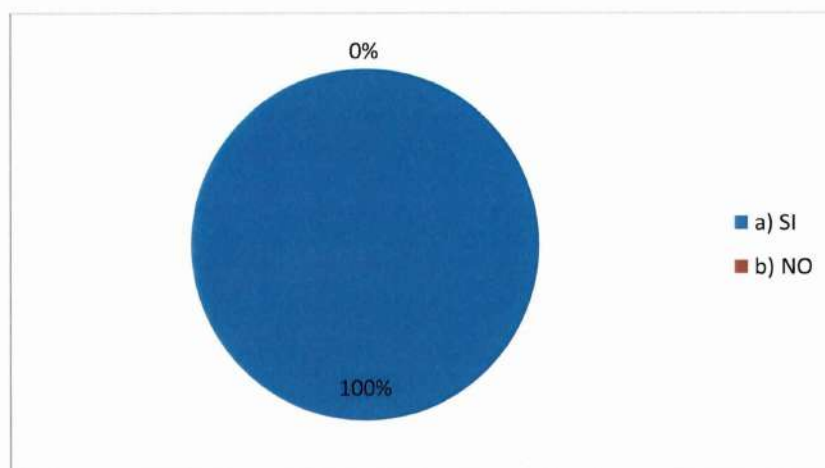
5.- ¿Considera usted necesaria la aplicación de una Auditoría de Gestión de Calidad a la Unidad de Archivo del Registro Civil de Pichincha para verificar el cumplimiento de normas, procedimientos, metas y objetivos?

TABLA No. 2.4.2.5: NECESIDAD DE AUDITORÍA

| OPCIÓN | NÚMERO | PORCENTAJE |
|--------|--------|------------|
| a) SI | 81 | 100% |
| b) NO | 0 | 0% |
| Total | 81 | 100% |

Fuente: Investigación de campo
Elaborador por: Grupo de Investigación

GRÁFICO No. 2.4.2.5: NECESIDAD DE AUDITORÍA



Fuente: Investigación de campo
Elaborador por: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación de Resultados

Todos los servidores y trabajadores del Registro Civil encuestados coinciden en señalar que es necesaria la aplicación de una Auditoría de Gestión de Calidad a los procesos que se desenvuelven en el Registro Civil, y representan al 100% de la muestra. Las Tesistas establecen que la totalidad de la muestra está de acuerdo con la aplicación de la Auditoría, lo que puede responder a una cultura creciente de evaluación y mejoramiento continuo en el servicio profesional público del país.

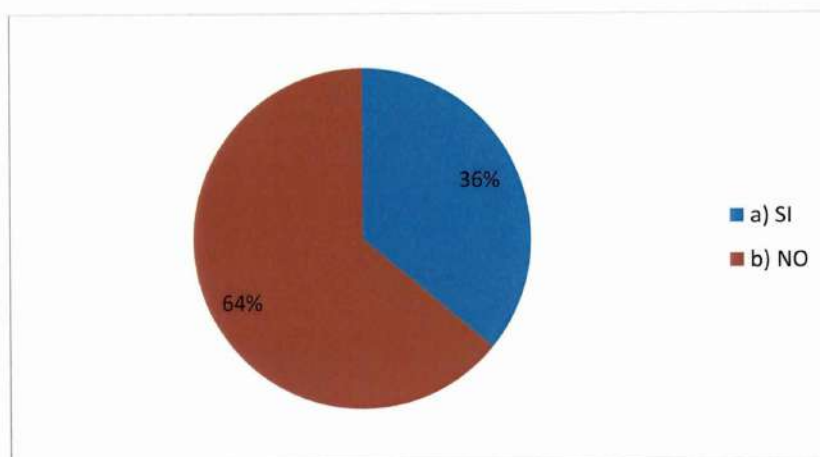
6.- ¿Ha sido usted partícipe de un proceso de Auditoría de Gestión de la Calidad en una anterior ocasión?

TABLA No. 2.4.2.6: PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN AUDITORÍAS

| OPCIÓN | NÚMERO | PORCENTAJE |
|--------|--------|------------|
| a) SI | 29 | 36% |
| b) NO | 52 | 64% |
| Total | 81 | 100% |

Fuente: Investigación de campo
Elaborador por: Grupo de Investigación

GRÁFICO No. 2.3.2.6: PERSONAL QUE HA PARTICIPÓ EN AUDITORÍAS



Fuente: Investigación de campo
Elaborador por: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación de Resultados

Del total de la muestra, solo 29 servidores encuestados indican que si han participado en procesos de auditoría anteriormente; representan al 36% de la muestra; mientras que 52 servidores de los que fueron encuestados señalan que no han participado en procesos de auditoría anteriores y conforman la mayoría de la muestra científica seleccionada, pues representan al 64%. Los resultados permiten a las Tesistas deducir que puede ser un factor negativo y un problema el hecho de que la mayoría de servidores no hayan participado en auditorías anteriores.

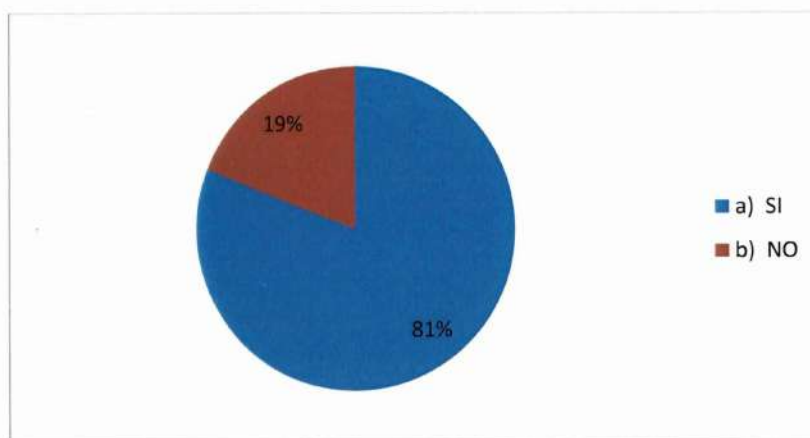
7.- ¿Considera usted que la administración del Registro Civil, en la Unidad de Archivo cumplen eficientemente sus funciones?

TABLA No. 2.4.2.7: EFICIENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN

| OPCIÓN | NÚMERO | PORCENTAJE |
|--------|--------|------------|
| a) SI | 66 | 81% |
| b) NO | 15 | 19% |
| Total | 81 | 100% |

Fuente: Investigación de campo
Elaborador por: Grupo de Investigación

GRÁFICO No. 2.4.2.7: EFICIENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN



Fuente: Investigación de campo
Elaborador por: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación de Resultados

La mayoría de los encuestados, compuesta por 66 servidores consideran que los Funcionarios de Administración del Registro Civil cumplen con eficiencia sus funciones, representan al 81% de la muestra científica; mientras que 15 de los servidores encuestados consideran que los Ejecutivos de Administración no cumplen eficientemente sus funciones, y representan al 19% de la muestra. Las Tesistas determinan que existe una percepción positiva mayoritaria entre los servidores públicos y trabajadores del Registro Civil sobre los Ejecutivos de la Administración lo cual genera confiabilidad que es muy importante.

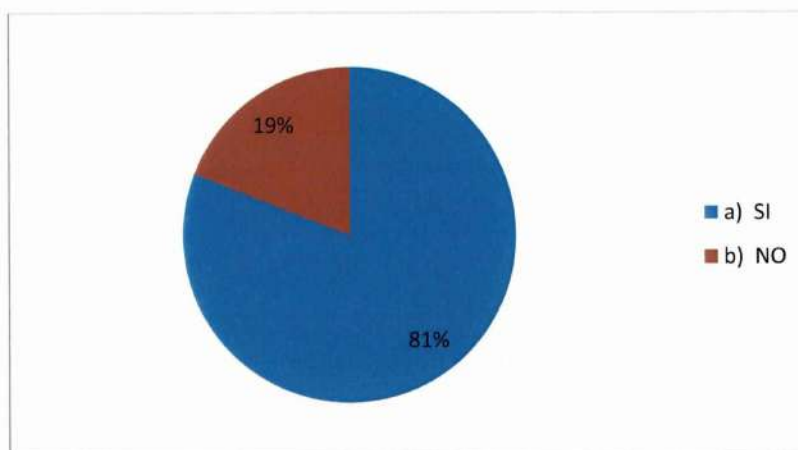
8.- ¿Considera usted que la estructura organizativa del Registro Civil permite prestar servicios de Calidad y Calidez a los usuarios?

TABLA No. 2.4.2.8: EFICIENCIA DE ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

| OPCIÓN | NÚMERO | PORCENTAJE |
|--------|--------|------------|
| a) SI | 66 | 81% |
| b) NO | 15 | 19% |
| Total | 81 | 100% |

Fuente: Investigación de campo
Elaborador por: Grupo de Investigación

GRÁFICO No. 2.4.2.8: EFICIENCIA DE ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



Fuente: Investigación de campo
Elaborador por: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación de Resultados

De la muestra total, 66 servidores públicos consideran que la estructura organizativa del Registro Civil permite ofrecer servicios de calidad y calidez a los usuarios, representan al 81% de la muestra; mientras que el 19% de la muestra científica, compuesta por 15 servidores consideran que la estructura organizativa de esta entidad no es la más adecuada para los servicios que prestan. Los resultados permiten a las Tesistas deducir que la mayoría de los servidores y trabajadores encuestados consideran adecuada a la estructura organizativa lo cual muestra confiabilidad en la institución.

2.4.3. Análisis e interpretación de resultados de las entrevistas aplicadas a los Directivos de la Dirección Provincial de Registro Civil de Pichincha Agencia Turubamba.

Entrevista realizada a la Dra. Soledad Rivera, Directora Provincial de Registro Civil de Pichincha.

1. ¿Cómo evalúa usted los cambios realizados en la Dirección General de Registro Civil, en particular en la Agencia Turubamba?

Como es evidente, los cambios estructurales y tecnológicos y un personal capacitado es el aporte fundamental del campo.

2. ¿Cuáles considera usted que son los cambios más trascendentes que ha experimentado el Registro Civil y por qué?

Tecnológicos, Físicos y de Talento Humano, porque ningún Presidente le dio la importancia a nuestra institución siendo la primera que fue instituida.

3. ¿Considera usted que la Dirección Provincial de Registro Civil en Pichincha ha alcanzado estándares de Calidad aceptables? Explique

Bueno, si hablamos de Dirección Provincial, hay una sola, pero los cambios que ha demostrado creo que está entre las primeras del país.

4. ¿Conoce usted sobre la aplicación de una auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad a la Agencia Turubamba del Registro Civil en los últimos 4 años? Infórmenos

Claro, tenemos el Departamento de Control de Calidad, el cual tiene todas las novedades referentes a la pregunta.

5. ¿Cuáles son los resultados de la aplicación de este proceso de auditoría y qué recomendaciones se siguen en la actualidad?

Atención de calidad y oportuna, buen trato y atención personalizada; las recomendaciones: la digitalización íntegra de todos los documentos a nivel nacional.

6. ¿Cuál considera usted que es la unidad más importante del Registro Civil y por qué?

Si hablamos de importancia creo que todos son importantes por cuanto el usuario necesita de diferentes trámites; sin embargo, la Dirección General debe estar en primer lugar.

7. ¿Cuáles son las medidas más importantes que se han aplicado para alcanzar estándares de calidad en los servicios del Registro Civil y los logros alcanzados?

La actualización de los datos de la cédula; las seguridades implementadas en las cédulas de ciudadanía; agilidad en los procesos que presta la institución.

8. ¿Considera usted necesario la aplicación de una auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad que evalúe los procesos aplicados en el año 2011?

Es importante por cuanto se debe actuar con todo el profesionalismo y honradez y así entregar una gestión transparente.

Análisis e interpretación de resultados

Se puede apreciar a partir de las respuestas proporcionadas por la funcionaria que existe un nivel alto de conformidad con los resultados obtenidos de los cambios implementados en la Institución y señala un balance positivo de la actual gestión indicando que existe un control permanente como parte del Sistema de Gestión de Calidad, aunque señala como importante el poder efectuar la Auditoría de Gestión de Calidad. Se puede deducir que existe un aprecio fuerte por la gran inversión realizada en la modernización de la entidad y sus servicios.

Entrevista realizada al Doctor Juan Calderón, Jefe de la Agencia Turubamba, del Registro Civil de Pichincha.

1. ¿Cómo evalúa usted los cambios realizados en la Dirección General de Registro Civil, en particular en la Agencia Turubamba?

Positivos, ya que van en pro de la ciudadanía.

2. ¿Cuáles considera usted que son los cambios más trascendentes que ha experimentado el Registro Civil y por qué?

Infraestructura, Talento Humano y Tecnología.

3. ¿Considera usted que Dirección Provincial de Registro Civil en Pichincha ha alcanzado estándares de Calidad aceptables? Explique

Ha mejorado pero hace falta mucho por hacer en cuanto a procesos y procedimientos.

4. ¿Conoce usted sobre la aplicación de una auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad a la Agencia Turubamba del Registro Civil en los últimos 4 años? Infórmenos

No ha habido ninguna auditoría.

5. ¿Cuáles son los resultados de la aplicación de este proceso de auditoría y qué recomendaciones se siguen en la actualidad?

Nada.

6. ¿Cuál considera usted que es la unidad más importante del Registro Civil y por qué?

Archivo Nacional, es la esencia de la institución.

7. ¿Cuáles son las medidas más importantes que se han aplicado para alcanzar estándares de calidad en los servicios del Registro Civil y los logros alcanzados?

Inversión económica, acompañado de voluntad política han logrado alcanzar los objetivos planteados.

8. ¿Considera usted necesario la aplicación de una auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad que evalúe los procesos aplicados en el año 2011?

Por supuesto, debemos enmarcarnos en procesos de mejora continua y esto se logra teniendo un diagnóstico de nuestra realidad.

Análisis e interpretación de resultados

En las respuestas proporcionadas por el funcionario entrevistado se puede abstraer un nivel importante de conformidad con los resultados obtenidos a partir de los cambios que ha experimentado la institución, pero resulta preocupante la contradicción con la Directora Provincial de Registro Civil, pues el funcionario admite que no se han realizado auditorías de Gestión de Calidad y que, por tanto, no se siguen planes de mejora. Considera que es importante aplicar este examen a la entidad para impulsar procesos de mejora continua.

Entrevista realizada al Doctor Luis Muenala, Jefe del Archivo Provincial del Registro Civil de Pichincha.

1. ¿Cómo evalúa usted los cambios realizados en la Dirección General de Registro Civil, en particular en la Agencia Turubamba?

Los cambios han sido trascendentales en vista que ha mejorado tanto la atención y la calidad en los servicios que brindamos.

2. ¿Cuáles considera usted que son los cambios más trascendentes que ha experimentado el Registro Civil y por qué?

Atención al Cliente, ya que son la base importante para el desarrollo de la institución; tiempos de servicio, por existir mayor tecnología la cual permite disminuir el tiempo de entrega y de emisión de documentos.

3. ¿Considera usted que Dirección Provincial de Registro Civil en Pichincha ha alcanzado estándares de Calidad aceptables? Explique

Si ha alcanzado, todo documento que se emite en la actualidad salen sin ningún tipo de error ya que se ha estado depurando errores cometidos anteriormente, especialmente en la emisión de cédulas.

4. ¿Conoce usted sobre la aplicación de una auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad a la Agencia Turubamba del Registro Civil en los últimos 4 años? Infórmenos

Si existe, mediante capacitación al personal en cada una de sus áreas para la satisfacción al usuario de forma eficiente.

5. ¿Cuáles son los resultados de la aplicación de este proceso de auditoría y qué recomendaciones se siguen en la actualidad?

Menos errores en la elaboración de documentos; eliminación de todo tipo de tramitadores; en el proceso de solicitud de documentos se ha elaborado un reglamento en los cuales se elimina todo tipo de tramitadores y exista la transparencia necesaria para un mejor servicio.

6. ¿Cuál considera usted que es la unidad más importante del Registro Civil y por qué?

Todas las unidades son importantes ya que dependemos la una de las otras, en vista que en todas las áreas se da el mismo servicio.

7. ¿Cuáles son las medidas más importantes que se han aplicado para alcanzar estándares de calidad en los servicios del Registro Civil y los logros alcanzados?

Mejoramiento en tecnología, contratación de personal calificado, capacitación.

8. ¿Considera usted necesario la aplicación de una auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad que evalúe los procesos aplicados en el año 2011?

No es necesario porque día a día se realizará auditoría de gestión de calidad en todos los ámbitos de trabajo.

Análisis e interpretación de resultados

De las respuestas obtenidas del funcionario directivo, se puede deducir que hay optimismo en relación a los cambios impulsados en el Registro Civil; son apreciados los implementos tecnológicos y la inversión realizada, el desempeño del personal que goza de capacitación y la atención a usuarios como fortaleza institucional. Así mismo, se observa el deseo de impulsar procesos de mejora continua señalando que aún hay metas mayores por cumplir. El funcionario entrevistado coincide en señalar que existen procesos de auditoría en la entidad pero señala que no considera necesario un examen especial externo.

2.4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

2.4.1. CONCLUSIONES

- ✓ La Dirección Provincial de Registro Civil de Pichincha, Agencia Turubamba, ha experimentado cambios positivos en los últimos cinco años, entre los cuales destacan la Infraestructura que se ha dotado a la Institución, la tecnología implementada y el Talento Humano que hoy goza de capacitación y profesionalización; sin embargo, la ciudadanía no percibe que los servicios ofrezcan eficiencia y calidad plenamente.

- ✓ La ciudadanía tiene una percepción positiva sobre los cambios y procesos implementados en el Registro Civil; logra identificar un mejoramiento en cuanto a servicios, atención al usuario, comodidad, eliminación de tramitadores, entre otros; sin embargo no refleja una total conformidad en el sistema tecnológico y en la seguridad de la información.

- ✓ El estamento sobre el cual se centran las preocupaciones de la ciudadanía es de los servidores públicos, indicando la necesidad de que se evalúe no solo a través de una auditoría sino de procesos permanentes para exigir mejor calidad en la atención y los servicios que brinda la Institución.

- ✓ No se cuenta con registros de la aplicación de una Auditoría de Gestión de Calidad en el entidad y tanto usuarios, como servidores y la Administración, consideran que es necesaria la aplicación la Auditoría a los procesos y sistemas de la Dirección Provincial de Registro Civil Agencia Turubamba, para evaluar el desarrollo de las actividades y el cumplimiento de metas y objetivos propuestos en la planificación institucional. La Auditoría genera un estado de expectativa y confianza en directivos, servidores y usuarios, lo cual fortalece la imagen institucional.

2.4.2 RECOMENDACIONES

- ✓ Es necesario establecer un Sistema de Gestión de Calidad con participación ciudadana, que permita corregir errores en el servicio, y en el propio sistema de manera permanente y sin dilaciones para incrementar la confianza de los usuarios en los cambios positivos que experimenta el Registro Civil.

- ✓ Es importante la depuración de la información y la consolidación del sistema informático con datos seguros y confiables sobre la ciudadanía mediante una campaña nacional que incentive a toda la comunidad a enmendar posibles errores, para lograr que los usuarios pierdan menos tiempo en los trámites y genera un ambiente de seguridad en ellos sobre sus datos.

- ✓ Se debe establecer un proceso de seguimiento a las evaluaciones que realiza la ciudadanía a los servidores públicos en la prestación de los servicios que ofrece la institución para que los usuarios sientan la importancia de su criterio para la administración.

- ✓ Es necesaria la aplicación de una auditoría de gestión de calidad de modo urgente que permita identificar las fortalezas y presuntos errores en el Sistema de Gestión de Calidad del Registro Civil, así como medir los impactos positivos y negativos de los cambios implementados, para contribuir al diseño de un plan de mejoras que debe establecer la administración de la entidad.

CAPÍTULO III

APLICACIÓN DE LA PROPUESTA

3.1. TEMA: “APLICACIÓN DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD HACIA A LA EFICIENCIA DE PROCESOS EN LA UNIDAD DE ARCHIVO DE LA AGENCIA TUIRUBAMBA DEL REGISTRO CIVIL, CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, EN EL PERIODO 01 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE DE 2011”

3.1.1 Presentación

En el presente capítulo se efectuará la Aplicación de Auditoría de Gestión de Calidad hacia la Eficiencia de Procesos en la Unidad de Archivo de la Agencia Turubamba del Registro Civil, de forma clara y precisa, así como las fases que van a desarrollarse para que la investigación llegue a ser efectuada con satisfacción.

El trabajo investigativo da a conocer que las Normas Internacionales de Calidad conforman un compendio técnico auditable de rango internacional, que contiene un conjunto de reglas, guías y criterios relacionados con el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad de una entidad pública o privada; orientado hacia la eficiencia de los procesos y resultados de la misma.

La Aplicación de la Auditoría de Gestión de Calidad implica cambios significativos sobre los paradigmas de la eficiencia y la eficacia de los procesos en la función pública que requiere del mayor esfuerzo de todos sus profesionales, y también una guía para los estudiantes de auditoría del país.

En vista de la realidad antes expuesta, el propósito de la investigación es crear una guía de aplicación práctica de la Auditoría al Sistema de Gestión de Calidad, la cual servirá como herramienta de consulta, coadyuvando a cubrir la falta de bibliografía relacionada con el tema.

Los suministros principales del análisis e interpretación de la Aplicación de la presente Auditoría fueron las Normas ISO 9001 - 2001 y otros documentos bibliográficos, y posteriormente se plantearon los casos de aplicación práctica.

3.1.2 Justificación

La Dirección General de Registro Civil del Ecuador es una Institución que nace como fruto de un proceso político histórico, conocido como la Revolución Liberal, en la cual se le dio la importancia necesaria a la vida civil de los ciudadanos y ciudadanas que hasta entonces, mantenían un registro de identificación tradicional basado en la costumbre de la organización familiar y en el régimen clerical que dirigía las relaciones de la sociedad.

La importancia que adquirió el estado civil de las personas, su identificación, parentesco y otras circunstancias como la misma muerte, hicieron que el Registro Civil asuma protagonismo social para la vida de los ciudadanos; más aún, con la vigencia de los derechos civiles y políticos de los habitantes de nuestro país, los documentos expedidos por esta Institución tenían un propósito esencial para la naciente democracia nacional; justificar el ejercicio de los derechos por parte de los ciudadanos que estaban capacitados para ello.

Lamentablemente, esa importancia adquirida se fue diluyendo en los años posteriores, generando que el Registro Civil se convirtiera en un sistema obsoleto de documentos que fácilmente generaban errores en la inscripción, identificación, cedulación, estado civil y otros datos, que luego se perdían atrás de un cúmulo de archivos que jamás fueron procesados, sin locales propios que obligaban el traslado de un lugar a otro de

toda la documentación existente que ponía en riesgo de destrucción o pérdida documentos tan importantes para la vida nacional.

La necesidad de volver confiable al principal registro de datos a nivel nacional, fue lo que promovió al Gobierno actual para generar un proceso de renovación y modernización a esta centenaria institución, generando un plan macro de tecnificación y dotación de infraestructura que vuelva a la información segura, asequible, depurada y confiable; razón por la cual, desde hace aproximadamente cinco años, se ha proporcionado edificios propios y amplios, sistemas tecnológicos para la digitalización de datos, capacitación a personal, espacios para comodidad de los usuarios con el objetivo de generar calidad en los servicios que presta la entidad.

Esta nueva etapa ha generado varios criterios sobre la efectividad de las medidas tomadas y la calidad que asegura la dotación de tales implementos, por lo cual es necesario que la ciencia y la técnica puedan aportar en la medición de los resultados con el propósito de coadyuvar al cumplimiento de objetivos de la entidad y proponer recomendaciones para avanzar hacia la calidad de servicios. La ciudadanía espera con mucha expectativa que se hagan realidad las propuestas que motivaron esta modernización, por lo tanto, el aporte que se realiza se lo hace a la sociedad en su conjunto.

3.1.3 Descripción de la Propuesta

La propuesta de Aplicación de la Auditoría de Gestión de Calidad hacia la eficiencia de procesos en la Unidad de Archivo de la Agencia Turubamba del Registro Civil contendrá la Introducción, Objetivo General y Objetivos Específicos, el Alcance, que componen el capítulo donde ya se aplica la propuesta.

Dentro de la Aplicación de la Auditoría de Gestión de Calidad hacia la eficiencia de procesos en la Unidad de Archivo se distinguen cuatro etapas o fases determinadas en el sustento teórico, a saber:

Fase I: Planificación.- El Auditor adquiere un conocimiento cabal de la institución a ser auditada, sirve de base para la planificación y diseño de los instrumentos que sirven para la medición de la eficiencia, eficacia y calidad de los procesos. Los resultados son los programas específicos de auditoría y el cronograma de trabajo.

Fase II: Preparación de la Auditoría.- El auditor reúne y sistematiza la información referente a la Institución y a la misma auditoría recopiladas durante la primera fase con el fin de establecer un archivo permanente que sirva de soporte para la ejecución.

Fase III: Ejecución de la Auditoría.- El auditor aplica los programas de auditoría establecidos durante la planificación a cada componente de la entidad; la aplicación de los cuestionarios y más instrumentos de medición proporcionan las cédulas de auditoría que contienen el resultado obtenido en cada medición con mención de los hallazgos más importantes de auditoría de preocupación para la administración.

Fase IV: Informe de Auditoría.- Fase final de la Auditoría, el equipo de auditoría presenta un informe preliminar de los resultados obtenidos a la dirección en un borrador para que las personas responsables de los estamentos donde se encuentran hallazgos de no conformidades puedan descargar con pruebas sobre el cumplimiento de normas o estándares, para luego presentar el informe final de auditoría.

3.1.4. Objetivos

Para el desarrollo de la investigación se plantearon los siguientes objetivos:

Objetivo General

Aplicar una Auditoría de Gestión de Calidad hacia la eficiencia de procesos en la Unidad de Archivo de la Agencia Turubamba del Registro Civil mediante los procesos técnicos determinados para el área a fin de evaluar la eficiencia de los procedimientos, normas y tecnología implementada en la Institución.

Objetivos Específicos

- ✓ Recopilar información referente a los procesos y al Sistema de Gestión de Calidad del Registro Civil mediante la inspección física de la entidad, para desarrollar una planificación adecuada que contribuya al desarrollo efectivo de la auditoría.
- ✓ Aplicar la auditoría de gestión de calidad a través de instrumentos técnicos determinados durante la planificación para establecer los hallazgos de auditoría más importantes para la administración.
- ✓ Presentar un informe sobre hallazgos encontrados durante la auditoría a la administración de la Institución mediante una reunión entre los involucrados y el equipo de auditoría para establecer un plan de seguimiento y mejoras que permita superar las dificultades encontradas.

3.2 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Para el desarrollo del presente trabajo investigativo, se consideró la necesidad de aplicar todos los procedimientos técnicos y equipos disponibles, así como el monitoreo y evaluación de la propuesta, a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos planteados en función de la planificación.



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
Agencia Turubamba
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

A.P.L

ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN



GUÍA DE PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA DE CALIDAD

3.2.1. ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN

3.2.1.1. PLANIFICACIÓN GENERAL

| | REF | HOJAS |
|---|------------|--------------|
| 3.2.1.1.1 Contrato | C.A. | 3/3 |
| 3.2.1.1.2 Propuesta de Servicios | | |
| 3.2.1.1.2.1 Carta de Presentación | C.P. | 1/1 |
| 3.2.1.1.2.2 Propuesta Técnica | P.T. | 5/5 |
| 3.2.1.1.2.3 Currículum Vitae | C.V. | 8/8 |
| 3.2.1.1.2.4 Carta Compromiso | C.C. | 2/2 |
| 3.2.1.1.2.5 Conflicto de Intereses | C.I. | 1/1 |
| 3.2.1.1.3 Distribución del Trabajo | D.T. | 1/1 |
| 3.2.1.1.4 Siglas a utilizar por los integrantes del Equipo | S. | 1/1 |
| 3.2.1.1.5 Cronograma de Trabajo | C.T. | 1/1 |
| 3.2.1.1.6 Avances del Trabajo | A.T. | 1/1 |
| 3.2.1.1.7 Marcas de Auditoría | M.A. | 1/1 |
| 3.2.1.1.8 Personal del Cliente con quienes debemos coordinar el trabajo | P.C. | 1/1 |

3.2.1.2. PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

| | REF | HOJAS |
|---|------------|--------------|
| 3.2.1.2.1 Memorando de Planificación Específica | P.E. | 3/3 |
| 3.2.1.2.2 Evaluación de la Estructura de Control Interno. | | |
| 3.2.1.2.2.1 Cuestionario de Control Interno | C.C.I. | 6/6 |
| 3.2.1.2.2.2 Matriz de Ponderación | M.P. | 6/6 |
| 3.2.1.2.2.3 Determinación de Riesgo y Confianza | D.R.C. | 6/6 |
| 3.2.1.2.2.4 Indicadores de Calidad | I.C. | 6/6 |
| 3.2.1.2.2.5 Cédula de Aspectos Relevantes | C.A.R. | 1/1 |
| 3.2.1.2.3 Programas Específicos de Auditoría | P.A. | 1/1 |



3.2.1.1.1 Contrato de Auditoría

En la ciudad de Quito, a los siete días del mes de junio del dos mil trece, se celebra el presente contrato de servicios profesionales para la realización de una Auditoría de Calidad, entre el Ing. Washington Patricio Saez Chafla, Jefe de Agencia Turubamba del REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN, a quien en lo posterior se le denominará el “Contratante”, y las señoritas María Fabiola Umajinga Pastuña y Luz María Toaquiza Toaquiza, Representantes Legales de la Firma **TAISA TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.** que en lo posterior se denominará “El Profesional”; las partes son legalmente capaces para contratar y obligarse.

CLÁUSULAS:

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO “EL CONTRATANTE” encomienda a “**EL PROFESIONAL**” realizar una Auditoría de Calidad a la Unidad de Archivo del REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN Agencia Turubamba, en el periodo Enero 01 a Diciembre 31 del año 2011; los auditores se comprometen a realizar el trabajo profesional correspondiente en el lapso de tres meses a partir de la firma del contrato. Al culminar la Auditoría emitirán un informe que contendrá la opinión técnica y profesional de las auditoras sobre el área examinada y sobre la calidad del mismo.

SEGUNDA.- MONTO DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO: En vista de que la aplicación de la Auditoría de Gestión de Calidad a la Unidad de Archivo del REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN, es un requisito para la obtención del Título Profesional, no incluye Honorarios; su ejecución se realizará según lo estipulado durante el cronograma de trabajo.



TERCERA.- SERVICIOS LÍCITOS Y PERSONALES: TAISA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A., es una entidad de derecho privado, que ofrece servicios profesionales de Auditoría Financiera, de Gestión de Calidad, y auditorías en general; con este antecedente se compromete a prestar sus servicios lícitos y profesionales en la realización de la presente Auditoría de Calidad.

CUARTA.- PLAZO DE EJECUCIÓN “EL PROFESIONAL”: Se obliga a iniciar con el trabajo y prestar sus servicios profesionales objeto de este contrato desde el 10 de junio del 2013, la misma que se desarrollará de manera eficiente y se cumplirá en el lapso de tres meses improrrogables.

QUINTA.- GARANTÍAS: “EL PROFESIONAL”, se obliga a garantizar el cumplimiento de este contrato; **“EL CONTRATANTE”** se obliga a certificar su satisfacción con el servicio profesional cuando haya culminado la Auditoría.

SEXTA.- RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS: “EL PROFESIONAL”, podrá efectuar entregas parciales de los resultados que se vayan obteniendo durante desarrollo de la Auditoría y **“EL CONTRATANTE”** se obliga a recibirlas, previo aviso por escrito que se lo haga y que sus partes sean susceptibles de utilizarse por el **“CONTRATANTE”**.

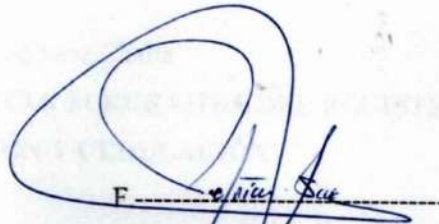
SÉPTIMA.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS: “EL PROFESIONAL”, no podrá divulgar por medio de publicaciones, conferencias o cualquier otra forma de datos y resultados obtenidos de los trabajos que contiene en este contrato, sin la autorización expresa y por escrito de **“EL REPRESENTANTE”**, pues los datos y resultados son propiedad de este último.



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
Agencia Turubamba
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

C.A
3/3

OCTAVA.- Para la interpretación y cumplimiento de este contrato así como para todo aquello que no esté expresamente consignado en el mismo, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales de la Provincia de Pichincha, renunciando a su domicilio.



Ing. Washington Patricio Saez Chafla

**JEFE DE AGENCIA TURUBAMBA DEL REGISTRO CIVIL,
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN**



Ing. Fabiola Umajinga

REPRESENTANTE LEGAL

TAISA TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 05-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 07-06-2013 |



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
Agencia Turubamba
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

C.P
1/1

3.2.1.1.2 Propuesta de Servicios

3.2.1.1.2.1. CARTA DE PRESENTACIÓN

Quito, 5 de Junio del 2013

Sr.

Ing. Washington Patricio Saez Chafra

**JEFE DE AGENCIA TURUBAMBA DEL REGISTRO CIVIL,
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN**

Presente:

De nuestras consideraciones:

El objetivo de la presente es dar a conocer los servicios profesionales que nuestra Firma de Auditoría ofrece a la sociedad para satisfacer sus necesidades.

A continuación se detallan nuestros los servicios profesionales:

- Auditoría Financiera.
- Auditoría de Calidad.

Esperando poder servirle con el objeto de aplicar nuestros servicios profesionales en tan prestigiosa entidad pública, nos suscribimos de usted.

Atentamente:

Ing. Fabiola Umajinga

REPRESENTANTE LEGAL

TAISA TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 03-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 05-06-2013 |



3.2.1.1.2.2. PROPUESTA TÉCNICA

SEÑOR JEFE DE AGENCIA

La presente tiene como objeto dar a conocer nuestra **PROPUESTA TÉCNICA**, para la aceptación de nuestros servicios, considerando los siguientes puntos:

a) ANTECEDENTES

Nuestra firma se identifica en el ámbito laboral como “TAISA” TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A., somos Egresadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi y tenemos un particular interés en realizar una Auditoría de Calidad a la Unidad de Archivo de la Agencia Turubamba del REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN, como trabajo de graduación previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

Nuestra intención es desarrollar el trabajo con eficiencia y profesionalismo, con la finalidad de aplicar los conocimientos adquiridos en las aulas universitarias y la experiencia obtenida en cada una de las etapas de nuestra vida estudiantil; para de tal manera poder desenvolvemos en el ámbito profesional.

FIRMA: TAISA TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.

- María Fabiola Umajinga Pastuña
- Luz María Toaquiza Toaquiza

ASESORÍA PROFESIONAL

- Dra. Patricia Geraldine López Fraga C.P.A.

Docente de la Universidad Técnica de Cotopaxi



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
Agencia Turubamba
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

P.T
2/5

NATURALEZA DEL ESTUDIO.- Auditoría de Calidad a los servicios de la Unidad de Archivo.

ALCANCE.- Unidad de Archivo de la Agencia Turubamba del REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN, del 01 de enero al 31 de diciembre del 2011.

ANTECEDENTES.- La Dirección General de REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN, Identificación y Cedulación del Ecuador, fue creada mediante Ley publicada en el Registro Oficial No. 1252 del 29 de octubre de 1903. Es una entidad de Derecho Público, con jurisdicción nacional, que presta los servicios de identificación, cedulación y sistematización de la información de los ciudadanos; la institución tiene su matriz en la capital de la República, en la Avenida 12 de Octubre, y posee varias agencias a nivel nacional, entre ellas, la Agencia Turubamba, ubicada en la Av. Teniente Hugo Ortiz y Cusubamba, sector Turubamba, ciudad de Quito. Hasta los actuales momentos en el REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN Agencia Turubamba no se han realizado Auditorías.

OBJETIVOS:

- Identificar las falencias existentes en los servicios que presta la Unidad de Archivo del REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN Agencia Turubamba.
- Emitir un informe que contenga los principales hallazgos de Auditoría indicando las debidas recomendaciones que debe acoger la entidad para cumplir con los objetivos institucionales.



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
Agencia Turubamba
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

P.T
3/5

- Posibilitar que con la aplicación de la Auditoría de Calidad a la Unidad de Archivo del REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN Agencia Turubamba, la Administración de la Institución pueda corregir las falencias y dificultades existentes.

ESTRATEGIAS:

Nuestra estrategia es emplear todos los elementos profesionales y posibles líneas de acción para lograr los objetivos propuestos.

- Obtener información general de la Institución.
- Visitas periódicas para conocer el funcionamiento de los Procesos de la Unidad de Archivo del REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN.
- Aplicar instrumentos de Investigación como la Entrevista y la Encuesta al personal de la Institución.

ACCIONES:

Aplicación de cuestionarios, y observación directa a los Servicios que presta la Unidad de Archivo del REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN.

RECURSOS:

Integración del personal de Transparencia Auditores Independientes S.A.TAISA, conjuntamente con el personal de la Unidad de Archivo del REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN Agencia Turubamba, para establecer los requerimientos tecnológicos y materiales necesarios para la ejecución de la Auditoría.



Recursos Humanos

| Recursos | Cargo | Costos |
|---|--------------------|--------------------|
| Dra. Patricia Geraldine López Fraga CPA | Auditor Supervisor | \$ 1.200,00 |
| Ing. María Fabiola Umajinga Pastuña | Jefe de Equipo | 900,00 |
| Ing. Luz María Toaquiza Toaquiza | Auditor | 700,00 |
| Total | | \$ 2.800,00 |

Recursos Materiales

| Descripción | Cantidad | Valor Unitario | Total |
|----------------------|-------------|----------------|-----------------|
| Hojas de Trabajo | 50 unidades | 0,02 | \$ 1,00 |
| Lápices | 3 unidades | 0,50 | 1,50 |
| Alquiler Laptop | 20 horas | 1,00 | 20,00 |
| Mínas AS | 3 cajitas | 0,85 | 2,55 |
| Carpetas Archivadora | 2 unidades | 2,10 | 4,20 |
| Borrador | 3 unidades | 0,30 | 0,90 |
| Total | | | \$ 30,15 |

TOTAL R. HUMANOS + MATERIALES + 10% IMPREVISTOS = TOTAL

2.800,00 + 30,15 + 283,02 = \$ 3.113,17

COSTO:

Sin costo alguno para la Institución, el Equipo Auditor se hará cargo de los costos por tratarse de una investigación universitaria.

RESULTADOS ESPERADOS:

Emitir un informe que contenga: hallazgos, conclusiones, recomendaciones y observaciones a los Servicios que presta la Unidad de Archivo del REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN Agencia Turubamba.



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
Agencia Turubamba
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

P.T
5/5

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA:

La información facilitada por la Dirección General de REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN Agencia Turubamba sobre la reseña histórica, organigrama estructural, servicios que presta la Unidad de Archivo.

Atentamente:

Ing. María Fabiola Umajinga Pastuña

REPRESENTANTE LEGAL

TAISA TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 03-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 05-06-2013 |



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
Agencia Turubamba
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

C.V
1/8

3.2.1.1.2.3. CURRICULUM VITAE

QUITO - ECUADOR

Matovelle y Benalcázar (Barrio San Juan)

Teléfono: (02) 3827 000

e-mail: faby_2582@live.com



MARÍA FABIOLA UMAJINGA PASTUÑA

INFORMACIÓN PERSONAL

- Lugar y Fecha de nacimiento: Zumbahua, Febrero 25 de 1982.
- Nacionalidad: Ecuatoriana
- Cédula de Ciudadanía: 050227504-3
- Edad: 32 años
- Estado Civil: Divorciada

OBJETIVO:

Desarrollar con eficiencia y profesionalismo las actividades que se me responsabilicen, poniendo en práctica todos mis conocimientos profesionales y valores éticos en tan prestigiosa Institución, como es la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, Agencia Turubamba, ubicada en la ciudad de Quito, al realizar la Auditoría de Calidad a los servicios que presta la Unidad de Archivo, cumpliendo y respetando los reglamentos y políticas bajo la cual esta se maneje.



ESTUDIOS

- **PRIMARIA:** Escuela Fiscal Mixta “Dr. Otto Arosemena Gómez”
- **SECUNDARIA:** Colegio Nacional “Primero de Abril”
- **SUPERIOR:** Universidad Técnica de Cotopaxi

TÍTULOS

- **BACHILLER EN COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN**
Título conferido por Colegio Nacional “Primero de Abril”
- **SUFICIENCIA EN EL IDIOMA KICHWA**
Título conferido por la Universidad Técnica de Cotopaxi.

ESTUDIOS ACTUALES

- **INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**
Egresada, Certificado por la Universidad Técnica de Cotopaxi.

CURSOS REALIZADOS

- **EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN TRIBUTARIA**
Certificado por el Ministerio de Educación y Cultura y el Servicio de Rentas Internas.

DIPLOMAS Y CERTIFICADOS

- Certificado de Aprobación de Educación y Capacitación Tributaria.
Duración 100 horas, Latacunga, 11 de Junio del 2005.



EXPERIENCIA LABORAL

- **PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**, Desde el 05 de febrero del 2007 hasta la actualidad.
Función desempeñada: Analista de Direccionamiento.

INTERESES Y ACTIVIDADES

- Cumplir mis funciones con observancia a mi ética profesional.
- Contribuir al desarrollo de la Institución en la que me desempeño.
- Dirigir y liderar personal con perfil profesional.

PERFIL PERSONAL

- Busco mejorar mis conocimientos y competencias profesionales mediante cursos, capacitación e investigación.
- Plenamente segura de mis valores.
- Vencer todos los obstáculos existentes hasta alcanzar mis objetivos propuestos.

REFERENCIAS PERSONALES

- **Ing. Roberto Herrera**
Presidente de Asociación de Docentes e Investigadores UTC.
- **Abg. Paúl Panchi**
Profesional en libre ejercicio



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
Agencia Turubamba
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

C.V
4/8

- **Sra. Blanca Panchi**

Propietaria de Alexis Sport

En caso de requerirse información adicional, como documentos que respalden mi currículum, se proporcionará con todo agrado.

Atentamente:

Ing. María Fabiola Umajinga Pastuña
C.I. 050227504-3

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 03-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 05-06-2013 |



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
Agencia Turubamba
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

C.V
5/8

CURRICULUM VITAE
QUITO - ECUADOR

Pasaje Quimiag y Palmar de Solanda (Sector Mercado Mayorista)

Teléfono: (02) 2 515 908
e-mail: luztoaquiza@hotmail.com



LUZ MARÍA TOAQUIZA TOAQUIZA

INFORMACIÓN PERSONAL

- Lugar y Fecha de nacimiento: Pujilí, 12 de diciembre de 1988
- Nacionalidad: Ecuatoriana
- Cédula de Ciudadanía: 050308639-9
- Edad: 24 años.
- Estado Civil: Casada

OBJETIVO:

Prestar mis servicios profesionales en la realización de la Auditoría de Gestión de Calidad a la unidad de Archivo de la Dirección General de Registro Civil Agencia Turubamba, ubicada en la ciudad de Quito, y a la vez enriquecer mis conocimientos teóricos y prácticos mediante la ejecución del trabajo práctico y de investigación a realizarse en la institución mencionada.



ESTUDIOS

- **PRIMARIA:** Escuela “Eugenio de Santa Cruz y Espejo”.
- **SECUNDARIA:** Instituto Tecnológico “Victoria Vásquez Cuví”.
- **SUPERIOR:** Universidad Técnica de Cotopaxi.

TÍTULOS

- **BACHILLER EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN.**
Conferido por Instituto Tecnológico “Victoria Vásquez Cuví”
- **SUFICIENCIA EN KICHWA**
Conferido por la Universidad Técnica de Cotopaxi.

ESTUDIOS ACTUALES

- **INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**
Egresada, Certificado por la Universidad Técnica de Cotopaxi.

CURSOS REALIZADOS

- **EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN TRIBUTARIA**
Certificado por el Ministerio de Educación y Cultura y el Servicio de Rentas Internas.



DIPLOMAS Y CERTIFICADOS

- Taller de capacitación en Derechos colectivos, convenio 169 OIT, Educación Intercultural, Relaciones Humanas y Comunicación, Elaboración y Evaluación de Proyectos, Equidad de Género entre otros 2003.
- Curso de Operadores de Equipo de Cómputo Informático “NET ZONE” 2003.
- Curso de Contabilidad Básica con “SECAP” 2004.

EXPERIENCIA LABORAL

- Secretaria de Actas y Comunicación en la comunidad de Casa Quemada 2004-2005.
- Secretaria de Finanzas y Economía en el sector Campamento de Huayrapungo 2005 – 2007.
- Alfabetizadora en el programa “Yo sí Puedo” en el Ministerio de Educación, Dirección de Educación Intercultural Bilingüe 2008 – 2009.

INTERESES Y ACTIVIDADES

- Ejecutar Auditorías con la mayor veracidad.
- Observar siempre mi ética profesional.
- Mantener mi independencia y profesionalismo.



PERFIL PERSONAL

- Gran interés por adquirir nuevos conocimientos sobre temas de mi carrera.
- Perseverante por alcanzar las metas y propósitos personales.
- Trabajo con la práctica de valores éticos y profesionales.
- Liderar actividades de progreso profesional.

REFERENCIAS PERSONALES

- **Gabriel Toaquiza Chughilán**
- **Ing. Franklin Vargas**

En caso de requerirse información adicional, como documentos que respalden mi currículum, se proporcionará con todo agrado.

Atentamente:

Ing. Luz María Toaquiza Toaquiza

C.I. 050308639-9

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 03-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 05-06-2013 |



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
Agencia Turubamba
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

C.C
1/2

3.2.1.1.2.4. CARTA COMPROMISO

TAISA TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.

Quito, 7 de Junio del 2013

Sr.

Ing. Washington Patricio Saez Chafra

JEFE DE AGENCIA TURUBAMBA

**DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y
CEDULACIÓN**

Presente.-

De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente, las suscritas María Fabiola Umajinga Pastuña, C.I. 050227504-3; y Luz María Toaquiza Toaquiza, C.I. 050308639-9, representantes de TAISA Transparencia Auditores Independientes S.A.; manifiestan la aceptación a colaborar con la Dirección General de REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN Agencia Turubamba, desde el 10 de junio hasta el 2 de septiembre del 2013.

La Auditoría será realizada con el único propósito de entregar un Informe sobre la Calidad de los servicios que ofrece la Unidad de Archivo del REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN Agencia Turubamba, de acuerdo a lo designado por la Institución, mismo que tiene el propósito de ayudar a cumplir con las metas y objetivos propuestos por la entidad.





TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
Agencia Turubamba
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

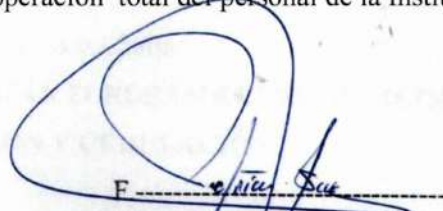
C.C
2/2

Se efectuará el examen de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) que son reguladas por la Contraloría General del Estado. Una Auditoría incluye el examen sobre una base de pruebas, de la evidencia que soporta la documentación del Proceso de Producción.

La Firma de Auditores Independientes asume, por medio de la presente, completa responsabilidad por la integridad y veracidad de la información que contendrá el manejo de los Procesos en la Unidad a ser auditada.

Por lo tanto, la Firma no asume ninguna obligación de responder frente a terceros, por la consecuencia que ocasione cualquier omisión o error involuntario en el manejo del área a examinarse.


Esperamos una cooperación total del personal de la Institución.



F-----

Ing. Washington Patricio Saez Chafra

**JEFE DE AGENCIA TURUBAMBA DEL REGISTRO CIVIL,
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN**



F-----

Ing. María Fabiola Umajinga Pastuña

REPRESENTANTE LEGAL

TAISA TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 06-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 07-06-2013 |



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
Agencia Turubamba
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

C.I
1/1

3.2.1.1.2.5. Conflicto de Intereses

Quito, 7 de Junio del 2013

Sr.

Ing. Washington Patricio Saez Chafila

JEFE DE AGENCIA TURUBAMBA

**DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y
CEDULACIÓN**

Presente:

De nuestra consideración:

Por medio de la presente le comunicamos que en su Institución no existe actualmente ningún pariente o allegado a la firma de Auditoría que se encuentra prestando sus servicios en la entidad, por lo tanto debemos manifestarle que nuestro trabajo será efectuado de una forma independiente, lo cual garantiza que los resultados que emitiremos tendrán información de la situación actual de la Institución y serán de absoluta confianza.

Atentamente

Ing. María Fabiola Umajinga Pastuña

REPRESENTANTE LEGAL

TAISA TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 06-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 07-06-2013 |



3.2.1.1.3 Distribución de Trabajo

Distribución de Trabajo

| Nº | ACTIVIDADES | RESPONSABLE |
|----|--|---------------------|
| 1 | Planificación Visitas, entrevistas, revisión de políticas, identificación y elaboración de programas de auditoría. | Equipo de Auditoría |
| 2 | Ejecución Revisión de los procesos de la Unidad de Archivo, elaboración de P/T, ejecución de los Programas de Auditorías. | Equipo de Auditoría |
| 3 | Comunicación de resultados Elaboración del borrador del Informe de Auditoría su revisión y elaboración y presentación del Informe final de Auditoría. | Equipo de Auditoría |

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 07-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 10-06-2013 |



3.2.1.1.4 Siglas a Utilizar por los Integrantes del Equipo

Siglas del Grupo de Auditoría

| SIGLAS | DESCRIPCION | CARGO |
|-----------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| L.F.P.G. | Dra. López Fraga Patricia Geraldine | Auditor Supervisor |
| U.P.M.F. | Ing. Umajinga Pastuña María Fabiola | Auditor Jefe |
| T.T.L.M. | Ing. Toaquiza Toaquiza Luz María | Auditor Sénior |

| | |
|---|--------------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 07-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 10-06-2013 |



3.2.1.1.5 Cronograma de Trabajo

Responsables: Fabiola Umajinga y Luz Toaquiza
Área: Unidad de Archivo del REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN Agencia Turubamba
Tiempo: El Examen de Auditoría de Calidad se realizará en un tiempo estimado de 90 días laborables.

| N° | ACTIVIDADES | RESPONSABLE | JUNIO | | | | JULIO | | | | AGOSTO | | | | | |
|----|-------------------------------------|----------------|-------|---|---|---|-------|---|---|---|--------|---|---|---|---|--|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| 1 | Visita previa - Obtener Información | Equipo Auditor | X | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Planeación | Equipo Auditor | | X | X | | | | | | | | | | | |
| 3 | Instrumentación | Equipo Auditor | | | X | | | | | | | | | | | |
| 4 | Ejecución | Equipo Auditor | | | | X | X | X | X | | | | | | | |
| 5 | Informe | Equipo Auditor | | | | | | | | | | X | X | | | |
| 6 | Seguimiento | Equipo Auditor | | | | | | | | | | | | | X | |

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 07-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 10-06-2013 |



3.2.1.1.6 Avances del Trabajo

La Dirección General de REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN es una entidad de Derecho Público, responsable de los servicios de identificación, cedulaación y registro de información de ciudadanos concernientes al estado civil. Por el momento podemos darle a conocer que las actividades cumplidas dentro de la Institución han sido las siguientes:

Actividades realizadas junto a la Institución:

Visitas Preliminares.

Entrevista con el Jefe de Agencia Turubamba del REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

Actividades realizadas por la firma:

Visitas Preliminares a la Institución.

Creación del Archivo de Auditoría.

Elaboración de Cronograma de Trabajo.

Ing. María Fabiola Umajinga Pastuña

REPRESENTANTE LEGAL

TAISA TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 07-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 10-06-2013 |



3.2.1.1.7 Marcas de Auditoría

Marcas de Auditoría

| MARCA | SIGNIFICADO |
|-------|-----------------------------|
| @ | Hallazgo de Auditoría |
| √ | Verificación y Cumplimiento |
| Y | Inspeccionado |
| Q | No Conformidad |

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 07-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 10-06-2013 |



3.2.1.1.8. Personal del Cliente con quien coordinamos el trabajo

- Jefe de Agencia: Ing. Washington Patricio Saez Chafila
- Jefe de Unidad de Archivo: Sr. Luis Muenala

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 07-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 10-06-2013 |



3.2.1.2. PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

3.2.1.2.1 Memorando de Planificación Específica.

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN AGENCIA TURUBAMBA

Auditoría de Calidad a la Unidad de Archivo.

Periodo: 2011

ANTECEDENTES

Con el propósito de mejorar los procesos de la Unidad de Archivo del REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN se realiza la Auditoría de Calidad, que nos permite determinar el funcionamiento de la Unidad permitiendo al Auditor formular conclusiones, recomendaciones las cuales están basadas en su opinión profesional como resultado de lo auditado.

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- Realizar un examen integral a los Sistemas de Gestión de Calidad de la Unidad de Archivo de la DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN Agencia Turubamba, para Identificar las fortalezas y falencias existentes en los servicios que ofrece.
- Establecer recomendaciones acerca del funcionamiento de los procesos de calidad para el personal que labora en la Institución, con la finalidad de obtener mayor eficiencia y eficacia en la prestación de servicios.



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
Agencia Turubamba
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

P.E
2/3

- Proporcionar un informe general de la realización de la Auditoría de Gestión de Calidad a la administración, indicando la opinión profesional, conclusiones y recomendaciones que se sugieran al culminar el examen.

CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD, ACTIVIDAD O PROGRAMA SUJETO A ESTUDIO

La Agencia Turubamba del REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN, es una entidad de Derecho Público adscrita a la Dirección General de REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN, que funciona de modo regular y permanente desde el año 1920. Se encuentra ubicada en la ciudad de Quito en la Av. Teniente Hugo Ortiz y Moromoro, sus funciones son la identificación, cedulación y registro de información de los ciudadanos.

MISIÓN.-

"Realizar la identificación integral de los habitantes del Ecuador, registrar sus actos civiles y otorgar documentos seguros y confiables, garantizando la custodia y manejo adecuado de la información."

VISIÓN.-

"Ser la entidad pública que garantice que todos los habitantes del Ecuador, plenamente identificados, tengan acceso a sus derechos en un marco institucional de seguridad y confianza, recibiendo servicios de calidad con calidez."



PRINCIPALES ACTIVIDADES, POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS, SISTEMAS O PROCESOS DE LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN AGENCIA TURUBAMBA:

LINEAS DE ACCIÓN:

- Proceso de Direccionamiento Estratégico
- Proceso de Servicio Express
- Proceso Banco Doméstico
- Proceso Inscripción de Nacimientos
- Proceso Cedulación
- Proceso Registro de Matrimonios
- Proceso Inscripción de Defunción
- Proceso Reconocimiento de Paternidad
- Proceso Cambio de Nombres
- Proceso Servicio en el Exterior
- Proceso Depuración, Levantamiento de Información y Rotulación de Archivo

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 11-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 14-06-2013 |



3.2.1.2.2 Evaluación de la Estructura de Control Interno (papeles de trabajo).

3.2.1.2.2.1. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO A LA DIRECCIÓN

El presente cuestionario tiene como propósito determinar el cumplimiento de responsabilidades de la Administración, evaluada por parte del personal.

| No | Pregunta | Si | A veces | No | Observaciones |
|----|---|----|---------|----|--|
| 1. | ¿Establece las responsabilidades a todos los niveles? | X | | | |
| 2. | ¿Se ejecutan las reuniones planificadas? | | X | | Algunas reuniones planificadas no se realizan. |
| 3. | ¿Se controla el desempeño de los procesos? | X | | | |
| 4. | ¿La Administración analiza los objetivos y políticas de calidad en todas las áreas? | X | | | |
| 5. | ¿La dirección vela por la ejecución de las acciones correctivas, preventivas y de mejora? | X | | | |
| 6. | ¿Se comprueban y se evalúan a tiempo las no conformidades emitidas por los usuarios? | X | | | |

| | |
|---|--------------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 11-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 14-06-2013 |



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
 Agencia Turubamba

M.P.
1/6

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

3.2.1.2.2.2. MATRIZ DE PONDERACIÓN

COMPONENTE: UNIDAD DE ARCHIVO

SUBCOMPONENTE: LÍDER DE ARCHIVO

PROCESO: RESPONSABILIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN

| N | CONTROLES CLAVES | PONDERACIÓN | CALIFICACIÓN | FUENTE DE VERIFICACIÓN | OBSERVACIONES |
|---|-------------------------------------|-------------|--------------|------------------------|--------------------------------------|
| 1 | Responsabilidad en el personal. | 10 | 10 | Documental | |
| 2 | Reuniones Planificadas. | 10 | 8 | Documental | No existe planificación de reuniones |
| 3 | Control del Proceso. | 10 | 10 | Documental | |
| 4 | Objetivos y políticas de Calidad. | 10 | 10 | Documental | |
| 5 | Acciones correctivas y preventivas. | 10 | 10 | Documental | |
| 6 | Evaluación de no conformidades. | 10 | 10 | Documental | |
| | TOTAL | 60 | 58 | | |

Preparado por: **U.P.M.F. T.T.L.M.** Fecha: **11-06-2013**

Revisado por: **L.F.P.G.** Fecha: **14-06-2013**



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
 AUDITORÍA DE CALIDAD
 A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
 Agencia Turubamba

D.R.C
 1/6

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

3.2.1.2.2.3. DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA

COMPONENTE: UNIDAD DE ARCHIVO

SUBCOMPONENTE: LÍDER DE ARCHIVO

PROCESO: RESPONSABILIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT}$$

$$CP = \frac{58 \times 100}{60} = \frac{5800}{60} = 96,7 = 97\%$$

| Confianza | | |
|-----------|-----------|-----------|
| BAJA | MODERADA | ALTA |
| 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| Alto | Moderado | Bajo |

Riesgo

CONCLUSIÓN: En el componente Unidad de Archivo, Subcomponente Líder de Archivo, proceso Responsabilidad de la Administración; se obtuvo una calificación ponderada del 97%; que equivale a un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo indicando así que las únicas actividades que no se cumplen en su totalidad son las reuniones planificadas.

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 11-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 14-06-2013 |



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE ENVÍO DE PARTIDAS

El presente cuestionario tiene como propósito determinar el cumplimiento de las normas, las políticas establecidas en la institución y el Manual de Procedimientos referentes al Proceso de Envío de Partidas.

| No | Pregunta | Si | A veces | No | Observaciones |
|----|--|----|---------|----|---------------|
| 1. | ¿Se certifica la documentación que se envía por parte del funcionario a cargo? | X | | | |
| 2. | ¿Se observa con rigor la cadena de custodia de la información enviada? | X | | | |
| 3. | ¿Se lleva un registro adecuado de la información que se envía? | X | | | |
| 4. | ¿Se actualiza la información en el sistema digital? | X | | | |

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 11-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 14-06-2013 |



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
 AUDITORÍA DE CALIDAD
 A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
 Agencia Turubamba
 01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

M.P
 2/6

MATRIZ DE PONDERACIÓN
COMPONENTE: UNIDAD DE ARCHIVO
SUBCOMPONENTE: SERVICIO EXPRESS
PROCESO: ENVÍO DE PARTIDAS

| N | CONTROLES CLAVES | PONDERACIÓN | CALIFICACIÓN | FUENTE DE VERIFICACIÓN | OBSERVACIONES |
|---|---------------------------------|-------------|--------------|------------------------|---------------|
| 1 | Certificación de la información | 10 | 10 | Documental | |
| 2 | Rigor de la cadena de custodia | 10 | 10 | Documental | |
| 3 | Registro de la información | 10 | 10 | Documental | |
| 4 | Actualización en el sistema | 10 | 10 | Documental | |
| | TOTAL | 40 | 40 | | |

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 11-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 14-06-2013 |



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
Agencia Turubamba
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

D.R.C
2/6

DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA

COMPONENTE: UNIDAD DE ARCHIVO

SUBCOMPONENTE: SERVICIO EXPRESS

PROCESO: ENVÍO DE PARTIDAS

$$CP = \frac{CT X 100}{PT} = \frac{CT X 100}{PT}$$

$$CP = \frac{40X100}{40} = \frac{4000}{40} = 100\%$$

| Confianza | | Riesgo | |
|-----------|-----------|-----------|------|
| BAJA | MODERADA | ALTA | Bajo |
| 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% | |
| Alto | Moderado | | Bajo |

CONCLUSIÓN: En el componente Unidad de Archivo; dentro del subcomponente Servicio Express, Proceso Envío de Partidas, se obtuvo una calificación ponderada del 100%; que equivale a un nivel de confianza alta y un nivel de riesgo bajo arrojando como resultado que en este proceso se observan todas las actividades y procedimientos.

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 11-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 14-06-2013 |



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL PROCESO BANCO
DOMÉSTICO

El presente cuestionario tiene como propósito determinar el cumplimiento de procedimientos de Control Interno en el Banco Doméstico, dentro del subcomponente Ventanillas de Atención al Usuario.

| No | Pregunta | Si | A veces | No | Observaciones |
|----|---|----|---------|----|--|
| 1. | ¿Se encuentran publicadas con claridad las tarifas de las diferentes especies valoradas? | X | | | |
| 2. | ¿Se encuentra personal con perfil profesional acorde a la contabilidad en la recaudación de efectivo? | X | | | |
| 3. | ¿Se llevan libros de contabilidad de registro de las recaudaciones? | X | | | |
| 4. | ¿Se observa secuencia en la numeración de las especies valoradas que se venden en ventanilla? | X | | | |
| 5. | ¿Se entregan facturas a los usuarios por los pagos efectuados? | | | X | No se implementó el sistema de facturación |
| 6. | ¿Se realizan cierres de caja al final de cada jornada laboral? | X | | | |
| 7. | ¿Se depositan las recaudaciones en la cuenta oficial de la institución luego del cierre de caja? | X | | | |

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 12-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 14-06-2013 |



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
 AUDITORÍA DE CALIDAD
 A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
 Agencia Turubamba

M.P
 3/6

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

MATRIZ DE PONDERACIÓN

COMPONENTE: UNIDAD DE ARCHIVO

SUBCOMPONENTE: VENTANILLA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

PROCESO: BANCO DOMÉSTICO

| N | CONTROLES CLAVES | PONDERACIÓN | CALIFICACIÓN | FUENTE DE VERIFICACIÓN | OBSERVACIONES |
|---|--|-------------|--------------|------------------------|---|
| 1 | Publicidad de Tarifas | 10 | 10 | Documental | |
| 2 | Perfil profesional del auditor | 10 | 10 | Documental | |
| 3 | Libros de registro de recaudación | 10 | 10 | Documental | |
| 4 | Secuencia de las especies valoradas | 10 | 10 | Documental | |
| 5 | Entrega de facturas a los usuarios | 10 | 0 | Documental | Aún no se implementa el sistema de facturación en los servicios |
| 6 | Cierre de caja | 10 | 10 | Documental | |
| 7 | Depósito en la cuenta bancaria oficial | 10 | 10 | Documental | |
| | TOTAL | 70 | 60 | | |

Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. Fecha: 12-06-2013
 Revisado por: L.F.P.G. Fecha: 14-06-2013





TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
Agencia Turubamba

D.R.C
3/6

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA

COMPONENTE: UNIDAD DE ARCHIVO

SUBCOMPONENTE: VENTANILLA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

PROCESO: BANCO DOMÉSTICO

CP= CT X 100

PT

| Confianza | | |
|-----------|-----------|-----------|
| BAJA | MODERADA | ALTA |
| 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| Alto | Moderado | Bajo |

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{60 \times 100}{70} = \frac{6000}{70} = 86\%$$

Riesgo

CONCLUSIÓN: En el componente Unidad de Archivo; dentro del subcomponente Ventanilla de Atención al Usuario, en el Proceso Banco Doméstico se obtuvo una calificación ponderada del 86%; que equivale a un nivel de confianza moderada y un nivel de riesgo moderado arrojando como resultado que en este proceso aún no se ha implementado el sistema de facturación conforme la legislación vigente del sector público ecuatoriano.

Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. Fecha: 12-06-2013
Revisado por: L.F.P.G. Fecha: 14-06-2013



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE REGISTRO
ENTREGA DE TAREAS

El presente cuestionario tiene como propósito determinar el cumplimiento de los procedimientos de Control Interno al proceso de Registro Entrega de Tareas.

| No | Pregunta | Si | A veces | No | Observaciones |
|----|--|----|------------|----|--------------------------------|
| 1. | ¿Se verifica el cumplimiento de requisitos cuando se presenta una solicitud de registro entrega? | X | | | |
| 2. | ¿Se confrontan los datos con documentos antecedentes para evitar duplicidad de datos o errores? | X | | | |
| 3. | ¿Se llevan adecuados libros de registro para el asentamiento de la información? | X | | | |
| 4. | ¿El Jefe de Registro accede a la base de datos para verificar antes de legalizar los registro entrega? | X | | | |
| 5. | ¿Se actualiza en el Sistema Digital la información luego de la legalización? | X | | | |
| 6. | ¿Se observan las normas de seguridad en el envío de la información al Archivo? | | X | | Existen demoras en el traslado |

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 12-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 14-06-2013 |



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
 AUDITORÍA DE CALIDAD
 A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
 Agencia Turubamba

M.P.
4/6

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

MATRIZ DE PONDERACIÓN

COMPONENTE: UNIDAD DE ARCHIVO

SUBCOMPONENTE: VENTANILLA DE ATENCIÓN AL USUARIO

PROCESO: REGISTRO ENTREGA

| N | CONTROLES CLAVES | PONDERACIÓN | CALIFICACIÓN | FUENTE DE VERIFICACIÓN | OBSERVACIONES |
|---|---|-------------|--------------|------------------------|---|
| 1 | Verificación de requisitos | 10 | 10 | Documental | |
| 2 | Confrontación de datos | 10 | 10 | Documental | |
| 3 | Libros de registro de información | 10 | 10 | Documental | |
| 4 | Constatación de la información por el Jefe de Agencia | 10 | 10 | Documental | |
| 5 | Actualización de información | 10 | 10 | Documental | |
| 6 | Seguridad de la información | 10 | 6 | Documental | Existen demoras en el traslado que dificultan el correcto archivo de documentos |
| | TOTAL | 60 | 56 | | |

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 12-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 14-06-2013 |



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
 Agencia Turubamba

D.R.C
4/6

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA

COMPONENTE: UNIDAD DE ARCHIVO

SUBCOMPONENTE: VENTANILLA DE ATENCIÓN AL USUARIO

PROCESO: REGISTRO ENTREGA

$$CP = \frac{CT X 100}{PT} = \frac{CT X 100}{PT}$$

$$CP = \frac{56X100}{60} = \frac{5600}{60} = 93,3\%$$

| Confianza | |
|-------------|----------------------|
| BAJA | MODERADA ALTA |
| 15% - 50% | 51% - 75% 76% - 95% |
| Alto | Moderado Bajo |

Riesgo

CONCLUSIÓN: En el componente Unidad de Archivo; dentro del subcomponente Ventanilla de Atención al Usuario, Proceso Registro Entrega se obtuvo una calificación ponderada del 93,3%; que equivale a un nivel de confianza alto y un nivel de riesgo bajo arrojando como resultado que en este proceso se retarda demasiado el traslado de documentación al Archivo, lo que dificulta una correcta rotulación de la información.

| | |
|---|--------------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 12-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 14-06-2013 |



**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE
 LEGALIZACIÓN DEL SERVICIO EXTERIOR**

El presente cuestionario tiene como propósito determinar el cumplimiento de los procedimientos de Control Interno en el proceso de legalización de los trámites realizados por el Servicio Exterior.

| No | Pregunta | Si | A veces | No | Observaciones |
|----|---|----|---------|----|--|
| 1. | ¿Se cuenta con un servicio eficiente de traslado de información a los Consulados del Ecuador en otros países? | X | | | |
| 2. | ¿Se verifica el cumplimiento de requisitos en los trámites realizados en el Servicio Exterior? | X | | | |
| 3. | ¿Se contrasta la información con datos del Sistema Digital por parte del Jefe de Agencia antes de legalizar el trámite? | | X | | A veces no se contrasta la información |
| 4. | ¿Se actualiza la información en el Sistema digital cuando se cumple la legalización? | X | | | |
| 5. | ¿Se toman medidas de seguridad en el traslado de la información al archivo? | X | | | |

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 13-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 14-06-2013 |



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
 AUDITORÍA DE CALIDAD
 A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
 Agencia Turubamba

M.P.
5/6

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

MATRIZ DE PONDERACIÓN

COMPONENTE: ARCHIVO

SUBCOMPONENTE: VENTANILLA DE ATENCIÓN AL USUARIO

PROCESO: LEGALIZACIÓN DEL SERVICIO EXTERIOR

| N | CONTROLES CLAVES | PONDERACIÓN | CALIFICACIÓN | FUENTE DE VERIFICACIÓN | OBSERVACIONES |
|---|---|-------------|--------------|------------------------|---|
| 1 | Traslado de información a los Consulados | 10 | 10 | Documental | |
| 2 | Cumplimiento de requisitos | 10 | 10 | Documental | |
| 3 | Contratación de información antes de legalización | 10 | 4 | Documental | A veces no se contrasta la información por parte del Jefe de Agencia antes de legalizar |
| 4 | Actualiza en el sistema informático | 10 | 10 | Documental | |
| 5 | Seguridad en traslado al archivo | 10 | 10 | Documental | |
| | TOTAL | 50 | 40 | | |

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 13-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 14-06-2013 |



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
 AUDITORÍA DE CALIDAD
 A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
 Agencia Turubamba

D.R.C
 5/6

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA

COMPONENTE: ARCHIVO

SUBCOMPONENTE: VENTANILLA DE ATENCIÓN AL USUARIO

PROCESO: LEGALIZACIÓN DEL SERVICIO EXTERIOR

$$CP = \frac{CT\ X\ 100}{PT} = \frac{CT\ X\ 100}{PT}$$

$$CP = \frac{44X100}{50} = \frac{4400}{50} = 88\%$$

| Confianza | | |
|-----------|-----------|-----------|
| BAJA | MODERADA | ALTA |
| 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| Alto | Moderado | Bajo |

Riesgo

CONCLUSIÓN: En el componente Archivo; dentro del subcomponente Ventanilla de Atención al Usuario, Proceso Legalización del Servicio Exterior se obtuvo una calificación ponderada del 88%; que equivale a un nivel de confianza alta y un nivel de riesgo bajo arrojando como resultado que en este componente tiene dificultades en cuanto en cuanto a la contrastación de información con el sistema informático antes de proceder a la legalización por parte del Jefe de Agencia.

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 13-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 14-06-2013 |



**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE
DEPURACIÓN Y LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN Y
ROTULACIÓN DE ARCHIVO**

El presente cuestionario tiene como propósito determinar el cumplimiento y aplicación de las normas de Control Interno al proceso de depuración y levantamiento de la información y rotulación del Archivo.

| No | Pregunta | Si | A veces | No | Observaciones |
|----|---|----|---------|----|---------------|
| 1. | ¿Cumple el sistema informático con funciones de autodepuración que evite duplicidad de datos? | X | | | |
| 2. | ¿Se levanta la información siguiendo el protocolo de seguridad establecido? | X | | | |
| 3. | ¿Se consolida la información al momento de su legalización y archivo? | X | | | |
| 4. | ¿Se elaboran archivos digitales antes de destruir los archivos físicos más antiguos? | X | | | |
| 5. | ¿Se rotula el archivo conforme las normas establecidas en la unidad? | X | | | |

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 13-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 14-06-2013 |



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
 AUDITORÍA DE CALIDAD
 A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
 Agencia Turubamba

M.P.
6/6

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

MATRIZ DE PONDERACIÓN

COMPONENTE: UNIDAD DE ARCHIVO

SUBCOMPONENTE: DEPURACIÓN, LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN Y ROTULACIÓN DEL ARCHIVO

PROCESO: DEPURACIÓN, LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN Y ROTULACIÓN DEL ARCHIVO

| N | CONTROLES CLAVES | PONDERACIÓN | CALIFICACIÓN | FUENTE DE VERIFICACIÓN | OBSERVACIONES |
|---|---|-------------|--------------|------------------------|---------------|
| 1 | Funciones de autodepuración informática | 10 | 10 | Documental | |
| 2 | Cumple el protocolo de seguridad | 10 | 10 | Documental | |
| 3 | Consolida información antes de legalización y archivo | 10 | 10 | Documental | |
| 4 | Elaboración de respaldos digitales | 10 | 10 | Documental | |
| 5 | Rotulación conforme normas | 10 | 10 | Documental | |
| | TOTAL | 50 | 50 | | |

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 13-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 14-06-2013 |



DETERMINACIÓN DE RIESGO Y CONFIANZA

COMPONENTE: UNIDAD DE ARCHIVO

SUBCOMPONENTE: DEPURACIÓN, LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN Y ROTULACIÓN DEL ARCHIVO

PROCESO: DEPURACIÓN, LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN Y ROTULACIÓN DEL ARCHIVO

$$CP = \frac{CT X 100}{PT}$$

$$CP = \frac{CT X 100}{PT} = \frac{50 X 100}{50} = 100\%$$

| Confianza | | |
|-----------|-----------|-----------|
| BAJA | MODERADA | ALTA |
| 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| Alto | Moderado | Bajo |

Riesgo

CONCLUSIÓN: En el componente Unidad de Archivo, Subcomponente Depuración, Levantamiento de Información y Rotulación del Archivo, Proceso Depuración, Levantamiento de Información y Rotulación del Archivo; se obtuvo una calificación ponderada del 100%; que equivale a un nivel de confianza alta y un nivel de riesgo bajo arrojando como resultado que en este proceso se cumplen todos los procedimientos.

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 13-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 14-06-2013 |



3.2.1.2.2.4. INDICADORES DE CALIDAD

FACTOR 1

ETAPA: PLANIFICACIÓN

COMPONENTE: UNIDAD DE ARCHIVO

SUBCOMPONENTE: JEFE DE ARCHIVO

PROCESO: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

INDICADORES CUALITATIVOS:

- Resultados que la organización muestra en los procesos; productos y servicios de calidad.
- Capacidad para organizar, dirigir y controlar las acciones para alcanzar la calidad de productos y servicios.
- Modo en que contribuye a hacer de la mejora continua un hábito.

CUANTITATIVOS:

Sistema de Gestión de Calidad / Total Sistemas

Cifra óptima: 1

Rango Aceptable: 0.80

Resultado Obtenido: 0.83

Indicadores Cualitativos:

Observación: En la Institución se ejercen actividades de dirección orientadas a la gestión de la calidad de procesos y servicios. Se requiere que se cumpla con el cronograma de reuniones para alcanzar los objetivos propuestos.

Indicadores Cuantitativos:

Observaciones: El rango es de 0.83% lo que representa una cifra que supera levemente el rango aceptable.

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 17-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 21-06-2013 |



INDICADORES DE CALIDAD

FACTOR 2

ETAPA: PLANIFICACIÓN

COMPONENTE: UNIDAD DE ARCHIVO

SUBCOMPONENTE: SERVICIO EXPRESS

PROCESO: ENVÍO DE PARTIDAS

INDICADORES CUALITATIVOS:

- Manera en que la entidad garantiza la fidelidad de la información que se envía a lo externo de la institución.
- Protocolo de seguridad para el traslado y uso de la información.
- Medidas de respaldo para aportar a mantener el archivo ordenado y con la información actualizada.

CUANTITATIVOS:

Sistemas Enfocados en la Seguridad / Total Sistemas de Calidad

Cifra óptima: 1

Rango Aceptable: 0.80

Resultado Obtenido: 1

Indicadores Cualitativos:

Observación: En la Institución se aplican Sistemas de Calidad enfocados en garantizar la fidelidad y seguridad de la información que se remite a usuarios externos y para aportar a mantener al Archivo ordenado y actualizado.

Indicadores Cuantitativos:

Observaciones: El rango es de 1 lo que representa una cifra excelente.

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 17-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 21-06-2013 |



INDICADORES DE CALIDAD

FACTOR 3

ETAPA: PLANIFICACIÓN

COMPONENTE: UNIDAD DE ARCHIVO

SUBCOMPONENTE: VENTANILLA DE ATENCIÓN AL USUARIO

PROCESO: BANCO DOMÉSTICO

INDICADORES CUALITATIVOS:

- Manera en que la organización garantiza la seguridad de los valores recaudados en la institución por concepto de especies valoradas.
- Nivel de confiabilidad que proporciona el Protocolo de registro de la recaudación.

CUANTITATIVOS:

Procesos Enfocados en la Seguridad / Total Sistemas de Calidad

Cifra óptima: 1

Rango Aceptable: 0.80

Resultado Obtenido: 0.85

Indicadores Cualitativos:

Observación: Los procesos enfocados en la seguridad de los recursos financieros captados en la institución son óptimos. Es necesario implementar el servicio de facturación para poder cumplir con lo determinado en la ley y otorgar mayor confianza en el usuario.

Indicadores Cuantitativos:

Observaciones: El rango es de 0.85 % lo que representa una cifra levemente superior al rango aceptable.

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 17-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 21-06-2013 |



INDICADORES DE CALIDAD

FACTOR 4

ETAPA: PLANIFICACIÓN

COMPONENTE: UNIDAD DE ARCHIVO

SUBCOMPONENTE: VENTANILLA DE ATENCIÓN AL USUARIO

PROCESO: REGISTRO ENTREGA DE TAREAS

INDICADORES CUALITATIVOS:

- Eficiencia en la entrega de información para el registro y entrega de tareas y solicitudes de los usuarios.
- Modo en que se garantiza la seguridad de la información entregada y registrada en el Archivo.
- Medidas de respaldo para aportar a mantener el archivo ordenado y con la información actualizada

INDICADORES CUANTITATIVOS:

Objetivos Alcanzados

Cifra óptima: 1

Rango Aceptable: 0.80

Resultado Obtenido: 0.83

Indicadores Cualitativos:

Observación: En los procesos de entrega registro de solicitudes, se observa el cumplimiento eficiente de procedimientos que garantiza la prestación de servicios de calidad. Es necesario tomar medidas correctivas para que se cumplan los protocolos y tiempos de traslado de información de ventanilla al Archivo.

Indicadores Cuantitativos:

Observaciones: El rango es de 83% lo que representa una cifra levemente superior al rango aceptable.

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 17-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 21-06-2013 |



INDICADORES DE CALIDAD

FACTOR 5

ETAPA: PLANIFICACIÓN

COMPONENTE: UNIDAD DE ARCHIVO

SUBCOMPONENTE: VENTANILLA DE ATENCIÓN AL USUARIO

PROCESO: LEGALIZACIÓN DE SERVICIO EXTERIOR

INDICADORES CUALITATIVOS:

- Modo en que la institución certifica la autenticidad de la información remitida a los Consulados para la prestación de servicios.
- Forma de garantizar el cumplimiento de requisitos en los trámites civiles que se realizan en el Servicio Exterior.
- Medidas de respaldo para aportar a mantener el archivo ordenado y con la información actualizada.

CUANTITATIVOS:

Sistemas para la Gestión de Calidad / Total Sistemas

Cifra óptima: 1

Rango Aceptable: 0.80

Resultado Obtenido: 0.80

Indicadores Cualitativos:

Observación: En los trámites que se realizan en el Servicio Exterior se puede apreciar el cumplimiento de protocolos para la garantía de la autenticidad de la información. Se debe cumplir con la revisión del trámite antes de legalizarlo.

Indicadores Cuantitativos:

Observaciones: El rango es de 0.80 % lo que representa una cifra aceptable.

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 18-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 21-06-2013 |



INDICADORES DE CALIDAD

FACTOR 6

ETAPA: PLANIFICACIÓN

COMPONENTE: UNIDAD DE ARCHIVO

SUBCOMPONENTE: DEPURACIÓN, LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN Y ROTULACIÓN DEL ARCHIVO

INDICADORES CUALITATIVOS:

- Forma en que la institución garantiza la seguridad de la información en los procesos de levantamiento, y evita al máximo los errores.
- Protocolos de seguridad y rotulación del Archivo que permita mantener disponible la información para los usuarios.
- Medidas de respaldo para aportar a mantener el archivo ordenado y con la información actualizada.

CUANTITATIVOS:

Sistema de Gestión de Calidad

Cifra óptima: 1

Rango Aceptable: 0.80

Resultado Obtenido: 1

Indicadores Cualitativos:

Observación: En el proceso de Depuración, Levantamiento de Información y Rotulación del Archivo se observa el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos en el protocolo lo cual genera amplia confianza en los usuarios.

Indicadores Cuantitativos:

Observaciones: El rango es de 1 lo que representa una cifra excelente.

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 18-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 21-06-2013 |



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
 Agencia Turubamba

C.A.R
1/1

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

3.2.1.2.2.5. CÉDULA PARA EL REGISTRO DE ASPECTOS RELEVANTES

Área Evaluada: Unidad de Archivo del Registro Civil Agencia Turubamba

Etapas: Planificación

| ASPECTOS REVISADOS | ASPECTOS RELEVANTES | REF | ACCIONES DE MEJORA |
|--|---|--------------|---|
| Proceso Responsabilidad de la Gerencia | No se cumple con las reuniones planificadas en la Institución. | I.C. 1/12 | Cumplir con el cronograma de acciones planificadas. |
| Proceso Banco Doméstico | No se entrega facturas a los usuarios por el cobro de especies valoradas. | I.C. 3/12 | Implementar el servicio de facturación para cumplir con la normativa legal |
| Proceso Registro Entrega de Tareas y Solicitudes | Existe demora en el traslado de información desde ventanilla. | I.C. 4/12 | Cumplir con los protocolos establecidos para el traslado de información al Archivo. |
| Proceso de Legalización del Servicio Exterior | No se contrasta la información enviada desde el Consulado antes de ser legalizada | I.C. 5/12 | Contrastar la información antes de ser legalizada por el Jefe de Agencia. |

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 19-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 21-06-2013 |



3.2.1.2.3 Programa Especifico de Auditoría

Objetivos:

- Obtener Información sobre la Unidad de Archivo de la Dirección General de Registro Civil, Agencia Turubamba, para el desarrollo del examen especial a los Sistemas de Gestión de Calidad, para emitir un informe con la opinión profesional y las respectivas recomendaciones.

| Nº | Procedimientos | Ref. P/T | Elaborado por | Fecha |
|----|---|----------------|----------------------|----------|
| 1 | Solicitar al Jefe de Agencia información preliminar acerca de la Institución. | A.P | U.P.M.F. T.T.L.M. | 02-06-13 |
| 2 | Solicitar información sobre los Procesos de Servicios. | APL | U.P.M.F. T.T.L.M. | 05-06-13 |
| 3 | Aplicar el Cuestionario de Control Interno a los procesos de la Unidad de Archivo | C.C.I 6/6 | U.P.M.F. T.T.L.M. | 06-06-13 |
| 4 | Aplicar la Lista de Verificación a los procesos de la Unidad de Archivo | L.V 6/6 | U.P.M.F. T.T.L.M. | 30-06-13 |
| 5 | Aplicar los Formularios de Registro de No Conformidades | R.N.C 10/10 | U.P.M.F. T.T.L.M. | 09-07-13 |
| 6 | Elaborar el Resumen de No Conformidades y Acciones Correctivas. | R.N.C. 2/2 | U.P.M.F. T.T.L.M. | 30-07-13 |
| 7 | Presentar el Informe Final. | I.F 6/6 | U.P.M.F. T.T.L.M. | 15-08-13 |

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 20-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 21-06-2013 |



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
Agencia Turubamba
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

ARCHIVO

PERMANENTE



ARCHIVO PERMANENTE

| | REF | HOJAS |
|--|-----|-------|
| 3.2.2.1. INFORMACIÓN GENERAL | | |
| 3.2.2.1.1 Reseña Histórica | R.H | 2/2 |
| 3.2.2.1.2 Dirección de la Matriz. Sucursales. Horarios de trabajo. | D.M | 1/1 |
| 3.2.2.1.3 Escritura de Constitución | E.C | 8/8 |
| 3.2.2.2. ACTIVIDADES Y SERVICIOS | | |
| 3.2.2.2.1 Servicios que ofrece | S.O | 1/1 |
| 3.2.2.2.2 Condiciones de servicios | C.S | 2/2 |
| 3.2.2.2.3 Principales materiales y equipos | M.E | 1/1 |
| 3.2.2.2.4 Principales Proveedores | P.P | 1/1 |
| 3.2.2.3. REGLAMENTOS, MANUALES Y PROCEDIMIENTOS | | |
| 3.2.2.3.1 Extracto de Reglamentos | E.R | 2/2 |
| 3.2.2.3.2 Manual de Procedimientos del Registro Civil | M.P | 20/20 |
| 3.2.2.3.3 Organigrama Estructural del Registro Civil | O.E | 1/1 |



3.2.2.1. INFORMACIÓN GENERAL

3.2.2.1.1 Reseña Histórica

Con el inicio del Siglo XIX, el General Eloy Alfaro Delgado, Presidente Constitucional de la República del Ecuador, fue quien presentó un proyecto de Ley ante el Congreso Nacional, tendiente a regular el registro de matrimonios civiles, nacimientos y defunciones. El mismo fue aceptado, dando lugar a la expedición de la primera Ley de Registro Civil, publicada en el Registro Oficial No. 1252 del 29 de octubre del mismo año.

El decreto fue firmado por los Legisladores Manuel Cueva, Presidente del Senado; Leónidas Plaza Gutiérrez, Presidente de la Cámara de Diputados, Luis Napoleón Dillon, Secretario, y el Señor José Peralta, en calidad de Ministro de Justicia, estuvo encargado de la ejecución del Decreto. Fue el primer Director General de la Institución, el escritor Manuel J. Calle.

En aquella época, mayor de edad era el ciudadano que había cumplido 21 años, así se mantuvo hasta el año de 1970 en que el Presidente José María Velasco Ibarra reformó la ley cambiando la edad mínima a 18 años, pues se consideró que una persona que ha cumplido 18 años, podía ya discernir sobre aspectos políticos y ejercer el derecho de sufragio libremente, por lo tanto, mal podía marginársele de una mayoría de edad.

A causa de la escasa información técnica en el ramo, a esta Dirección se le dieron otras funciones y se la denominó "REGISTRO CIVIL Y DE IDENTIFICACION CIUDADANA" quedando bajo la dependencia del Ministerio de Gobierno y el Tribunal Supremo Electoral.

El 3 de febrero de 1936 fue inaugurada la oficina de dactiloscopia en Quito para dar vigencia al Decreto que sobre la materia fue promulgado en 1935 por el Presidente Federico Páez.





En el año de 1952 se confeccionó un formulario especial para cédula de identidad y dactiloscopia, valorada en diferentes precios y colores, que se llamó “cédula popular”, variando su costo desde cinco a cincuenta sucres, según dictados de la misma ley.

En 1975 se inició el sistema de computación que posee el Registro Civil, con el procesamiento de su voluminosa información en cintas magnéticas, con el propósito de tener lista la información para la elaboración del padrón electoral. Este proceso electrónico empezó con la instalación de un sistema /3 de IBM del Ecuador, donde existía información resumida de los cedulados, se gravaban los datos en máquinas digitadoras de disquetes, luego se convertía la información a cintas magnéticas, para procesar luego el sistema central e ir creando un archivo de datos con información sucinta del contenido de las tarjetas índices.

En octubre de 1979 se emiten partidas de nacimiento y cédulas de identidad y/o ciudadanía en forma directa al público.

En julio de 1991 se produjo el cambio de arrendamiento de los equipos antes mencionados por un moderno AS/400, modelo B50 el que permitió ampliar y mejorar la cobertura de servicios a escala nacional, además de servir a 25 puntos computarizados en todo el país, el mismo que funciona hasta la actualidad.

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F T.T.L.M | Fecha: 17-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 21-06-2013 |



3.2.2.1.2 Dirección de la Matriz. Sucursales. Horarios de trabajo.

La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación se encuentra ubicada en la Avenida Amazonas N37-61 y Naciones Unidas.

La Dirección General de Registro Civil, cuenta con varias agencias a nivel nacional; pero en particular, la Agencia Turubamba se encuentra ubicada en la Avenida Teniente Hugo Ortiz y Moromoro, Sector Mercado Mayorista.

Los horarios de trabajo son de 8 horas diarias.

De 08:30 a 12:30Hrs.

Segunda: de 13:00 a 17:00Hrs.

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F T.T.L.M | Fecha: 17-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 21-06-2013 |



3.2.2.1.3. Extracto de la Ley de Registro Civil

La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación fue constituida mediante la primera Ley de Registro Civil, publicada en el Registro Oficial No. 1252 del 29 de octubre de 1901.

La última promulgación de la Ley de Registro Civil, es la que a continuación transcribimos:

LEY DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN (EXTRACTO)

(Decreto Supremo No. 278)

EL CONSEJO SUPREMO DE GOBIERNO

Expide la siguiente LEY DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN.

Título I

ORGANIZACIÓN Y FINALIDADES

Capítulo I

DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

Art. 1.- Funciones de la Dirección General.(Reformado por el Art. 14 de la Ley 125, R.O. 479, 26-IV-1983).- La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación funcionará, como dependencia del Ministerio de Gobierno, en la Capital de la República. Corresponde a esta Dirección la celebración de matrimonios, la inscripción de los hechos y actos relativos al estado civil de las personas residentes en el territorio de la República y de los ecuatorianos residentes en el exterior, y su identificación y cedulación. Tiene por finalidad específica organizar dichas inscripciones, otorgar las cédulas de identidad y de identidad y ciudadanía.



Nota: Mediante D.E. 8 (R.O. 10, 24VIII2009), se adscribe la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación al Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información.

Art. 2.- Del Director General.- La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación estará representada administrativamente por el Director General.

El Director General tendrá competencia nacional y le corresponderá organizar, ejecutar, vigilar y, en general, administrar todos los asuntos concernientes a la Dirección de Registro Civil, Identificación y Cedulación, así como las demás atribuciones y deberes señalados en la ley. Será de libre nombramiento y remoción del Ministerio de Gobierno.

Art. 3.- Organismos.- La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación tendrá los siguientes organismos:

- Departamento de Registro Civil;
- Departamento de Cedulación;
- Departamento Técnico Administrativo;
- Departamento Jurídico; y,
- Jefaturas de Registro Civil, Identificación y Cedulación.

Art. 4.- Personal de Servidores.- La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación funcionará con el personal determinado en el Presupuesto General del Estado. El personal será nombrado y removido por el Director General, con sujeción a la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa.

Capítulo II

DEL DEPARTAMENTO DE REGISTRO CIVIL

Art. 5.- Sede y funciones.- El Departamento de Registro Civil funcionará en la Capital de la República. En su archivo se conservarán los duplicados de las inscripciones realizadas en todas las oficinas de Registro Civil, Identificación y Cedulación del país, y las efectuadas por los agentes diplomáticos o consulares del Ecuador, así como por los capitanes de naves o aeronaves ecuatorianas, en los casos en que ejerzan funciones de registro civil.



01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

Art. 6.- Registros especiales.- El Departamento de Registro Civil llevará los siguientes registros especiales:

1. De naturalización, en el cual se inscribirán las cartas de naturalización expedidas por el Presidente de la República;
2. De reconocimiento de la nacionalidad ecuatoriana resuelto por el Ministerio de Relaciones Exteriores; y,
3. De pérdida o recuperación de la nacionalidad ecuatoriana.

Una vez inscrita la pérdida o recuperación de la nacionalidad, el Departamento de Registro Civil procederá a subinscribir la en la correspondiente inscripción de nacimiento o, si fuere del caso, en la de naturalización, y, además, remitirá una copia de la misma al Jefe de Registro Civil, Identificación y Cedulación de la oficina en donde repose la inscripción original, para la consiguiente subinscripción, y otra al Departamento de Cedulación, para los efectos de ley.

Art. 7.- Microfilms.- Corresponde al Departamento de Registro Civil microfilmear los registros que reposan en su archivo, de conformidad con el reglamento respectivo. Las inscripciones microfilmadas tendrán el mismo valor legal que sus originales.

Art. 8.- Incineración de registros.- Microfilmados los registros conforme lo dispone el artículo precedente, el Departamento de Registro Civil procederá a incinerar dichos registros, previo cumplimiento de las formalidades establecidas en el reglamento de microfilmación.

No serán incinerados aquellos registros que, a juicio del Director General o por decisión de la Casa de la Cultura Ecuatoriana, tengan valor histórico, los que, para su conservación, serán remitidos al Archivo Nacional de Historia.

Capítulo III

DEL DEPARTAMENTO DE CEDULACIÓN

Art. 9.- Sede y funciones.- El Departamento de Cedulación funcionará en la Capital de la República. En sus archivos se conservarán los duplicados de las tarjetas índice y dactiloscópica de todas las cédulas de identidad y de identidad y ciudadanía otorgadas por las Jefaturas de Registro Civil, Identificación y Cedulación.



Art. 10.- Correlación de datos.- El Departamento de Cedulación mantendrá sus archivos actualizados, y efectuará la correlación de los datos en las tarjetas índice. Los matrimonios y defunciones inscritos en las oficinas de registro civil deberán ser comunicados al Departamento de Cedulación para la correlación de los datos y la eliminación de las tarjetas índice y dactiloscópica de los fallecidos.

Art. 11.- Aviso sobre modificaciones de derechos políticos.- La pérdida o suspensión de los derechos políticos deberán ser comunicados por la autoridad que las declare, al Departamento de Cedulación, una vez ejecutoriada la providencia respectiva, para la correlación de los datos.

Capítulo IV

DEL DEPARTAMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

Art. 12.- Sede y funciones.- El Departamento Técnico Administrativo funcionará en la Capital de la República, y tendrá a su cargo la pagaduría, la auditoría, el almacén y las demás oficinas de los sectores financiero y administrativo. Le corresponderá también el procesamiento electromecánico de los datos de Registro Civil, Identificación y Cedulación.

Capítulo V

DEL DEPARTAMENTO JURÍDICO

Art. 13.- Sede y funciones.- El Departamento Jurídico funcionará en la Capital de la República y tendrá oficinas zonales en los lugares que determine el Director General. Corresponde al Departamento:

1. La expedición de dictámenes;
2. La elaboración de proyectos de reglamentos y de reformas legales o reglamentarias concernientes al Registro Civil, Identificación y Cedulación; y,
3. El cumplimiento de los demás asuntos de carácter jurídico legal que le encomiende el Director General.

FUENTES DE LA PRESENTE EDICIÓN DE LA LEY DE REGISTRO CIVIL,
IDENTIFICACIÓN Y
CEDULACIÓN

- 1.- Decreto Supremo 278 (Registro Oficial 70, 21-IV-1976)
- 2.- Ley 125 (Registro Oficial 479, 26-IV-1983)



- 3.- Ley 06 (Suplemento del Registro Oficial 98, 30-XII-1996)
- 4.- Ley 125 (Registro Oficial 379, 8-VIII-1998)
- 5.- Ley 2006-67 (Suplemento del Registro Oficial 423, 22-XII-2006)
- 6.- Ley s/n (Registro Oficial 398, 4-III-2011).

**NORMAS REFORMATARIAS A LA LEY DE REGISTRO CIVIL,
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN**

**LEY REFORMATORIA A LA LEY DE REGISTRO CIVIL,
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN**

(Ley 125, R.O. 479, 26-IV-1983)

LA CÁMARA NACIONAL DE REPRESENTANTES

EL PLENARIO DE LAS COMISIONES LEGISLATIVAS

Expide la siguiente: LEY REFORMATORIA DE LAS LEYES DE
ELECCIONES Y DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

Art. 14.- En el Art. 1, suprimase la frase "y confeccionar los registros electorales".

Art. 15.- Refórmase el Art. 103 de la Ley de Registro Civil, Identificación y
Cedulación cuyo texto dirá:

"PLAZO DE VALIDEZ DE LAS CÉDULAS. Las cédulas serán válidas por el
plazo de doce años contados a partir de la fecha de su expedición".

Art. 16.- Derógase el Art. 118.

Art. 17.- El Art. 119 dirá:

"Art. 119. La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación
pondrá a disposición del Tribunal Supremo Electoral los archivos del
departamento de Identificación y cedulación a su cargo".

Art. 18.- El Art. 120 sustitúyase por el siguiente:

"Art. 120. La Dirección General de Registro Civil, Identificación y cedulación
permitirá el acceso a los archivos a los delegados de los partidos políticos,
siempre que fueren autorizados por el Tribunal Supremo Electoral, con el objeto
de comprobar la corrección y autenticidad de los padrones electorales".



**LEY REFORMATORIA A LA LEY DE REGISTRO CIVIL,
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN**

(Ley 06, R.O. 98-S, 30-XII-1996)

CONGRESO NACIONAL

EL PLENARIO DE LAS COMISIONES LEGISLATIVAS

Expide la siguiente LEY REFORMATORIA A LA LEY DE RÉGIMEN
TRIBUTARIO INTERNO

Art. 11.-

B.- Sustitúyase el artículo 19 de la Ley de Registro Civil, Identificación y
Cedulación, publicada en el Registro Oficial No. 70 de 21 de abril de 1976, por el
siguiente:

"Tarifas por Servicios. Únicamente la inscripción del nacimiento de los
ecuatorianos será gratuita.

Previo informe técnico económico del Director Nacional del Registro Civil, y
mediante Decreto Ejecutivo, el Presidente de la República, reglamentará los
valores o tarifas por otorgamiento departidas, actas, cédulas, copias,
certificaciones, reposiciones y otros documentos.

Las inscripciones tardías de nacimientos, defunciones y matrimonios, así como las
reposiciones de cédulas, se efectuarán previo pago de la multa equivalente al 50%
del salario mínimo vital del trabajador en general, vigente a la fecha de dicho
pago".

**LEY REFORMATORIA A LA LEY DE REGISTRO CIVIL,
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN**

(Ley 125, R.O. 379, 8-VIII-1998)

CONGRESO NACIONAL

EL PLENARIO DE LAS COMISIONES LEGISLATIVAS

Expide la siguiente LEY REFORMATORIA A LA LEY DE REGISTRO CIVIL,
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

Art. 1.- El artículo 54 dirá:



"Art. 54.REGLAS.- Se consideran inscripciones tardías, las que se realicen fuera de los plazos establecidos en esta Ley, ya se trate de nacimientos, matrimonios o defunciones.

Para el caso de los nacimientos, matrimonios o defunciones ocurridos en el territorio nacional las inscripciones tardías se efectuarán en la Jefatura de Registro Civil, Identificación y cedulación, correspondiente al lugar donde se produjeron, cualquiera sea la demora. Si el hecho o acto se produjo en el exterior, la inscripción tardía se efectuará ante el Director Nacional del Registro Civil, Identificación y Cedulación.

Para las inscripciones tardías se presentarán los mismos documentos exigibles para las inscripciones oportunas y, adicionalmente, el comprobante de pago de una multa equivalente al 50% del salario mínimo vital del trabajador en general, vigente a la fecha de dicho pago.

En caso de la inscripción tardía del nacimiento de personas menores de 18 años, se exime del pago de la multa señalada en el párrafo anterior y la inscripción podrá realizarse en cualquiera de las jefaturas del registro civil, Identificación y Cedulación del país."

Art. 2.- Derógase el artículo 55.

Art. 3.- Al artículo 60 agrégase un inciso (SIC) que dirá:

"De no existir justificación legal para su negativa, se impondrá por parte del Ministro de Gobierno la sanción de dos salarios mínimos vitales generales, y de persistir, con la destitución del cargo".

Artículo Final. La presente Ley entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Registro Oficial.

Dada en la ciudad de san Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, en la Sala de Sesiones del Plenario de las Comisiones Legislativas del Congreso Nacional del Ecuador, a los veintinueve días del mes de julio de mil novecientos noventa y ocho.

**LEY REFORMATORIA A LA LEY DE REGISTRO CIVIL,
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN**

(Ley 2006-67, R.O. 423-S, 22-XII-2006)



EL CONGRESO NACIONAL

Expide la siguiente LEY ORGÁNICA DE SALUD

DISPOSICIÓN GENERAL CUARTA. Efectúense las siguientes reformas: ...

c) En el artículo 98 de la Ley de Registro Civil, Identificación y Cedulación, a continuación del numeral 13, agréguese el siguiente:

"14. Autorización expresa del ciudadano para ser donante de órganos u otros componentes anatómicos, de conformidad con lo establecido en el artículo 83 de la Ley Orgánica de Salud.";

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F T.T.L.M | Fecha: 18-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 21-06-2013 |





3.2.2.2. ACTIVIDADES Y SERVICIOS.

3.2.2.2.1 Servicios que ofrece (indicador % de importancia en relación al total).

- ✓ Inscripción De Nacimiento
- ✓ Cedulación
- ✓ Matrimonio
- ✓ Inscripción de defunción
- ✓ Reconocimientos de paternidad
- ✓ Cambio de nombres o apellidos
- ✓ Servicio en el Exterior
- ✓ Servicio Express

| | |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Preparado por: U.P.M.F T.T.L.M | Fecha: 18-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 21-08-2013 |



3.2.2.2.2 Condiciones de Servicios.

| SERVICIO | COSTO | REQUISITOS |
|---------------------------|--|--|
| Inscripción De Nacimiento | Gratuito excepto inscripción tardía Más 30 días: \$2,00 18 años: \$ 5,00 | <ul style="list-style-type: none"> • Estadístico de nacido vivo • Documento de identidad de los padres • Presencia de los padres o terceras personas con documentos habilitantes • Razón de inexistencia en el caso de inscripción tardía |
| Cedulación | 1° vez: \$ 5,00 Renovación: \$ 10,00 Pérdida: \$ 15,00 Discapacitados: gratuita | <ul style="list-style-type: none"> • Documento que acredite nivel de instrucción • Título profesional o impresión de SENESCYT • Factura de servicio básico • Documento sobre estado civil • Documento de identidad según el caso (Partida de nacimiento, cédula caducad, denuncia, entre otros) |
| Matrimonio | En sede: \$ 50,00 Fuera de sede: \$250,00 | <ul style="list-style-type: none"> • Cédula de ciudadanía y certificados de votación de los contrayentes • Dos testigos hábiles con documentos de identificación • Documentos de las hijos menores de edad comunes entre los cónyuges o de uno de ellos • Autorización de los padres para contrayentes menores de edad • Sentencia para el cónyuge divorciado • Partida de defunción para el conyuge viudo • Autorización del Comandante para |



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
Agencia Turubamba
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

| | | |
|-------------------------------|--|--|
| | | <p>miembros de la Fuerza Armada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos migratorios para contrayentes extranjeros |
| Inscripción de defunción | <p>Gratuita excepto en inscripción tardía</p> <p>Pasado 48 horas: \$5,00</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Estadístico de defunción del INEC • Cédula o documento de identificación del fallecido • Identificación del que va a inscribir |
| Reconocimiento de paternidad | \$2,00 por especies | <ul style="list-style-type: none"> • Cédula y certificado de votación de la persona que va a reconocer • Copia íntegra de la partida de nacimiento de la persona que va a ser reconocida |
| Cambio de nombres o apellidos | \$2,00 por especies | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud del interesado • Cédula de identidad y papeleta de votación del interesado • Copia íntegra de la partida de nacimiento a reformarse |
| Servicio en el Exterior | <p>Razón inexistencia \$2,00</p> <p>Solicitud \$2,00</p> <p>Resolución Administrativa \$2,00</p> | <p>A los requisitos para cada trámite se deben adicionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Razón de inexistencia de la oficina de Registros del Exterior • Resolución Administrativa del Departamento Jurídico • Solicitud de inscripción |
| Servicio Express | Solicitud: \$50,00 | <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de envío • Copia de documentos de identificación |

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F T.T.L.M | Fecha: 19-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 19-06-2013 |



3.2.2.2.3 Principales Materiales y Equipos.

Los principales materiales de que dispone la Dirección General de Registro Civil son:

- ✓ Computadores Intel Core 2 Duo
- ✓ Estanterías de Archivo
- ✓ Carpetas Archivadoras
- ✓ Procesadores de información
- ✓ Servidores de Internet e Intranet
- ✓ Cámaras fotográficas
- ✓ Insumos de Dactiloscopia
- ✓ Papelería en especies valoradas
- ✓ Insumos de oficina

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F T.T.L.M | Fecha: 18-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 21-06-2013 |



3.2.2.2.4 Proveedores principales.

La Institución se provee de materiales a través del Instituto Geográfico Militar IGM, y de empresas que tiene renombre a nivel nacional a través del Instituto de Compras Públicas.

PROVEEDORES PRINCIPALES

| PROVEEDORES | INSUMOS | CIUDAD |
|------------------------------|--------------------|--------|
| Instituto Geográfico Militar | Especies Valoradas | Quito |

Los proveedores cuentan con prestigio y calidad de todos los productos que tienen y brindan tranquilidad a la Institución, porque las compras se realizan en procesos públicos.

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F T.T.L.M | Fecha: 18-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 21-06-2013 |



3.2.2.3. MANUALES DE PROCEDIMIENTOS, FLUJOGRAMAS Y REGLAMENTOS

3.2.2.3.1. EXTRACTO DE REGLAMENTOS Y LEYES

EXTRACTO CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Art. 83.- Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley:

1. Acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente.
2. Ama killa, ama llulla, ama shwa. No ser ocioso, no mentir, no robar.
3. Defender la integridad territorial del Ecuador y sus recursos naturales.
4. Colaborar en el mantenimiento de la paz y de la seguridad.
5. Respetar los derechos humanos y luchar por su cumplimiento.
6. Respetar los derechos de la naturaleza, preservar un ambiente sano y utilizar los recursos naturales de modo racional, sustentable y sostenible.
7. Promover el bien común y anteponer el interés general al interés particular, conforme al buen vivir.
8. Administrar honradamente y con apego irrestricto a la ley el patrimonio público, y denunciar y combatir los actos de corrupción.
9. Practicar la justicia y la solidaridad en el ejercicio de sus derechos y en el disfrute de bienes y servicios.
10. Promover la unidad y la igualdad en la diversidad y en las relaciones interculturales.
11. Asumir las funciones públicas como un servicio a la colectividad y rendir cuentas a la sociedad y a la autoridad, de acuerdo con la ley.
12. Ejercer la profesión u oficio con sujeción a la ética.
13. Conservar el patrimonio cultural y natural del país, y cuidar y mantener los bienes públicos.
14. Respetar y reconocer las diferencias étnicas, nacionales, sociales, generacionales, de género, y la orientación e identidad sexual.



15. Cooperar con el Estado y la comunidad en la seguridad social, y pagar los tributos establecidos por la ley.
16. Asistir, alimentar, educar y cuidar a las hijas e hijos. Este deber es corresponsabilidad de madres y padres en igual proporción, y corresponderá también a las hijas e hijos cuando las madres y padres lo necesiten.
17. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país, de manera honesta y transparente.

EXTRACTO DECRETO No. 8 (CREACIÓN DEL MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN)

Rafael Correa Delgado

PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA

En ejercicio de las atribuciones que le confieren los numerales 5 y 6 del artículo 147 y 151 de la Constitución de la República,

Decreta:

Art. 21.- Adscripción del Registro Civil.- Adscribase la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación al Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, el que supervisará la inmediata reforma y modernización de esa entidad.

La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación será una entidad descentralizada y desconcentrada administrativa y financieramente, su representante legal será el Director General.

El Director General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, será nombrado por el Ministro de Telecomunicaciones y podrá dictar la normativa interna de carácter general.

Deróguese el Decreto Ejecutivo No. 2283 de 24 de noviembre del 2004, publicado en el Registro Oficial No. 476 de 7 de diciembre del 2004.

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F T.T.L.M | Fecha: 18-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 21-06-2013 |



3.2.2.3.2 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL REGISTRO CIVIL

Proceso 1: Servicio Express

1. OBJETIVO

Envío recepción de información en documentos fuente certificados entre las dependencias desconcentradas provinciales de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación.

2. ALCANCE

Registro Civil, Identificación y Cedulación, Procesos y Subprocesos a nivel nacional e internacional.

3. RESPONSABLES

Jefe de Registro Civil, Identificación y Cedulación, de la cabecera provincial o su delegado, de cualquier parte del país.

4. DEFINICIONES

Servicio Express: Traslado de información del usuario cuya inscripción se realizó en una jurisdicción distinta a la de su actual residencia.

5. PROCEDIMIENTO

- ✓ Cuando se presente la necesidad de solicitar partidas íntegras del usuario a otra jurisdicción se realizará la solicitud al Jefe de Registro Civil.
- ✓ El Jefe de Registro Civil verifica la necesidad y autoriza el pago de tarifas si la documentación se requiere para un trámite externo.
- ✓ El usuario realizará el pago de especie valorada cuando corresponde en Banco Doméstico y entrega el comprobante de pago.
- ✓ El Jefe de Registro Civil realiza la solicitud a la jurisdicción que corresponda para la búsqueda del documento fuente.
- ✓ Se certifica el documento fuente requerido y se registra el envío en el sistema.
- ✓ El Jefe de Registro Civil de la jurisdicción requerida remite la documentación a la dependencia solicitante dentro de 48 horas máximo.
- ✓ El Jefe de Agencia entrega la documentación a la oficina que requiere la documentación o al usuario según el caso.



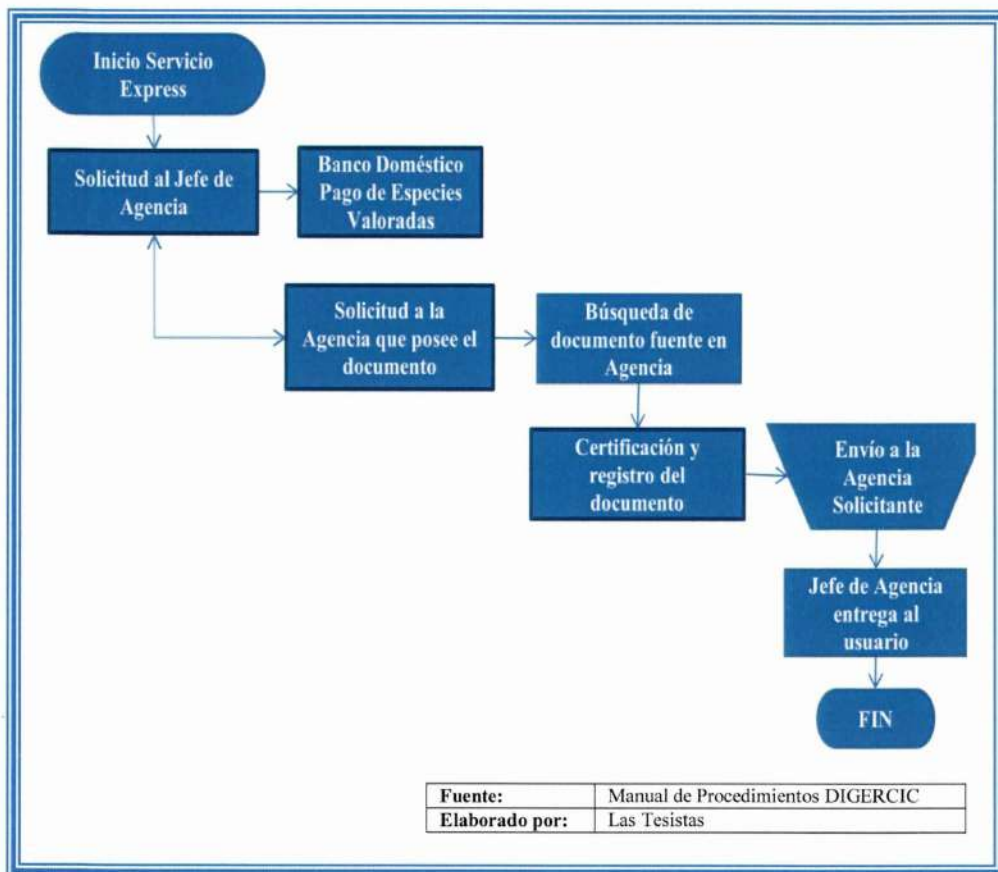
6. REFERENCIA

Código Civil Ecuatoriano, Ley de Registro Civil, Instructivo Institucional, Código de la Niñez y Adolescencia, Ley Orgánica de la Función Judicial, Ley Notarial.

7. REGISTROS

Libro y tarjeta marginado, ingreso de datos en archivos magnéticos, archivos de Registro Civil Central y Procesos Desconcentrados.

8. DIAGRAMA DE FLUJO: Servicio Express



| | | | |
|----------------|-----------------|--------|------------|
| Preparado por: | U.P.M.F T.T.L.M | Fecha: | 19-06-2013 |
| Revisado por: | L.F.P.G. | Fecha: | 21-06-2013 |



Proceso 2: Cobro de especies valoradas

1. OBJETIVO

Registrar el cobro de rubros por concepto de especies valoradas para realizar trámites de identificación que por ley deban cobrarse.

2. ALCANCE

Sistema Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación, Procesos y Subprocesos a nivel nacional e internacional.

3. RESPONSABLES

El Jefe de Registro Civil, Identificación y Cedulación y el responsable de recaudación.

4. DEFINICIONES

Banco Doméstico.- Proceso de recaudación de especies valoradas en ventanilla de Tesorería de la Agencia de la DIGERCIC

5. PROCEDIMIENTO

- ✓ Al iniciar la jornada, se verifica el encendido del sistema de registro de recaudación.
- ✓ Verificación de la orden de pago de especie valorada y que la misma corresponda a un proceso tarifado según la ley.
- ✓ Si es correcta la orden se procede al cobro de la especie valorada.
- ✓ Se registra la recaudación en el sistema y en el libro diario.
- ✓ Al final de la jornada se consolida la información del sistema de recaudación, del libro diario y la cantidad de efectivo recaudado.
- ✓ Se elabora el cuadro resumen de recaudación y se entrega el dinero al funcionario encargado de depósitos.
- ✓ Se realiza el depósito de la recaudación en la cuenta oficial de la institución, en el Banco Nacional de Fomento.

6. REFERENCIAS

Código Civil Ecuatoriano, Ley de Registro Civil Identificación y Cedulación, Ley Orgánica de Planificación y Finanzas Públicas.

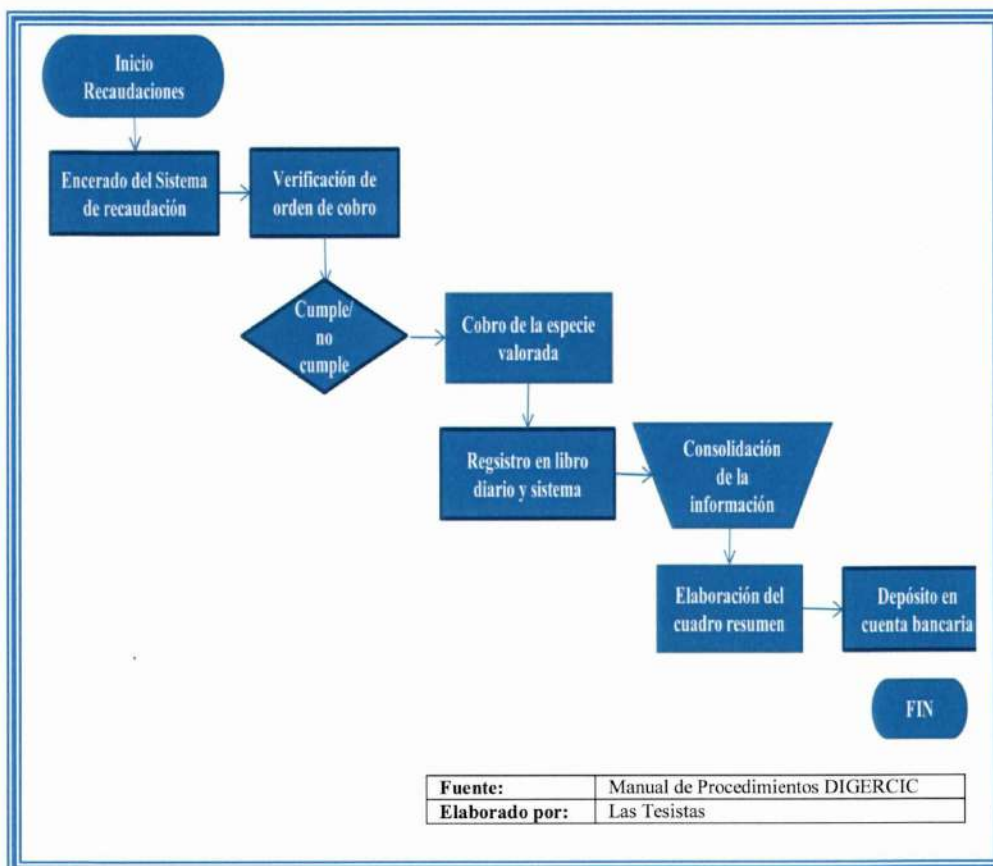




7. REGISTROS

Libro Diario de Contabilidad, Base de Datos de Registro Civil, Sistema Financiero Nacional

8. DIAGRAMA DE FLUJO: Recaudación de especies valoradas





Proceso 3: Inscripción de nacimientos

1. OBJETIVO

Registrar el nacimiento de los residentes en territorio ecuatoriano y los hijos de ecuatorianos residentes en el exterior.

2. ALCANCE

Sistema Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación, Procesos y Subprocesos a nivel nacional e internacional.

3. RESPONSABLES

El Jefe de Registro Civil, Identificación y Cedulación o su delegado.

4. DEFINICIONES

Inscripción de nacimientos.- Registro mediante el cual se consignan en archivos físicos y magnéticos el hecho y actos relacionados con el nacimiento de una persona.

Nacimiento Oportuno.- Registro considerado hasta los 30 días de ocurrido el hecho.

5. PROCEDIMIENTO

- ✓ Recepción y Verificación de cumplimiento de requisitos por parte del funcionario de Ventanilla de atención al usuario.
- ✓ Si se cumplen los requisitos, el funcionario de ventanilla, autoriza que se realice el pago de especies cuando proceda. Si no cumple se devuelve al usuario para que complete e inicie el proceso de nuevo.
- ✓ El solicitante realiza el pago en la ventanilla de Banco Doméstico cuando procede según el trámite y entrega en ventanilla el comprobante de pago.
- ✓ En ventanilla se procede a registrar el nacimiento en el Libro y Acta correspondiente y se realiza la impresión de prueba.
- ✓ El funcionario verifica los datos con el solicitante de la inscripción. Se corrigen errores si los existiera y se remite al Jefe de Agencia.
- ✓ El Jefe de Agencia legaliza la inscripción.
- ✓ En Jefatura de Agencia se entrega el certificado simple gratuito para el bautizo y se remite la documentación a la oficina de Servicios Informáticos.



- ✓ Servicios informáticos actualiza los datos en el sistema informático y envía la información al Archivo a través del personal encargado.
- ✓ En Archivo se procede a la rotulación y se indexa los documentos físicos.

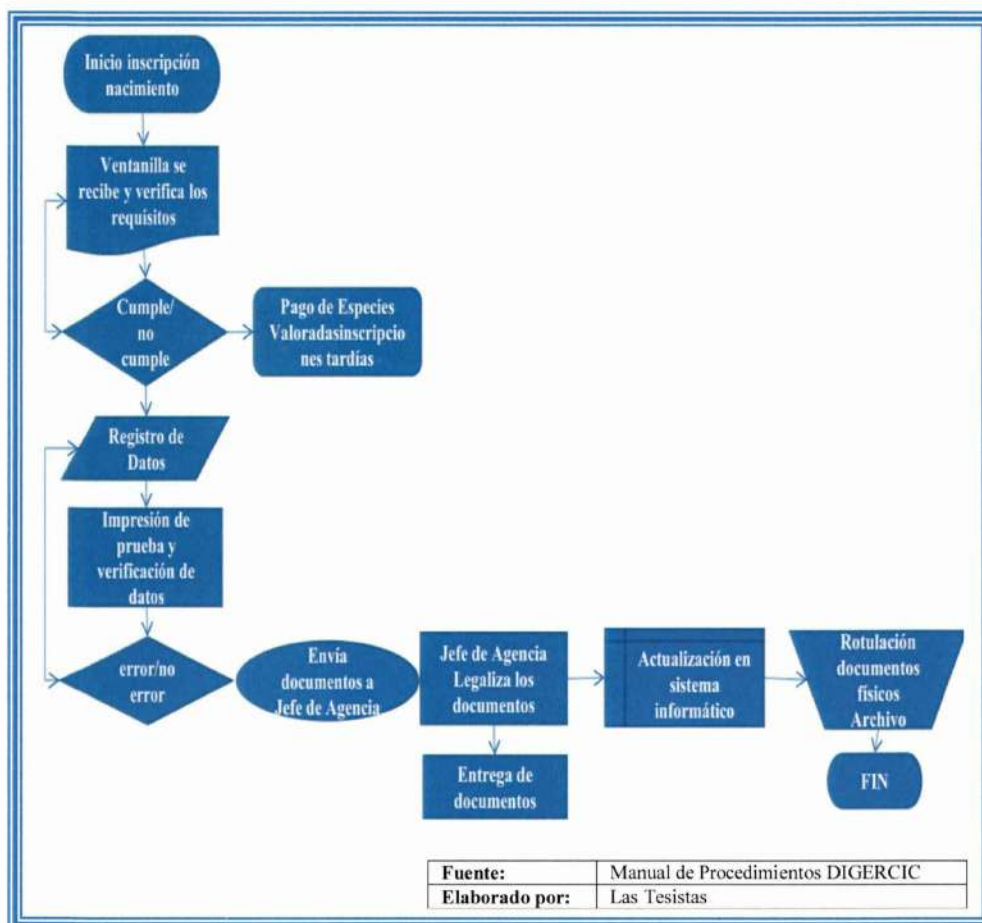
6. REFERENCIAS

Código Civil Ecuatoriano, Ley de Registro Civil Identificación y Cedulación, Código de la Niñez y Adolescencia, Decisión 503.

7. REGISTROS

Libro y Acta de nacimiento, Base de Datos, Certificado de Bautizo, Certificado de Nacido Vivo (INEC), archivos de Registro Civil.

8. DIAGRAMA DE FLUJO: Inscripción de nacimiento



| | |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Preparado por: U.P.M.F T.T.L.M | Fecha: 19-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 21-06-2013 |



Proceso 4: Cedulación

1. OBJETIVO

Entregar el documento oficial de identificación a los ciudadanos ecuatorianos o extranjeros, con numeración única, que gozan de derechos civiles en el Ecuador.

2. ALCANCE

Registro Civil, Identificación y Cedulación, Procesos y Subprocesos a nivel nacional e internacional.

3. RESPONSABLES

Jefe de Registro Civil, Identificación y Cedulación, de la cabecera provincial o su delegado, de cualquier parte del país.

4. DEFINICIONES

Cedulación: es la entrega de un documento oficial de identificación con numeración única, a los ciudadanos ecuatorianos o extranjeros que gocen de derechos civiles en el Ecuador.

5. PROCEDIMIENTO

- ✓ Presentación y verificación de requisitos en ventanilla de atención al usuario.
- ✓ En caso de no cumplir requisitos, el funcionario de ventanilla devuelve los documentos para que sean completados.
- ✓ Con los requisitos verificados el funcionario de ventanilla dispone el pago de la especie valorada correspondiente.
- ✓ El usuario entrega el comprobante de pago en ventanilla
- ✓ En caso de renovación, pérdida, deterioro o actualización se remite la documentación a oficina de archivo para obtener la tarjeta índice y verificación de datos.
- ✓ Se remite la documentación a ventanilla de atención al usuario.
- ✓ Se realiza la impresión de prueba y el usuario verifica que la misma no contenga errores en los datos.
- ✓ En caso de no existir errores, el usuario impregna su firma y devuelve al funcionario de ventanilla, el cual procede a fotografiar al usuario y remite la información al Jefe de Agencia.



- ✓ El Jefe de Agencia procede a Legalizar la cédula de identidad con su firma y remite a la oficina de Sistemas.
- ✓ La oficina de Sistemas imprime la especie, entrega al usuario y actualiza la información en el Sistema Informático. Remite la información al Archivo.
- ✓ En el Archivo se procede a la rotulación y ubicación de documentos físicos.

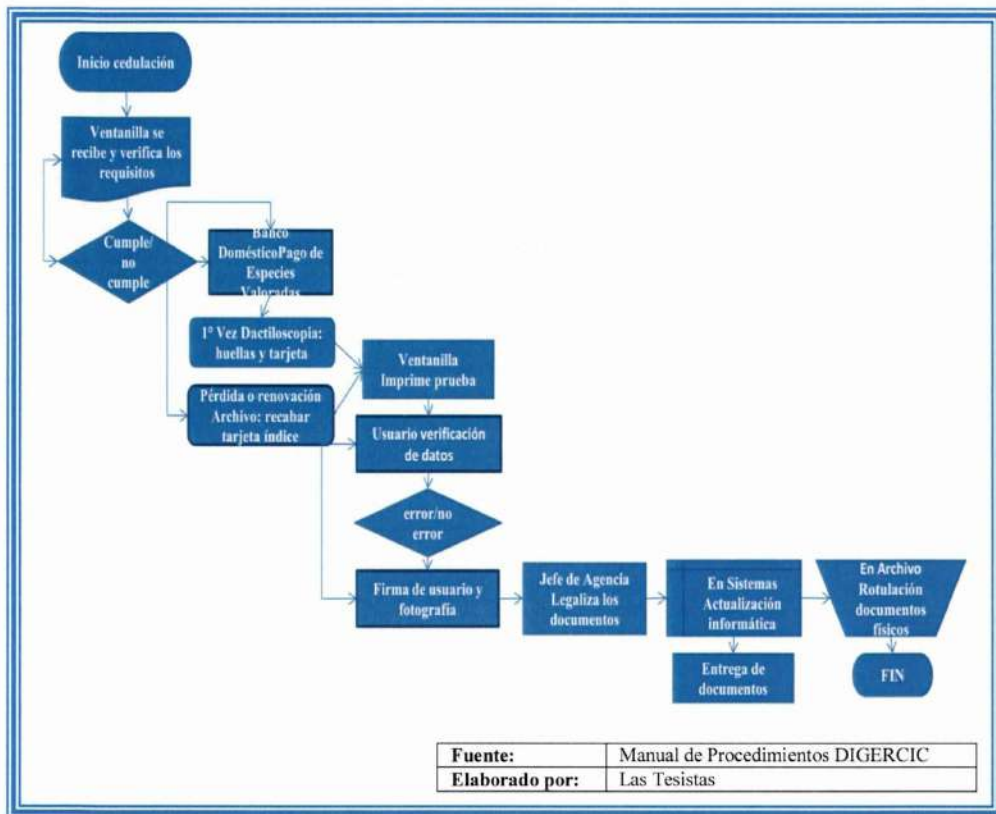
6. REFERENCIA

Código Civil Ecuatoriano, Ley de Registro Civil, Instructivo Institucional, Ley Orgánica de la Función Judicial.

7. REGISTROS

Libro y tarjeta marginado, ingreso de datos en archivos magnéticos, archivos de Registro Civil Central y Procesos Desconcentrados.

8. DIAGRAMA DE FLUJO: Cedulación



| | |
|-----------------------|-----------------------------------|
| Fuente: | Manual de Procedimientos DIGERCIC |
| Elaborado por: | Las Tesistas |

| | |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Preparado por: U.P.M.F T.T.L.M | Fecha: 19-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 21-06-2013 |



Proceso 5: Registro de Matrimonios

1. OBJETIVO

Registrar los matrimonios de los habitantes del Ecuador así como su custodia y organización.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a las áreas de: Registro Civil y Cedulación.

3. RESPONSABLE

El Jefe de Registro Civil, Identificación y Cedulación o su delegado.

4. DEFINICIONES

Matrimonio.- Contrato solemne por el cual un hombre y una mujer se unen con el fin de vivir juntos, procrear y auxiliarse mutuamente.

5. PROCEDIMIENTO

- ✓ Recepción y verificación de requisitos en ventanilla de atención al usuario.
- ✓ Si no cumple los requisitos, el funcionario de ventanilla devolverá los documentos a los contrayentes.
- ✓ Si cumple todos los requisitos, los contrayentes realizarán el pago de la especie valorada y la tarifa correspondiente y entregarán el comprobante de pago en ventanilla.
- ✓ Los contrayentes entregarán los requisitos ante el Jefe de Registro Civil quién les realizará la Entrevista.
- ✓ El Jefe de Registro Civil procederá al registro del Matrimonio en Libros y Actas correspondientes.
- ✓ El Jefe de Registro Civil celebrará la Ceremonia de Matrimonio Civil.
- ✓ Los contrayentes proceden a la firma de documentos que proporciona el Jefe de Registro Civil; luego registran su firma los testigos.
- ✓ Cuando el matrimonio se ha celebrado en el exterior ante autoridad extranjera, se presentan los documentos para legalización ante el Jefe de Registro Civil.
- ✓ El Jefe de Registro Civil legaliza el acta de matrimonio con su firma y remite la documentación a la oficina de Sistemas.
- ✓ En Sistemas se entrega a los contrayentes las cédulas actualizadas y certificados.



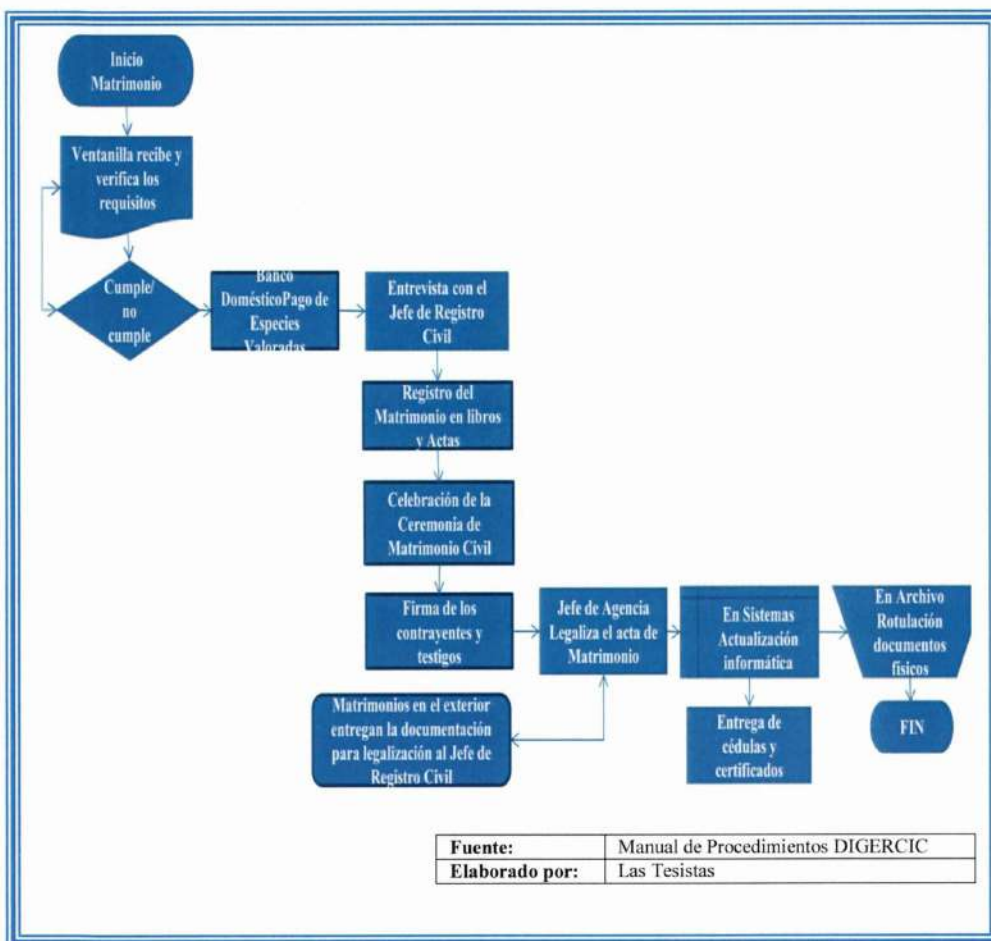
- ✓ Se procede a la actualización del Sistema Informático y remite la documentación al Archivo.
- ✓ En archivo, se procede a la rotulación e indexación de documentos físicos.

6. REFERENCIA

Ley de Registro Civil, Instructivo Institucional, Normas y Reglamentos.

7. REGISTROS.- Libro, tarjeta y expedientillo, matrimonio inscrito.

8. DIAGRAMA DE FLUJO: Matrimonios



| | |
|-----------------------|-----------------------------------|
| Fuente: | Manual de Procedimientos DIGERCIC |
| Elaborado por: | Las Tesistas |

| | |
|---------------------------------------|--------------------------|
| Preparado por: U.P.M.F T.T.L.M | Fecha: 19-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 21-06-2013 |



Proceso 6: Inscripción de Defunciones

1. OBJETIVO

Registrar las Defunciones de los habitantes del Ecuador así como su custodia y organización.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a las áreas de Registro Civil, para la elaboración de un documento seguro y confiable.

3. RESPONSABLE

El Jefe de Registro Civil, Identificación y Cedulación o su delegado.

4. DEFINICIONES

Defunción.- Es la cesación o término de los signos vitales, muerte de una persona.

5. PROCEDIMIENTO

- ✓ Recepción y verificación de requisitos en ventanilla de atención al usuario.
- ✓ Si cumple los requisitos se ordena al pago de la especie cuando proceda.
- ✓ El funcionario de ventanilla procede al registro de la Defunción en Libros y Actas y remite al Jefe de Agencia.
- ✓ El Jefe de Agencia firma los documentos y legaliza la partida. Remite la documentación a la Oficina de Sistemas.
- ✓ En Sistemas proceden a la entrega de documentos y certificados al usuario.
- ✓ Se procede a la actualización del Sistema Informático y se remite al Archivo.
- ✓ En Archivo se procede a la rotulación e indexación de documentos físicos.

6. REFERENCIA

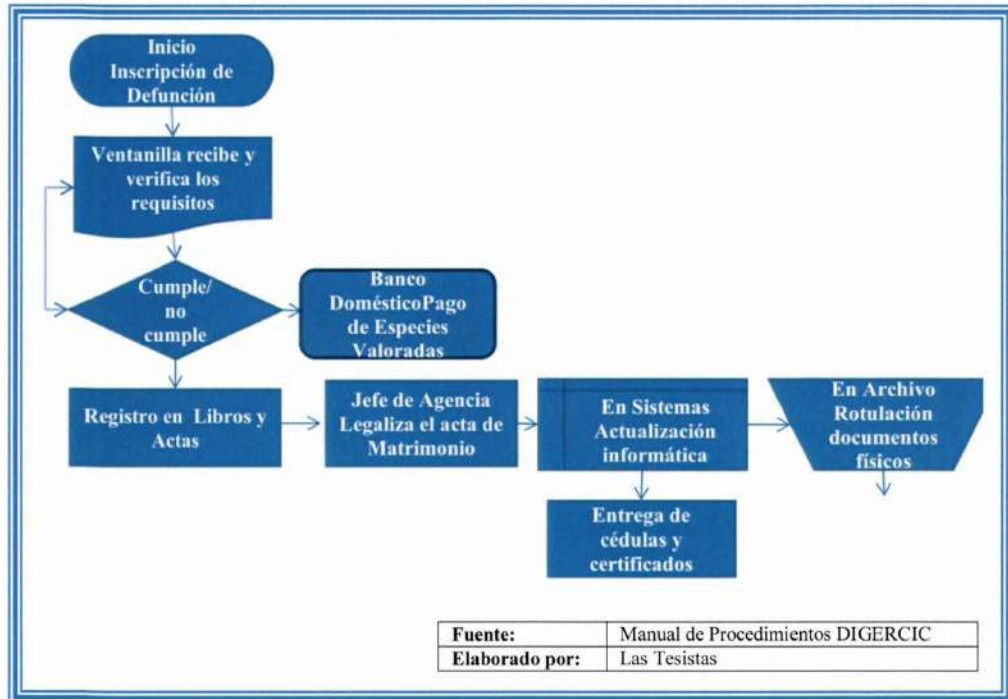
Ley de Registro Civil, Instructivo Institucional, Protocolo o Informe médico del fallecimiento de una persona.

7. REGISTROS

Tarjeta, libro y expedientillo de inscripción de defunción tardía.



8. DIAGRAMA DE FLUJO: Inscripción de Defunción



| | |
|----------------|-----------------------------------|
| Fuente: | Manual de Procedimientos DIGERCIC |
| Elaborado por: | Las Tesistas |

| | | | |
|----------------|-----------------|--------|------------|
| Preparado por: | U.P.M.F T.T.L.M | Fecha: | 20-06-2013 |
| Revisado por: | L.F.P.G. | Fecha: | 21-06-2013 |



Proceso 7: Registro de reconocimiento de hijo

1. OBJETIVO

Registrar el reconocimiento voluntario de hijo, que hacen los padres o uno de ellos o por medio demandatario, a los hijos nacidos fuera del matrimonio, o mientras están en el vientre materno.

2. ALCANCE

Registro Civil, Identificación y Cedulación, Procesos y Subprocesos a nivel nacional e internacional.

3. RESPONSABLES

Jefe de Registro Civil, Identificación y Cedulación, de la cabecera provincial o su delegado, de cualquier parte del país.

4. DEFINICIONES

Reconocimiento. Declaración voluntaria de reconocimiento que hacen los padres o uno de ellos, en forma personal o mediante poder general, sobre el hecho del nacimiento de su hijo.

5. PROCEDIMIENTO

- ✓ Presentación y verificación de requisitos en ventanilla de atención al usuario.
- ✓ Cuando no se cumplen los requisitos, se devuelve al usuario para que complete.
- ✓ Si se cumplen los requisitos se ordena el pago de especie valorada correspondiente en Banco Doméstico, se entrega el comprobante a ventanilla.
- ✓ Ventanilla remite al Archivo para la búsqueda del documento fuente.
- ✓ Archivo realiza la subinscripción del reconocimiento y remite al Jefe de Agencia.
- ✓ El Jefe de Agencia legaliza los documentos y remite a la oficina de Sistemas.
- ✓ Sistemas emite copias fotostáticas con la subinscripción y legaliza las copias íntegras.
- ✓ Se procede a la entrega de copias íntegras con la subinscripción al usuario.
- ✓ Sistemas actualiza el sistema informático y remite al Archivo.
- ✓ Archivo realiza la rotulación y ubicación de documentos físicos.



6. REFERENCIA

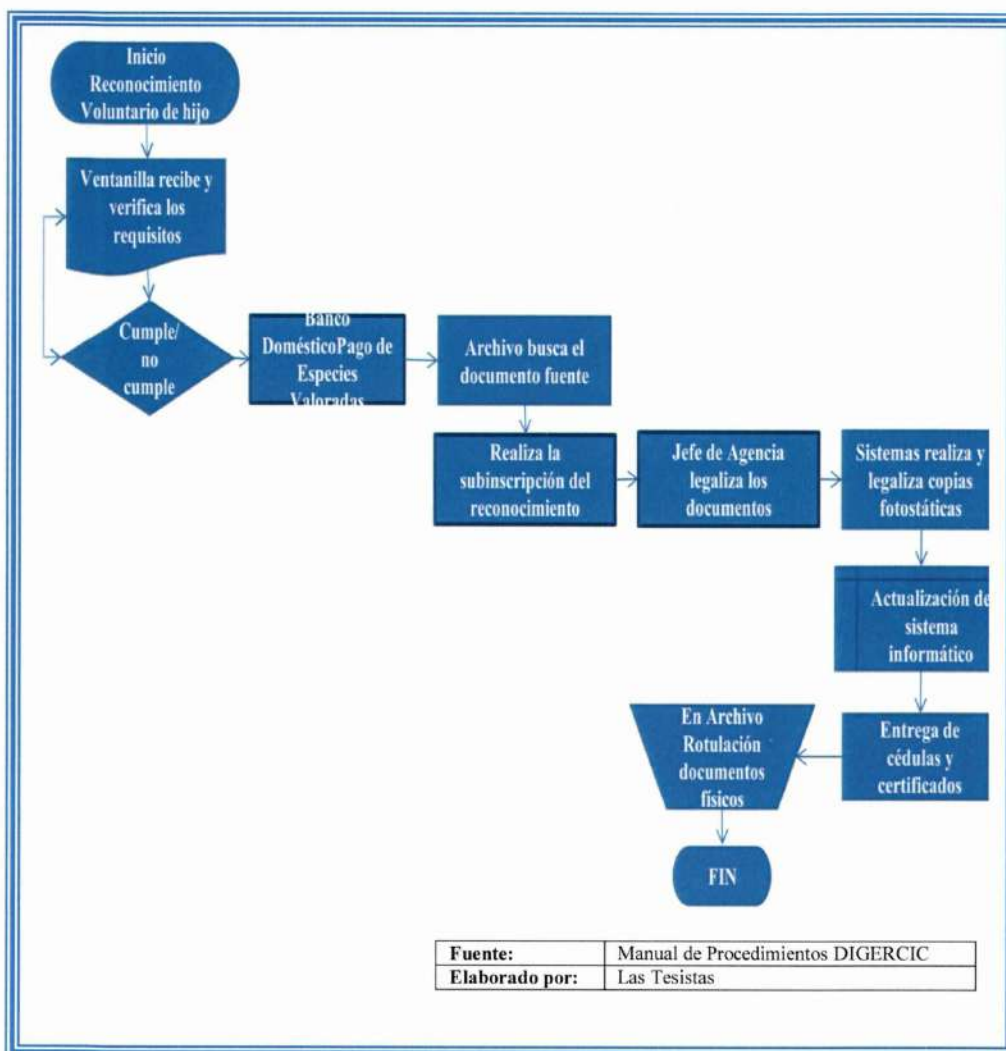
Código Civil Ecuatoriano, Ley de Registro Civil, Instructivo Institucional, Código de la Niñez y

Adolescencia, Ley Orgánica de la Función Judicial, Ley Notarial.

7. REGISTROS

Libro y tarjeta marginado, ingreso de datos en archivos magnéticos, archivos de Registro Civil Central y Procesos Desconcentrados.

8. DIAGRAMA DE FLUJO: Reconocimiento de Hijo



| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F T.T.L.M | Fecha: 20-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 21-06-2013 |



Proceso 8: Cambio de nombres

1. OBJETIVO

Registrar el cambio de nombres, que voluntariamente el ciudadano decide para modificar su propia inscripción original.

2. ALCANCE

Registro Civil, Identificación y Cedulación, Procesos y Subprocesos a nivel nacional e internacional.

3. RESPONSABLES

Jefe de Registro Civil, Identificación y Cedulación, de la cabecera provincial o su delegado, de cualquier parte del país.

4. DEFINICIONES

Cambio de nombres: Voluntad de cambiar los nombres con los que sus padres le inscribieron en el Registro Civil originalmente.

5. PROCEDIMIENTO

- ✓ Presentación y verificación de requisitos en ventanilla de atención al usuario.
- ✓ Cuando no se cumplen los requisitos, se devuelve al usuario para que complete.
- ✓ Si se cumplen los requisitos se ordena el pago de especie valorada correspondiente en Banco Doméstico, se entrega el comprobante a ventanilla.
- ✓ Ventanilla remite al Archivo para la búsqueda del documento fuente.
- ✓ Archivo realiza la subinscripción de los nuevos nombres y remite al Jefe de Agencia.
- ✓ El Jefe de Agencia legaliza los documentos y remite a la oficina de Sistemas.
- ✓ Sistemas emite copias fotostáticas con la subinscripción y legaliza las copias íntegras.
- ✓ Se procede a la entrega de copias íntegras con la subinscripción al usuario.
- ✓ Sistemas actualiza el sistema informático y remite al Archivo.
- ✓ Archivo realiza la rotulación e indexación de documentos físicos.

6. REFERENCIA

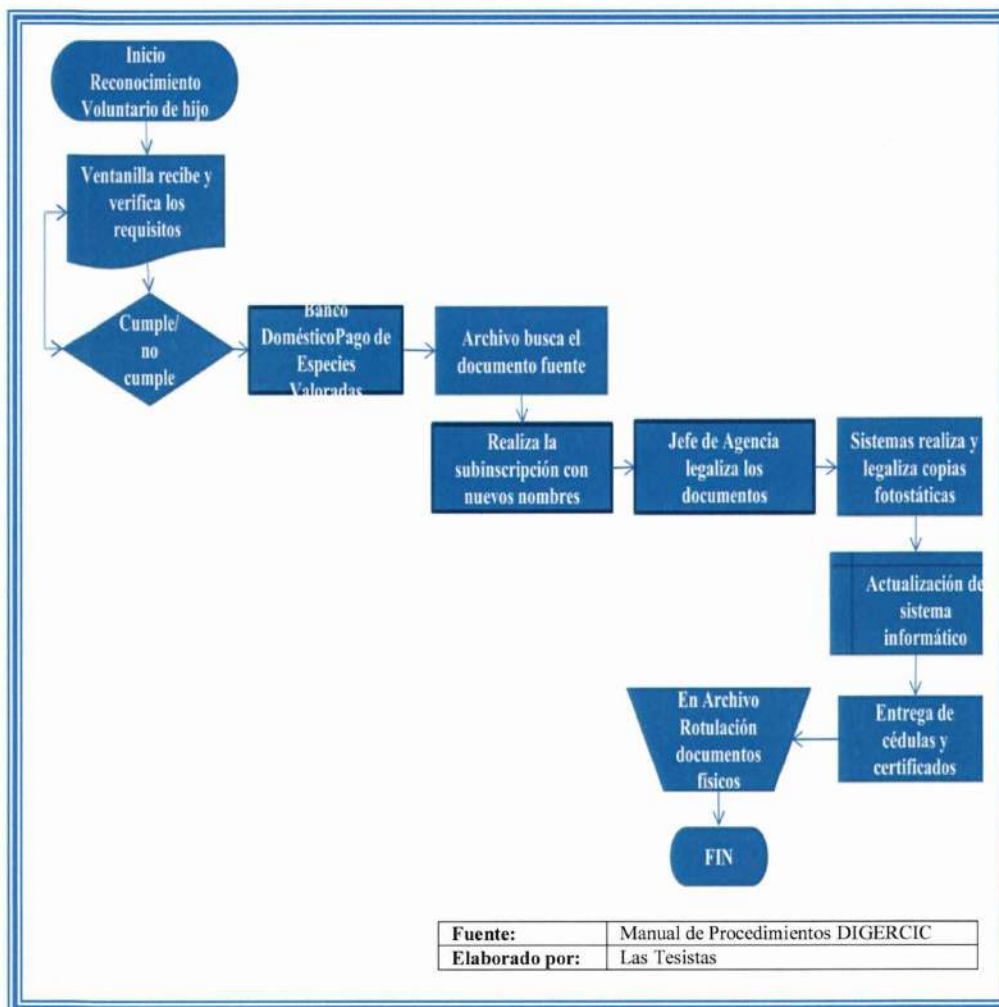
Código Civil Ecuatoriano, Ley de Registro Civil, Instructivo Institucional, Código de la Niñez y Adolescencia, Ley Orgánica de la Función Judicial, Ley Notarial.



7. REGISTROS

Libro y tarjeta marginado, ingreso de datos en archivos magnéticos, archivos de Registro Civil Central y Procesos Desconcentrados.

8. DIAGRAMA DE FLUJO: Cambio de nombres



| | |
|--------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F T.T.L.M | Fecha: 20-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 21-06-2013 |



Proceso 9: Servicio en el Exterior

1. OBJETIVO

Registrar los nacimientos, defunciones, matrimonios y otros trámites referentes a la identidad y estado civil de los ciudadanos ecuatorianos en el exterior.

2. ALCANCE

Consulados del Ecuador, Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación.

3. RESPONSABLES

Cónsules del Ecuador en el Exterior, Jefe de Registro Civil, Identificación y Cedulación.

4. DEFINICIONES

Servicio en el Exterior: Servicio que prestan los Consulados del Ecuador a nombre de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación.

5. PROCEDIMIENTO

- ✓ Presentación y verificación de requisitos en el Consulado.
- ✓ Cuando no se cumplen los requisitos, se devuelve al usuario para que complete.
- ✓ Si se cumplen los requisitos el Consulado solicita al usuario realizar el pago a través del sistema bancario y entregar el comprobante al Consulado.
- ✓ El Consulado realiza una solicitud a la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación (DIGERCIC)
- ✓ La DIGERCIC remite copias certificadas de la documentación que se requiera para el trámite solicitado.
- ✓ El Consulado realiza el trámite solicitado conforme el Manual de Procedimientos de la DIGERCIC.
- ✓ El Consulado remite la documentación del trámite a la DIGERCIC.
- ✓ El Jefe de Registro Civil legaliza el trámite y remite a Sistemas.
- ✓ Sistemas actualiza el sistema informático y remite al Archivo.
- ✓ Archivo realiza la rotulación e indexación de documentos físicos.



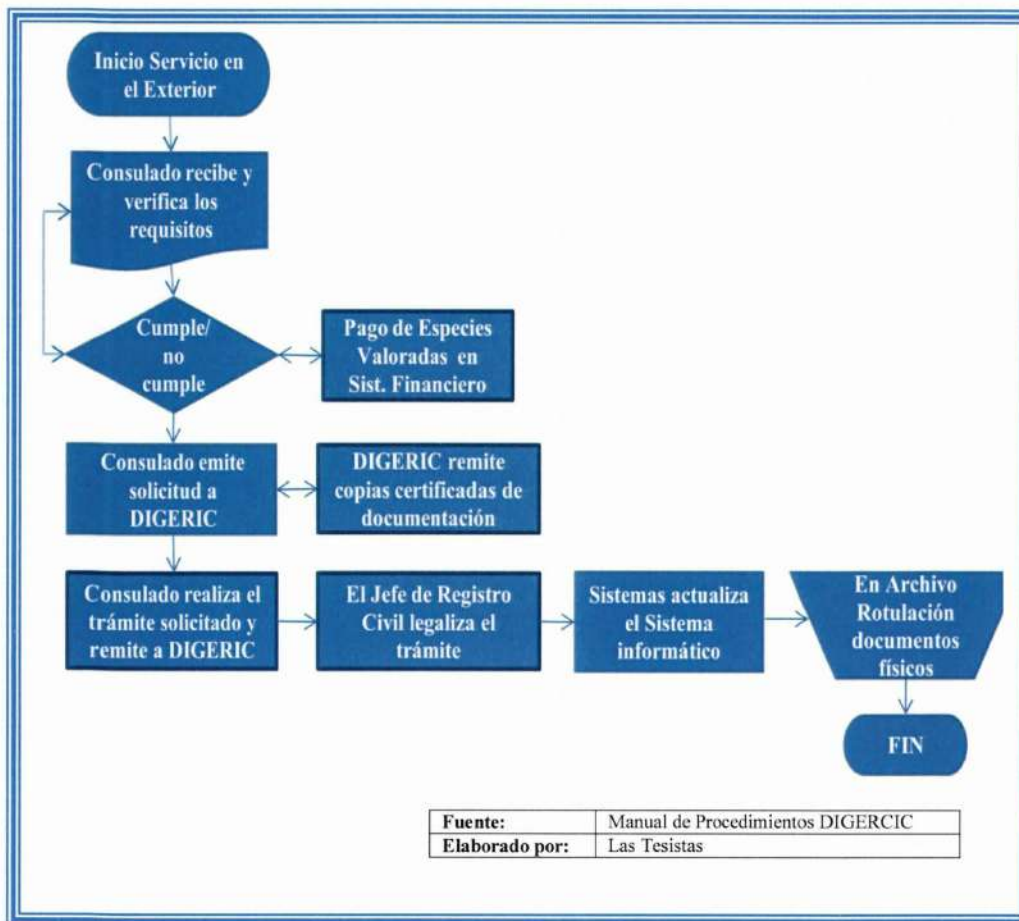
6. REFERENCIA

Código Civil Ecuatoriano, Ley de Registro Civil, Instructivo Institucional, Ley Orgánica de la Función Judicial.

7. REGISTROS

Libro y tarjeta marginado, ingreso de datos en archivos magnéticos, archivos de Registro Civil Central y Procesos Desconcentrados.

8. DIAGRAMA DE FLUJO: Servicio en el Exterior



| | | | |
|----------------|-----------------|--------|------------|
| Preparado por: | U.P.M.F T.T.L.M | Fecha: | 20-06-2013 |
| Revisado por: | L.F.P.G. | Fecha: | 21-06-2013 |



Proceso 10: Depuración, Levantamiento de Información y Rotulación del Archivo

1. OBJETIVO

Eliminación de errores, duplicidad de información y un archivo con información confiable y ordenado.

2. ALCANCE

Registro Civil, Identificación y Cedulación, Procesos y Subprocesos a nivel nacional e internacional.

3. RESPONSABLES

Jefe de Registro Civil, Identificación y Cedulación.

4. DEFINICIONES

Depuración: eliminación de errores.

Rotulación: poner rótulos a la información de los individuos constante en el archivo

5. PROCEDIMIENTO

- ✓ En Archivo se procede a la validación de los datos ingresados con los proporcionados por el sistema informático.
- ✓ En el caso de encontrarse alguna inconsistencia se solicita el documento habilitante al responsable de archivos físicos y magnéticos.
- ✓ El responsable de archivos físicos remite el documento habilitante con la información íntegra.
- ✓ Se procede a la rectificación simple basada en la información del documento habilitante.
- ✓ Se procede a la ubicación de la documentación en el lugar correspondiente en el archivo según el proceso e índice.
- ✓ Se procede a la rotulación del archivo dividiendo en segmentos según el proceso que se determine y el índice alfabético que corresponda.



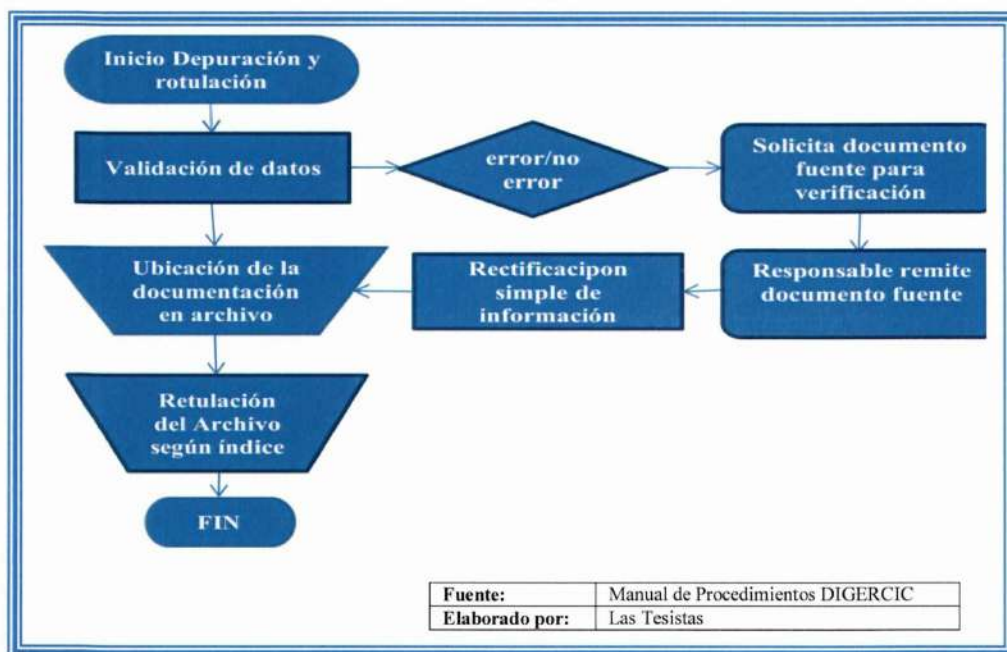
6. REFERENCIA

Código Civil Ecuatoriano, Ley de Registro Civil, Instructivo Institucional.

7. REGISTROS

Libro y tarjeta marginado, ingreso de datos en archivos magnéticos, archivos de Registro Civil Central y Procesos Desconcentrados.

8. DIAGRAMA DE FLUJO: Depuración, levantamiento de información y rotulación del Archivo



| | | | |
|----------------|-----------------|--------|------------|
| Preparado por: | U.P.M.F T.T.L.M | Fecha: | 20-06-2013 |
| Revisado por: | L.F.P.G. | Fecha: | 21-06-2013 |



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.

AUDITORÍA DE CALIDAD

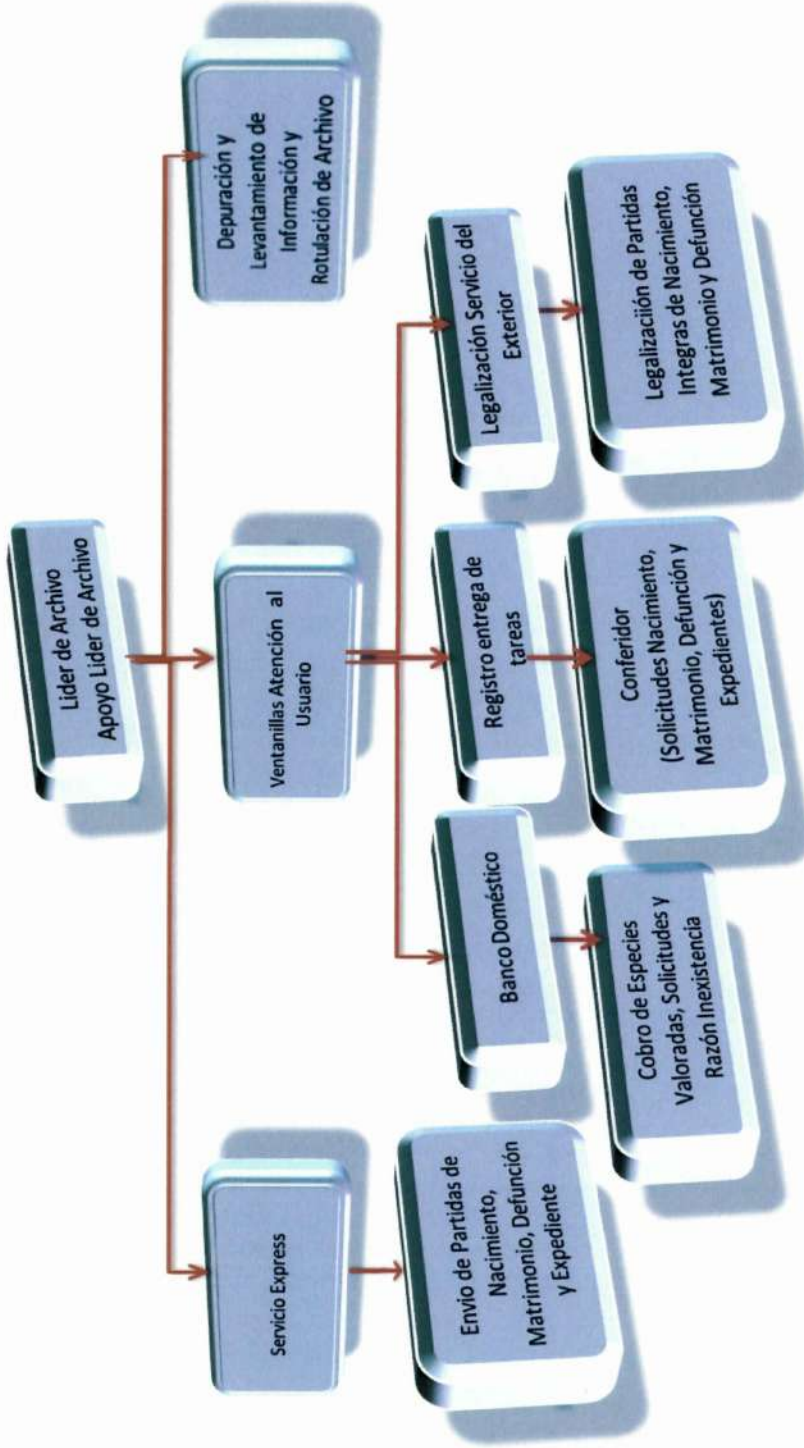
A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL

Agencia Turubamba

01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

O.E
1/1

3.2.2.3.3. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA UNIDAD DE ARCHIVO PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL



Preparado por: U.P.M.F T.T.L.M Fecha: 20-06-2013

Revisado por: L.F.P.G. Fecha: 21-06-2013



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
Agencia Turubamba
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

ARCHIVO DE

EJECUCIÓN



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
Agencia Turubamba
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

ARCHIVO
DE
EJECUCIÓN

| | REF | HOJAS |
|--|------|-------|
| 3.2.3. INFORMACIÓN GENERAL | | |
| 3.2.3.1 Programas de Auditoría para cada componente a revisar. | P.A | 11/11 |
| 3.2.3.2 Lista de Verificación. | L.V | 11/11 |
| 3.2.3.3 Formulario de Registro de No Conformidades. | FRNC | 9/9 |
| 3.2.3.4 Formulario de Resumen de las No Conformidades. | RNC | 1/1 |
| 3.2.3.5 Evaluación de No Conformidades. | ENC | 1/1 |



3.2.3.1. PROGRAMA DE AUDITORÍA PARA CADA COMPONENTE
PROGRAMA DE AUDITORÍA
RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA

Objetivos:

- Conocer específicamente las actividades realizadas en el proceso.
- Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad en el proceso
- Determinar Funciones y Responsabilidades.

| Nº | Procedimientos | Ref. P/T | Elaborado por: | Fecha: |
|----|---|--------------|----------------------|----------|
| 1 | Revisar la estructura de la Organización. | L.V 1/6 | U.P.M.F. T.T.L.M. | 27-06-13 |
| 2 | Revisar que se encuentren definidas las responsabilidades y autoridad dentro del SGC a través del registro de las No Conformidades. | FRNC 1/10 | U.P.M.F. T.T.L.M. | 27-06-13 |
| 3 | Identificar el tipo de No Conformidad y el personal responsable de la toma de decisiones. | RNC 1/2 | U.P.M.F. T.T.L.M. | 28-06-13 |

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 24-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 26-06-2013 |



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
Agencia Turubamba
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

P.A
2/11

**PROGRAMA DE AUDITORÍA
PROCESO SERVICIO EXPRESS**

Objetivos:

- Conocer específicamente las actividades realizadas en el proceso.
- Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad en el proceso
- Determinar Funciones y Responsabilidades.

| Nº | Procedimientos | Ref. P/T | Elaborado por: | Fecha: |
|----|---|-------------|----------------------|----------|
| 1 | Elaborar, y aplicar la Lista de Verificación en relación al proceso Servicio Express, para determinar el cumplimiento de requisitos y procedimientos especificados. | L.V 2/6 | U.P.M.F. T.T.L.M. | 01-07-13 |
| 2 | Realizar y Ejecutar el Formulario de Resumen de las No Conformidades. | RNC 1/2 | U.P.M.F. T.T.L.M. | 02-07-13 |

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 24-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 26-06-2013 |



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
Agencia Turubamba
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

P.A
3/11

**PROGRAMA DE AUDITORÍA
PROCESO BANCO DOMÉSTICO**

Objetivos:

- Conocer específicamente las actividades realizadas en el proceso.
- Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad en el proceso
- Determinar Funciones y Responsabilidades.

| Nº | Procedimientos | Ref. P/T | Elaborado por: | Fecha: |
|----|--|-------------|----------------------|----------|
| 1 | Elaborar, y aplicar la Lista de Verificación en relación al proceso Banco Doméstico, para determinar el cumplimiento de requisitos y procedimientos especificados. | L.V 2/6 | U.P.M.F. T.T.L.M. | 01-07-13 |
| 2 | Realizar y Ejecutar el Formulario de Resumen de las No Conformidades. | RNC 1/2 | U.P.M.F. T.T.L.M. | 02-07-13 |

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 24-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 26-06-2013 |



**PROGRAMA DE AUDITORÍA
PROCESO INSCRIPCIÓN DE NACIMIENTOS**

Objetivos:

- Conocer específicamente las actividades realizadas en el proceso.
- Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad en el proceso
- Determinar Funciones y Responsabilidades.

| Nº | Procedimientos | Ref. P/T | Elaborado por: | Fecha: |
|----|---|-------------|----------------------|----------|
| 1 | Elaborar, y aplicar la Lista de Verificación en relación al proceso Inscripción de Nacimientos, para determinar el cumplimiento de requisitos y procedimientos especificados. | L.V 2/6 | U.P.M.F. T.T.L.M. | 03-07-13 |
| 2 | Realizar y Ejecutar el Formulario de Resumen de las No Conformidades. | RNC 1/2 | U.P.M.F. T.T.L.M. | 04-07-13 |

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 24-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 26-06-2013 |



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
Agencia Turubamba
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

P.A
5/11

**PROGRAMA DE AUDITORÍA
PROCESO CEDULACIÓN**

Objetivos:

- Conocer específicamente las actividades realizadas en el proceso.
- Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad en el proceso
- Determinar Funciones y Responsabilidades.

| Nº | Procedimientos | Ref. P/T | Elaborado por: | Fecha: |
|----|---|-------------|----------------------|----------|
| 1 | Elaborar, y aplicar la Lista de Verificación en relación al proceso Cedulación, para determinar el cumplimiento de requisitos y procedimientos especificados. | L.V 3/6 | U.P.M.F. T.T.L.M. | 03-07-13 |
| 2 | Realizar y Ejecutar el Formulario de Resumen de las No Conformidades. | RNC 2/2 | U.P.M.F. T.T.L.M. | 04-07-13 |

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 24-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 26-06-2013 |



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
Agencia Turubamba
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

P.A
6/11

PROGRAMA DE AUDITORÍA
PROCESO REGISTRO DE MATRIMONIOS

Objetivos:

- Conocer específicamente las actividades realizadas en el proceso.
- Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad en el proceso.
- Determinar Funciones y Responsabilidades.

| Nº | Procedimientos | Ref. P/T | Elaborado por: | Fecha: |
|----|--|-------------|----------------------|----------|
| 1 | Elaborar, y aplicar la Lista de Verificación en relación al proceso Registro de Matrimonios, para determinar el cumplimiento de requisitos y procedimientos especificados. | L.V 4/6 | U.P.M.F. T.T.L.M. | 05-07-13 |
| 2 | Realizar y Ejecutar el Formulario de Resumen de las No Conformidades. | RNC 2/2 | U.P.M.F. T.T.L.M. | 08-07-13 |

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 24-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 26-06-2013 |



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
Agencia Turubamba
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

P.A
7/11

PROGRAMA DE AUDITORÍA
PROCESO INSCRIPCIÓN DE DEFUNCIONES

Objetivos:

- Conocer específicamente las actividades realizadas en el Proceso.
- Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad en el Proceso.
- Determinar Funciones y Responsabilidades.

| Nº | Procedimientos | Ref. P/T | Elaborado por: | Fecha: |
|----|---|-------------|----------------------|----------|
| 1 | Elaborar, y aplicar la Lista de Verificación en relación al proceso Inscripción de Defunciones, para determinar el cumplimiento de requisitos y procedimientos especificados. | L.V 5/6 | U.P.M.F. T.T.L.M. | 05-07-13 |
| 2 | Realizar y Ejecutar el Formulario de Resumen de las No Conformidades. | RNC 2/2 | U.P.M.F. T.T.L.M. | 08-07-13 |

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 24-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 24-06-2013 |



PROGRAMA DE AUDITORÍA
PROCESO RECONOCIMIENTO DE PATERNIDAD

Objetivos:

- Conocer específicamente las actividades realizadas en el proceso.
- Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad en el proceso.
- Determinar Funciones y Responsabilidades.

| Nº | Procedimientos | Ref. P/T | Elaborado por: | Fecha: |
|----|---|-------------|----------------------|----------|
| 1 | Elaborar, y aplicar la Lista de Verificación en relación al proceso Reconocimiento de Paternidad, para determinar el cumplimiento de requisitos y procedimientos especificados. | L.V 6/6 | U.P.M.F. T.T.L.M. | 05-07-13 |
| 2 | Realizar y Ejecutar el Formulario de Resumen de las No Conformidades. | RNC 2/2 | U.P.M.F. T.T.L.M. | 08-07-13 |

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 24-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 26-06-2013 |



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
Agencia Turubamba
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

P.A
9/11

PROGRAMA DE AUDITORÍA
PROCESO CAMBIO DE NOMBRES

Objetivos:

- Conocer específicamente las actividades realizadas en el proceso.
- Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad en el proceso.
- Determinar Funciones y Responsabilidades.

| Nº | Procedimientos | Ref. P/T | Elaborado por: | Fecha: |
|----|--|-------------|----------------------|----------|
| 1 | Elaborar, y aplicar la Lista de Verificación en relación al proceso Cambio de Nombres, para determinar el cumplimiento de requisitos y procedimientos especificados. | L.V 6/6 | U.P.M.F. T.T.L.M. | 09-07-13 |
| 2 | Realizar y Ejecutar el Formulario de Resumen de las No Conformidades. | RNC 2/2 | U.P.M.F. T.T.L.M. | 10-07-13 |

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 24-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 26-06-2013 |



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
Agencia Turubamba
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

P.A
10/11

PROGRAMA DE AUDITORÍA
PROCESO SERVICIO EN EL EXTERIOR

Objetivos:

- Conocer específicamente las actividades realizadas en el proceso.
- Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad en el proceso.
- Determinar Funciones y Responsabilidades.

| Nº | Procedimientos | Ref. P/T | Elaborado por: | Fecha: |
|----|--|-------------|----------------------|----------|
| 1 | Elaborar, y aplicar la Lista de Verificación en relación al proceso Servicio en el Exterior, para determinar el cumplimiento de requisitos y procedimientos especificados. | L.V 6/6 | U.P.M.F. T.T.L.M. | 09-07-13 |
| 2 | Realizar y Ejecutar el Formulario de Resumen de las No Conformidades. | RNC 2/2 | U.P.M.F. T.T.L.M. | 10-07-13 |

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 24-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 26-06-2013 |





PROGRAMA DE AUDITORÍA
PROCESO DEPURACIÓN, LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN Y
ROTULACIÓN DEL ARCHIVO

Objetivos:

- Conocer específicamente las actividades realizadas en el proceso.
- Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad en el proceso.
- Determinar Funciones y Responsabilidades.

| Nº | Procedimientos | Ref. P/T | Elaborado por: | Fecha: |
|----|--|-------------|----------------------|----------|
| 1 | Elaborar, y aplicar la Lista de Verificación en relación al proceso Depuración, Levantamiento de Información y Rotulación del Archivo, para determinar el cumplimiento de requisitos y procedimientos especificados. | L.V 6/6 | U.P.M.F. T.T.L.M. | 11-07-13 |
| 2 | Realizar y Ejecutar el Formulario de Resumen de las No Conformidades. | RNC 2/2 | U.P.M.F. T.T.L.M. | 12-07-13 |

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 24-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 26-06-2013 |



3.2.3.2. LISTAS DE VERIFICACIÓN

LISTA DE VERIFICACIÓN

COMPONENTE: UNIDAD DE ARCHIVO

SUBCOMPONENTE: LÍDER DE ARCHIVO

PROCESO: RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA

| Nº | PREGUNTAS | SI | NO | COMENTARIO |
|----|--|----|----|---|
| 1 | ¿Se aplica Políticas y Objetivos de Calidad? | X | | |
| 2 | ¿Existe un Manual de Funciones que asignan a cada trabajador de la Institución; están perfectamente delimitadas y definidas? | X | | |
| 3 | ¿Existe un Responsable del Sistema de Gestión de Calidad? | | X | No existe presupuesto para implementar la respectiva partida. |
| 4 | ¿La Dirección revisa periódicamente la adecuación y eficacia del Sistema de Calidad implantado en la Institución? | X | | |

Marcas:

@ Hallazgo de Auditoría

√ Verificación y Cumplimiento

Comentario:

No existe un Responsable del Sistema de Gestión de Calidad encargado de revisar y supervisar los procesos administrativos periódicamente para mejorar la eficiencia y eficacia del servicio, debido a la falta de presupuesto para la implementación de la Partida correspondiente.

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 27-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 17-07-2013 |



LISTA DE VERIFICACIÓN

COMPONENTE: UNIDAD DE ARCHIVO
SUBCOMPONENTE: SERVICIO EXPRESS
PROCESO: ENVÍO DE PARTIDAS

| N° | PREGUNTAS | SI | NO | COMENTARIO |
|----|---|----|----|------------|
| 1 | ¿El Jefe de Registro Civil verifica exhaustivamente la necesidad de utilizar el servicio? | X | | |
| 2 | ¿Los procesos de certificación de documento fuente son verificados por el Jefe de Registro Civil requerido? | X | | |
| 3 | ¿Los sobres de traslado de información son sellados por el Jefe de Registro Civil antes de su envío? | X | | |
| 4 | ¿Se reserva copia magnética del documento fuente en el lugar de origen? | X | | |
| 5 | ¿El traslado dura máximo 48 horas conforme el protocolo establecido? | | | |

Marcas:

✓ Verificación y Cumplimiento

Comentario:

En cuanto al Proceso Servicio Express no se detectó ninguna anomalía en el proceso de adquisición de material para la prestación del servicio, se cumplen con los procedimientos establecidos en el Manual y los protocolos de seguridad necesarios.

| | |
|---|--------------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 01-07-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 17-07-2013 |



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
Agencia Turubamba
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

L.V
3/11

LISTA DE VERIFICACIÓN

COMPONENTE: UNIDAD DE ARCHIVO
SUBCOMPONENTE: VENTANILLA DE ATENCIÓN AL USUARIO
PROCESO: BANCO DOMÉSTICO

| Nº | PREGUNTAS | SI | NO | COMENTARIO |
|----|--|----|----|------------|
| 1 | ¿Se realiza el enceramiento del sistema con el control del Jefe de Agencia? | X | | |
| 2 | ¿Se realizan controles sorpresa sobre el registro del sistema y libro diario? | X | | |
| 3 | ¿Existen instrumentos para el conteo y verificación de autenticidad del efectivo? | X | | |
| 4 | ¿Existen seguridades eficaces en la caja registradora | X | | |
| 4 | ¿Se consolida a diario los registros de recaudación con el efectivo existente? | X | | |
| 5 | ¿Se observa el protocolo de seguridad en el traslado del efectivo hasta la institución bancaria? | X | | |

Marcas:

√ Verificación y Cumplimiento

Comentario:

Se evidencia el cumplimiento de procedimientos y normas de seguridad en la recaudación, registro y traslado de los recursos económicos depositados por concepto de especies valoradas, que se traduce en un servicio de calidad.

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 01-07-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 17-07-2013 |



LISTA DE VERIFICACIÓN

COMPONENTE: UNIDAD DE ARCHIVO
SUBCOMPONENTE: VENTANILLA DE ATENCIÓN AL USUARIO
PROCESO: INSCRIPCIÓN DE NACIMIENTO

| N° | PREGUNTAS | SI | NO | COMENTARIO |
|----|---|----|----|--|
| 1 | ¿Se verifican rigurosamente los requisitos que presenta el usuario? | X | | |
| 2 | ¿Se solicita verificación a la casa de salud o profesional médico que atendió el parto antes de la inscripción? | X | | |
| 3 | ¿Se solicita que los padres o uno de ellos estén presentes salvo caso de fuerza mayor? | X | | |
| 4 | ¿Se permite a los padres realizar una elección libre respecto al nombre del menor? | X | | |
| 5 | ¿Los libros de registro son manejados conforme al protocolo de seguridad? | X | | |
| 6 | ¿Se trasladan los documentos dentro del tiempo establecido en el protocolo al archivo? | | X | En varias ocasiones los documentos se demoran en ser trasladados |

Marcas:

√ Verificación y Cumplimiento

@ Hallazgo de Auditoría

Comentario:

Se observan las normas y se precautela el efectivo goce de derechos constitucionales en el proceso, así como la seguridad y veracidad de la información proporcionada para la inscripción. Se determina demoras en el traslado de varios trámites hacia el Archivo.

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 03-07-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 17-07-2013 |



LISTA DE VERIFICACIÓN

COMPONENTE: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
SUBCOMPONENTE: VENTANILLA DE ATENCIÓN AL USUARIO
PROCESO: CEDULACIÓN

| Nº | PREGUNTAS | SI | NO | COMENTARIO |
|----|--|----|----|---|
| 1 | ¿Se verifican rigurosamente que se cumplan requisitos? | X | | |
| 2 | ¿Las tarjetas índices poseen seguridades para evitar pérdida de información? | X | | |
| 3 | ¿El personal de Dactiloscopia está capacitado para asegurar la identidad dactilar? | X | | |
| 4 | ¿El sistema asigna el número de cédula automáticamente para evitar duplicidad? | X | | |
| 5 | ¿La especie cuenta con seguridades que impidan crear falsas identidades? | X | | |
| 6 | ¿Se indica al usuario sobre la importancia de verificar sus datos antes de firmar? | X | | |
| 7 | ¿Se trasladan los documentos dentro del tiempo establecido en el protocolo al archivo? | | X | Existen demoras en el envío de varios trámites al Archivo |

Marcas:

- @ Hallazgo de Auditoría
- √ Verificación y Cumplimiento

Comentario:

Se observan las normas establecidas y se precautela la seguridad y veracidad de la información de los ciudadanos. Existen demoras en el traslado de varios trámites hacia el Archivo que responden frecuentemente a descuidos.

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 03-07-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 17-07-2013 |



LISTA DE VERIFICACIÓN

COMPONENTE: UNIDAD DE ARCHIVO
SUBCOMPONENTE: VENTANILLA DE ATENCIÓN AL USUARIO
PROCESO: REGISTRO DE MATRIMONIOS

| Nº | PREGUNTAS | SI | NO | COMENTARIO |
|----|--|----|----|---|
| 1 | ¿Se verifican rigurosamente que se cumplan requisitos? | X | | |
| 2 | ¿Se verifica que los contrayentes no tengan impedimento para casarse? | X | | |
| 4 | ¿Se comprueba la veracidad de documentos judiciales con el Sistema de la Función Judicial? | | X | Se exigen copias certificadas de sentencias pero no se contrastan |
| 5 | ¿Se observan las formalidades en la ceremonia del matrimonio? | X | | |
| 6 | ¿Se verifican las firmas que registran los contrayentes y testigos con las cédulas? | X | | |
| 7 | ¿Se observan las normas de protocolo en el traslado de los documentos al Archivo? | X | | |

Marcas:

- @ Hallazgo de Auditoría
- √ Verificación y Cumplimiento

Comentario:

Se observan las normas establecidas en el proceso, para garantizar la efectividad del acto civil del matrimonio y que se contravengan disposiciones legales. No se confrontan documentos provenientes de sentencias o fallos judiciales pero se exige que las copias sean certificadas.

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 05-07-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 17-07-2013 |



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
Agencia Turubamba
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

| |
|-------------|
| L.V 7/11 |
|-------------|

LISTA DE VERIFICACIÓN

COMPONENTE: UNIDAD DE ARCHIVO
SUBCOMPONENTE: VENTANILLA DE ATENCIÓN AL USUARIO
PROCESO: INSCRIPCIÓN DE DEFUNCIONES

| Nº | PREGUNTAS | SI | NO | COMENTARIO |
|----|---|----|----|--|
| 1 | ¿Se verifican rigurosamente que se cumplan requisitos? | X | | |
| 2 | ¿Se verifica la autenticidad del documento de la casa de salud que atendió el deceso? | X | | |
| 3 | ¿El proceso es ágil para evitar complicaciones a los deudos? | X | | |
| 4 | ¿La actualización en el sistema y archivo es oportuna para evitar fraudes? | X | | |
| 5 | ¿Se remite información de los decesos a otras instituciones que requieren de estos registros? | | X | No se remite información actualizada a instituciones que requieren el registro |

Marcas:

- @ Hallazgo de Auditoría
- √ Verificación y Cumplimiento

Comentario:

Se observan las normas establecidas en el proceso, y se verifica el cumplimiento de procedimientos de rigor en el documento que certifica el deceso. No se remite el archivo actualizado de los decesos a otras instituciones que requieren estos registros.

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 05-07-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 17-07-2013 |



LISTA DE VERIFICACIÓN

COMPONENTE: UNIDAD DE ARCHIVO
SUBCOMPONENTE: VENTANILLA DE ATENCIÓN AL USUARIO
PROCESO: RECONOCIMIENTO DE HIJO

| Nº | PREGUNTAS | SI | NO | COMENTARIO |
|----|---|----|----|---|
| 1 | ¿Se verifican rigurosamente que se cumplan requisitos? | X | | |
| 2 | ¿Se observa que en el proceso de reconocimiento se privilegie el interés superior del niño? | X | | |
| 3 | ¿Se comprueba la veracidad de documentos judiciales con el Sistema de la Función Judicial? | | X | Se exigen copias certificadas de sentencias pero no se confrontan |
| 4 | ¿El documento fuente se certifica antes de la subinscripción de cambio? | X | | |
| 5 | ¿Se remite la documentación al Archivo conforme las normas del protocolo establecido? | X | | |

Marcas:

- @ Hallazgo de Auditoría
- √ Verificación y Cumplimiento

Comentario:

Se observan las normas establecidas en el proceso, y se garantiza la priorización del interés superior del niño en el acto de reconocimiento. No se confrontan documentos provenientes de sentencias o fallos judiciales pero se exige que las copias sean certificadas por el Juzgado.

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 05-07-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 17-07-2013 |



LISTA DE VERIFICACIÓN

COMPONENTE: UNIDAD DE ARCHIVO
SUBCOMPONENTE: VENTANILLA DE ATENCIÓN AL USUARIO
PROCESO: CAMBIO DE NOMBRES

| N° | PREGUNTAS | SI | NO | COMENTARIO |
|----|---|----|----|--|
| 1 | ¿Se verifican rigurosamente que se cumplan requisitos? | X | | |
| 2 | ¿Se verifica que el solicitante sea legalmente hábil al momento de realizar el trámite? | X | | |
| 3 | ¿Se certifica el documento fuente antes de realizar la subinscripción de nombres? | X | | |
| 4 | ¿Se cuida que el usuario verifique la pre-impresión para evitar errores? | X | | |
| 5 | ¿Se actualiza la información en el Sistema y en el Archivo oportunamente? | X | | |
| 6 | ¿Se remite la información actualizada a otros sistemas que requieren del registro? | | X | No se remite información actualizada a instituciones que requieren el registro |

Marcas:

- @ Hallazgo de Auditoría
- √ Verificación y Cumplimiento

Comentario:

Se observan las normas establecidas en el proceso y se procura confirmar la voluntad del solicitante para proceder al cambio de nombres. Se encuentran dificultades porque no se remite la actualización de esta información a otras entidades que requieren el registro.

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 09-07-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 17-07-2013 |





TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
Agencia Turubamba
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

| |
|--------------|
| L.V 10/11 |
|--------------|

LISTA DE VERIFICACIÓN

COMPONENTE: UNIDAD DE ARCHIVO
SUBCOMPONENTE: VENTANILLA DE ATENCIÓN AL USUARIO
PROCESO: SERVICIO EN EL EXTERIOR

| Nº | PREGUNTAS | SI | NO | COMENTARIO |
|----|--|----|----|---|
| 1 | ¿Se exige al Consulado que verifique rigurosamente que se cumplan requisitos? | X | | |
| 2 | ¿Se certifica la información de documentos fuente enviados al Consulado? | X | | |
| 3 | ¿Se envía la información mediante el servicio express institucional y en el tiempo oportuno? | X | | |
| 4 | ¿Se actualiza oportunamente la información de trámites en el Consulado en el Sistema? | X | | |
| 5 | ¿Se confrontan datos y firmas antes de legalizar los trámites realizados en el exterior? | X | | |
| 6 | ¿Se observan las normas de protocolo en el traslado de los documentos al Archivo? | | X | Existen leves demoras en el traslado de documentación |

Marcas:

- @ Hallazgo de Auditoría
- √ Verificación y Cumplimiento

Comentario:

Los Consulados prestan servicios eficientes en cuanto a trámites referentes a la DIGERCIC, y reciben información certificada que garantiza calidad en los procesos. Sin embargo se encuentran dificultades en la el traslado de documentos al Archivo pero por ligeras demoras.

| | |
|---|--------------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 09-07-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 17-07-2013 |



LISTA DE VERIFICACIÓN

COMPONENTE: UNIDAD DE ARCHIVO
SUBCOMPONENTE: DEPURACIÓN, LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN Y ROTULACIÓN DEL ARCHIVO
PROCESO: DEPURACIÓN, LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN Y ROTULACIÓN DEL ARCHIVO

| N° | PREGUNTAS | SI | NO | COMENTARIO |
|----|---|----|----|---|
| 1 | ¿Se validan los datos de trámites con los datos del sistema? | X | | |
| 2 | ¿Se rectifican las inconsistencias encontradas y se registran en documento fuente? | X | | |
| 3 | ¿Se comunican a la Jefatura sobre las inconsistencias encontradas? | | X | No se comunica ni existe referencia de la corrección de inconsistencias |
| 4 | ¿Se observan el protocolo de índice y fechas para la ubicación de la documentación? | X | | |
| 5 | ¿La rotulación permite encontrar información de modo fácil y oportuno? | X | | |
| 6 | ¿Las instalaciones brindan seguridad física a los archivos? | X | | |

Marcas:

- @ Hallazgo de Auditoría
- √ Verificación y Cumplimiento

Comentario:

En general se observa el cumplimiento de normas de seguridad y verificación que aseguren los datos de los ciudadanos y el cuidado de la documentación física así como las correcciones de errores. Un problema hallado es que no se informa a la Dirección sobre estos procesos que permitan tener un mayor control.

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 11-07-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 17-07-2013 |



3.2.3.3 FORMULARIOS PARA REGISTRO DE NO CONFORMIDADES
FORMULARIO DE REGISTRO DE NO CONFORMIDADES
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

| REPORTE DE NO CONFORMIDADES | N/C N° 1 | Fecha: |
|---|--------------------------------|------------|
| | | 27-06-2013 |
| @ No existe presupuesto necesario para la implementación de una Partida para contratar un Jefe de Calidad, que coopere al desarrollo de la Gestión de Calidad. | Área: Unidad de Archivo | |
| | Ref: L.V 1/11 | |
| A.- No conformidad (descripción) | | |
| La falta de personal que cumpla el rol de Jefe de Calidad impide avanzar con mayor rapidez a los objetivos trazados. Existen políticas y acciones encaminadas al desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad que se están ejecutando. | | |
| Emisor: Fabiola Umajinga y Luz Toaquiza | Fecha: | 27-06-2013 |
| B.- Base de criterio | | |
| La estructura organizacional de gestión por procesos establece en su art. 5 el cargo de Jefe de Calidad de Servicios. La norma ISO 19011:2011 determina que cuando el criterio de auditoría es seleccionado de requisitos legales, el hallazgo se denomina Incumplimiento. | | |
| Emisor: Fabiola Umajinga y Luz Toaquiza | Fecha: | 27-06-2013 |
| C.- Disposición y Acciones inmediatas: | | |
| Designar y capacitar a una persona del personal para que asuma la responsabilidad del manejo del Control de Calidad de los Servicios. | | |
| Responsable: Luis Muenala | Fecha: | 28-06-2013 |
| D.- Investigación de las Causas: Valoración de la eficacia del Sistema de Calidad mediante la comprobación de los procesos y desarrollo del trabajo de la Dirección de la Unidad de Archivo para determinar si los procedimientos que se aplican, son los correctos para la consecución de una calidad óptima. | | |
| Responsable: Fabiola Umajinga y Luz Toaquiza | | |

Marcas:

@ Hallazgo de Auditoría.

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 28-06-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 17-07-2013 |



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
Agencia Turubamba
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

FRNC
 2/9

FORMULARIO DE REGISTRO DE NO CONFORMIDADES
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

| REPORTE DE NO CONFORMIDADES | N/C N° 3 | Fecha: |
|---|-------------------------|------------|
| | | 03-07-2013 |
| @ Existen demoras ligeras en el traslado de los documentos de inscripciones de nacimiento realizadas hasta el Archivo | Área: Unidad de Archivo | |
| | Ref: L.V 4/11 | |
| A.- Incumplimiento (descripción) | | |
| Los documentos de las inscripciones realizadas algunas veces no son trasladados al final de la jornada hacia el Archivo como determina el Manual. Máximo se realiza al siguiente día pero debe cumplirse el protocolo establecido. | | |
| Emisor: Fabiola Umajinga y Luz Toaquiza | Fecha: | 03-07-2013 |
| B.- Base de criterio | | |
| El Manual de Procedimientos de DIGERCIC Proceso 3, literal 5, procedimiento 8 determina el plazo de 12 horas para traslado de información a Archivo. La norma ISO 19011:2011 determina que cuando el criterio de auditoría es seleccionado de requisitos legales, el hallazgo se denomina Incumplimiento. | | |
| Emisor: Fabiola Umajinga y Luz Toaquiza | Fecha: | 03-07-2013 |
| C.- Disposición y Acciones inmediatas: | | |
| Cumplir con el protocolo y trasladar siempre de forma oportuna los documentos al Archivo. | | |
| Responsable: Luis Muenala | Fecha: | 04-07-2013 |
| D.- Investigación de las Causas: Valoración de la eficiencia del proceso en cuanto a optimización de recursos, tiempo y en la garantía de seguridad de la información como del cumplimiento de actividades determinadas en el Manual de Procedimientos DIGERCIC. | | |
| Responsable: Fabiola Umajinga y Luz Toaquiza | | |

Marcas:

@ Hallazgo de Auditoría.

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 04-07-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 17-07-2013 |



FORMULARIO DE REGISTRO DE NO CONFORMIDADES
CONTROL DE LOS PROCESOS DE REGISTRO DE LA INFORMACIÓN

| REPORTE DE NO CONFORMIDADES | N/C N° 10 | Fecha: |
|---|--------------------------------|------------|
| @ { Existen demoras ligeras en el traslado de los documentos de cedulação e identificación realizadas hasta el Archivo. | Área: Unidad de Archivo | 03-07-2013 |
| | Ref: L.V 5/11 | |
| A.- Incumplimiento (descripción) | | |
| Los documentos de las cedulaciones realizadas algunas veces no son trasladados al final de la jornada hacia el Archivo como determina el Manual. Máximo se realiza al siguiente día pero debe cumplirse el protocolo establecido. | | |
| Emisor: Fabiola Umajinga y Luz Toaquiza | Fecha: | 03-07-2013 |
| B.- Base de criterio | | |
| El Manual de Procedimientos de DIGERCIC Proceso 4, literal 5, procedimiento 11 determina el plazo de 12 horas para traslado de información a Archivo. La norma ISO 19011:2011 determina que cuando el criterio de auditoría es seleccionado de requisitos legales, el hallazgo se denomina Incumplimiento. | | |
| Emisor: Fabiola Umajinga y Luz Toaquiza | Fecha: | 03-07-2013 |
| C.- Disposición y Acciones inmediatas: | | |
| Cumplir con el protocolo y trasladar siempre de forma oportuna los documentos al Archivo. | | |
| Responsable: Luis Muenala | Fecha | 04-07-2013 |
| D.- Investigación de las Causas: Valoración de la eficiencia del proceso en cuanto a optimización de recursos, tiempo y en la garantía de seguridad de la información como del cumplimiento de actividades determinadas en el Manual de Procedimientos DIGERCIC. | | |
| Responsable: Fabiola Umajinga y Luz Toaquiza | | |

Marcas:

@ Hallazgo de Auditoría.

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 04-07-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 17-07-2013 |



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
Agencia Turubamba
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

FRNC
4/9

FORMULARIO DE REGISTRO DE NO CONFORMIDADES
CONTROL DE LOS PROCESOS DE REGISTRO DE LA INFORMACIÓN

| REPORTE DE NO CONFORMIDADES | N/C N° 10 | Fecha: 05-07-2013 |
|--|--------------------------------|-----------------------------|
| @ No se confrontan los documentos judiciales con la información que cuenta el Sistema Integrado de la Función Judicial. | Área: Unidad de Archivo | |
| | Ref: L.V 6/11 | |
| A.- Incumplimiento (descripción) | | |
| En los documentos que provienen de fallos o sentencias judiciales no se los confronta con los datos disponibles en el Sistema Integrado de la Función Judicial. Sin embargo, siempre se exige las firmas y sellos de certificación de los fallos. | | |
| Emisor: Fabiola Umajinga y Luz Toaquiza | Fecha: | 05-07-2013 |
| B.- Base de criterio | | |
| El Manual de Procedimientos de DIGERCIC Proceso 5, literal 5, procedimiento 2 determina que se deben confrontar documentos con el sistema de la Función Judicial en la verificación. La norma ISO 19011:2011 determina que cuando el criterio de auditoría es seleccionado de requisitos legales, el hallazgo se denomina Incumplimiento. | | |
| Emisor: Fabiola Umajinga y Luz Toaquiza | Fecha: | 05-07-2013 |
| C.- Disposición y Acciones inmediatas: | | |
| Realizar un control permanente del cumplimiento de los procedimientos para garantizar seguridad de la información. | | |
| Responsable: Luis Muenala | Fecha | 08-07-2013 |
| D.- Investigación de las Causas: Valoración de la eficiencia del proceso en cuanto a la garantía de seguridad de la información como del cumplimiento de actividades determinadas en el Manual de Procedimientos DIGERCIC. | | |
| Responsable: Fabiola Umajinga y Luz Toaquiza | | |

Marcas:

@ Hallazgo de Auditoría.

| | |
|---|--------------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 08-07-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 17-07-2013 |



FORMULARIO DE REGISTRO DE NO CONFORMIDADES
CONTROL DE LOS PROCESOS DE REGISTRO DE LA INFORMACIÓN

| REPORTE DE NO CONFORMIDADES | N/C Nº 10 | Fecha: |
|--|-------------------------|------------|
| @ No se remite información actualizada en relación a las subinscripciones por defunción a instituciones que requieren estos registros. | Área: Unidad de Archivo | 05-07-2013 |
| | Ref: L.V 7/11 | |
| A.- Incumplimiento (descripción) | | |
| No se remite información actualizada a las instituciones que requieren tener un registro permanente por defunción. Para el caso del Consejo Nacional Electoral se remite, pero quedan el sistema bancario y otros. | | |
| Emisor: Fabiola Umajinga y Luz Toaquiza | Fecha: | 05-07-2013 |
| B.- Base de criterio | | |
| El Manual de Procedimientos de DIGERCIC Proceso 8, literal 5, procedimiento 10 determina la obligación de remitir información a entidades que la requieran. La norma ISO 19011:2011 determina que cuando el criterio de auditoría es seleccionado de requisitos legales, el hallazgo se denomina Incumplimiento. | | |
| Emisor: Fabiola Umajinga y Luz Toaquiza | Fecha: | 05-07-2013 |
| C.- Disposición y Acciones inmediatas: | | |
| Establecer relaciones con representantes de los sistemas e instituciones que requieran de datos actualizados para integrar sistemas. | | |
| Responsable: Luis Muenala | Fecha | 08-07-2013 |
| D.- Investigación de las Causas: Valoración de la eficiencia del proceso en cuanto a la garantía de seguridad de la información como del cumplimiento de actividades determinadas en el Manual de Procedimientos DIGERCIC. | | |
| Responsable: Fabiola Umajinga y Luz Toaquiza | | |

Marcas:

@ Hallazgo de Auditoría.

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 08-07-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 17-07-2013 |



FORMULARIO DE REGISTRO DE NO CONFORMIDADES
CONTROL DE LOS PROCESOS DE REGISTRO DE LA INFORMACIÓN

| REPORTE DE NO CONFORMIDADES | N/C N° 10 | Fecha: |
|--|-------------------------|------------|
| @ No se confrontan los documentos judiciales con la información que cuenta el Sistema Integrado de la Función Judicial. | Área: Unidad de Archivo | 09-07-2013 |
| | Ref: L.V 8/11 | |
| A.- Incumplimiento (descripción) | | |
| En los documentos que provienen de fallos o sentencias judiciales no se los confronta con los datos disponibles en el Sistema Integrado de la Función Judicial. Sin embargo, siempre se exige las firmas y sellos de certificación de los fallos. | | |
| Emisor: Fabiola Umajinga y Luz Toaquiza | Fecha: | 09-07-2013 |
| B.- Base de criterio | | |
| El Manual de Procedimientos de DIGERCIC Proceso 5, literal 5, procedimiento 2 determina que se deben confrontar documentos con el sistema de la Función Judicial en la verificación. La norma ISO 19011:2011 determina que cuando el criterio de auditoría es seleccionado de requisitos legales, el hallazgo se denomina Incumplimiento. | | |
| Emisor: Fabiola Umajinga y Luz Toaquiza | Fecha: | 09-07-2013 |
| C.- Disposición y Acciones inmediatas: | | |
| Realizar un control permanente del cumplimiento de los procedimientos para garantizar seguridad de la información | | |
| Responsable: Luis Muenala | Fecha | 10-07-2013 |
| D.- Investigación de las Causas: Valoración de la eficiencia del proceso en cuanto a la garantía de seguridad de la información como del cumplimiento de actividades determinadas en el Manual de Procedimientos DIGERCIC. | | |
| Responsable: Fabiola Umajinga y Luz Toaquiza | | |

Marcas:

@ Hallazgo de Auditoría.

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 09-07-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 17-07-2013 |



FORMULARIO DE REGISTRO DE NO CONFORMIDADES
CONTROL DE LOS PROCESOS DE REGISTRO DE LA INFORMACIÓN

| REPORTE DE NO CONFORMIDADES | N/C N° 10 | Fecha: 09-07-2013 |
|---|--|----------------------|
| @ { No se remite información actualizada en relación a las subinscripciones de cambios en la identidad a instituciones que requieren estos registros. | Área: Unidad de Archivo Ref: L.V 9/11 | |
| A.- Incumplimiento (descripción) | | |
| No se remite información actualizada a las instituciones que requieren tener un registro permanente por defunción. Para el caso del Consejo Nacional Electoral se remite, pero quedan el sistema bancario y otros. | | |
| Emisor: Fabiola Umajinga y Luz Toaquiza | Fecha: | 09-07-2013 |
| B.- Base de criterio | | |
| El Manual de Procedimientos de DIGERCIC Proceso 8, literal 5, procedimiento 11 determina la obligación de remitir información a entidades que la requieran. La norma ISO 19011:2011 determina que cuando el criterio de auditoría es seleccionado de requisitos legales, el hallazgo se denomina Incumplimiento. | | |
| Emisor: Fabiola Umajinga y Luz Toaquiza | Fecha: | 09-07-2013 |
| C.- Disposición y Acciones inmediatas: | | |
| Establecer relaciones con representantes de los sistemas e instituciones que requieran de datos actualizados para integrar sistemas. | | |
| Responsable: Luis Muenala | Fecha | 10-07-2013 |
| D.- Investigación de las Causas: Valoración de la eficiencia del proceso en cuanto a la garantía de seguridad de la información como del cumplimiento de actividades determinadas en el Manual de Procedimientos DIGERCIC. | | |
| Responsable: Fabiola Umajinga y Luz Toaquiza | | |

Marcas:

@ Hallazgo de Auditoría.

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 09-07-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 17-07-2013 |



FORMULARIO DE REGISTRO DE NO CONFORMIDADES
CONTROL DE LOS PROCESOS DE REGISTRO DE LA INFORMACIÓN

| REPORTE DE NO CONFORMIDADES | N/C N° 3 | Fecha: |
|---|-------------------------|-------------|
| @ Existen demoras ligeras en el traslado de los documentos de actos realizados en el exterior hasta el Archivo | Área: Unidad de Archivo | 09- 07-2013 |
| | Ref: L.V 10/11 | |
| A.- Incumplimiento (descripción) | | |
| Los documentos de las inscripciones realizadas algunas veces no son trasladados al final de la jornada hacia el Archivo como determina el Manual. Máximo se realiza al siguiente día pero debe cumplirse el protocolo establecido. | | |
| Emisor: Fabiola Umajinga y Luz Toaquiza | Fecha: | 09-07-2013 |
| B.- Base de criterio | | |
| El Manual de Procedimientos de DIGERCIC Proceso 9, literal 5, procedimiento 10 determina el plazo de 12 horas para traslado de información a Archivo. La norma ISO 19011:2011 determina que cuando el criterio de auditoría es seleccionado de requisitos legales, el hallazgo se denomina Incumplimiento. | | |
| Emisor: Fabiola Umajinga y Luz Toaquiza | Fecha: | 09-07-2013 |
| C.- Disposición y Acciones inmediatas: | | |
| Cumplir con el protocolo y trasladar siempre de forma oportuna los documentos al Archivo. | | |
| Responsable: Luis Muenala | Fecha: | 10-07-2013 |
| D.- Investigación de las Causas: Valoración de la eficiencia del proceso en cuanto a optimización de recursos, tiempo y en la garantía de seguridad de la información como del cumplimiento de actividades determinadas en el Manual de Procedimientos DIGERCIC. | | |
| Responsable: Fabiola Umajinga y Luz Toaquiza | | |

Marcas:

@ Hallazgo de Auditoría.

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 09-07-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 17-07-2013 |





FORMULARIO DE REGISTRO DE NO CONFORMIDADES
CONTROL DE LOS PROCESOS DE REGISTRO DE LA INFORMACIÓN

| REPORTE DE NO CONFORMIDADES | N/C N° 10 | Fecha: |
|--|-------------------------|------------|
| @ No existe un documento resumen que permita informar a la Dirección sobre los documentos fuentes que han sido corregidos. | Área: Unidad de Archivo | 11-07-2013 |
| | Ref: L.V 11/11 | |
| A.- Incumplimiento (descripción) | | |
| No se informa a la Dirección sobre los cambios que han operado como parte de la verificación y depuración de la información. Esto se debe a que no existe una matriz que permita realizar un resumen informativo sobre cambios, casos frecuentes, entre otras. | | |
| Emisor: Fabiola Umajinga y Luz Toaquiza | Fecha: | 11-07-2013 |
| B.- Base de criterio | | |
| El Manual de Procedimientos de DIGERCIC Proceso 10, literal 5, procedimiento 4 determina la obligación de remitir a la Dirección el resumen de actos civiles y cambios operados. La norma ISO 19011:2011 determina que cuando el criterio de auditoría es seleccionado de requisitos legales, el hallazgo se denomina Incumplimiento. | | |
| Emisor: Fabiola Umajinga y Luz Toaquiza | Fecha: | 11-07-2013 |
| C.- Disposición y Acciones inmediatas: | | |
| Elaborar una matriz de resumen mensual de informes sobre cambios realizados en el proceso de depuración del Archivo conforme al Manual. | | |
| Responsable: Luis Muenala | Fecha | 12-07-2013 |
| D.- Investigación de las Causas: Valoración de la eficiencia del proceso en cuanto a la garantía de seguridad de la información como del cumplimiento de actividades determinadas en el Manual de Procedimientos DIGERCIC. | | |
| Responsable: Fabiola Umajinga y Luz Toaquiza | | |

Marcas:

@ Hallazgo de Auditoría.

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 11-07-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 17-07-2013 |



3.2.3.4 RESUMEN DE NO CONFORMIDADES

| RESUMEN DE NO CONFORMIDADES | | |
|---|--|-----------------------------|
| Objetivos de la Auditoría: | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la Conformidad o No Conformidad de los elementos del Sistema de Calidad con los requisitos especificados. • Determinar la eficacia del Sistema de Calidad implantado en relación al cumplimiento de los objetivos de calidad específicos. • Proporcionar al auditado una oportunidad para mejorar el Sistema de Calidad. | | |
| Alcance de la Auditoría | | |
| Este examen cubrirá los procesos realizados en la Unidad de Archivo del Registro Civil Agencia Turubamba en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2011. | | |
| Fecha: 28-07-2013 | | |
| Tesistas: Fabiola Umajinga y Luz Toaquiza | | |
| Auditada: Dirección Provincial de Registro Civil de Pichincha Agencia Turubamba | | |
| HALLAZGO | DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD | TIPO N/C |
| RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA | Ausencia de un funcionario que asuma las funciones de Jefe de Calidad en la Entidad. | NO CONFORMIDAD MAYOR |
| INSCRIPCIÓN DE NACIMIENTOS | Ligera demora en el traslado de la documentación al Archivo | INCUMPLIMIENTO |
| CEDULACIÓN | Ligera demora en el traslado de la documentación al Archivo | INCUMPLIMIENTO |
| REGISTRO DE MATRIMONIOS | No se confronta documentos judiciales con el Sistema | INCUMPLIMIENTO |
| INSCRIPCIÓN DE DEFUNCIONES | No se remite información actualizada de identidad a otras instituciones | INCUMPLIMIENTO |
| RECONOCIMIENTO DE HIJO | No se confronta documentos judiciales con el Sistema | INCUMPLIMIENTO |
| CAMBIO DE NOMBRE | No se remite información actualizada de identidad a otras instituciones | INCUMPLIMIENTO |
| SERVICIO EN EL EXTERIOR | Ligera demora en el traslado de la documentación al Archivo | INCUMPLIMIENTO |
| DEPURACIÓN Y ROTULACIÓN | No se comunica a la Dirección sobre el resultado de la Depuración | INCUMPLIMIENTO |

| | |
|---|--------------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 15-07-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 17-07-2013 |



3.2.3.5 EVALUACIÓN FINAL DE LAS NO CONFORMIDADES

| | |
|-------------------------------|--|
| NO CONFORMIDAD MAYOR | Es la ausencia o incumplimiento parcial de un elemento del Sistema de Calidad en toda la Institución. |
| INCUMPLIMIENTO | Es el incumplimiento de requisitos legales o de otra índole, establecidos en el Sistema de Calidad en toda la Institución. |
| NO CONFORMIDAD CRÍTICA | Es la ausencia o incumplimiento total de un elemento del Sistema de Calidad en toda la Institución. |

| | |
|---|--------------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 15-07-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 17-07-2013 |



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
Agencia Turubamba
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

INFORME

INFORME DE AUDITORÍA



3.2.4.1. INFORME

Quito, 14 de Agosto de 2013

El presente trabajo de Auditoría de Gestión de Calidad hacia la eficiencia de procesos se llevó a cabo en la Unidad de Archivo de la Dirección Provincial de Registro Civil de Pichincha, Agencia Turubamba. En el presente examen especial se analizaron documentos y registros correspondientes al desarrollo de los procesos que soportan la prestación de servicios para verificar el cumplimiento de las políticas establecidas en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Se aplicaron cuestionarios de control interno y listas de verificación para medir la eficiencia y eficacia de los procesos, cumplimiento de las disposiciones legales, observancia del ejercicio de derechos constitucionales, las seguridades y garantías que se toman en el registro de datos e información y en la emisión de especies valoradas como parte de las políticas del Sistema de Gestión de la Calidad.

la Unidad de Archivo de la Dirección Provincial de Registro Civil de Pichincha, Agencia Turubamba se ocupa del registro de los datos personales e información sobre nacimientos, defunciones y estado civil de los ciudadanos y ciudadanas en la provincia.

Objetivo de Auditoría

- Determinar la Conformidad o No conformidad de los elementos del Sistema de Calidad con los requisitos especificados.
- Determinar la eficiencia y eficacia de los procesos que soportan los servicios que presta la entidad como políticas del Sistema de Gestión de



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
Agencia Turubamba
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

INFORME
2/6

Calidad implantado en relación al cumplimiento de los objetivos de Calidad específicos.

- Proporcionar al Auditado una oportunidad para mejorar los procesos hacia la eficiencia y, por ende, el Sistema de Gestión de Calidad.

El trabajo se realizó tomando como referencia la norma de calidad ISO 9001-2000 referente al Sistema de Gestión de la Calidad en cuanto a los requisitos a las actividades y procesos que se debe aplicar en la empresa, establecido por la Organización Internacional de Normalización.

Los Programas de Auditoría se elaboraron de acuerdo a los requerimientos que el Sistema Gestión de Calidad implementado establece para los procesos; los cuestionarios para medir la eficiencia y eficacia de los procesos, fueron apoyados además en los requerimientos exigidos luego del examen preliminar efectuado.

De manera general se verificó que la Institución aplica Políticas del Sistema de Gestión de Calidad.

CONCLUSIONES

Luego del examen realizado, teniendo en cuenta las deficiencias detectadas en el transcurso de la Auditoría se determina que en la Unidad de Archivo de la Dirección Provincial de Registro Civil de Pichincha, Agencia Turubamba se cumple en su mayoría los objetivos planteados por el Sistema de Gestión de Calidad, porque la eficiencia y la eficacia de los procesos poseen un grado de incremento importante.



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
Agencia Turubamba
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

INFORME
3/6

No obstante presentan ciertas dificultades que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos de calidad de los procesos que desarrolla la Institución en la prestación de servicios. A continuación se detallan las principales conclusiones:

- 1.- No existe un funcionario que asuma las funciones de Jefe de Calidad en la Institución
- 2.- Ligera demora en el traslado de la documentación de trámites realizados al Archivo en los procesos de Inscripción de Nacimientos, Cedulación y Servicio en el Exterior.
- 3.- No se confrontan documentos provenientes de fallos o sentencias judiciales con la información del Sistema de la Función Judicial en los procesos de Registro de Matrimonios y Reconocimiento de Hijos.
- 4.- No se remite información actualizada de identidad a otras instituciones que requieren de estos registros para el cumplimiento de sus funciones en los procesos de Inscripción de Defunciones y de Cambio de Nombre.
- 5.- No se comunica a la Dirección sobre los resultados del proceso de depuración de datos del Archivo del Registro Civil.

A continuación se detallan de una forma más amplia los resultados obtenidos mediante la aplicación del programa propuesto.

CONCLUSIÓN

Se apreció de modo general la falta de un Jefe de Calidad o un funcionario que asuma esas responsabilidades, lo cual incide de manera parcial en el grado de cumplimiento de la eficiencia y eficacia de los procesos; porque no se desarrollan de modo permanente actividades de aplicación de las normas y políticas de calidad y aquello puede incidir negativamente en la Gestión de la Calidad y por ende en la satisfacción del usuario.



RECOMENDACIÓN

El Jefe de Agencia dispondrá funciones de Jefe de Calidad para un funcionario de la Agencia dentro del Manual Administrativo y de Procedimientos para suplir la falta de un profesional que cumpla ese papel en la Institución.

CONCLUSIÓN

Existe una ligera demora en el traslado de la documentación de los trámites realizados por parte de la oficina de Sistemas a la oficina de Archivo en los procesos de Inscripción de Nacimientos, Cedulación y Servicio en el Exterior; debido a que los funcionarios al terminar su jornada laboral no trasladan la documentación sino al ingresar a la nueva jornada del día siguiente laborable.

RECOMENDACIÓN

El responsable de la oficina de Sistemas dispondrá al personal correspondiente el traslado de la documentación de trámites realizados al finalizar la jornada hasta la oficina de Archivo y llevar un registro de entrega de la información que será remitido a fin de mes al Jefe de Agencia.

CONCLUSIÓN

No se realiza una confrontación de documentos provenientes de fallos o sentencias judiciales con la información del Sistema Integrado de la Función Judicial en los procesos de Registro de Matrimonios y Reconocimiento de Hijos, como parte del protocolo de verificación de los requisitos.



RECOMENDACIÓN

El Jefe de Agencia dispondrá a los funcionarios de Ventanilla acceder al Sistema de la Función Judicial cuando parte de los requisitos presentados por el usuario provengan de fallos o sentencias judiciales.

CONCLUSIÓN

La Unidad de Archivo no remite información actualizada de identidad, cuando se han realizado cambios en la misma o han dejado de existir las personas, a otras instituciones que requieren de estos registros para el cumplimiento de sus funciones en los procesos de Inscripción de Defunciones y de Cambio de Nombre.

RECOMENDACIÓN

El Jefe de la Agencia levantará una propuesta para integrar sistemas de actualización de datos de identidad de los y las ciudadanas para facilitar el cumplimiento de fines de otras instituciones públicas como también privadas.

CONCLUSIÓN

No existen registros de comunicación a la Dirección sobre los resultados del proceso de depuración de datos del Archivo del Registro Civil y las rectificaciones simples de los datos de identidad de los ciudadanos y ciudadanas.



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
Agencia Turubamba
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

INFORME
6/6


RECOMENDACIÓN

El responsable de Archivo elaborará una matriz resumen de registros de depuración y rectificaciones simples de los datos ciudadanos que se realicen durante el mes, que se remitirá para conocimiento de la Dirección.

Podemos concluir que no se cumple parcialmente con las especificaciones de los procesos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad; sin embargo, hay que destacar que existe un incremento importante en los niveles de eficiencia y eficacia de los procesos desarrollados en la entidad.

Los hallazgos desarrollados en el transcurso de la Auditoría fueron puestos en conocimiento de las personas interesadas y discutidos previamente antes de la presentación del Informe de Auditoría. De existir alguna discrepancia con el contenido del Informe, la entidad auditada debe informar al Grupo de Auditoría.

Hacemos constar nuestro agradecimiento al Director General de Registro Civil, y los servidores públicos de la Agencia Turubamba de la Dirección Provincial de Registro Civil de Pichincha.

F. 

Ing. Jorge Oswaldo Troya Fuertes

DIRECTOR GENERAL DE REGISTRO CIVIL

F. 

TAISA TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.

Ing. Fabiola Umajinga

REPRESENTANTE LEGAL

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 13-08-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 14-09-2013 |





3.2.4.2. SEGUIMIENTO

Latacunga, 23 de Agosto del 2013

Ingeniero

Jorge Oswaldo Troya Fuertes

DIRECTOR GENERAL DE REGISTRO CIVIL

Presente.-

De nuestra consideración:

Reciba un cordial y atento saludo, de quienes conformamos el grupo de tesistas que realizaron su trabajo de investigación de su distinguida Institución, a la vez ponemos a su conocimiento que se llevó a cabo de manera efectiva el seguimiento en base a los resultados obtenidos de la aplicación de la Auditoría de Calidad, y su aporte contribuyó a que se respetara y diera cumplimiento a las recomendaciones sugeridas en el Informe de Auditoría.

Para lo cual fue necesario realizar las siguientes actividades:

- Con el Informe General en poder del Ingeniero Jorge Oswaldo Troya, se procedió a la decisión de los criterios y condiciones para dar un adecuado seguimiento a las observaciones y recomendaciones obtenidas por el Equipo Auditor.
- Para lograrlo, se acordó con el Jefe de la Unidad de Archivo, que se realizaría el procedimiento de ley correspondiente para la contratación de un Jefe de Calidad, que se implantaría un Manual de Calidad y de Procedimientos basado al Sistema de Gestión de Calidad descrito en el Informe; así como



TRANSPARENCIA AUDITORES INDEPENDIENTES S.A.
AUDITORÍA DE CALIDAD
A LA UNIDAD DE ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL
Agencia Turubamba
01 De Enero al 31 De Diciembre del 2011

SEGUIMIENTO
2/2


indicaciones a la luz de factores que ameritan de una atención especial e inmediata.

- Para garantizar el cumplimiento de las recomendaciones en forma oportuna, se aceptó el establecimiento de mecanismos de supervisión, para apoyar a la institución durante su instrumentación.
- Seguidamente se establecieron los parámetros necesarios que permitirán llevar a cabo una Auditoría de Seguimiento.

El período en el cual se llevó a cabo el seguimiento estuvo comprendido desde el 22 de Agosto de 2013 hasta el 20 de Septiembre de 2013; dando seguimiento a las actividades mencionadas con posterioridad.

Atentamente:

F. 
Ing. Fabiola Umajinga

F. 
Ing. Luz Toaquiza

| | |
|----------------------------------|-------------------|
| Preparado por: U.P.M.F. T.T.L.M. | Fecha: 22-08-2013 |
| Revisado por: L.F.P.G. | Fecha: 23-08-2013 |

3.3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ La Dirección General de Registro Civil es una Institución de Derecho Público, adscrita al Ministerio de Telecomunicaciones, cuya función es la gestionar la información sobre la identificación y estado civil de los ciudadanos y las ciudadanas ecuatorianas y de personas extranjeras con residencia en el país. La Institución ha experimentado importantes cambios en el aspecto de infraestructura, tecnológico y de procesos que le ha permitido alcanzar importantes niveles de calidad y eficiencia en la prestación de servicios.
- ✓ La Dirección Estratégica de la Institución se plantea mayores retos en el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad y para ello, los procesos de evaluación juegan un papel importante que permite detectar las falencias en la ejecución de procesos y el nivel de cumplimiento de objetivos.
- ✓ La Auditoría de Gestión de Calidad es un proceso científico que permite verificar el cumplimiento de metas y objetivos en una entidad a través de la comprobación de los Sistemas de Gestión de Calidad y el cumplimiento de procedimientos y normas internas establecidas como parte de las políticas establecidas por la Dirección de la Entidad.
- ✓ En base a la aplicación de este proceso científico de Auditora se puede concluir que en la entidad existe un funcionamiento con rango alto de aceptabilidad del Sistema de Gestión de Calidad así como el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el Registro Civil para el cumplimiento de sus fines y objetivos; existen problemas y dificultades que se pueden asumir como propios del crecimiento y desarrollo de la Institución pero no ponen en riesgo el cumplimiento de metas.
- ✓ Se recomienda realizar un seguimiento metódico al Plan de Mejoras producto de la Auditoría implementada, para contribuir en la política mejoramiento continuo en la entidad, así como elevar el compromiso del personal con las metas y objetivos planteados para garantizar su cumplimiento.

- ✓ Se recomienda desarrollar con mayor profundidad los conocimientos y experiencias sobre la aplicación de Auditorías de Gestión de Calidad en instituciones públicas y privadas, para fortalecer el perfil profesional de los Ingenieros e Ingenieras en Contabilidad y Auditoría que se forman en la Universidad Técnica de Cotopaxi.
- ✓ Por último, se recomienda a la Dirección Estratégica de la entidad mantener el control de los procesos y fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad a fin de alcanzar mayores logros en cuanto a la eficiencia de procesos y excelencia en el servicio, pues la importancia de la información que maneja el Registro Civil es fundamental para el desarrollo de la nación.

3.4. MATERIALES DE REFERENCIA

3.4.1. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

3.4.2. BIBLIOGRAFÍA CITADA

RODRÍGUEZ VALENCIA, Joaquín. *Administración de Pequeñas y Medianas Empresas*. México. Quinta edición. 2009.

DE LA PEÑA, Alberto. *Auditoría: un enfoque práctico*. Ediciones Paraninfo. Madrid, España. Primera edición. 2011.

ENA VENTURA, Belén; DELGADO, Susana; ENA VENTURA, Teresa. *Gestión Administrativa de Personal*. Thompson Editores Paraninfo. Madrid, España. Segunda reimpresión. 2008.

HURTADO CUARTAS, Darío. *Principios de Administración*. Editorial Textos Académicos Instituto Tecnológico Metropolitano. Medellín – Colombia. 2008

PERDOMO MORENO, Abraham. *Fundamentos de Control Interno*. Editorial Thompson. México. Novena edición. 2004.

ESTUPIÑAN GAITÁN, Rodrigo. *Control Interno y Fraudes en base a los ciclos transaccionales*. ECOE Ediciones. Segunda edición. Bogotá – Colombia. 2006

COUTO LORENZO, Luis. *Auditoría del Sistema APPCC*. Ediciones Díaz de Santos S.A. Madrid – España. 2008.

GRUPO REGIONAL ISO. *Gestión y auditoría de la calidad para organizaciones públicas*.

3.4.3. BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

Universidad Nacional de Loja. *Módulo 9: Auditoría para el Sector Público y Empresas Privadas*. Área jurídica, Social y Administrativa, Carrera de Contabilidad y Auditoría. Loja, Ecuador. 2011.

REPÚBLICA DEL ECUADOR. *Manual de Auditoría de Gestión*. Contraloría General del Estado. Quito, Ecuador. 2001.

HUETE, Luis María; DEBAIG, Michel. *Hacia un nuevo paradigma de gestión*. Editorial McGraw – Hill Interamericana, S.A. Madrid, España. Primera Edición. 1995.

IVANCEVICH, Jhon; LORENZI, Peter; SKINNER, Steven. *Gestión Calidad y Competitividad*. Mosby-Doyma Libros, S.A. Madrid, España. Primera edición. 1996.

GÓMEZ AYALA, Mario. *La Auditoría de Calidad en la Empresa Moderna*. Panorama Editorial, S.A. México D.F. Primera edición. 1998.

WHITTINGTON, O. Ray; PANY, Kurt. *Auditoría: un enfoque integral*. McGraw – Hill Interamericana, S.A. Bogotá, Colombia. Primera edición. 2000.

3.4.4. LINGÜÍSTICA

<http://edison1964.wordpress.com/la-empresa-y-su-clasificacion-2/>

<http://www.telpin.com.ar/interneteducativa/proyectos/2006/lasempresas/Pagina%207.htm>

<http://www.gestionyadministracion.com/empresas/gestion-administrativa.html>

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

GUÍA DE ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN
PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL DE PICHINCHA SEDE TURUBAMBA

OBJETIVO:

El presente cuestionario tiene por objetivo conocer su criterio sobre los servicios que ofrece la Dirección de Registro Civil sede Turubamba. La información consignada se considera confidencial.

INSTRUCCIONES

Lea detenidamente las preguntas y seleccione la o las respuestas que usted considere correctas:

1. ¿Considera usted que el Registro Civil de Pichincha ha experimentado cambios positivos en los últimos cinco años?

SI
NO

| |
|--|
| |
| |

2. ¿Qué aspecto considera usted que es el más relevante de los cambios observados?

a) Infraestructura

b) Servicios

3. ¿Cómo calificaría usted a los servicios que presta el Registro Civil?

Excelente
Regular
Deficiente

| |
|--|
| |
| |
| |

4. ¿Ha tenido usted algún problema con la información consignada en el Registro Civil sobre su identidad?

SI
NO

| |
|--|
| |
| |

5. ¿Considera usted necesaria la aplicación de evaluaciones a la institución para verificar el cumplimiento de metas y objetivos?

SI
NO

| |
|--|
| |
| |

6. ¿Considera usted que los servidores públicos del Registro Civil, en la Unidad de Archivo cumplen eficientemente sus funciones?

SI
NO

| |
|--|
| |
| |



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

GUÍA DE ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SERVIDORES DE LA DIRECCIÓN
PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL DE PICHINCHA SEDE TURUBAMBA

OBJETIVO:

El presente cuestionario tiene por objetivo conocer su criterio sobre los servicios que ofrece la Dirección de Registro Civil sede Turubamba. La información consignada se considera confidencial.

INSTRUCCIONES

Lea detenidamente las preguntas y seleccione la o las respuestas que usted considere correctas:

1. ¿Considera usted que el Registro Civil de Pichincha ha experimentado cambios positivos en los últimos cinco años?

SI
NO

| |
|--|
| |
| |

2. ¿Qué aspecto considera usted que es el más relevante de los cambios observados?

a) Infraestructura

| |
|--|
| |
| |

b) Servicios

3. ¿Considera usted que los servicios del Registro Civil cumplen con los principios de calidad, eficiencia y eficacia?

Excelente
Regular
Deficiente

| |
|--|
| |
| |
| |

4. ¿Considera usted que la información consignada en el Registro Civil tiene un sistema tecnológico con medidas de seguridad necesarias que eviten un mal uso de la misma?

SI
NO

| |
|--|
| |
| |

5. ¿Considera usted necesaria la aplicación de una Auditoría de Gestión de Calidad a la Unidad de Archivo del Registro Civil de Pichincha para verificar el cumplimiento de normas, procedimientos, metas y objetivos?

SI
NO

| |
|--|
| |
| |

6. ¿Ha sido usted partícipe de un proceso de Auditoría de Gestión de la Calidad en una anterior ocasión?

SI
NO

| |
|--|
| |
| |

7. ¿Considera usted que la administración del Registro Civil, en la Unidad de Archivo cumplen eficientemente sus funciones?

SI
NO

| |
|--|
| |
| |

8. ¿Considera usted que la estructura organizativa del Registro Civil permite prestar servicios de Calidad y Calidez a los usuarios?

SI
NO

| |
|--|
| |
| |



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL DIRECTIVO DE LA DIRECCIÓN
PROVINCIAL DE REGISTRO CIVIL DE PICHINCHA SEDE TURUBAMBA

OBJETIVO:

El presente cuestionario tiene por objetivo conocer su criterio sobre los Sistemas de Gestión de la Calidad de la Dirección Provincial de Registro Civil sede Turubamba. La información consignada se considera confidencial.

1. **¿Cómo evalúa usted los cambios realizados en la Dirección General de Registro Civil, en particular en la sede Turubamba?**
2. **¿Cuáles considera usted que son los cambios más trascendentes que ha experimentado el Registro Civil y por qué?**
3. **¿Considera usted que Dirección Provincial de Registro Civil en Pichincha ha alcanzado estándares de Calidad aceptables? Explique**
4. **¿Conoce usted sobre la aplicación de una auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad a la Sede Turubamba del Registro Civil en los últimos 4 años? Infórmenos**
5. **¿Cuáles son los resultados de la aplicación de este proceso de auditoría y qué recomendaciones se siguen en la actualidad?**
6. **¿Cuál considera usted que es la unidad más importante del Registro Civil y por qué?**
7. **¿Cuáles son las medidas más importantes que se han aplicado para alcanzar estándares de calidad en los servicios del Registro Civil y los logros alcanzados?**
8. **¿Considera usted necesario la aplicación de una auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad que evalúe los procesos aplicados en el año 2011?**