



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE TESORERÍA DEL CENTRO
DE ESPECIALIDADES IESS LA LIBERTAD, DEL CANTÓN LA
LIBERTAD AÑO 2017.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE
LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

AUTORA:

Adriana Gabriela Ortega Suárez

LA LIBERTAD – ECUADOR

2019



TEMA:

EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE TESORERÍA DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES IESS LA LIBERTAD, DEL CANTÓN LA LIBERTAD AÑO 2017.

AUTORA:

Ortega Suárez Adriana Gabriela

TUTORA:

Ing. Ponce Chalén Verónica, Mgs.

Resumen

La presente investigación con el título “El control Interno en el Área de Tesorería del Centro de Especialidades IESS La Libertad, del Cantón La Libertad año 2017”, se realizó con el fin de analizar el Control Interno ejecutado por la entidad mediante la identificación de los procesos que realiza el área de tesorería a través de la aplicación de guías de observación, evaluar el sistema de control interno por medio de un cuestionario estableciendo el nivel de riesgo y confianza, medir el nivel de eficacia y eficiencia a través de los indicadores de gestión, mejorando la toma de decisiones en el desarrollo de las actividades diaria. Al realizarse un estudio con enfoque cualitativo se utilizó la investigación exploratoria, descriptiva y causal, las técnicas de observación que se establecieron para la investigación son: entrevistas, encuesta y cuestionario de control interno que permitió la identificación de las deficiencias de la entidad. Con los resultados obtenidos se planteó un plan de mejora, estableciendo controles específicos, además de diseñar un manual de funciones y procedimientos para optimizar los procesos del área de tesorería.

Palabras claves:

Control Interno, Área de tesorería, Procesos de tesorería.

Abstract

This research with the title "The internal control in the Area of Treasury of the Center of Specialties IESS freedom, of the year 2017 liberty Canton", was carried out in order to analyse the Internal Control carried out by the entity through the identification of the processes that made the Treasury area through the implementation of observation guides, evaluating the system of internal control through a questionnaire establishing the level of risk and trust, measure the level of effectiveness and efficiency through the management indicators, improving decision making in the development of activities daily. Carried out a study with a qualitative approach was used research exploratory, descriptive and causal, techniques of observation that were established for the research are: interviews, survey and questionnaire of internal control that allowed the identification of the shortcomings of the entity. With the results arose a plan of improvement, establishing specific controls, in addition to design a manual functions and procedures to optimize processes in the area of Treasury.

Key words: Internal control, treasury area, treasury processes.

APROBACIÓN DE LA PROFESORA GUÍA

En mi calidad de Profesora Guía del trabajo de titulación “EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE TESORERÍA DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES IESS LA LIBERTAD, DEL CANTÓN LA LIBERTAD AÑO 2017”, elaborado por la señorita Adriana Gabriela Ortega Suárez, egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, CPA, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por la cual apruebo en todas su partes.

Atentamente



Ing. Verónica Ponce Chalén, Mgs.

PROFESORA GUÍA

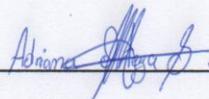
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de **“EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE TESORERÍA DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES LA LIBERTAD, DEL CANTÓN LA LIBERTAD AÑO 2017”**, elaborado por **Ortega Suárez Adriana Gabriela** declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas** carrera de **Contabilidad y Auditoría** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



ORTEGA SUÁREZ ADRIANA GABRIELA

C.C. No.: 2400305336

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser el que guía mi camino y me llena de sabiduría para realizar las diferentes actividades asignadas, a mi madre Luz Suárez, a mis docentes en especial al Ing. Miguel Ángel Ganchozo, la Ing. Verónica Ponce, la Lcda. Amarilis Laínez por guiarme en el desarrollo de mi investigación y a la Universidad Estatal Península de Santa Elena por permitir prepararme en tan distinguida institución, brindándome la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos para mi desarrollo profesional y personal.

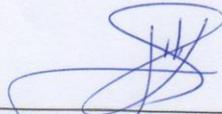
Adriana Ortega Suárez

DEDICATORIA

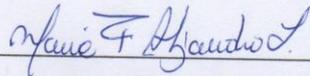
Dedico este trabajo principalmente a Dios por permitirme lograr este objetivo fundamental, a mi madre Luz Suárez por inculcarme buenos valores, a mis docentes en especial Lcda. Amarilis Laínez por ser eje fundamental para la realización de mi trabajo de titulación y a la Universidad Estatal Península de Santa Elena por acogerme y formarme profesionalmente, a mis mejores amigos quienes han estado siempre conmigo, a mi novio Geovanny por motivarme y apoyarme en todas mis decisiones, y demás seres queridos que han sido parte fundamental en mi desarrollo profesional, inculcándome cada día esos deseos de superación.

Adriana Ortega Suárez

TRIBUNAL DE GRADO



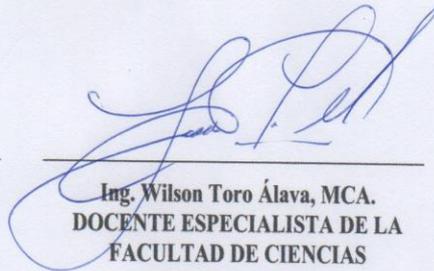
**Ing. Lilia Valencia Cruzaty, PhD.
DECANA DE LA FACULTAD (E)
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**Lcda. María Alejandro Lindao, MSc.
DIRECTORA DE LA CARRERA (E)
CONTABILIDAD Y AUDITORIA**



**Ing. Verónica Ponce Chalén, Mgs.
DOCENTE TUTORA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**



**Ing. Wilson Toro Álava, MCA.
DOCENTE ESPECIALISTA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**



**Abg. Víctor Coronel Ortiz, MSc.
SECRETARIO GENERAL (E)**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	6
MARCO REFERENCIAL	6
1.1- Revisión de la literatura	6
1.1.1. Control Interno	6
1.1.2. Área de Tesorería	9
1.2.1. Gestión	11
1.2.2. Eficiencia y Eficacia	11
1.2.3. Plan de organización	12
1.2.4. Procesos	12
1.2.5. Métodos y procedimientos	12
1.2.6. Controles existentes	12
1.2.7. Proceso continuo	13
1.2.8. Riesgos	13
1.2.9. Custodia y Protección	13
1.2.10. Conjunto de órganos y técnicas	14
1.2.11. Políticas y normas	14
1.2.12. Normas y procedimientos	15
1.2.13. Efectividad	15
1.2.14. Recursos financieros	15
1.2.15. Adquisición	16

1.2.16. Pagos-----	16
1.2.17. Custodia de disponibilidades-----	16
1.2.18. Seguridad de la documentación -----	17
1.2.19. Oportunidad y competencias-----	17
CAPÍTULO II-----	23
MATERIALES Y MÉTODOS -----	23
2.1. Tipo de Investigación -----	23
2.2. Enfoque -----	24
2.3. Técnicas de investigación -----	24
2.4. Población y Muestra-----	25
CAPÍTULO III-----	26
RESULTADOS Y DISCUSIÓN -----	26
3.1. Análisis de Datos-----	26
3.2. Limitaciones-----	54
3.3. Resultados -----	55
3.4. Desarrollo de la Propuesta-----	56
CONCLUSIONES -----	90
RECOMENDACIONES-----	91
BIBLIOGRAFÍA -----	92
ANEXOS-----	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población y Muestra -----	25
Tabla 2: Autorizaciones y Aprobaciones-----	34
Tabla 3: Solicitud de Requerimiento-----	35
Tabla 4: Comprobantes -----	36
Tabla 5: Auditorías Internas -----	37
Tabla 6: Sanciones-----	38
Tabla 7: Perfil de Acceso-----	39
Tabla 8: Numeración de Oficios -----	40
Tabla 9: Medidas de Seguridad -----	41
Tabla 10: Cumplimiento de Normas -----	42
Tabla 11: Componentes de Control -----	43
Tabla 12: Política y Procedimientos -----	44
Tabla 13: Manual de Procedimientos -----	45
Tabla 14: Funciones de los Servidores -----	46
Tabla 15: Actividades Ajenas al Cargo-----	47
Tabla 16: Cálculo del Nivel de Confianza y Riesgo -----	52
Tabla 17: Citas Médicas-----	53
Tabla 18: Presupuesto-----	53
Tabla 19: Cálculos de los indicadores de eficiencia y eficacia -----	53
Tabla 20: Cuadro de Análisis de Control Interno-----	58
Tabla 21: Resumen de Componentes Claves-----	59
Tabla 22: Cálculos de los Riesgos-----	60

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Autorizaciones y Aprobaciones -----	34
Gráfico 2: Solicitud de Requerimiento -----	35
Gráfico 3: Comprobantes-----	36
Gráfico 4: Auditorías Internas-----	37
Gráfico 5: Sanciones -----	38
Gráfico 6: Perfil de Acceso -----	39
Gráfico 7: Numeración de Oficios-----	40
Gráfico 8: Medidas de Seguridad-----	41
Gráfico 9: Cumplimiento de Normas -----	42
Gráfico 10: Componentes de Control-----	43
Gráfico 11: Políticas y Procedimientos-----	44
Gráfico 12: Manuales Procedimientos-----	45
Gráfico 13: Funciones de los Servidores -----	46
Gráfico 14: Actividades Ajenas al Cargo -----	47

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Enfoque Específico-----	62
Cuadro 2: Matriz de Riesgos Generales-----	64
Cuadro 3: Cuadro Resumen-----	65

INTRODUCCIÓN

El Control Interno es considerado como un conjunto sistemático integrado por normas, principios, métodos y procedimientos de verificación y evaluación, aplicado en las entidades públicas o privadas, con la finalidad de ejecutar las actividades, procesos, operaciones, y manejo de información de manera eficaz y eficiente, cumpliendo con lo establecido en las Normas de Control Interno.

El área de tesorería es la encargada de la administración de los recursos financieros de las organizaciones, también regula el flujo de fondo del Estado Ecuatoriano que es parte fundamental de la gestión financiera gubernamental, la inobservancia de las normas de control interno puede ocasionar riesgos como: cambios frecuentes de firmas autorizadas, ingresos y egresos de fondos significativos, frecuentes transferencias electrónicas de fondos que conlleva al personal administrativo a la toma de decisión errónea.

Para la elaboración del Cuestionario de Control Interno se consideró el COSO II que tiene como finalidad el establecimiento de objetivos, identificación y respuesta a los riesgos, conformado por ocho componentes relacionados entre sí: Ambiente Interno, Establecimiento de Objetivos, Identificación de Eventos, Evaluación de Riesgos, Respuesta al Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, además del Monitoreo.

Para el desarrollo de la investigación en el Centro de Especialidades La Libertad, se utilizó el componente Ambiente de Control conformado por políticas y procedimientos que ayuda a reducir los riesgos.

A nivel mundial en la actualidad el Control Interno es parte fundamental de las organizaciones públicas o privadas, por lo que desde siglos pasados los empresarios optaron por integrarlo en las empresas y así mejorar su funcionamiento.

En el siglo XX en Ecuador, los directivos de las empresas eran los encargados de realizar el control sobre sus actividades precautelando sus bienes y recursos, con el paso del tiempo esto se fue dificultando, por las diversas actividades asignadas al personal y a la serie de irregularidades que se presentaban, así continuó sucediendo en las últimas décadas hasta que en el año 2002 la Contraloría General del Estado decide que las empresas públicas implementen las Normas de Control Interno, con el fin de que los recursos sean controlados de manera eficaz y eficiente.

En la Provincia de Santa Elena existen entidades públicas que deben regirse a las normas establecidas por la Contraloría General Estado, las mismas que se tienen que cumplir transparentando y controlando las actividades que realiza en cada una de las áreas, evitando inconvenientes futuros con los entes reguladores.

Las Normas de Control Interno fueron tomadas como fuente de regulación para las entidades públicas y privadas con el fin de precautelar sus recursos, para este caso de investigación se hace referencia a una empresa pública de la provincia de Santa Elena, direccionado al área de tesorería, verificando si se aplican los controles tal y como lo establece la normativa vigente.

El Centro de Especialidades La Libertad se basa a las Normativas y Reglamentos estipulados por la Contraloría General de Estado, entre ellas están: el (COSO) II (Comité de Organizaciones Patrocinadores de la Comisión Treadwey, que establece

ocho componentes esenciales como: Ambiente Interno, Establecimiento de Objetivos, Identificación de Eventos, Evaluación de Riesgos, Respuesta al Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, además del Monitoreo, que permitieron diagnosticar las irregularidades de la entidad en el 2017.

Los hallazgos en el área de tesorería del Centro de Especialidades La Libertad son:

- La ausencia de firmas en los comprobantes y la documentación incompleta en las adquisiciones o en los pagos, esto ocasiona una sanción administrativa otorgada por la Contraloría General del Estado debido a la inobservancia de la normativa.
- La carencia de control de la documentación en el área de tesorería produce que los documentos se extravíen durante los procesos.
- El desconocimiento de la normativa vigente otorgado por los entes reguladores origina incumplimiento de las disposiciones legales.
- La carencia de manuales de procedimientos de los procesos que realiza el área de tesorería causa desconocimiento de funciones, procedimientos y procesos.

De acuerdo a las problemáticas planteadas se propone la siguiente interrogante: ¿Cómo influye el control interno en el área de tesorería del Centro de Especialidades La Libertad?

Estableciendo como Objetivo General Evaluar el Sistema de control interno mediante la aplicación del Cuestionario de Control Interno y los indicadores de gestión el área de tesorería del Centro de Especialidades La Libertad, año 2017.

Como tareas científicas para esta investigación se plantea: primero la identificación de los procesos que realiza el área de tesorería mediante la aplicación de una guía de observación con el fin de obtener información veraz, segundo una evaluación del área de tesorería mediante el Cuestionario de Control Interno con la finalidad de determinar el nivel de riesgo y confianza del Centro de Especialidades La Libertad y por último la medición del nivel de eficiencia y eficacia con el fin de conocer el grado de efectividad mediante la aplicación de indicadores de gestión.

Para esta investigación se estableció una idea a defender con el fin de conocer las debilidades del control interno en el área de tesorería, detallando cómo influye la aplicación de las normas en las adquisiciones y en los procesos de pagos.

El presente trabajo de investigación pretender evidenciar qué ocurre en el control interno del área de tesorería del Centro de Especialidades La Libertad, con el fin de que la institución realice sus procesos de la manera correcta basándose en la normativa vigente, contando con el personal idóneo que mantenga vigilancia y control, mejorando la toma de decisiones para el logro de los objetivos de la institución. Con la medición de los indicadores de eficiencia y eficacia se analizó en qué grado se encuentra la institución en el cumplimiento de los procesos correspondiente al departamento financiero, con esta evaluación se obtuvo resultados de cómo se encuentra el Centro de especialidades La Libertad, los mismos que servirán como guía para la búsqueda de posibles soluciones.

La investigación consta de 3 partes, el primer capítulo está conformado por la introducción, problemáticas, objetivos, justificación e idea a defender, en el

capítulos dos consta los materiales y métodos se realizó una investigación de tipo exploratoria y descriptiva causal, con un enfoque cualitativo e inductivo, mediante las técnicas de observación de los procesos que se realiza en el departamento, una entrevista directa al tesorero que es la persona idónea para proporcionar información veraz, una encuesta a las áreas vinculadas en la ejecución de los procesos y el cuestionario de control interno que fue aplicado al trabajo del tesorero, este último permitió el hallazgo de los riesgos, con una población conformada por ocho servidores de la empresa.

En el capítulo 3 se describen los resultados y discusión, está conformado por el análisis de datos, observación de los procesos del área de tesorería mediante guías, entrevista dirigida al administrador y tesorero, encuesta aplicada a todo el personal administrativo en este caso a los ocho servidores administrativos, un cuestionario de evaluación de control interno al área de tesorería para determinar el nivel de riesgo y confianza en que se encuentra el Centro de Especialidades IESS La Libertad, finalizando con los indicadores de eficiencia y eficacia.

Para esta investigación se planteó una propuesta realizar un análisis de control interno mediante la aplicación de controles claves, elaborar una matriz de riesgo de los hallazgos encontrados en el cuestionario de control interno, y diseñar un manual de procedimientos de los procesos que realiza el área de tesorería, además se realizaron las conclusiones, recomendaciones y la bibliografía utilizada, terminando con los anexos como: matriz de consistencia, formato de guía de observación, entrevista, encuesta, fotos presupuesto y cronograma.

CAPÍTULO I

MARCO REFERENCIAL

1.1- Revisión de la literatura

1.1.1. Control Interno

Al respecto (Fonseca, 2011) expresa: “El control interno apareció por primera vez en una obra de *Montgomery* en 1917, aunque para algunos, el primer antecedente se ubica en el estudio “*Verificación de Estados Financieros*” divulgado por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificado (su sigla en inglés es AICPA), en 1929” (pág. 14).

En relación a lo anterior (Mantilla B., 2013) indica: “Uno de los principales estudios que se conocieron sobre el control interno fue publicado en Estados Unidos en 1949 [...]” (pág. 18).

En este mismo (Coopers & Lybrand, 1997) indica: “El control interno se define como un proceso efectuado por el personal de una entidad, diseñado para conseguir los objetivos específicos” (pág. 15).

(Charles T., 2000) indica:

“Control interno es un sistema de comprobaciones y balances que garantiza que todas las actividades que se llevan a cabo [...] son compatibles con los objetivos organizacionales [...] controles administrativos métodos y procedimientos que facilitan la planeación de la administración y el control de las operaciones [...] controles contables métodos y procedimientos [...]

se autorizan las transacciones se salvaguardan los activos y se garantizan la exactitud de los registros financieros” (pág. 189).

Al respecto (Estupiñán, 2006) expresa: “Control interno es un proceso [...] diseñado específicamente para proporcionar seguridad razonable [...] efectividad y eficiencia de las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables” (pág. 25).

The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO),:

“El control interno es un proceso [...] diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento” (pág. 15).¹

En la misma postura (Meléndez, 2016) expresa:

“El control interno es una herramienta de gestión, comprende un plan de organización y todos los métodos y procedimientos [...] dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal [...] para la custodia y protección de sus activos y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad” (pág. 23).

¹(COSO), Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. Control Interno Marco Integrado. PwC España. Año 2013.

Para completar la idea anterior se cita a (Vega de la Cruz & Nieves Julbe, 2016) indican que:

“El Control Interno es un Control de Gestión, resaltando su legalidad y normativa, pues también va desde lo estratégico, hasta lo económico y lo operativo [...] Control de gestión y control interno están estrechamente vinculado como un binomio insoluble” (pág. 25).

Para clasificar el control interno se toma de referencia a (Campos, 2015) indica:

“El control interno administrativo [...] están vinculados principalmente con la eficiencia de las operaciones y la observancia de las políticas administrativas [...] con los registros financieros, tienen que ver con los procesos de decisión [...]” (pág. 28).

En este sentido es necesario detallar que no es el control interno según (Coopers & Lybrand, 1997) indica:

“El control interno no constituye un acontecimiento o una circunstancia aislados [...] estas acciones son omnipresentes e inherentes a la gestión [...] es parte de dichos procesos y están integrados en ellos, permitiendo su funcionamiento [...] constituye una herramienta útil para la gestión pero no es sustituto de esta [...] son más efectivos cuando se incorporan a la infraestructura de una entidad y forma parte de su esencia [...] están directamente vinculadas con la forma en que se gestionen y controlen los negocios” (pág. 17).

Por lo tanto el control interno “Es parte importante de una entidad bien organizada, pues garantiza salvaguardar los bienes y hacer confiables los registros y resultados de la confiabilidad; acciones indispensables para la buena marcha de cualquier organización” según (Plasencia Asorey, 2010).

El control Interno es de vital importancia en el desarrollo de las actividades diarias de una entidad, son procesos sistemáticos que permiten controlar y verificar el buen funcionamiento de los procesos, existen dos clases de control interno: el de gestión que se enfoca en la eficiencia y eficacia y el administrativo que se encarga del cumplimiento de la normativa, ambos están direccionados a salvaguardar los recursos y al cumplimiento de objetivos.

1.1.2. Área de Tesorería

Para (Bahillo Marcos & Pérez Bravo, 2017) el área de tesorería funciona:

“Desde sus inicios [...] los acontecimientos más significativos de la economía española [...] el siglo XX es una etapa de continuos avances y modernización [...] por lo tanto es parte integrante del mercado de valores estará sujeta a las directrices de los órganos de gestión, supervisión y control que hemos visto antes” (pág. 237).

Al respecto (Santomá, 2000) expresa que la tesorería “Se describe como el conjunto de entradas y salidas de dinero [...] será necesario encontrar un equilibrio entre necesidades y disponibilidades de fondos para poder aumentar la eficiencia de la empresa” (pág. 25).

Según (Piedra Herrera, 2009) identifica a la cuenta de tesorería:

“...son aquellas que tienen por objeto la captación, representación de la situación y las alteraciones que se producen en los recursos de la unidad económica [...] con la cuenta de caja se encuentra la problemática de los cheques [...] el arqueo de caja consiste en verificar que el dinero existente en las áreas de unidad económica coincida con el saldo de las cuentas representativas de caja [...] la conciliación bancaria consiste en constatar los movimientos de cargo y abono de las cuentas del banco que figuran en los libros contables de la empresa” (págs. 61-61-68).

En este sentido del análisis (Pindado García, 2001) expresa: “La corriente monetaria no puede entenderse ni gestionarse al margen de su contrapartida física, la corriente económica, la función financiera debe ser coordinada y ser compatible con las funciones de aprovisionamiento” (pág. 36).

Por lo que “mantener la liquidez necesaria para afrontar los pagos de las operaciones de contado necesarias en el desarrollo de la actividad” (Tamayo & López, 2012).

El área de tesorería en una empresa es fundamental porque es el encargado de gestionar, supervisar y controlar los recursos, es el conjunto de entradas y salidas de dinero de ello depende la solvencia de la entidad, además es importante realizar las conciliaciones dentro del departamento esto consiste en verificar si coincide el dinero existente con las cuentas representativas, cabe recalcar que mantener una liquidez para el cumplimiento de las obligaciones.

1.2. Desarrollo de Teorías y Conceptos

Una vez definido y clasificado el control interno y el área de tesorería desde un marco referencial, se pasa al desarrollo de teorías y conceptos de los indicadores del control interno.

1.2.1. Gestión

Según (Vallasmil, Castro, & Torres, 2010) indica que:

“Se entiende por gestión al proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades [...] con la finalidad de lograr resultados de alta calidad [...] es el proceso mediante el cual se formula objetivos y luego se miden los resultados obtenidos [...] en las instituciones involucra tres aspectos [...] el logro de los objetivos, los procesos para alcanzar esos logros, y los recursos utilizados para obtener los productos” (pág. 7).

1.2.2. Eficiencia y Eficacia

En relación (Mejía, 1998), indica:

“Eficacia: Grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir, cuanto de los resultados esperados se alcanzó. Eficiencia: Es el logro de un objetivo al menor costo unitario posible. En este caso estamos buscando un uso óptimo de los recursos disponibles para lograr los objetivos” (pág. 2).

La gestión está comprendida con el cumplimiento de los objetivos propuestos por los principales, miden los resultados obtenidos mediante indicadores de eficiencia

y eficacia que es el cumplimiento de metas y la optimización de recursos, brindando un bien o servicio de calidad, permitiendo alcanzar los resultados esperados, es importante recalcar que se deben desempeñar las actividades con el fin cumplir las metas, pero con alta calidad.

1.2.3. Plan de organización

En relación (Vainrub, 1996) indica: “Es un requerimiento clave para el éxito [...] deberá ser claro y realista [...] además debe ser lo suficientemente flexible para dar cabida a cambios” (pág. 68).

1.2.4. Procesos

Para (Perugachi, 2004) los procesos que son “Actividades claves que se requieren para manejar y/o dirigir una organización” (pág. 18).

1.2.5. Métodos y procedimientos

(Pardinas, 2005) expresa: “Es el estudio crítico del método [...] método es una sucesión de pasos ligados entre sí por un propósito” (pág. 56).

1.2.6. Controles existentes

Al respecto (Baquero, 2013), expresa: “cuando se revisan los sistemas de control interno es fácil identificar los controles existentes, pero no están fácil tener la seguridad de que no deberían existir controles adicionales [...] Compra de bienes, Servicios recibidos, [...]”.

1.2.7. Proceso continuo

En relación (Lee J & Larry P, 2000) indica: “[...] un conjunto de operaciones conectadas entre sí [...] el proceso es intensivo en capital y no se interrumpe” (pág. 93).

Es necesario que en toda entidad exista un plan de organización que sea manejable para ser modificado en cualquier momento, estos deben estar conformados por actividades claves, pasos y operaciones ligadas entre sí, además de poseer controles claves que permitan mitigar, asumir o trasladar los riesgos, beneficiando a la entidad con el cumplimiento de los objetivos.

1.2.8. Riesgos

El riesgo según (Gaitán & Niebel, 2015), indica que es “el proceso mediante el cual se identifican, analizan y se manejan los riesgos que forman parte importante de un sistema de control interno”.

Los riesgos son eventualidades que se presentan en una entidad de manera inesperada, es por esta razón que deben existir controles claves para tratarlos, dentro de los riesgos existen tres clases que son: riesgo inherente, detección y control, son importantes porque permiten diagnosticar la situación real del objeto de estudio.

1.2.9. Custodia y Protección

Al respecto (Zabía de la Mata, 2008) expresa: “[...] la información a proteger abarca no solo la que puede estar archivada; cuando la

documentación se esté utilizando fuera de sus archivos, también se deberá prestar especial cuidado a la información en soporte papel, velando por no dejar los documentos en áreas no controladas” (pág. 790).

La documentación es importante en las entidades porque sirven de soporte de los procesos realizados, la información debe ser archivada en orden y en un lugar específico, cabe recalcar que la ley estipula el tratamiento que se le debe dar a la documentación, en el caso de hacer caso omiso ocasionaría sanciones y responsabilidades por parte de los entes reguladores.

1.2.10. Conjunto de órganos y técnicas

(Martos Navarro, y otros, 2006) expresan que el conjunto de órganos y técnicas: “Están sometidos a un control de eficacia, que será ejercido por el Ministerio al que estén adscritos, sin perjuicio del control establecido” (pág. 108).

En este mismo análisis se menciona a (Hitt, Black, & Porter, 2006) porque para ellos: “La administración implica el ejercicio de habilidades, es decir, de capacidades altamente desarrolladas así como competencias [...] son resultado de una combinación de aptitud, educación, capacitación y experiencia” (pág. 32).

1.2.11. Políticas y normas

Al respecto (Castro Gil, Díaz Orueta, Alzórriz Armendáriz, & San Cristóbal Ruiz, 2014), expresan que son las que “rigen la vida de una organización en cuanto a que se puede hacer y no se puede hacer”.

1.2.12. Normas y procedimientos

Las normas y procedimiento son “Manuales de políticas y procedimientos que le permitan a cualquier organización formalizar sus sistemas de trabajo, y multiplicar la tecnología que le permitan consolidar su liderazgo y su posición competitiva” (Álvarez Torres, 2006, pág. 24).

El conjunto de órganos y técnicas permiten controlar la eficacia de los procesos, además de desarrollar las actividades como competencias, la políticas y normas son las que rigen una organización, los manuales y procedimientos son fundamentales para el desarrollo de la competitividad.

1.2.13. Efectividad

Según (Mejía, 1998), indica que es “el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles” (pág. 2).

1.2.14. Recursos financieros

En relación (Nava Rosillón, 2014) indica: “Constituye todo el dinero que se encuentra disponible en efectivo al momento de elaborar el balance general de la empresa” (pág. 626).

La efectividad es cumplir con los objetivos establecidos tomando en cuenta el tiempo y los costos, los recursos financieros están conformados por el dinero disponible para las necesidades de la entidad, valores que deben ser reflejados en los estados financieros.

1.2.15. Adquisición

Según (Cañedo Andalia, 1996), indica: “conjunto de gestiones comerciales, diplomáticas, entre otros, que permiten integrar a la colección de las Institución las fuentes y canales previamente seleccionados”.

Las adquisiciones es la relación entre dos o más personas que negocian un bien o servicio a cambio de una cantidad monetaria.

1.2.16. Pagos

Los pagos, para (Lorca Fernández, 2011), destaca como relevancia el tiempo en el sentido que “es el tiempo que, por término medio se tarda en pagar” (pág. 65).

1.2.17. Custodia de disponibilidades

Conjunto de órganos, normas y procedimientos que intervienen en la recaudación de los ingresos y en los pagos que configuran el flujo de fondos del sector público nacional.²

Los pagos son obligaciones adquiridas que deben ser canceladas en un determinado tiempo, las custodias de disponibilidades son normativas del sector público que maneja los ingresos y pagos que conforman los flujos de efectivos, formando parte fundamental en la estructura de una entidad porque de ello depende lo las adquisiciones y obligaciones que se puedan realizar.

² Ministerio de Finanzas. *Administración Financiera Gubernamental: Un enfoque comparativo entre la Nación y la Provincia de Córdoba. Provincia de Córdoba - Argentina año 2015, p. 196.*

1.2.18. Seguridad de la documentación

Al respecto (Aguilera, 2011), expresa: “todos estos papeles también necesitan copias de seguridad [...] por lo que tienden a su digitalización” (pág. 203).

Además de la documentación física es necesario que tengan un respaldo digital de los procesos que realiza cada área para que exista un registro ordenados de las actividades diarias y a su vez llevar un control permanente de la numeración de los oficios previniendo que se duplique la numeración.

1.2.19. Oportunidad y competencias

En relación (Mintzberg, Quinn, & Voyer, 1997) indican: “Están diseñada para minimizar las debilidades organizacionales y para maximizar los puntos fuertes o atributos” (pág. 79).

Las oportunidades y competencias son las encargadas de identificar los puntos estratégicos aprovechando las circunstancias, mitigando los puntos débiles de la entidad, determinando cuales son los aspectos que deben ser trabajados de manera directa.

1.3. Fundamentos legales

Constitución de la República del Ecuador:

Art. 211.- “La contraloría General del Estado es un organismo técnico en cargado el control de la utilización de los recursos estatales, y la consecución de los

objetivos de las instituciones del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos”³

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

Dirigir el sistema de control administrativo que se compone de auditoría interna, auditoría externa y del control interno de las entidades del sector público y de las entidades privadas que dispongan de recursos públicos (...).⁴

Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública:

Art. 10.- “Custodia de la Información. - Es responsabilidad de las instituciones públicas, personas jurídicas de derecho público y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, crear y mantener registros públicos de manera profesional, para que el derecho a la información se pueda ejercer a plenitud, por lo que, en ningún caso se justificara la ausencia de las normas técnicas en el manejo y archivo de la información y documentación para impedir u obstaculizar el ejercicio de acceso a la información pública, peor aún su destrucción (...).⁵

Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado:

Art. 9.- “Concepto y elementos del Control Interno. - El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, dirección y el personal de

³ Constitución de la República del Ecuador. Año 2008.

⁴ Constitución de la República del Ecuador. Año 2008.

⁵ Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP). Año 2004.

cada institución que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos públicos y se alcancen los objetivos institucionales”.

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

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

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

Art. 12.- “Tiempos de control. - El ejercicio del control interno se aplicará en forma previa continua y posterior.

- a) **Control previo.** – Los servidores de la institución, analizarán las actividades institucionales propuestas, antes de su autorización o ejecución, respecto a su legalidad, veracidad, conveniencia, oportunidad, pertinencia y conformidad con los planes y presupuestos institucionales;

- b) Control continuo.** - Los servidores de la institución, en forma continua inspeccionarán y constatarán la oportunidad, calidad y cantidad de obras, bienes y servicios que se recibieren o prestaren de conformidad con la ley, los términos contractuales y las autorizaciones respectivas; y,
- c) Control posterior.** - La unidad de auditoría interna será responsable del control posterior interno ante las respectivas autoridades y se aplicará a las actividades institucionales, con posterioridad a su ejecución”⁶

(COSO), Committee of Sponsring Organizations of the Treadway Commission:

Actividades de control

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos [...] para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico [...] pueden ser preventivas o de detección [...] como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial [...] integrada en la definición y funcionamiento de las actividades de control.

Normas de Control Interno

Para la investigación se hizo referencia a la norma 403 Administración Financiera:

⁶ *Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. Año 2003.*

403-01. Determinación y Recaudación de los Ingresos:

La máxima autoridad y el servidor encargado de la administración de los recursos establecidos en las disposiciones legales para el financiamiento del presupuesto de la entidades y organismos del sector público, serán los responsables de la determinación y recaudación de los ingresos, en concordancia con el ordenamiento jurídico vigente.

403-02. Constancia Documental de la Recaudación

El Ministerio de Finanzas y toda entidad, organismo del sector público y de persona jurídica de derecho privado que disponga de recursos públicos que recaude o reciba recursos financieros, en concepto de ingresos, consignaciones, depósitos y otros conceptos por los que el Estado sea responsable, otorgarán un comprobante de ingreso preimpresos y prenumerado.

403-04. Verificación de los Ingresos

Las instituciones que dispongan de cajas recaudadoras, efectuarán una verificación diaria, con la finalidad de comprobar que los depósitos realizados en el banco corresponsal sean iguales a los valores recibidos, a fin de controlar que éstos sean transferidos al depositario oficial.

403-07. Conciliaciones Bancarias

La conciliación bancaria es un proceso que se ocupa de asegurar que tanto el saldo según los registros contables como el saldo del banco sean los correctos.

403-08. Control Previo al Pago

Las servidoras y servidores de las instituciones del sector público designados para ordenar un pago, suscribir comprobantes de egreso o cheques, devengar y solicitar pagos vía electrónica, entre otros.

403-09. Pago a Beneficiarios

El Sistema de Tesorería, prevé el pago oportuno de las obligaciones de las entidades y organismos del sector público y utiliza los recursos de acuerdo con los planes institucionales y los respectivos presupuestos aprobados.

403-10. Cumplimiento de Obligaciones

Las obligaciones contraídas por una entidad serán autorizadas, de conformidad a las políticas establecidas para el efecto; a fin de mantener un adecuado control de las mismas, se establecerán un índice de vencimientos que permita que sean pagadas oportunamente para evitar recargos, intereses y multas.

403-13. Transferencia de Fondos por Medios Electrónico

Toda transferencia de fondos por medios electrónicos, estarán sustentada en documentos que aseguren su validez y confiabilidad.

La utilización de medios electrónicos para las transferencias de fondos entre entidades agiliza la gestión financiera gubernamental.⁷

⁷ Las normas de Control Interno 403-01 hasta la 403-13 son citadas desde la página 18 y 19. Dirección de Investigación Técnica, Normativa y de Desarrollo Administrativo. Normas de Control

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

En el Centro de Especialidades La Libertad se aplicó la investigación exploratoria, descriptiva y causal con un enfoque cualitativo, inductivo con la aplicación de técnicas de observación, entrevista, encuestas y cuestionario de control interno, se determinó la población y la muestra con la que se desarrolló la investigación

2.1. Tipo de Investigación

2.1.1. Exploratoria

La investigación exploratoria se utilizó para familiarizar la investigación por medio de la observación presenciando cada uno de los procesos realizados por el área de tesorería: las adquisiciones por catálogo electrónico o por ínfima cuantía y los procesos de pago, el resultado obtenido con la aplicación se evidenció de manera directa la situación de la entidad.

2.1.2. Descriptiva

Con este método se pudo describir cada proceso como las adquisiciones y pagos que realizan en el área de tesorería, detallando cada uno de ellos mediante las fichas de observación se obtuvo como resultado el desarrollo de los procesos paso a paso, esta información sirvió como base para el diseño de un manual de procedimientos además de la elaboración de los flujogramas de los procesos especificando las

Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que Dispongan de Recursos Públicos. Páginas 13 – 18.

personas en cargadas de cada procedimiento, también se consideró varias políticas internas.

2.1.3. Causal

Esta investigación se utilizó para determinar las causas de las problemáticas planteadas al inicio de la investigación, una vez que se determinó este paso se procedió a establecer los efectos.

2.2. Enfoque

2.2.1. Cualitativo

Se utilizó el enfoque cualitativo porque se describieron los procesos que realiza el área de tesorería, que sirvieron para cumplir con las metas planteadas mediante las tareas científicas.

2.2.2. Inductivo

Se utilizó este método porque se estudió cada proceso realizado por el departamento, el mismo que con el análisis de resultados, evidenció cuáles son las inconsistencias y por ende los efectos que provocan.

2.3. Técnicas de investigación

2.3.1. Observación

En la presente investigación se observaron los procedimientos de manera directa, porque se ejerció como ayudante de tesorería, este proceso permitió conocer de cerca la situación real del Centro de Especialidades La Libertad y a su vez

considerar las posibles soluciones a las problemáticas encontradas a través del cuestionario de control interno.

2.3.2. Entrevistas

En el Centro de Especialidades La libertad se aplicó entrevistas, mediante una guía de preguntas dirigidas a la administradora y el tesorero.

2.3.3. Encuestas

Se procedió a realizar las encuestas al personal administrativo que está relacionado al objeto de estudio que es el área de tesorería.

2.3.4. Cuestionario de Control Interno

Se utilizó como técnica el cuestionario de control interno que está conformado por una serie de preguntas que permitió identificar la problemática.

2.4. Población y Muestra

La población del Centro de Especialidades es el personal administrativo.

Tabla 1: Población y Muestra

Personal Administrativo	N°
Administrador	1
Secretaria General (Talento Humano)	1
Coordinadora Financiera	1
Tesorero	1
Presupuesto	1
Nómina	1
Bodega	1
Sistemas	1
Total	8

Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Centro de Especialidades La Libertad

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis de Datos

3.1.1. Análisis de la Observación

Durante este período que se asistió a la empresa, se pudo observar todos los procesos que realiza el área de tesorería además de la documentación que manejan.

Dentro de ellos se mencionan: adquisición por ínfima cuantía, por catálogo electrónico y el proceso de pago, se precede a detallar los procesos.

Ínfima cuantía:

Para iniciar el proceso de ínfima cuantía del Centro de Especialidades La Libertad el departamento requirente hace la solicitud al administrador una vez entregada se espera la respuesta si es negativa se rechaza la solicitud y ahí termina el proceso, pero si es afirmativa se procede a revisar la documentación necesaria si está completa se procede a realizar las cotizaciones, pero sino se vuelve a la revisión hasta que esté completa una vez que cuentan con las 5 cotizaciones como mínimo se realiza la carta de compromiso y se emite la carta de la disponibilidad presupuestaria si no hay recursos se niega la solicitud y termina el proceso, pero si la aceptan y dan la certificación presupuestaria, automáticamente se emite la orden de compra; se vuelve a revisar la documentación en este punto se divide en 3 partes para los bienes, las obras y los servicios pasa al proceso de catálogo electrónico

para las obras al igual que los bienes se notifica al proveedor y se entrega la factura y el acta de entrega, en el caso de los servicios se notifica al proveedor se receipta la orden de compra y por último en todos los tres casos terminan con el proceso de pago a proveedores.

Catálogo electrónico:

Para iniciar el proceso de catálogo electrónico del Centro de Especialidades La Libertad el departamento requirente emite la solicitud de adquisición y la aprobación de la misma después se procede a la revisión del catálogo y la selección del bien o del servicio se hace la disponibilidad presupuestaria la carta de compromiso si no es factible se niega la disponibilidad y se termina el proceso pero si es factible se realiza la certificación presupuestaria se autoriza la compra se la revisa la documentación y se la firma si no está completa se vuelve al paso de la autorización pero si está completa se la aprueba y se ordena en el portal de la SERCOP se selecciona si es bien o servicio si es un bien se receipta la factura y se ingresa al sistema y se hace la solicitud de pago y luego se hace el proceso de pago a proveedores, si es un servicio se receipta la documentación y se realiza el proceso de pago a proveedores y termina el proceso.

Proceso de Pago:

Para iniciar el proceso de pago del Centro de Especialidades La Libertad, si ya existe, se escanea el oficio de solicitud, pero si no está se pasa al control de documentación y se procede a la aprobación del pago en ambos casos se aprueba y se autoriza después se emite la carta de compromiso, luego la certificación

presupuestaria, acto seguido se revisa la documentación, si no está completa se hace la gestión de área y vuelve al control de documentación, si está completa pasa a realizar el anticipo, si así lo requiere si es anticipo se hace la transacción de la cartera, pero si no lo requiere se pide los comprobantes y se autoriza la compra para ambos casos, se asigna analistas, se verifica los comprobantes y el comprobante de egreso se aprueba, se hace el pago de la planilla, pero si no se autoriza y se firma los comprobantes y después se archiva la documentación terminando así el proceso.

La documentación requerida es:

- ❖ Orden de requisición
- ❖ Informe si es ínfima cuantía o catálogo electrónico
- ❖ Mínimo 5 cotizaciones
- ❖ Disponibilidad presupuestaria
- ❖ Certificación presupuestaria
- ❖ Factura
- ❖ Carta de compromiso
- ❖ Devengado
- ❖ Orden de pago

3.1.2. Análisis de la Entrevista al Tesorero (a)

En esta parte de la investigación se procedió a realizar la respectiva entrevista al tesorero de la empresa debido a que es la persona idónea para las contestar las interrogantes planteadas por el investigador, además de ser la persona conocedora de todos los procesos que realiza el área.

Al dialogar con el tesorero del Centro de Especialidades La Libertad se pudo detectar de manera directa la situación real de la entidad en el año 2017.

1. ¿Revisa la documentación respaldo de los procesos?

Con respecto a la documentación respaldo de los procesos del área de tesorería, la documentación no es revisada en su totalidad por las diversas actividades que desarrolla cada servidor es decir que no existe un control constante en la documentación, es necesario que como los procesos están vinculado cada una revise que la documentación esté debidamente completa.

2. ¿Verifica que los comprobantes posean la firma respectiva?

En esta pregunta sucede algo similar con la pregunta anterior debido a que no existe una persona que revise la documentación, cabe recalcar que la revisión de los comprobantes es muy importante porque son respaldos de adquisiciones o de pagos, esta documentación debe estar siempre archivada y a la disposición del tesorero.

3. ¿Ha recibido sanciones por parte de la Contraloría General del Estado?

Por los dos casos anteriores la Contraloría General del Estado ha establecido responsabilidades administrativas al personal encargado del área de tesorería debido a la documentación incompleta y a los comprobantes sin firmas, en estos casos se hace énfasis a la custodia de la documentación para prevenir estas sanciones.

4. ¿Existe un control para las adquisiciones y pagos realizados por el departamento?

Se pudo detectar que no existen controles en las adquisiciones y pagos, es decir que el departamento no está preparado para enfrentar los diferentes riesgos que se puedan presentar en la ejecución del proceso, esto también puede ocasionar sanciones para el personal administrativo por parte de los directivos o de los entes reguladores.

5. ¿Existe un lugar específico para archivar la documentación?

El Centro de Especialidades La Libertad por el momento no cuenta con un espacio específico para la documentación debido a que pasó por un proceso de reasignación de oficinas, y es por ello que la documentación se la archiva momentáneamente en la bodega de medicinas.

6. ¿Lleva un control de la documentación física y magnética?

El no llevar un control de la documentación física y magnética ocasiona que los documentos se presenten con la misma numeración, causando que la documentación no sea considerada como sustento de los procesos, ocasiona pérdida de tiempo en los procesos

7. ¿Qué sistema contable usa para el registro de las operaciones diarias?

Como es una entidad pública y así como lo establece la normativa se utiliza un sistema contable llamado eSIGEF⁸, que permite el ingreso de las operaciones

⁸ *Sistema Integrado de Gestión Financiera. Herramienta informática para el desarrollo de los procesos de la gestión pública del Presupuesto General del Estado.*

diarias, este sistema es de gran ayuda para el departamento financiero porque facilita los procesos contables debido a que en el sistema solo se ingresan los datos, una vez terminado el proceso automáticamente determinan los Estados Financieros de la empresa, siempre supervisado con la persona idónea encargada.

8. ¿Qué normativa o política se utiliza para el desempeño de sus funciones?

No poseen normas internas, para la realización de las funciones se dirigen a las normativas vigentes a nivel general, esto ocasiona que los servidores no conozcan cuáles son sus funciones dando como resultado procesos mal ejecutados perdiendo recursos y tiempo.

9. ¿Existen manuales internos dentro del área?

Con respecto a los manuales y políticas en el Centro de Especialidades La Libertad, no poseen manuales de procedimiento ni políticas internas esto provoca que los procesos no sean realizados de la forma correcta, por no tener una herramienta que les sirva de guía, además no todo el personal tiene definido sus funciones ocasionando pérdida de tiempo en los procesos.

10. ¿Tiene conocimiento acerca de sus funciones en la empresa?

A los empleados se les asignan tareas ajenas a sus cargos por el desconocimiento de sus funciones, razón por la cual los procesos se realizan con inexactitud porque cada función es diferente y se necesita de conocimientos acorde al proceso, esto también ocasiona que el tiempo y recursos se disminuyan.

Análisis de la Entrevista al Administrador (a)

En esta parte de la investigación se procedió a realizar la respectiva entrevista a la Administradora de la empresa, siendo la persona idónea para despejar las interrogantes planteadas. Al dialogar con la Administradora del Centro de Especialidades La Libertad se pudo detectar de manera directa la situación real de la entidad en el año 2017, los procesos son revidados durante la ejecución, cada uno tiene la responsabilidad de ejecutarlos de manera correcta.

1. ¿Verifica la documentación de los procesos del área de tesorería?

La documentación de los procesos es revisada de manera rápida esto ocasiona que se pase por alto la documentación y al momento de realizar el pago la documentación no esté completa y si se ejecuta el pago así se podría recibir una sanción administrativa.

2. ¿Tiene usted conocimiento de las sanciones de la Contraloría General del Estado?

Se verificó que si se tiene conocimiento de las sanciones a las que se encuentran expuestos, indicando que ya han recibido sanciones administrativas debido a la inobservancia de la normativa.

3. ¿Tiene establecido controles para la prevención de riesgos en el área de tesorería?

El Centro de Especialidades, no cuenta con controles establecidos para prevenir los riesgos en el área de tesorería, cabe recalcar que la institución debe crearlos para cualquier eventualidad en cualquier momento.

4. ¿Conoce usted la normativa o política utilizada en el departamento de tesorería?

No todo el personal sabe las normativas a utilizar y otros servidores se basan en las normativas generales, cabe recalcar que deben aplicar lo que establece la Contraloría General del Estado, principalmente las normas de control interno específicamente la 403.

5. El Centro de Especialidades La Libertad. ¿Poseen manuales de procedimientos internos?

En el Centro de Especialidades La Libertad no existen políticas y manuales internos, sin embargo, indicaron que para la ejecución de los procesos se basan en los que disponen las normativas generales vigentes.

6. ¿Tienen los servidores conocimiento de cuáles son sus funciones?

Se indicó que los empleados no tienen definidas sus funciones en los procesos, ocasionando que realicen actividades ajenas a su cargo es por ello que existe la necesidad de diseñar un manual de funciones y procedimientos que les sirva como guía en la ejecución de los procesos.

3.1.3. Análisis de la Encuesta

Las encuestas fueron aplicadas al total de la población que está conformada por: Dirección Administrativa, Coordinación Financiera, Secretaria General, Nómina, Presupuesto, Sistemas, Tesorería y Bodega.

Pregunta 1: ¿En la entidad las autorizaciones y aprobaciones son realizadas por el personal competente?

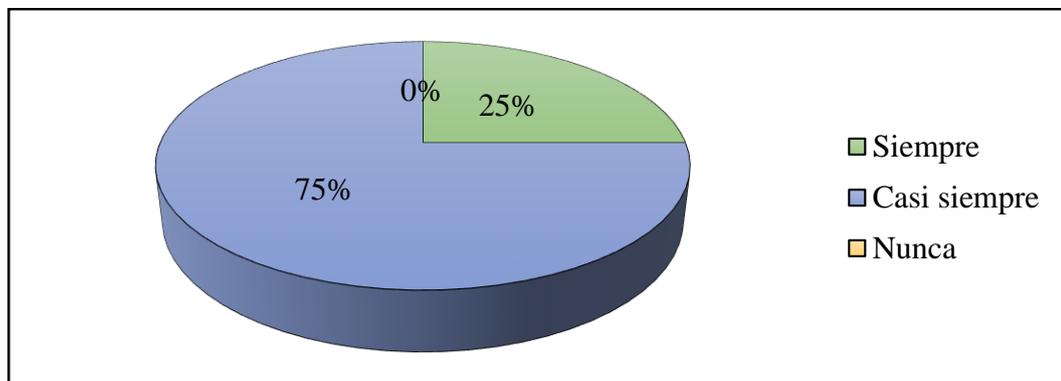
Tabla 2: Autorizaciones y Aprobaciones

Autorizaciones y Aprobaciones	Porcentaje
Siempre	25%
Casi siempre	75%
Nunca	0%
Total	100%

Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Centro de Especialidades La Libertad

Gráfico 1: Autorizaciones y Aprobaciones



Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Centro de Especialidades La Libertad

Análisis:

En las entidades las autorizaciones y aprobaciones deben ser realizadas por el personal competente, en el Centro de Especialidades La Libertad existe hay un 75% que respondió que casi siempre lo hace, si cumple con esta condición sin embargo un 25% del personal que, estos resultados permitieron detectar que no se está cumpliendo con la documentación establecida, es necesario que se implementen controles que permitan el mejoramiento de los procesos.

Pregunta 2. ¿Está de acuerdo que para solicitar la adquisición de un bien o servicio se debe realiza una solicitud de requerimiento?

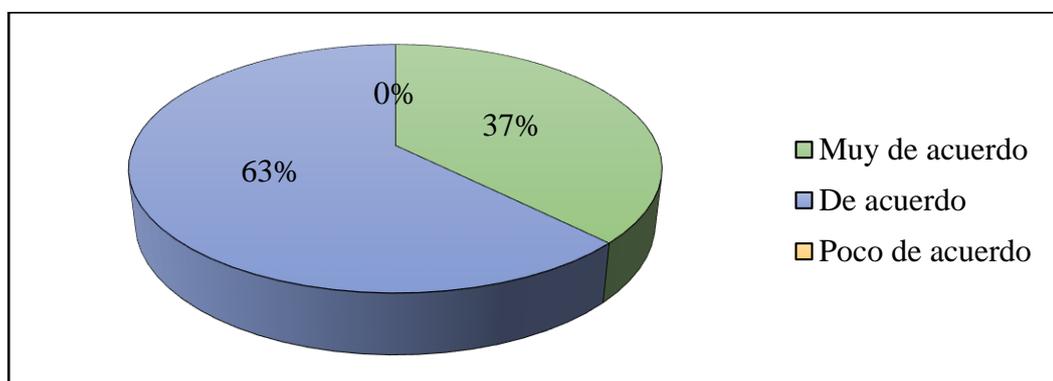
Tabla 3: Solicitud de Requerimiento

Solicitud de Requerimiento	Porcentaje
Muy de acuerdo	38%
De acuerdo	63%
Poco de acuerdo	0%
Total	100%

Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Centro de Especialidades La Libertad

Gráfico 2: Solicitud de Requerimiento



Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Centro de Especialidades La Libertad

Análisis:

Cuando se desea solicitar la adquisición de un bien o servicio el área requirente debe realizar una solicitud detallando el requerimiento, una vez realizada la encuesta da como resultado un 63% que está de acuerdo de que se realice la solicitud no obstante existe un 37% que está muy de acuerdo; se observó que este es un proceso fundamental porque permite sustentan la adquisición a realizar.

Pregunta 3. ¿Considera importante verificar que los comprobantes estén con la firma respectiva?

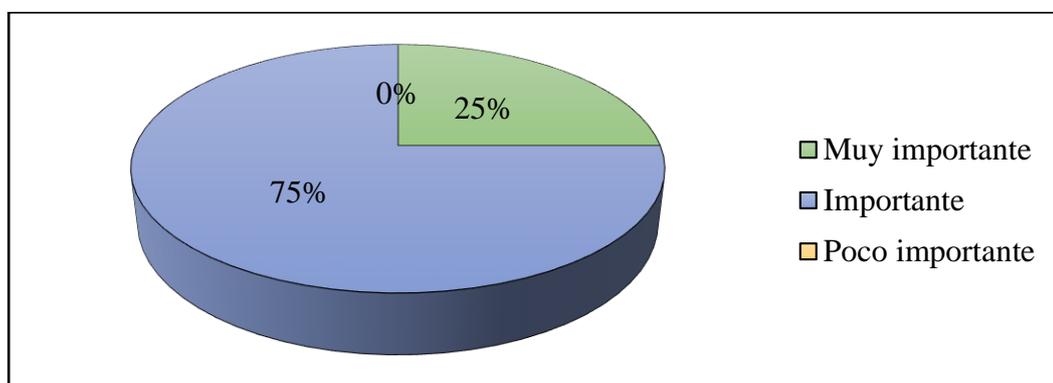
Tabla 4: Comprobantes

Comprobantes	Porcentaje
Muy importante	25%
Importante	75%
Poco importante	0%
Total	100%

Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Centro de Especialidades La Libertad

Gráfico 3: Comprobantes



Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Centro de Especialidades La Libertad

Análisis:

Para realizar un proceso de adquisición o pago es importante constatar que los comprobantes cuenten con la firma correspondiente, del total de servidores encuestados existe un 75% que respondió que es importante sin embargo hay un 25% que lo consideran muy importante, con el resultado se determinó que no se tiene establecido el nivel de importancia de los comprobantes.

Pregunta 4. En el Centro de Especialidades La Libertad. ¿Se ha aplicado una Auditoría interna por parte de la Contraloría General del Estado?

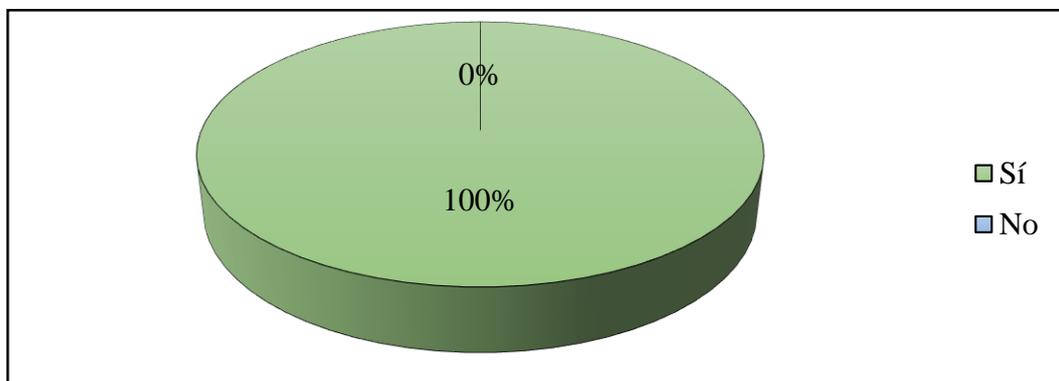
Tabla 5: Auditorías Internas

Auditorías Internas	Porcentaje
Sí	100%
No	0%
Total	100%

Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Centro de Especialidades La Libertad

Gráfico 4: Auditorías Internas



Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Centro de Especialidades La Libertad

Análisis:

La Contraloría General del Estado es el ente encargado de verificar el buen funcionamiento de las actividades que realiza una entidad, al realizar las encuestas se determinó que 100% indicó que, si ha sido evaluada la entidad, esto permitió que se detecten las irregularidades del área de tesorería del Centro de especialidades La Libertad.

Pregunta 5. ¿Qué tipo de responsabilidades les fueron asignadas al personal una vez que se terminó la revisión?

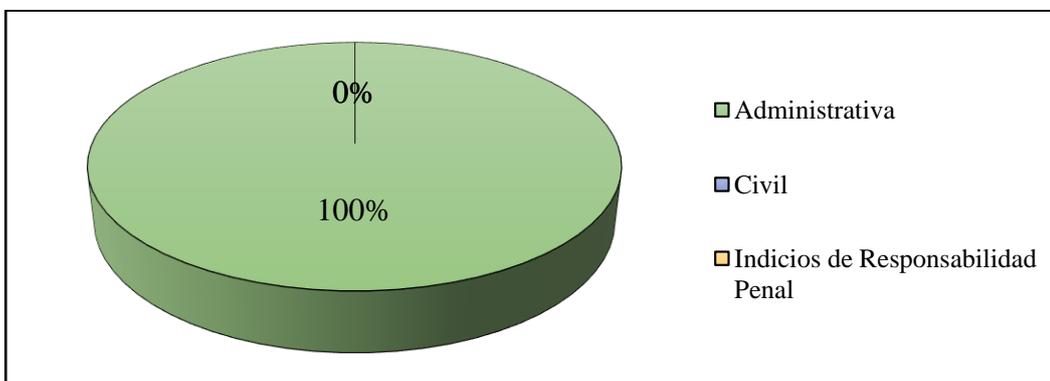
Tabla 6: Sanciones

Sanciones	Porcentaje
Administrativa	100%
Civil	0%
Indicios de Responsabilidad Penal	0%
Total	100%

Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Centro de Especialidades La Libertad

Gráfico 5: Sanciones



Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Centro de Especialidades La Libertad

Análisis:

Una vez que se realiza una auditoría interna da como resultado que si existe irregularidades cabe recalcar que siendo así se establecen sanciones, en el Centro de Especialidades La Libertad el 100% del personal indicó que, si se les ha aplicado sanciones administrativas, estas sanciones son aplicadas por la inobservancia de la normativa, es decir que la empresa debe verificar que se aplique la normativa en el desarrollo de los procesos.

Pregunta 6. En los sistemas de operaciones automáticas ¿cada funcionario tiene asignado un perfil de acceso de acuerdo con sus funciones?

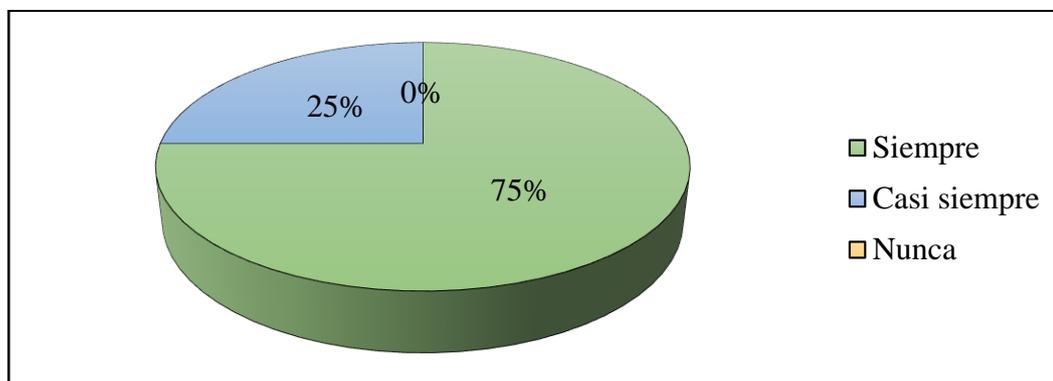
Tabla 7: Perfil de Acceso

Perfil de acceso	Porcentaje
Siempre	75%
Casi siempre	25%
Nunca	0%
Total	100%

Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Centro de Especialidades La Libertad

Gráfico 6: Perfil de Acceso



Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Centro de Especialidades La Libertad

Análisis:

Para llevar control del sistema de operaciones automáticas es necesario que cada funcionario tenga establecido un perfil individual, este permite identificar cada proceso y quien está a cargo, las respuestas dadas por los servidores fueron que un 75% tiene establecido un perfil, pero hay un 25% casi siempre los utiliza, la no utilización puede provocar riesgos como perder la credibilidad de los procesos y a su vez ser sancionados por los entes reguladores.

Pregunta 7. ¿Considera importante llevar una secuencia de numeración de los oficios emitidos dentro del área de tesorería?

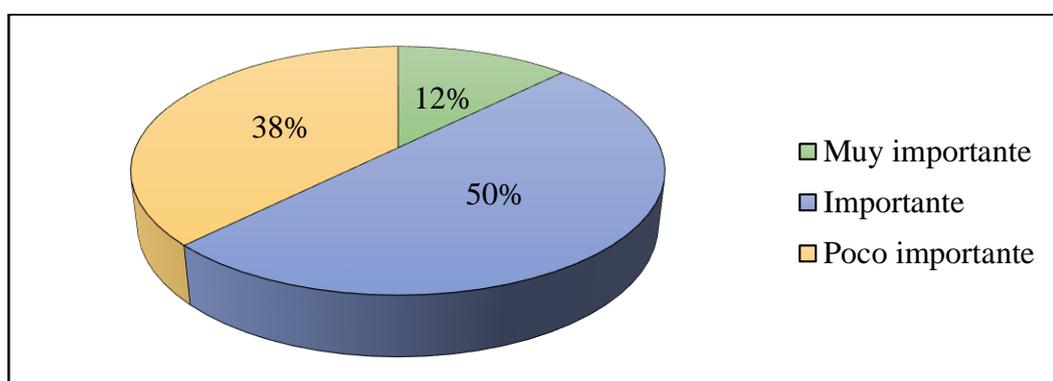
Tabla 8: Numeración de Oficios

Numeración de Oficios	Porcentaje
Muy importante	13%
Importante	50%
Poco importante	38%
Total	100%

Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Centro de Especialidades La Libertad

Gráfico 7: Numeración de Oficios



Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Centro de Especialidades La Libertad

Análisis:

Para llevar un mejor control de la documentación es necesario que exista una secuencia en la numeración de los documentos, de las respuestas dadas por los encuestados se detectó que existe, un 50% que respondió que es importante y por ultimo un 38% que lo considera poco importante un 12% que indica que este procedimiento es muy importante, cabe recalcar que llevar este control permitirá que los oficios no se emitan con la misma numeración.

Pregunta 8. ¿Tienen establecidas medidas de seguridad para tratar a los diferentes riesgos que se puedan presentar en la entidad?

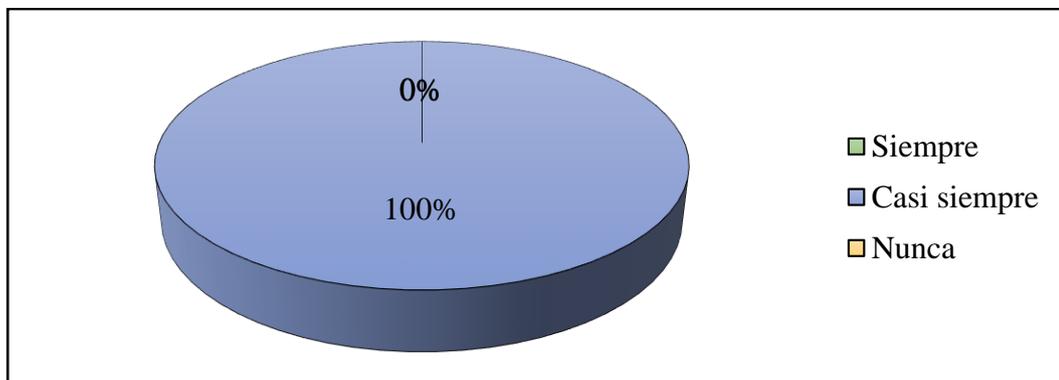
Tabla 9: Medidas de Seguridad

Medidas de Seguridad	Porcentaje
Siempre	0%
Casi siempre	100%
Nunca	0%
Total	100%

Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Centro de Especialidades La Libertad

Gráfico 8: Medidas de Seguridad



Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Centro de Especialidades La Libertad

Análisis:

Es fundamental que en las instituciones posean medidas de seguridad para tratar los riesgos que se puedan presentar durante la ejecución de los procesos, todos los servidores del Centro de Especialidades La Libertad respondieron que casi siempre aplican estas medidas, con este resultado se determinó que están prevenidos para enfrentar los riesgos provocando que los procesos se ejecuten de manera errónea.

Pregunta 9. ¿Está de acuerdo que se supervise el cumplimiento de las normas de Control Interno en la ejecución de los procesos?

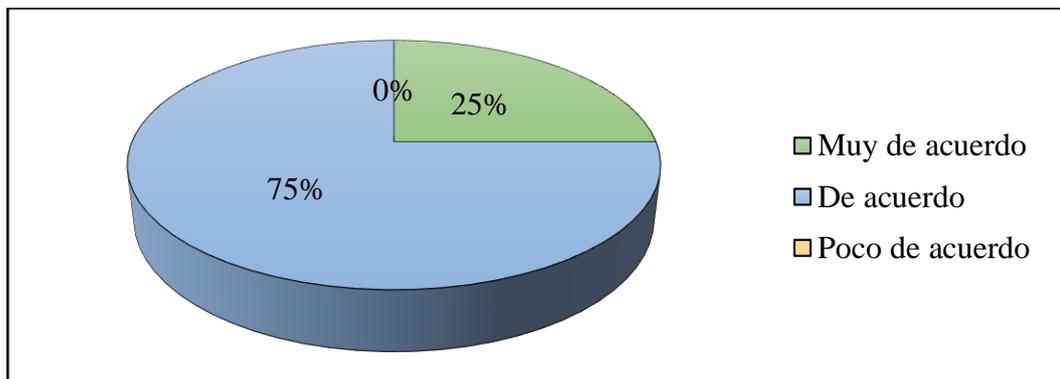
Tabla 10: Cumplimiento de Normas

Cumplimiento de Normas	Porcentaje
Muy de acuerdo	25%
De acuerdo	75%
Poco de acuerdo	0%
Total	100%

Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Centro de Especialidades La Libertad

Gráfico 9: Cumplimiento de Normas



Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Centro de Especialidades La Libertad

Análisis:

Para que la ejecución de los procesos del área de tesorería es indispensable que se apliquen las Normas de Control Interno establecido por los entes reguladores, en las encuestas se obtuvo que el 75% que está de acuerdo sin embargo existe un 25% está muy de acuerdo con la aplicación de las normas, cabe recalcar que la no aplicación de las normas ocasiona que se ejecuten responsabilidades.

Pregunta 10. ¿Considera importante utilizar los componentes de control Interno para el desarrollo de sus funciones?

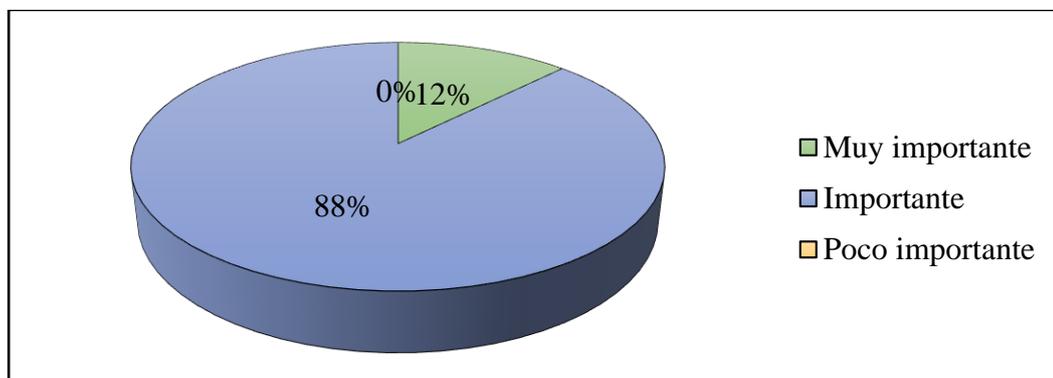
Tabla 11: Componentes de Control

Componentes de Control	Porcentaje
Muy importante	13%
Importante	88%
Poco importante	0%
Total	100%

Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Centro de Especialidades La Libertad

Gráfico 10: Componentes de Control



Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Centro de Especialidades La Libertad

Análisis:

La aplicación de los Componentes de Control Interno en una entidad es fundamental porque permiten identificar y mitigar los riesgos, no obstante, el personal encuestado indicó que un 88% que respondió que es importante 12% es muy importante sin embargo existe, determinando que tienen conocimiento de los componentes, pero se debería examinarlos y aplicarlos a profundidad.

Pregunta 11. ¿La máxima autoridad aplica políticas y procedimientos de archivo para la conservación y mantenimiento de archivos físicos y magnéticos?

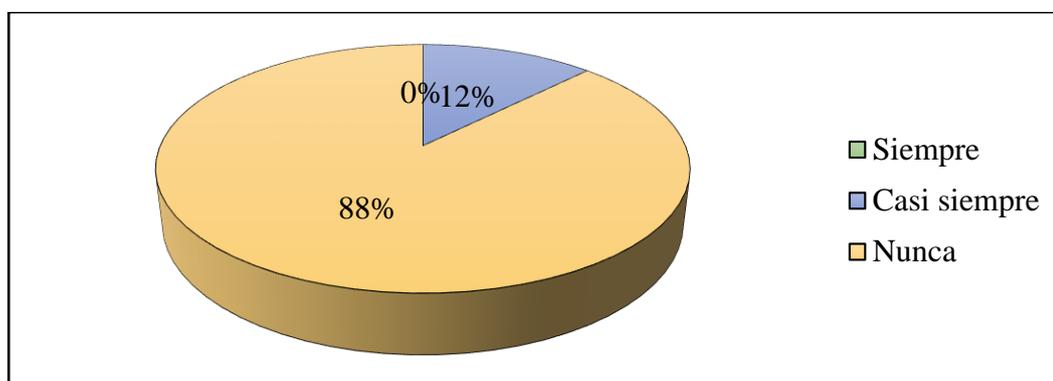
Tabla 12: Política y Procedimientos

Políticas y Procedimientos	Porcentaje
Siempre	0%
Casi siempre	13%
Nunca	88%
Total	100%

Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Centro de Especialidades La Libertad

Gráfico 11: Políticas y Procedimientos



Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Centro de Especialidades La Libertad

Análisis:

En las entidades públicas la máxima autoridad es la encargada de establecer las políticas y procedimientos para el buen desarrollo de las operaciones, en el Centro de Especialidades La Libertad existe un 88% que consideró que nunca se les han asignados dichas políticas no obstante existe un 12% que indica que casi siempre se las aplica.

Pregunta 12. ¿Existen manuales de funciones y procedimientos dentro del área?

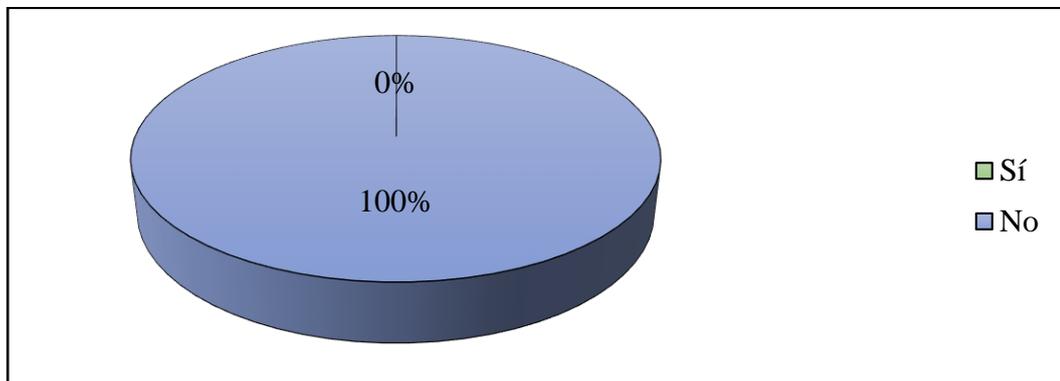
Tabla 13: Manual de Procedimientos

Manual de Procedimientos	Porcentaje
Sí	0%
No	100%
Total	100%

Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Centro de Especialidades La Libertad

Gráfico 12: Manuales Procedimientos



Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Centro de Especialidades La Libertad

Análisis:

Todas las entidades de acuerdo a lo que establece la Ley deben poseer un manual de procedimientos para que los procesos sean ejecutados de manera correcta, del total de personas encuestadas respondieron que no existe un manual de procedimiento en el Centro de Especialidades La Libertad, los servidores realizan los procedimientos basándose en las normativas generales cabe recalcar que todas las empresas públicas se desempeñan de diferente manera es por ello que cada una necesita un manual de acuerdo a las necesidades.

Pregunta 13. ¿Está de acuerdo con conocer con detalles cuáles son las funciones de cada servidor?

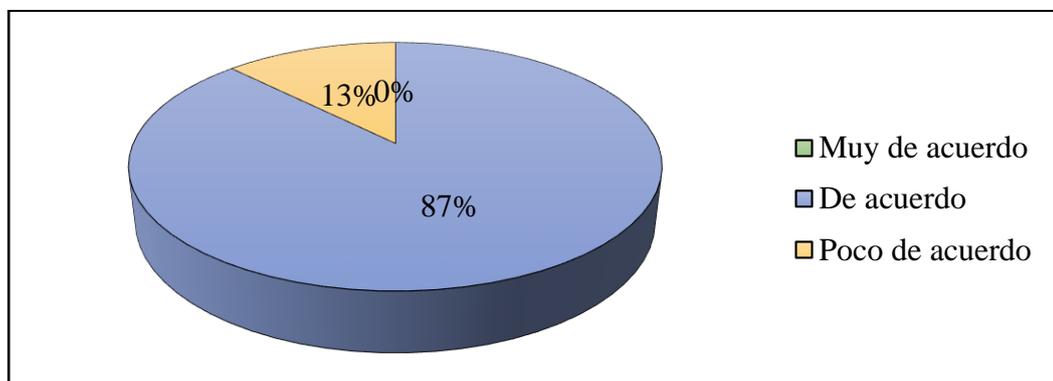
Tabla 14: Funciones de los Servidores

Funciones de los servidores	Porcentaje
Muy de acuerdo	0%
De acuerdo	88%
Poco de acuerdo	13%
Total	100%

Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Centro de Especialidades La Libertad

Gráfico 13: Funciones de los Servidores



Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Centro de Especialidades La Libertad

Análisis:

De acuerdo a las normativas vigentes es necesario que los servidores tengan conocimiento de las funciones que le corresponden a cada uno permitiendo que los procesos se realicen con fluidez, una vez realizada las encuestas se determinó que existe un 87% que está de acuerdo que se les establezca las funciones a desempeñar no obstante hay un 13% que están poco de acuerdo con este procedimiento, al no establecer funciones puede ocasionar el incumplimiento de los procesos.

Pregunta 14. ¿Alguna vez ha realizado actividades que crea no corresponden a su cargo?

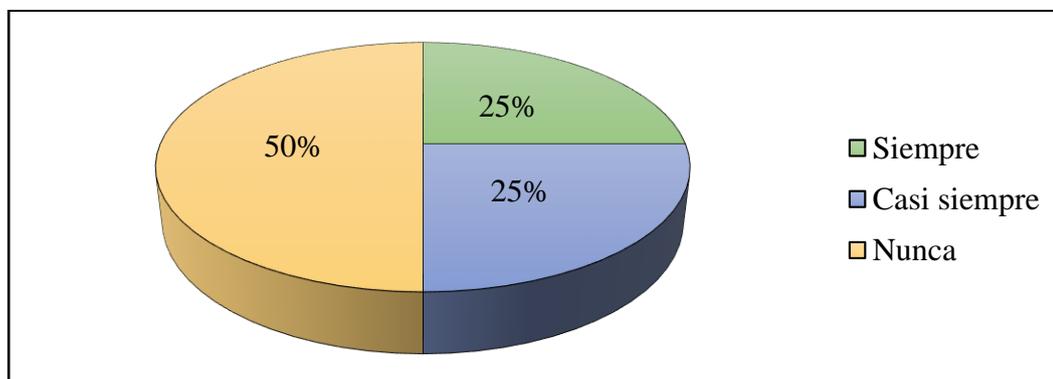
Tabla 15: Actividades Ajenas al Cargo

Actividades Ajenas al Cargo	Porcentaje
Siempre	25%
Casi siempre	25%
Nunca	50%
Total	100%

Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Centro de Especialidades La Libertad

Gráfico 14: Actividades Ajenas al Cargo



Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Centro de Especialidades La Libertad

Análisis:

El no tener funciones de cada servidor ocasiona que se les sea asignada tarea que no les correspondan desempeñándola erróneamente, en el Centro de Especialidades la Libertad, un 50% que indicó que nunca les ha sucedido, un 25% expresó que siempre realizan tareas ajenas a su área, un 25% que casi siempre le sucede y un es por ello que tiene la necesidad de crear un manual de funciones y procedimientos.

3.1.4. Cuestionario de Evaluación de Control Interno

 CENTRO DE ESPECIALIDADES LA LIBERTAD								
Auditoría al Departamento de Tesorería								
Período: 01-01-2017 al 31-12-2017								
El cuestionario de Control Interno tiene como objetivo determinar los niveles de riesgos existentes en la empresa mediante el nivel de aplicación de las normas de control interno relacionadas al área de tesorería.								
NCI	No	P r e g u n t a	Si	No	N/A	Respuesta Esperada	Calificación	Observación
0	0	403-01 Determinación y recaudación de los ingresos						
403-01-1	1	¿Se apertura cuentas rotativas de Ingresos en los bancos corresponsables del depositario oficial de los fondos públicos?	X			SI	1	
403-01-4	2	¿Existen mecanismos fáciles y seguros para canalizar las recaudaciones de los recursos públicos manejados por la institución?	X			SI	1	
0	0	403-02 Constancia documental de la recaudación						
403-02-1	1	¿Se entrega al usuario el original del comprobante de ingreso preimpresos y prenumerado o una especie valorada?	X			SI	0	Se constató que no ha todos se les entrega esta documentación .
403-02-2	2	¿El comprobante de ingreso cumple con los requisitos establecidos por el organismo rector en materia tributaria?	X			SI	1	
403-02-3	3	¿Se puede obtener registros actualizados sobre los comprobantes generados por las recaudaciones efectuadas?		X		SI	0	No se puede obtener por lo que los documentos se encuentran incompletos y en desorden.
0	0	403-04 Verificación de los ingresos						
403-04-1	1	¿La institución dispone de convenios con bancos?	X			SI	1	

403-04-3	2	¿La persona que realiza la verificación es diferente a las que efectúan la recaudación y registro contable?	X			SI	1	
0	0	403-07 Conciliaciones bancarias						
403-07-3	1	¿Las operaciones efectuadas por la unidad administrativa de tesorería han sido oportunas y adecuadamente registradas en la contabilidad?	X			SI		
403-07-6	2	¿Se asegura que los saldos en los registros, son los correctos, mediante conciliaciones bancarias?	X			SI		
0	0	403-08 Control previo al pago						
403-08-1	1	¿Se observó que todo pago corresponde a un compromiso devengado, legalmente exigible?	X			SI	1	
403-08-3	2	¿Se observa que los pagos están debidamente justificados y comprobados con los documentos auténticos respectivos?		X		SI	0	Se realizan los pagos aunque en años anteriores no se encuentra una documentación completa.
403-08-6	3	¿Los servidores asignados a los controles previo al pago, cuentan con los suficientes soportes documentales?	X			SI	0	No toda la documentación está completa.
0	0	403-09 Pagos a beneficiarios						
403-09-1	1	¿El pago de las obligaciones a los beneficiarios, es ordenado por la unidad responsable del Tesoro Nacional al depositario oficial de los fondos públicos?	X			SI	1	
403-09-2	2	¿Para realizar los pagos la unidad responsable del Tesoro Nacional debita de la cuenta correspondiente y acredita en las cuentas	X			SI	1	No se encontró un sustento.

		de los beneficiarios finales los valores pertinentes?						
403-09-3	3	¿Las remuneraciones y otras obligaciones legalmente exigibles, son pagadas mediante transferencias a las cuentas corrientes o de ahorros individuales de los beneficiarios?	X			SI	1	
403-09-5	4	¿Los pagos realizados se originan en el devengamiento y solicitud de pago realizado?		X		SI	0	
403-09-6	5	¿Se realiza pagos en efectivo?		X		NO	1	
403-09-7	6	¿Los pagos a beneficiarios se realizan utilizando los mecanismos y procedimientos establecidos por el tesoro nacional, mediante las transferencias a las cuentas de los beneficiarios?	X			SI	1	
0	0	403-10 Cumplimiento de obligaciones						
403-10-1	1	¿Las obligaciones contraídas por la entidad son autorizadas, de conformidad a las políticas establecidas para el efecto?	X			SI	1	
403-10-3	2	¿Las obligaciones son canceladas en la fecha convenida en el compromiso?	X			SI	1	
403-10-4	3	¿Se realiza un control mediante conciliaciones o registros de las obligaciones canceladas?		X		SI	0	Se debería realizar este proceso.
403-10-7	4	¿Los servidores asignados al control del cumplimiento de obligaciones, verifican las actas de entrega-recepción de otros documentos, que evidencien adecuadamente las operaciones?	X			SI	1	
0	0	403-13 Transferencia de						

		fondos por medios electrónicos						
403-13-1	1	¿Las transferencias de fondos por medios electrónicos están sustentadas en documentos, de tal forma que aseguran su validez y confiabilidad?	X			SI	0	No se encontró documentación respaldo.
403-13-3	2	¿Se enfatizó en los mecanismos de seguridad, en el uso de claves, en los accesos y que estas solamente sean asignadas a personas autorizadas?	X			SI	1	
403-13-4	3	¿Las cartas de confirmación que requieren las transacciones efectuadas mediante el sistema de transferencia electrónica, son verificadas y validadas?		X		SI	0	
403-13-5	4	¿Se obtienen reportes sistemáticos diarios, en el caso de los sistemas interconectados?		X		SI	0	Se constató que no existe respaldo que demuestre la veracidad.
403-13-6	5	¿Se utiliza el correo electrónico u otras formas de comunicación tecnológica, con la finalidad de contar de inmediato con documentos que sustenten la naturaleza y detalle de las operaciones?	X			SI	1	
403-13-7	6	¿Se mantiene archivos electrónicos y/o físicos de la información?	X			SI	0	No se encontró la documentación respaldo.

Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Evaluación de Control Interno al Centro de Especialidades La Libertad

3.1.5. Análisis de Contenido de la Evaluación de Control Interno

Tabla 16: Cálculo del Nivel de Confianza y Riesgo

1 Valoración:

Ponderación Total (PT):	28
Calificación Total (CT):	16
Calificación Porcentual (CP):	57%

PT:	100%
CT:	16

$$CP: \frac{16 \times 100}{28} = 57$$

2 Determinación de los Niveles de Riesgos:

NIVEL DE CONFIANZA

Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo

NIVEL DE RIESGO (100 - NC)

	3	2	1
Riesgo:		Moderado	
Grado de confianza:		Moderado	

3 Apreciación Preliminar de la Evaluación de Control Interno:

Una vez realizada la evaluación del Sistema de Control Interno de la entidad, mediante el Cuestionario de Evaluación de Control Interno (CECI), se determinó que el grado de confianza y riesgo es medio, por lo cual se concluye que no todos los controles implementados en la entidad se están ejecutando de

la manera correcta y por ende no se está cumpliendo con los objetivos planteados en el Área de Tesorería del Centro de Especialidades La Libertad.

3.1.6. Indicadores de Eficiencia y Eficacia

Tabla 17: Citas Médicas

Citas médicas	2017	2016	
Agendadas	170620	170620	
Atendidas	143417	126270	
Total	316054	298906	17148

Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Informe de Rendición de Cuentas del Centro de Especialidades La Libertad

Tabla 18: Presupuesto

Presupuesto	2017
Planificado	\$ 5,625,457.12
Ejecutado	\$ 4,456,908.20
Total	\$ 1,168,548.92

Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Informe de Rendición de Cuentas del Centro de Especialidades La Libertad

Tabla 19: Cálculos de los indicadores de eficiencia y eficacia

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Lo que costó}}{\text{Lo que debía}} = \frac{\$ 4,456,908.20}{\$ 5,625,457.12} = 79\%$$

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{Lo que se logró}}{\text{Lo que se esperaba}} = \frac{143417}{170620} = 84\%$$

$$\text{Calidad} = \frac{\text{Servicios deficientes}}{\text{Total, de servicios}} = \frac{17147}{170620} = 10\%$$

Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Informe de Rendición de Cuentas del Centro de Especialidades La Libertad

Análisis:

Una vez obtenida la información de la empresa se calcularon los indicadores de eficiencia y eficacia donde:

Para calcular la eficiencia se tomó como base el presupuesto planificado del año 2017, el valor ejecutado de \$ 4,456,908.20 dividido para el valor planificado de \$ 5,625,457.12, optimizando sus recursos en un 79% con un valor de \$ 1,168,548.92, lo que indica que la empresa está realizando una buena gestión con respecto a los indicadores.

Para el cálculo de la eficacia se tomó los datos de las citas médicas del año 2017, se esperaba una atención de 170620 personas, pero solo fueron atendidos 143417 personas, lo que indica que no se cumplió con el objetivo propuesto.

Además, se calculó la calidad de los servicios para ello, se analizó la diferencia entre las citas agendadas y las citas atendidas con un valor de 17147 personas, esto se dividió para el total de citas agendadas dando como resultado un nivel de calidad del 10%.

3.2. Limitaciones

En la presente investigación sobre el Control Interno y el Área de Tesorería del Centro de Especialidades La Libertad no se presentaron limitaciones, los servidores de la empresa proporcionaron la información y documentación requerida por el investigador, además del trato muy cordial y respetuoso.

3.3. Resultados

Una vez ejecutadas las técnicas que se establecieron para el desarrollo de la presente investigación los resultados fueron los siguientes: la ficha de observación permitió identificar los 3 procesos principales que realiza el área de tesorería como las adquisiciones por medio de catálogo electrónico o por ínfima cuantía y el proceso de pago, se obtuvo la información narrada pero no se observó flujogramas que indiquen la secuencia de los procesos, con la aplicación de la entrevista se pudo confirmar de manera veraz la deficiencia del departamento obteniendo la información del Tesorero quien despejó las inquietudes, allí se determinó que no existen políticas ni manuales de procedimientos además del desconocimiento de la normativa y la inexistencia de controles, la aplicación de las encuestas fue un complemento de las entrevistas, que confirmó la información con el personal de las áreas vinculadas a tesorería se obtuvo que no llevan un control de la documentación física y magnética, no verifican que los comprobantes estén con la firma respectiva, ocasionando que la documentación este incompleta, razón por la cual han recibido sanciones administrativas; al realizar el cuestionario de control interno se pudo identificar de manera veraz las falencias en el control interno dando como resultado un nivel de confianza y de riesgo moderado, una vez identificados y detallados los hallazgos se buscarán controles para mitigarlos y por último se midió los indicadores de eficiencia y eficacia donde los resultados fueron que se ha optimizado los recursos en un 79%; se observa que sí existe control dentro de las gestiones, en cuanto a la meta de atención se verificó que no se cumplió con el objetivo establecido.

3.4.Desarrollo de la Propuesta

“Aplicación de un plan de mejoras en el sistema de control interno del área de tesorería del Centro de Especialidades La Libertad, año 2017”.

Beneficiarios: Personal del Área de Tesorería

Dirección: Provincia de Santa Elena, Cantón La Libertad Barrio Rocafuerte, calle 23 y avenida cuarta diagonal a la Cooperativa de Ahorro de la Policía Nacional.

3.4.1. Antecedentes:

El nivel de riesgo moderado que dio como resultado de la investigación, significa que no se están ejecutando bien los controles establecidos en las normas de control interno, además del desconocimiento, esto provoca que la entidad tenga la necesidad de dar solución a estas problemáticas obteniendo mejores procedimientos en el área de tesorería como:

- Implementar procedimientos para el control de los procesos que ayudará a que se ejecuten de manera correcta.
- Dar capacitaciones al personal del área para que utilicen de manera correcta las normas de Control Interno.

3.4.2. Justificación:

Esta propuesta permitirá a la empresa mejorar la ejecución de los procesos que se realizan a diario, para que sean realizados de manera eficaz y a su vez incentivar la responsabilidad y compromiso de los empleados mejorando el desempeño de cada

uno de ellos, teniendo siempre en cuenta la satisfacción de los clientes y estar prevenidos ante cualquier eventualidad.

3.4.3. Objetivos:

3.4.3.1.Objetivo General:

Aplicar un plan de mejoras para el Área de Tesorería con la finalidad de que los procesos se realicen de manera eficaz y eficiente en el Centro de Especialidades La Libertad.

3.4.3.2.Objetivos Específicos

- Realizar un análisis de control interno mediante la aplicación de componentes claves que permitan el cálculo de riesgo de control, inherente y de detección.
- Elaborar una matriz de riesgo de los hallazgos encontrados en el Cuestionario de Control Interno mediante un enfoque específico para la ejecución de pruebas de auditorías.
- Diseñar un manual de procedimientos del área de tesorería mediante diagramas de flujos que le sirva como guía para el desarrollo de los procesos que realizan.

Tabla 20: Cuadro de Análisis de Control Interno

No.	Operaciones	Controles								Total
		De prevención				De detección				
		Autorizaciones de las transacciones	Verificación de datos	Segregaciones de funciones y responsabilidad	Normas y procedimientos definidos	Inventarios físicos	Utilización de la documentación prenumerado	Comparaciones y análisis de variaciones	Conciliaciones y análisis	
		1	403-01 Determinación y recaudación de los ingresos	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
2	403-02 Constancia documental de la recaudación	X	SI	SI	X	X	SI	X	X	3
3	403-04 Verificación de los ingresos	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	8
4	403-07 Conciliaciones bancarias	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	8
5	403-08 Control previo al pago	X	SI	X	X	X	SI	X	X	2
6	403-09 Pagos a beneficiarios	SI	SI	X	SI	X	SI	SI	X	5
7	403-10 Cumplimiento de obligaciones	SI	SI	X	SI	X	SI	SI	SI	6
8	403-13 Transferencia de fondos por medios electrónicos	SI	SI	SI	SI	X	SI	SI	SI	7
	Total	6	8	5	6	3	8	6	5	47

Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Centro de Especialidades La Libertad

Tabla 21: Resumen de Componentes Claves

	CENTRO DE ESPECIALIDADES LA LIBERTAD			
	Resumen de Componentes Claves			
	Período: 01-01-2017 al 31-12-2017			
No.	Controles	Ponderación	Calificación	Afirmación
1	Autorizaciones de las transacciones	8	6	Confiable
2	Verificación de datos	8	8	Óptimo
3	Segregaciones de funciones y responsabilidades	8	5	Insuficiente
4	Normas y procedimientos definidos	8	6	Confiable
5	Inventarios físicos	8	3	No Confiable
6	Utilización de la documentación prenumerado	8	8	Óptimo
7	Comparaciones y análisis de variaciones	8	6	Confiable
8	Conciliaciones y análisis	8	5	Insuficiente
	Total	64	47	

Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Centro de Especialidades La Libertad

Efectividad del diseño y de la operación	ÓPTIMO 8
	CONFIABLE 6-7
	INSUFICIENTE 4-5
	NO CONFIABLE 1-2-3

Emisión de documentación, conciencia y monitoreo

Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Tabla 22: Cálculos de los Riesgos

1 Nivel de Confianza:

Calificación Total (PT):	47	
Ponderación Total (CT):	64	
Calificación Porcentual (CP):	0.73	73%
PT:	100%	
CT:	47	

$$\text{CP: } \frac{47 \times 100}{64} = 73$$

2 Determinación de los Niveles de Riesgos:

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo

NIVEL DE RIESGO (100 - NC)

	3	2	1
Riesgo:		Moderado	
Grado de confianza:		Moderado	

4 Tamaño de la muestra:

$$\text{Muestra: } \frac{\text{Riesgo de Control}}{\text{Riesgo de Auditoría}} = \frac{2}{0.05}$$

Muestra: 40

Del 100% del total de las operaciones del área de tesorería se verificaron 8 operaciones, como resultado quedan 92 operaciones, se calcula el tamaño de la muestra del 40% de las 92 operaciones es decir $92 \times 0,40 = 37 + 8$ operaciones iniciales, el total de la muestra es de 45 operaciones.

5 Riesgos:

Riesgo inherente:	100% de la muestra - % Nivel de Confianza	
Riesgo inherente:	100 - 73	
Riesgo inherente:	27	

Riesgo de Control:	100% de la muestra - Riesgo inherente	
Riesgo de Control:	100 - 27	
Riesgo de Control:	73	

Riesgo de Detección:	R. Inherente x R. de Control x R. de detección	
Riesgo de Detección:	$0.27 \times 0.73 \times ? = 0.05$	
Riesgo de Detección:	0.05 (0.27×0.73)	
Riesgo de Detección:	0.05 0.1971	
Riesgo de Detección:	0.25	El riesgo de detección es del 25%

Riesgo de Auditoría:	R. Inherente x R. de Control x R. de detección	
0.05	=	$0.27 \times 0.73 \times 0.25$
0.05	=	0.05

Elaborado por: Adriana Ortega Suárez
Fuente: Centro de Especialidades La Libertad

Cuadro 1: Enfoque Específico

	CENTRO DE ESPECIALIDADES LA LIBERTAD			
	Auditoría al Departamento de Tesorería			
	Periodo: 01-01-2017 al 31-12-2017			
Enfoque Específico del Área de Tesorería del Centro de Especialidades La Libertad				
Cuentas	Riesgos y su Fundamentación	Controles Claves	Pruebas	
			De Cumplimiento	Sustantivas
403-01 Determinación y recaudación de los ingresos	Inherente: 27%	El departamento deberá recaudar los recursos públicos de manera directa o por medio de una red bancaria privada.		
	De Control: 73%			
403-02 Constancia documental de la recaudación	Inherente: 27%	El tesorero deberá otorgar un comprobante de ingreso preimpresos y prenumerado.	Comprobar mediante documentación física, los comprobantes de ingresos emitidos debidamente preimpresos y prenumerado.	Implementar revisiones constantes de la documentación para verificar que este completa.
	De Control: 73%			
403-04 Verificación de los ingresos	Inherente: 27%	Se efectuarán verificaciones diarias semanales o mensuales para comprobar que coincida los valores.		
	De Control: 73%			

403-07 Conciliaciones bancarias	Inherente: 27%	Se realizarán conciliaciones bancarias de forma regular o periódicamente.		
	De Control: 73%			
403-08 Control previo al pago	Inherente: 27%	Para la orden de pago se deberá suscribir comprobantes de ingresos y egresos, devengar y solicitar vía electrónica.	Verificar que la documentación esté completa ante de efectuar un pago a proveedores.	Realizar revisiones mensuales de la documentación recopilada del mes.
	De Control: 73%			
403-09 Pagos a beneficiarios	Inherente: 27%	Se recaudará de manera oportuna los pagos de acuerdo con los planes institucionales.	Comprobar que los valores que han quedado pendientes se paguen de manera oportuna.	Efectuar una revisión de los estados de cuentas los débitos de los pagos efectuados.
	De Control: 73%			
403-10 Cumplimiento de obligaciones	Inherente: 27%	Las Obligaciones serán autorizadas de acuerdo con las políticas establecidas.	Verifica las conciliaciones entre los estados financieros y los mayores según los establece la normativa.	
	De Control: 73%			
403-13 Transferencia de fondos por medios electrónicos	Inherente: 27%	Deberán ser sustentadas toda transferencia por medio electrónico.	Revisar los reportes sistemáticos diariamente.	Crear una base de datos electrónicos para un mejor registro de la documentación.
	De Control: 73%			

Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Centro de Especialidades La Libertad

Cuadro 2: Matriz de Riesgos Generales

	CENTRO DE ESPECIALIDADES LA LIBERTAD	
	Auditoría al Departamento de Tesorería	
	Periodo: 01-01-2017 al 31-12-2017	
Matriz de Riesgos Generales		
Resumen	Hallazgo	Mitigación
Políticas	Dentro del departamento no existen manuales de internos, para realizar las actividades se basan en las normas del Sistema de Administración Financiera.	Diseñar un manual de procedimientos detallando los procesos para desarrollar las actividades de manera eficaz y eficiente, dándolas a conocer mediante capacitaciones generales o internas.
Procedimientos		
Control	El no supervisar constantemente las actividades del departamento ocasiona que el mismo tenga deficiencia.	Establecer periodos de revisión de los procesos y de la información recaudada del departamento.

Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Centro de Especialidades La Libertad

Cuadro 3: Cuadro Resumen

	CENTRO DE ESPECIALIDADES LA LIBERTAD						
	Auditoría al Departamento de Tesorería						
	Periodo: 01-01-2017 al 31-12-2017						
No.	Operación	Hallazgo	Riesgos			Componente de control	Mitigación
			Si	No	N/A		
1 - 2	Ínfima Cuantía Catálogo Electrónico	Comprobantes sin firmas	X			Actividades de Control	Elaborar flujogramas de los procesos para tener la secuencia de los procesos y así evitar la documentación incompleta.
		No todos los juegos poseen certificaciones	X				
		No todos tenían carta de compromiso	X				
		No se cumplía con el mínimo de cotizaciones	X				
3	Proceso de Pago	Debido al hallazgo de las adquisiciones hacen que los pagos no se los ejecute en el tiempo establecido.	X				Verificar de periódicamente que los procesos de pagos sean cumplidos en el tiempo establecido.

Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Centro de Especialidades La Libertad



	Manual de Procedimientos	
	Departamento de Tesorería	Fecha: Enero 2019
		Página: 1/24

***MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
DE PARA EL ÁREA DE
TESORERÍA***





	Manual de Procedimientos	
	Departamento de Tesorería	Fecha: Enero 2019
		Página: 2/24

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	68
2.	OBJETIVO.....	68
3.	BASE LEGAL	68
4.	PERFILES Y NIVELES DE RESPONSABILIDAD	69
5.	SIMBOLOGÍA.....	70
6.	Adquisición por ínfima cuantía.....	72
6.1.	Propósito:	72
6.2.	Alcance:.....	72
6.3.	Políticas de operación, normas y lineamientos:	72
6.4.	Descripción del procedimiento por adquisición por ínfima cuantía:	73
6.5.	Diagrama de flujo de adquisición por ínfima cuantía	75
6.6.	Registros para adquisición por ínfima cuantía	76
7.	Adquisición por Catálogo Electrónico	78
7.1.	Propósito:	78
7.2.	Alcance:.....	78
7.3.	Políticas de operación, normas y lineamientos:	78
7.4.	Descripción del procedimiento de adquisición por catálogo electrónico: .	79
7.5.	Diagrama de flujo de adquisición por catálogo electrónico.....	82
7.6.	Registros para adquisición por catálogo electrónico.....	83
8.	Proceso de Pago	85
8.1.	Propósito:	85
8.2.	Alcance:.....	85
8.3.	Políticas de operación, normas y lineamientos:	85
8.4.	Descripción del procedimiento de proceso de pago:.....	86
8.5.	Diagrama de flujo del proceso de pago.....	88
8.6.	Registros para el proceso de pago	89



	Manual de Procedimientos	
	Departamento de Tesorería	Fecha: Enero 2019
		Página: 3/24

1. INTRODUCCIÓN

El manual de procedimiento es fundamental para las entidades públicas o privadas, sirven como guía para el desarrollo de las actividades asignadas y de los procesos que realizan cada área, cumpliendo con los objetivos planteados por la empresa.

En el Centro de Especialidades La Libertad se vio la necesidad de elaborar un manual de procedimientos para el área de tesorería, identificando cada proceso paso a paso mediante flujogramas con el fin de ejecutar los procedimientos de manera correcta y en el tiempo adecuado.

1. OBJETIVO

Establecer lineamientos para las adquisiciones por ínfima cuantía, catálogo electrónico y el procedimiento de pago a proveedores, mediante la elaboración de un manual de procedimientos, permitiendo el cumplimiento de los propósitos institucionales del Centro de Especialidades La Libertad.

2. BASE LEGAL

- ✓ Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, Reglamentos y Resoluciones emitidas.
- ✓ Código Orgánico de Administración y Finanzas Públicas.
- ✓ Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.
- ✓ Servicio Nacional de Contratación Pública, Resolución 062- 2012.



	Manual de Procedimientos	
	Departamento de Tesorería	Fecha: Enero 2019
		Página: 4/24

3. PERFILES Y NIVELES DE RESPONSABILIDAD

- ✓ **Responsables de la ejecución:** Directora Administrativa, responsables de Contratación Pública, Coordinadora Financiera, responsable de Presupuesto y Tesorero.
- ✓ **Responsables del control:** Responsable de Contratación Pública.
- ✓ **Responsable de la revisión:** Directora Administrativa, Bodega.
- ✓ **Responsable de la aprobación:** Directora Administrativa, Coordinadora Financiera.
- ✓ **Responsable de la actualización:** Funcionarios responsables.
- ✓ **Distribución:** Servidores involucrados.

	Manual de Procedimientos	
	Departamento de Tesorería	Fecha: Enero 2019
	Simbologías	Página: 5/24

4. SIMBOLOGÍA

Símbolo	Significado
	Inicio
	Proceso suspendido
	Fin del proceso
	Proceso
	Líneas de flujo
	Decisión
	Documento

Elaborado por: Adriana Ortega Suárez



	Manual de Procedimientos	PR-DT-01
	Departamento de Tesorería	Fecha: Enero 2019
		Página: 6/24

***PROCESO DE
ADQUISICIÓN POR
ÍNFINA CUANTÍA***



Datos de Control	
Copia asignada a: Ing. Ingrid Salazar	Fecha: Enero 2019
Puesto: Directora Administrativa	Firma:



	Manual de Procedimientos	PR-DT-01
	Departamento de Tesorería	Fecha: Enero 2019
	Adquisición por Ínfima Cuantía	Página: 7/24

6. Adquisición por ínfima cuantía

6.1. Propósito:

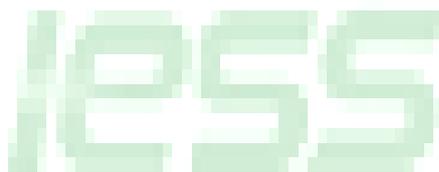
Ejecutar el proceso de adquisición por ínfima cuantía de manera eficaz y eficiente cumpliendo con el objetivo planteado.

6.2. Alcance:

El procedimiento es aplicable para las siguientes áreas: Dirección Administrativa, Presupuesto, Tesorería y Coordinación Financiera, Responsable de Compras Públicas, Bodega.

6.3. Políticas de operación, normas y lineamientos:

- a.* Revisar la solicitud del área requirente.
- b.* Verificar que estén las cotizaciones (mínimo 5).
- c.* Verificar que la documentación este completa.
- d.* Asegurar que exista la disponibilidad presupuestaria.
- e.* Evidenciar que los comprobantes posean la firma correspondiente.



Datos de Control	
Copia asignada a: Ing. Ingrid Salazar	Fecha: Enero 2019
Puesto: Directora Administrativa	Firma:

	Manual de Procedimientos	PR-DT-01
	Departamento de Tesorería	Fecha: Enero 2019
	Adquisición por Ínfima Cuantía	Página: 8/24

6.4. Descripción del procedimiento por adquisición por ínfima cuantía:

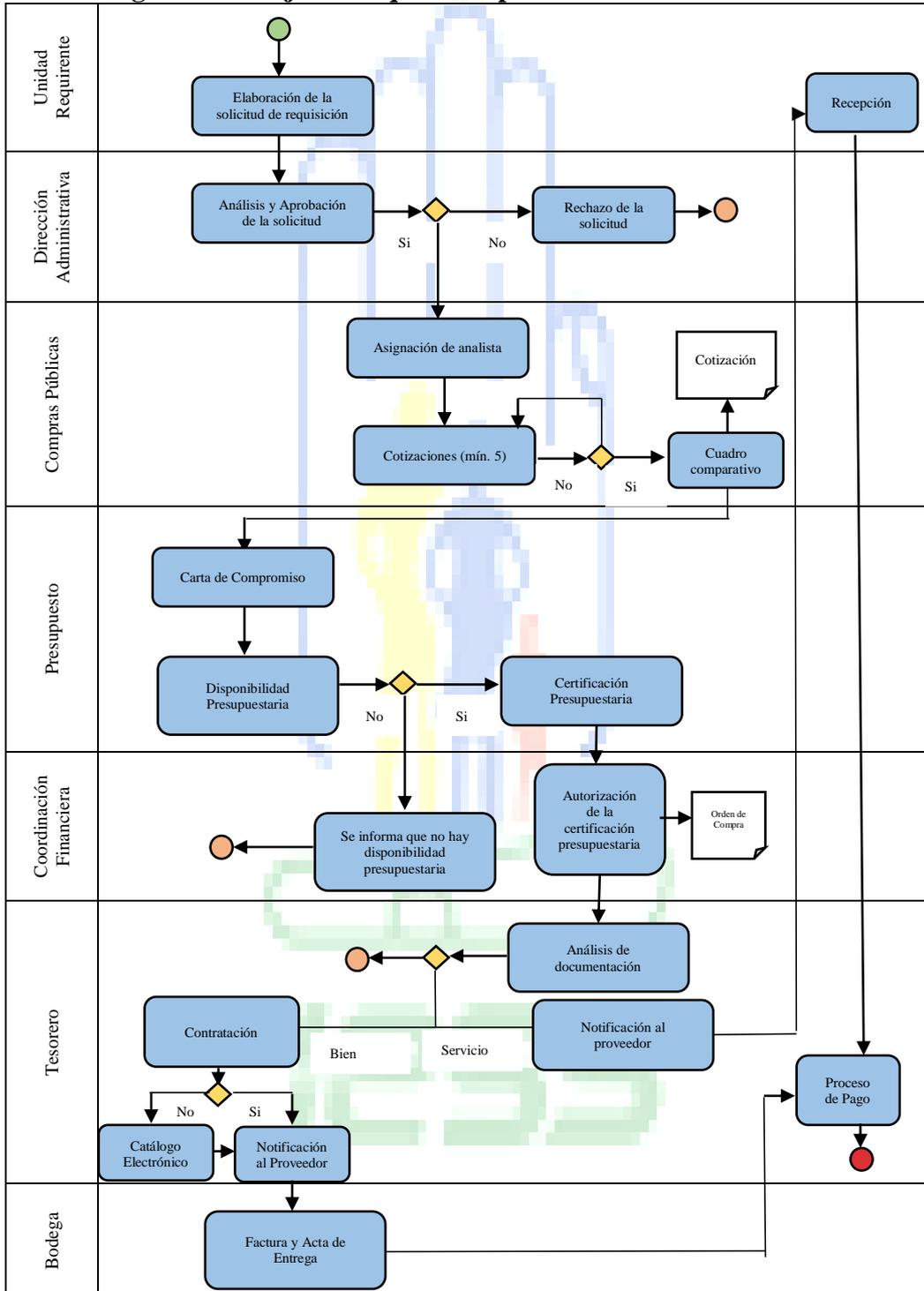
Etapa	Actividad	Responsable
Solicitud de Requerimiento	Se emite un oficio donde se hace el requerimiento de medicina, equipo médico, firmado por el área que lo requiere.	Departamento solicitante
Aprobación o Rechazo de la Solicitud	Se emite un oficio detallando que se está aprobando o rechazando la compra.	Directora Administrativa
Contratación	En este paso se verifica si aplica como ínfima cuantía y se le asigna un analista.	Compras Públicas
Cotizaciones a Proveedores	Se realiza una comparación de las ofertas mediante un estudio de mercado informando la mejor oferta para la autorización.	Compras Públicas
Disponibilidad Presupuestaria	Se solicita un oficio solicitando un informe para saber hay disponibilidad presupuestaria.	Compras Públicas
Carta de Compromiso	Se elabora el compromiso presupuestario y se imprime la orden de compra	Presupuesto
Datos de Control		
Copia asignada a: Ing. Ingrid Salazar		Fecha: Enero 2019
Puesto: Directora Administrativa		Firma:



	Manual de Procedimientos	PR-DT-01
	Departamento de Tesorería	Fecha: Enero 2019
	Adquisición por Ínfima Cuantía	Página: 9/24
Etapa	Actividad	Responsable
Disponibilidad Presupuestaria	Se elabora un documento donde se detalla el monto establecido para la adquisición.	Presupuesto
Certificación Presupuestaria	Se autoriza la certificación.	Coordinación Financiera
Análisis de la Documentación	Se analiza la documentación previa al gasto y se autoriza.	Directora Administrativa
Bienes	Se recibe factura del proveedor y se genera el acta de entrega, recepción para la firma del proveedor, ingresa al sistema los bienes y se genera el ingreso o egresos con las firmas de la recepción, incluida la orden de pago.	Bodega Departamento Solicitante
Servicios	La unidad requirente del servicio certifica la recepción a conformidad del servicio en la orden de compra, se deberá adjuntar documentación sustento y la factura.	Bodega Departamento Solicitante
Pago	Se ejecuta el pago a proveedores.	Coordinadora Financiera
Datos de Control		
Copia asignada a: Ing. Ingrid Salazar		Fecha: Enero 2019
Puesto: Directora Administrativa		Firma:

	Manual de Procedimientos	PR-DT-01
	Departamento de Tesorería	Fecha: Enero 2019
	Adquisición por Ínfima Cuantía	Página: 10/24

6.5. Diagrama de flujo de adquisición por ínfima cuantía



6.6. Registros para adquisición por ínfima cuantía

Registro	Tiempo de Conservación	Responsable de Conservarlo
Solicitud de Requerimiento	5 años	Bodega
Solicitud de Aprobación	5 años	Bodega
Certificación de no constar en el catálogo electrónico	5 años	Bodega
Estudio de mercado con copia del RUC	5 años	Bodega
Validación de la SERCOP	5 años	Bodega
Certificado de no adeudar al IESS y/o planilla	5 años	Bodega
Carta de compromiso	5 años	Bodega
Disponibilidad Presupuestaria	5 años	Bodega
Certificación Presupuestaria	5 años	Bodega
Orden de Compra	5 años	Bodega
Factura y Acta de Entrega	5 años	Bodega

Datos de Control	
Copia asignada a: Ing. Ingrid Salazar	Fecha: Enero 2019
Puesto: Directora Administrativa	Firma:



	Manual de Procedimientos	PR-DT-02
	Departamento de Tesorería	Fecha: Enero 2019
	Adquisición por Catálogo Electrónico	Página: 12/24

***PROCESO DE
ADQUISICIÓN POR
CATÁLOGO
ELECTRÓNICO***



Datos de Control	
Copia asignada a: Ing. Ingrid Salazar	Fecha: Enero 2019
Puesto: Directora Administrativa	Firma:



	Manual de Procedimientos	PR-DT-02
	Departamento de Tesorería	Fecha: Enero 2019
	Adquisición por Catálogo Electrónico	Página: 13/24

7. Adquisición por Catálogo Electrónico

7.1. Propósito:

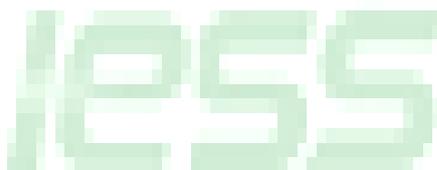
Ejecutar el proceso de adquisición por catálogo electrónico de manera eficaz y eficiente cumpliendo con el objetivo planteado.

7.2. Alcance:

El procedimiento es aplicable para las siguientes áreas: Dirección Administrativa, Presupuesto, Tesorería y Coordinación Financiera, Responsable de Compras Públicas y Bodega.

7.3. Políticas de operación, normas y lineamientos:

- a.* Revisar la solicitud del área requirente.
- b.* Revisar el catálogo y seleccionar el bien.
- c.* Verificar que la documentación este completa.
- d.* Asegurar que exista la disponibilidad presupuestaria.
- e.* Evidenciar que los comprobantes posean la firma correspondiente.



Datos de Control	
Copia asignada a: Ing. Ingrid Salazar	Fecha: Enero 2019
Puesto: Directora Administrativa	Firma:

	Manual de Procedimientos	PR-DT-02
	Departamento de Tesorería	Fecha: Enero 2019
	Adquisición por Catálogo Electrónico	Página: 14/24

7.4. Descripción del procedimiento de adquisición por catálogo electrónico:

Etapa	Actividad	Responsable
Solicitud de requerimiento	Se emite un oficio donde se hace el requerimiento de medicina, equipo médico, firmado por el área que lo requiere.	Departamento solicitante
Aprobación o rechazo de la solicitud	Se emite un oficio detallando que se está aprobando o rechazando la compra.	Directora Administrativa
Asignación de Analista	En este paso se asigna a una persona responsable.	Compras Públicas
Revisión del Catálogo	Se revisa el catálogo y se elige el bien o servicio.	Compras Públicas
Disponibilidad Presupuestaria	Se solicita que se verifique si existe los recursos para hacer la adquisición.	Compras Públicas
Carta de Compromiso	Se elabora una carta donde se compromete a la compra del bien.	Presupuesto
Certificación Presupuestaria	Se emite un documento de la disponibilidad presupuestaria.	Presupuesto

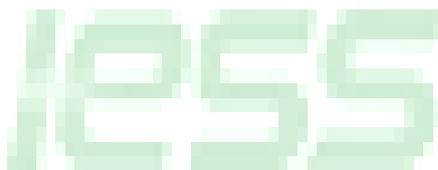
Datos de Control

Copia asignada a: Ing. Ingrid Salazar	Fecha: Enero 2019
Puesto: Directora Administrativa	Firma:



CENTRO DE ESPECIALIDADES LA LIBERTAD

	Manual de Procedimientos	PR-DT-02
	Departamento de Tesorería	Fecha: Enero 2019
	Adquisición por Catálogo Electrónico	Página: 15/24
Etapa	Actividad	Responsable
Autorización de la Compra	Se contacta con el proveedor para pasar al siguiente paso del proceso.	Coordinadora Financiera
Pliego	Se elabora pliego con especificaciones técnicas y Resolución de autorización de compra por catálogo. Se revisa y se firma el pliego.	Compras Públicas
Autorización de la Compra	Se aprueba y firma la resolución de autorización de la compra.	Directora Administrativa
Orden de Compra de la SERCOP	Se genera la compra del portal del sistema de catálogo electrónico del SERCOP.	Compras Públicas
Autorización de las Orden de Compra	Se autoriza la orden de compra generada en el sistema de contratación del SERCOP.	Directora Administrativa



Datos de Control	
Copia asignada a: Ing. Ingrid Salazar	Fecha: Enero 2019
Puesto: Directora Administrativa	Firma:



CENTRO DE ESPECIALIDADES LA LIBERTAD

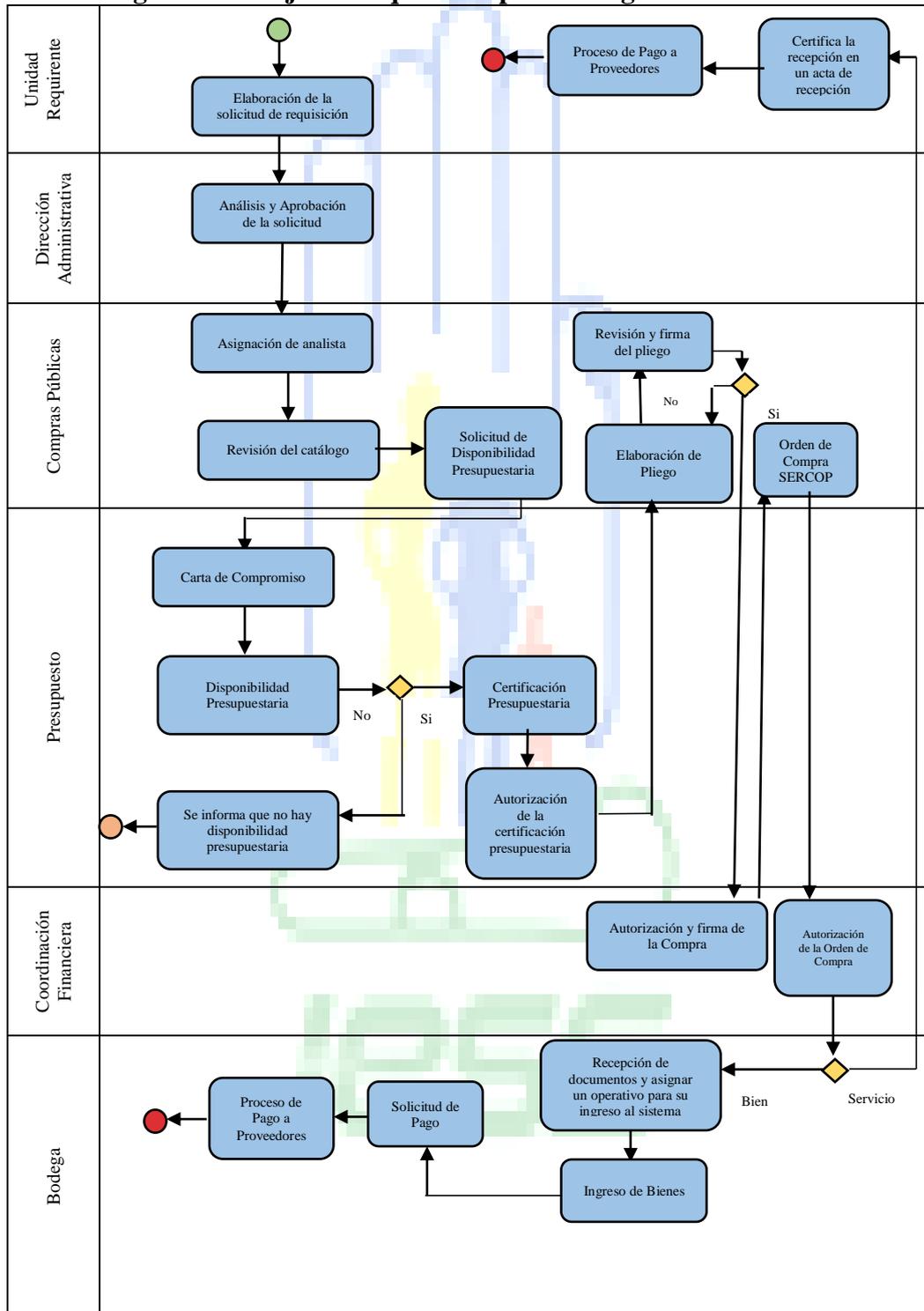
	Manual de Procedimientos	PR-DT-02
	Departamento de Tesorería	Fecha: Enero 2019
	Adquisición por Catálogo Electrónico	Página: 16/24

Etapa	Actividad	Responsable
Bienes	Se recibe factura del proveedor y se genera el acta de entrega, recepción para la firma del proveedor y demás documentos habilitantes y asigna un operativo para su ingreso en el sistema, se realiza la solicitud de pago.	Bodega Departamento Solicitante
Bienes	Ingreso de bienes al sistema.	Bodega
Servicios	La unidad requirente del servicio certifica la recepción a conformidad del servicio en la orden de compra, se deberá adjuntar documentación sustento y la factura, se realiza la solicitud de pago.	Bodega Departamento Solicitante
Pago	Se ejecuta el pago a proveedores.	Coordinadora Financiera

Datos de Control	
Copia asignada a: Ing. Ingrid Salazar	Fecha: Enero 2019
Puesto: Directora Administrativa	Firma:

	Manual de Procedimientos	PR-DT-02
	Departamento de Tesorería	Fecha: Enero 2019
	Adquisición por Catálogo Electrónico	Página: 17/24

7.5. Diagrama de flujo de adquisición por catálogo electrónico





	Manual de Procedimientos	PR-DT-02
	Departamento de Tesorería	Fecha: Enero 2019
	Adquisición por Catálogo Electrónico	Página: 18/24

7.6. Registros para adquisición por catálogo electrónico

Registro	Tiempo de Conservación	Responsable de Conservarlo
Solicitud de Requerimiento	5 años	Bodega
Solicitud de Aprobación	5 años	Bodega
Carta de compromiso	5 años	Bodega
Pliego y Resolución de la Autorización de la Compra	5 años	Bodega
Pliego Firmado	5 años	Bodega
Resolución Autorización de la Compra	5 años	Bodega
Disponibilidad Presupuestaria	5 años	Bodega
Certificación Presupuestaria	5 años	Bodega
Orden de Compra SERCOP	5 años	Bodega
Factura y Acta de Entrega	5 años	Bodega
Comprobante de Ingreso y Egreso Firmados	5 años	Bodega

Datos de Control	
Copia asignada a: Ing. Ingrid Salazar	Fecha: Enero 2019
Puesto: Directora Administrativa	Firma:



	Manual de Procedimientos	PR-DT-03
	Departamento de Tesorería	Fecha: Enero 2019
	Proceso de Pago	Página: 19/24

PROCESO DE PAGO



Datos de Control	
Copia asignada a: Ing. Ingrid Salazar	Fecha: Enero 2019
Puesto: Directora Administrativa	Firma:



	Manual de Procedimientos	PR-DT-03
	Departamento de Tesorería	Fecha: Enero 2019
	Proceso de Pago	Página: 20/24

8. Proceso de Pago

8.1. Propósito:

Ejecutar el proceso de pago de manera eficaz y eficiente cumpliendo con el objetivo planteado.

8.2. Alcance:

9. El procedimiento es aplicable para las siguientes áreas: Dirección Administrativa, Presupuesto, Tesorería y Coordinación Financiera, Responsable de Compras Públicas, Bodega.

8.3. Políticas de operación, normas y lineamientos:

- a.* Revisar la solicitud de pago.
- b.* Comprobar que la documentación este escaneada.
- c.* Verificar que la documentación este completa.
- d.* Asegurar que exista la disponibilidad presupuestaria.
- e.* Evidenciar que los comprobantes posean la firma correspondiente.

Datos de Control

Copia asignada a: Ing. Ingrid Salazar	Fecha: Enero 2019
Puesto: Directora Administrativa	Firma:

	Manual de Procedimientos	PR-DT-03
	Departamento de Tesorería	Fecha: Enero 2019
	Proceso de Pago	Página: 21/24

8.4. Descripción del procedimiento de proceso de pago:

Etapa	Actividad	Responsable
Control de Documentación	Se revisa la documentación antes de efectuar el pago, si está completo pasa al pago caso contrario gestiona el área pertinente.	Tesorero
Aprobación	Una vez verificada la documentación se procede a la aprobación del pago.	Directora Administrativa
Autorización Presupuestaria y Contable	Se autoriza el registro presupuestario y contable.	Coordinadora Financiera
Carta de Compromiso	Se elabora una carta donde se compromete a la pago del bien o servicio.	Presupuesto
Verificación de Documentación	Se verifica y se asigna un analista.	Coordinadora Financiera
Trámite	Se verifica que la documentación del trámite este completa, si está completa se crea el comprobante de diario en el sistema, si es un anticipo se realiza la transacción de cartera y se registra el número de transacción.	Coordinadora Financiera
Datos de Control		
Copia asignada a: Ing. Ingrid Salazar		Fecha: Enero 2019
Puesto: Directora Administrativa		Firma:



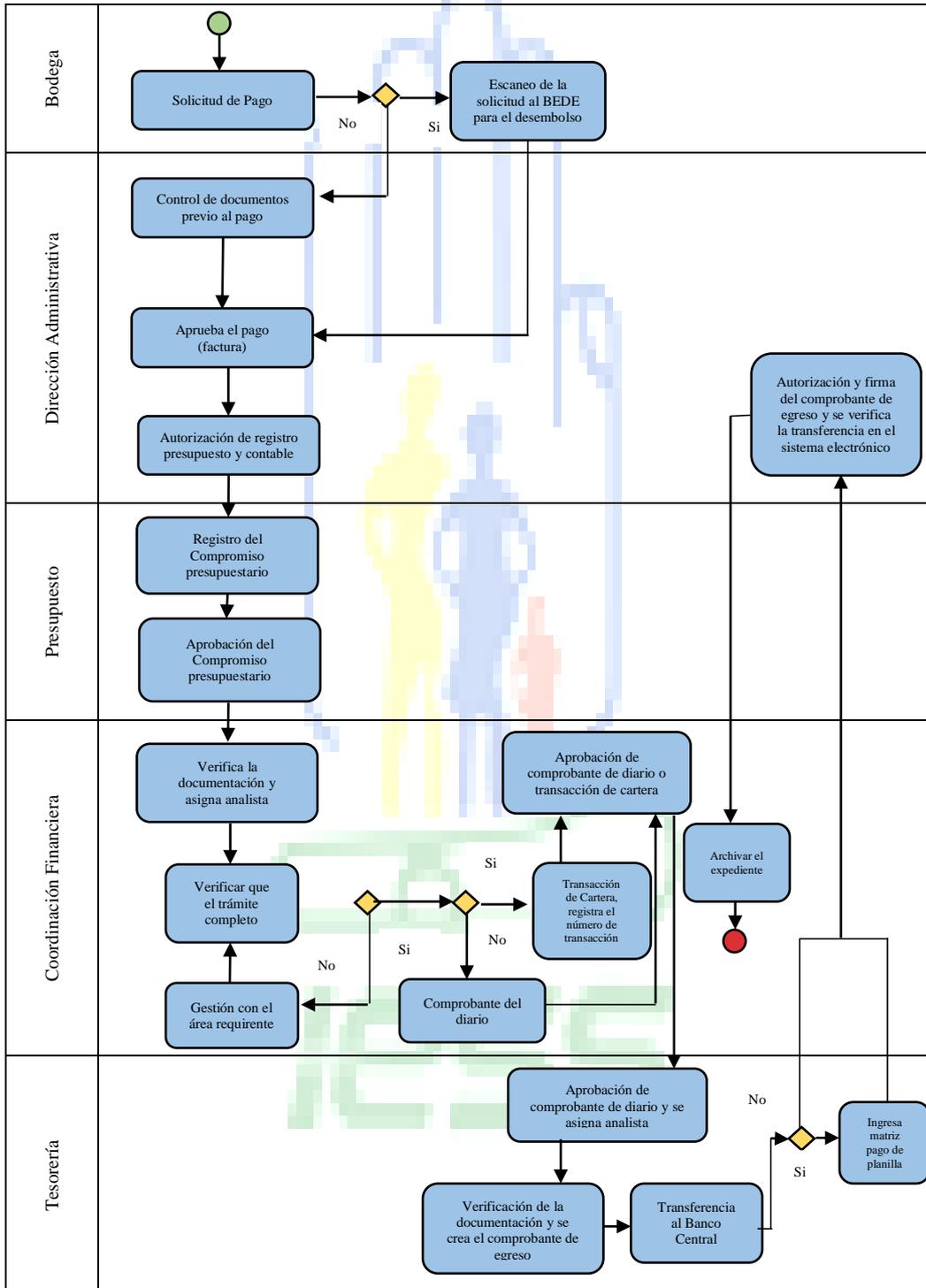
CENTRO DE ESPECIALIDADES LA LIBERTAD

	Manual de Procedimientos	PR-DT-03
	Departamento de Tesorería	Fecha: Enero 2019
	Proceso de Pago	Página: 22/24

Etapa	Actividad	Responsable
Aprobación del Comprobante	Se aprueba el comprobante de diario o transacción de cartera.	Coordinadora Financiera
Analista	Se aprueba el comprobante de diario y se asigna analista.	Tesorero
Verificación	Se verifica la documentación y se crea el comprobante de egreso.	Tesorero
Aprobación del Comprobante de Egreso	Se aprueba el comprobante de egreso y se genera la transferencia al Banco Central cuando es financiado por el BEDE, se ingresa la matriz pago, planilla versus el desembolso.	Tesorero
Firma de Comprobante	Se autoriza y firma el comprobante de egreso y se verifica que la transferencia en el sistema electrónico de pagos del Banco Central del Ecuador se haya realizado y se remite al archivo financiero.	Coordinadora Financiera
Datos de Control		
Copia asignada a: Ing. Ingrid Salazar		Fecha: Enero 2019
Puesto: Directora Administrativa		Firma:

	Manual de Procedimientos	PR-DT-03
	Departamento de Tesorería	Fecha: Enero 2019
	Proceso de Pago	Página: 23/24

8.5. Diagrama de flujo del proceso de pago





	Manual de Procedimientos	PR-DT-03
	Departamento de Tesorería	Fecha: Enero 2019
	Proceso de Pago	Página: 24/24

8.6. Registros para el proceso de pago

Registro	Tiempo de Conservación	Responsable de Conservarlo
Orden de compra o solicitud de pago	5 años	Bodega
Solicitud de compromiso	5 años	Bodega
Carta de compromiso	5 años	Bodega
Certificación Presupuestaria	5 años	Bodega
Comprobante de diario o transacción de cartera	5 años	Bodega
Comprobante de Egreso	5 años	Bodega

Datos de Control

Copia asignada a: Ing. Ingrid Salazar	Fecha: Enero 2019
Puesto: Directora Administrativa	Firma:

CONCLUSIONES

Una vez terminado la investigación se determinó lo siguiente:

- Con la aplicación de las guías de observación se concluyó, que en el área de tesorería del Centro de Especialidades La Libertad realizan 3 procesos que son: adquisición por catálogo electrónico, adquisición por ínfima cuantía y los procesos de pago a proveedores información que fundamental para la elaboración de los diagramas de flujo.
- Con la aplicación de la Evaluación de Control Interno en el Centro de Especialidades La Libertad, se concluyó que posee un nivel de confianza y de riesgo de 57% con este resultado se establece que la empresa se encuentra en un nivel de riesgo moderado, también se pudo identificar cuáles son los riesgos que existen dentro de la entidad.
- Mediante la aplicación de los indicadores de efectividad se concluyó que la empresa posee un 79% de eficiencia, un 84% de eficacia, 18% de calidad, lo que indica que aun teniendo un alto nivel de eficiencia y eficacia en los procesos no es suficiente para tener servicio de calidad.
- Con los resultados obtenidos de la evaluación se propuso un análisis exhaustivo del control interno determinando los riesgos inherentes, de control y de detección, también se aplicaron controles para cada uno de los hallazgos una vez determinados los controles se elaboró un cuadro de enfoque específicos y uno de manera general, donde se consideró los controles para la mitigación de las normas de control interno.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que el Centro de Especialidades La Libertad considere las observaciones realizadas mediante la aplicación de las guías, para que los procesos del área de tesorería sean desarrollados de manera correcta, además le permitirá tomar mejores decisiones con respecto a los procesos.
- Se recomienda al Centro de Atención La Libertad tomar en cuenta los resultados de la Evaluación de Control Interno, para que puedan corregir las irregularidades que se observaron para que la entidad cumpla con todas las disposiciones que indica la normativa y así estar preparados para cualquier evaluación de los entes reguladores.
- Se recomienda al personal mejorar la calidad de los procesos y de la atención que brinda mediante capacitaciones continuas que le permitan al personal proponer alternativas y así desempeñar de mejor manera las responsabilidades diarias.
- Se recomienda que los controles propuestos sean aplicados en el área de tesorería, que los flujogramas sean guía en la realización de los procesos, además de considerar los controles claves para que los riesgos encontrados sean mitigados.

BIBLIOGRAFÍA

- (COSO), C. o. (2013). *Contro Interno - Marco Integrado*. España: PwC España.
- Aguilera, P. (2011). *Políticas de almacenamiento y resguardo de la información (Seguridad informática)*. Editex.
- Álvarez Torres, M. G. (2006). *Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. México: Panorama Editorial.
- Bahillo Marcos, M. E., & Pérez Bravo, M. C. (2017). *Operaciones auxiliares de gestión de tesorería*. Madrid: Parainfo, SA.
- Baquero, M. (2013). *Manual práctico de control interno*. Barcelona: Profit.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- Campos, G. A. (2015). *Propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería en la empresa constructora concisa en la ciudad de Chiclayo 2014*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Cañedo Andalia, R. (1996). Identificación, evaluación, selección y adquisición de fuentes y canales de información en las organizaciones científicas. *SciELO*.
- Castro Gil, M. A., Díaz Orueta, G., Alzórriz Armendáriz, I., & San Cristóbal Ruiz, E. (2014). *Procesos y Herramientas para la Seguridad de Redes*. UNED.
- Charles T., H. (2000). *Introducción a la Contabilidad Financiera*. México: Pearson Educación.
- Constitución de la República del Ecuador*. (2008).

- Coopers & Lybrand. (1997). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno (Informe COSO)*. Madrid: Díaz de Santos, S.A.
- Estupiñán, G. R. (2006). *Control Interno y Fraudes con base en ciclos transaccionales*. Bogotá: Xpress Estudio Gráfico y Digital S.A.
- Fonseca, L. O. (2011). *Sistema de Control Interno para Organizaciones*. Lima: Instituto de Investigación en Accountability y Control - IICO.
- Gaitán, R. E., & Niebel, B. W. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II Y III con base en los ciclos transaccionales*. Ecoe.
- Hitt, M. A., Black, J. S., & Porter, L. W. (2006). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Lee J, K., & Larry P, R. (2000). *Administración de Operaciones, Estrategias y análisis*. México: Pearson Educación.
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)*. (2004).
- Lorca Fernández, P. (2011). *Contabilidad Previsional*. Paraninfo.
- Mantilla B., S. A. (2013). *Auditoría del Control Interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones, 2013.
- Martos Navarro, F., Dorado Picón , A., Dorado Picón, D., Graciano Ramos, J., Guerrero Arroyo, J. A., Ager Vázquez, A., . . . Del Castillo Torres, L. (2006). *Cuerpo de Gestión Administrativa de la Junta de Andalucía*. España: Mad.
- Mejía, C. (1998). Indicadores de efectividad y eficacia. *Documentos Planning*, 4. Obtenido de [www. planning. com. co/bd/archivos/Octubre1998. pdf](http://www.planning.com.co/bd/archivos/Octubre1998.pdf).

- Meléndez, T. J. (2016). *Control Interno*. Chimbote, Ancash, Perú: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.
- Ministerio de Finanzas, P.-A. (2015). *Administración Financiera Gubernamental: Un enfoque comparativo entre la Nación y la Provincia de Córdoba*. Córdoba: Copiar.
- Mintzberg, H., Quinn, J. B., & Voyer, J. (1997). *El Proceso Estratégico Conceptos, Contextos y Casos*. México: Pearson Educación.
- Morfin, J. G. (1968). *El Control Interno en los Negocios*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Much, L. (2006). *Organización: Diseño de Organizaciones de Alto Rendimiento*. Biblioteca de Administración Trillas.
- Namakforoosh, M. N. (2000). *Metodología de la investigación Área ciencias sociales Textos politécnicos: Economía*. Limusa.
- Nava Rosillón, M. A. (2014). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 48.
- Niño Rojas, V. M. (2011). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Pardinas, F. (2005). *Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales*. México: siglo xxi editores, s.a. de c.v.
- Perugachi, M. L. (2004). *Optimización de procesos la concesión de radiofrecuencias en el Ecuador*. Quito: Abya Yala .
- Piedra Herrera, F. (2009). *Contabilidad Financiera*. Madrid: Delta.

- Pindado García, J. (2001). *Gestión de Tesorería en la Empresa*. España: Universidad Salamanca.
- Plasencia Asorey, C. C. (2010). El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos. *SciELO*, 5.
- Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado*. (2003).
- Sampieri, H. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill Education.
- Sánchez, G. (2006). *Auditoría de Estados Financieros*. Pearson Educación.
- Santomá, J. (2000). *Gestión de Tesorería*. Barcelona: Gestión 2000, S.A.
- Tamayo, E., & López, R. (2012). *Gestión y control de tesorería*. Editex.
- Vainrub, R. (1996). *Nacimiento de una Empresa*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Vallasmil, E., Castro, E., & Torres, E. (2010). Gestión Administrativa y los Recursos Financieros Asignados para Apoyo de la Investigación. *REDHECS*, 14.
- Vega de la Cruz, L. O., & Nieves Julbe, A. F. (2016). Control de Gestión y Control Interno: Binomio Insoluble en la Dirección. *Espacios*, 25.
- Zabía de la Mata, J. (2008). *Protección de Datos Comentarios al Reglamento*. España: Lex Nova.

Anexo 2. Formato de Ficha de Observación



FICHA DE OBSERVACIÓN AL CENTRO DE ESPECIALIDADES LA LIBERTAD

El protocolo de observación es entonces, principalmente un listado de temáticas y preguntas que guían el proceso de recolección de datos, este por lo general se presenta separado en dos partes:

La primera parte es un **instructivo** con el listado de temas y preguntas que el observador debe responder a partir de la situación que observa.

Las preguntas más comunes en una primera observación de tipo descriptivo son:

INSTRUCTIVO

Proyecto de investigación:		
Lugar:		
Dirección:		
Observador:		
Objetivo de la observación:		
Instrucciones:	Adquisiciones:	Pagos:
	Ínfima Cuantía	Procesos de Pago
	Catálogo electrónico	
TEMA	PREGUNTAS	
PROCESOS DEL ÁREA DE TESORERÍA	¿Cuál es el proceso de Ínfima Cuantía?	
	¿Cuál es el proceso de catálogo electrónico?	
	¿Cuál es el proceso de pago?	

La segunda es un **instrumento para el registro** descriptivo del observador; esta ficha va acompañada por los demás instrumentos de registro gráfico y/o audiovisual que se realicen, dichos registros adicionales constituyen sus anexos.

REGISTRO DEL 1 DE JULIO AL 31 DE AGOSTO DEL 2017

Proyecto:			
Observador:			
Lugar:			
Hora inicio:		Hora final:	
Descripción (Observación directa): de los procesos de adquisición por ínfima cuantía, catálogo electrónico y los procesos de pago.			
Temático:			

Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Fuente: Centro de Especialidades La Libertad

Anexo 3. Formato de la Entrevista al Tesorero (a)



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



ENTREVISTA AL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES LA LIBERTAD

Tesorero (a) entrevistada:

Fecha de la entrevista:

Objetivo de la entrevista:

Obtener la información idónea del departamento de tesorería acerca de los procesos que realizan mediante una guía de preguntas para el respectivo análisis del proyecto de investigación.

- 1. ¿Revisa la documentación respaldo de los procesos?**
- 2. ¿Verifica que los comprobantes posean la firma respectiva?**
- 3. ¿Ha recibido sanciones por parte de la Contraloría General del Estado?**
- 4. ¿Existe un control para los cobros y pagos realizados por el departamento?**
- 5. ¿Existe un lugar específico para archivar la documentación?**
- 6. ¿Lleva un control de la documentación física y magnética?**
- 7. ¿Qué sistema contable usa para el registro de las operaciones diarias?**
- 8. ¿Qué normativa o política se utiliza para el desempeño de sus funciones?**
- 9. ¿Existen manuales internos dentro del área?**
- 10. ¿Tiene conocimiento acerca de sus funciones en la empresa?**

Anexo 4. Formato de la Entrevista al Administrador (a)



**UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



ENTREVISTA AL DEPARTAMENTO DE TESORERÍA DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES LA LIBERTAD

Fecha de la entrevista: _____

Administrador (a) entrevistado: _____

Objetivo de la entrevista:

Obtener la información idónea del Administrado (a) acerca de los procesos realizados en tesorería mediante una guía de preguntas para el respectivo análisis del proyecto de investigación.

- 7. ¿Verifica la documentación de los procesos del área de tesorería?**
- 8. ¿Tiene usted conocimiento de las sanciones de la Contraloría General del Estado?**
- 9. ¿Tiene establecido controles para la prevención de riesgos en el área de tesorería?**
- 10. ¿Conoce usted la normativa o política utilizada en el departamento de tesorería?**
- 11. El Centro de Especialidades La Libertad. ¿Poseen manuales de procedimientos internos?**
- 12. ¿Tienen los servidores conocimiento de cuáles son sus funciones?**

Anexo 5. Formato de la Encuesta



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



ENCUESTA AL CENTRO DE ESPECIALIDADES LA LIBERTAD

Objetivo de la encuesta:

Obtener la información idónea acerca de los procesos que realizan mediante un cuestionario para el respectivo análisis del proyecto de investigación.

1. **¿En la entidad las autorizaciones y aprobaciones son realizadas por el personal competente?**

Siempre	
Casi siempre	
Nunca	

2. **¿Está de acuerdo que para solicitar la adquisición de un bien o servicio se debe realiza una solicitud de requerimiento?**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Poco de acuerdo	

3. **¿Considera importante verificar que los comprobantes estén con la firma respectiva?**

Muy importante	
Importante	
Poco Importante	

4. **En el Centro de Especialidades La Libertad. ¿Se ha aplicado una Auditoría interna por parte de la Contraloría General del Estado?**

Sí	
No	

5. **¿Qué tipo de responsabilidades les fueron asignadas al personal una vez que se terminó la revisión?**

Administrativa	
Civil	
Indicios de responsabilidad penal	

6. **En los sistemas de operaciones automáticas ¿cada funcionario tiene asignado un perfil de acceso de acuerdo con sus funciones?**

Siempre	
Casi siempre	
Nunca	

7. **¿Considera importante llevar una secuencia de numeración de los oficios emitidos dentro del área de tesorería?**

Muy importante	
Importante	
Poco Importante	

8. **¿Tienen establecidas medidas de seguridad para tratar a los diferentes riesgos que se puedan presentar en la entidad?**

Siempre	
Casi siempre	
Nunca	

9. **¿Está de acuerdo que se supervise el cumplimiento de las normas de Control Interno en la ejecución de los procesos?**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Poco de acuerdo	

10. ¿Considera importante utilizar los componentes de control Interno para el desarrollo de sus funciones?

Muy importante	
Importante	
Poco Importante	

11. ¿La máxima autoridad aplica políticas y procedimientos de archivo para la conservación y mantenimiento de archivos físicos y magnéticos?

Siempre	
Casi siempre	
Nunca	

12. ¿Existen manuales de funciones y procedimientos dentro del área?

Sí	
No	

13. ¿Está de acuerdo con conocer con detalles cuáles son las funciones de cada servidor?

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Poco de acuerdo	

14. ¿Alguna vez ha realizado actividades que crea no corresponden a su cargo?

Siempre	
Casi siempre	
Nunca	

Anexo 6. Fotografías



Revisión de la información



Realizando el detalle de las falencias encontradas

Anexo 7. Presupuesto

RECURSOS		Institucionales		
		Humanos:		\$ 160,00
		Materiales:		\$ 58,20
		Técnicos:		\$ 800,00
		Total		\$1.018,20
PRESUPUESTO				
RECURSOS HUMANOS				
N°	DENOMINACIÓN	TIEMPO	COSTO UNITARIO	TOTAL
1	Tutor	6 meses	\$ 60,00	\$ 60,00
1	Gramatólogo	2 semanas	\$ 100,00	\$ 100,00
Total				\$ 160,00
RECURSOS MATERIALES Y SUMINISTROS				
N°	DENOMINACIÓN		COSTO UNITARIO	TOTAL
4	Resmas de hojas		\$ 3,50	\$ 14,00
1	Tintas Epson		\$ 25,00	\$ 25,00
2	Esferos		\$ 0,35	\$ 0,70
1	Carpeta acordeón		\$ 3,50	\$ 3,50
500	Copias		\$ 0,03	\$ 15,00
Total				\$ 58,20
RECURSOS TECNOLÓGICOS Y TÉCNICOS				
N°	DENOMINACIÓN		COSTO UNITARIO	TOTAL
1	Laptop		\$ 400,00	\$ 400,00
1	Impresora		\$ 250,00	\$ 250,00
1	Teléfono y Comunicación		\$ 50,00	\$ 50,00
1	Movilización		\$ 100,00	\$ 100,00
Total				\$ 800,00

Elaborado por: Adriana Ortega Suárez

Anexo 9. Informe de rendición de cuentas año 2017



INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS
CENTRO DE ESPECIALIDADES LA LIBERTAD
ING. SORAYA VICTORIA POZO CASTRO
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
PERÍODO ENERO - DICIEMBRE 2017
ENTIDAD OPERATIVA DESCONCENTRADA
RUC: 0968564900001



Introducción

El Centro de Especialidades la Libertad pertenece al distrito 24D02, constituido por los cantones La Libertad y Salinas, ubicándose en la zona más prominente de la península de Santa Elena, en territorio perteneciente a la mencionada provincia que se encuentra hacia el sur de la costa ecuatoriana, la misma que limita:

- Al norte la provincia de Manabí,
- Al este y sur, Guayas, y,
- Al oeste, el Océano Pacífico

La provincia tiene una superficie de 3,762.8 kilómetros cuadrados (1.46 por ciento del total nacional).

El Centro de Especialidades la libertad en sus inicios era conocido como Dispensario # 29 Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, comenzó a prestar sus servicios en el año de 1948, en el primer piso alto de un edificio antiguo en el malecón de Salinas.

En el año de 1950 se trasladó a la entonces Parroquia de La Libertad, funcionando en un Inmueble de Construcción mixta en el segundo piso alto en la Avenida 9 de Octubre y Josué Robles Boderó.

Posteriormente en el año de 1956 el Dr. Luis Céleri Avilés (en ese entonces Director del Dispensario 29) dono el edificio en donde actualmente funciona el área de Laboratorio clínico, Terapia Física, Terapia Ocupacional, Rayos-X, Densitometría, Ecografía, Mamografía, Endoscopias y la especialidad de Fisiatría ubicado en el Barrio San Francisco calle 10 y Avenida 13 y 14.



1.- Foto actual de las instalaciones ubicadas en el Barrio San Francisco del Centro de Especialidades La Libertad.



Actualmente y con la finalidad de brindar una mejor atención médica a nuestros pacientes, en un espacio más amplio y con tecnología de punta, el lunes 22 de junio de 2015 el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social puso al servicio de la ciudadanía la extensión del Centro de Especialidades La Libertad.

La extensión de esta casa de salud se encuentra ubicada en el barrio Rocafuerte, calle 23 y avenida cuarta diagonal a la cooperativa de ahorro de la policía nacional y atiende de 06h:00 AM a 22:00 PM. Este espacio cuenta con las especialidades de Ginecología, Anestesiología, Urología, Cardiología, Medicina Familiar, Neurología, Traumatología, Medicina Interna, Medicina General, Pediatría, Gastroenterología, Psiquiatría, Dermatología, Cirugía General, Oftalmología, Otorrinolaringología, Endocrinología, Odontología general, Endodoncia y Odontopediatría, Además cuenta con los servicios de Enfermería, Farmacia y el área administrativa.



2.- Foto actual de las instalaciones ubicadas en el Barrio Rocafuerte del Centro de Especialidades La Libertad.

Resumen Ejecutivo

Las autoridades del Centro de Especialidades La libertad mediante este acto público de rendición de cuentas, expone a los afiliados, beneficiarios y a la ciudadanía en general, los resultados del ejercicio fiscal 2017, mediante este informe da a conocer los



indicadores estadísticos, de eficiencia, de eficacia y de rendimiento, con una política de transparencia y difusión a nuestros mandantes

Entre los puntos más importantes se detalla lo siguiente:

- El incremento en las atenciones médicas en cada una de las especialidades que cuenta el Centro de Especialidades La Libertad.
- La adquisición de un equipo médico "Densitómetro" para el área de Imageneología del Centro de Especialidades La Libertad.
- La contratación de un Psicólogo y Nutricionista para ser incluidos en el equipo de atención al grupo de "Adulto Mayor".

1. Cobertura Institucional

El cantón cuenta con un área de 25,6 kilómetros cuadrados y 95.942 habitantes, de ellos 45.700 son hombres y 50.242 mujeres. Es el único cantón totalmente urbano del Ecuador. Está formado por una única ciudad que ocupa la totalidad del territorio.

La mayoría de su población se dedica a las actividades turísticas y comerciales. Es el corazón comercial del conglomerado urbano y de la provincia en general.

La Libertad pertenece a la provincia de Santa Elena la misma que se divide en tres cantones, Santa Elena (capital de la provincia), La Libertad (principal punto comercial), y Salinas (balneario turístico internacional).

La Libertad, es un cantón nacido de la escisión del cantón Salinas, que ha guardado su tradición comercial, que se haya reforzada por su ubicación central en relación a las otras cabeceras cantonales cuyas regiones urbanas se han integrado en la práctica territorial.

Con la finalidad de atender y prestar los servicios de salud, el Centro de Especialidades La Libertad presenta su cartera de servicios de la siguiente manera:

- ✓ Urología
- ✓ Neurología
- ✓ Medicina General
- ✓ Cardiología
- ✓ Traumatología
- ✓ Ginecología
- ✓ Pediatría
- ✓ Medicina Interna
- ✓ Gastroenterología
- ✓ Endocrinología
- ✓ Dermatología



- ✓ Oftalmología
- ✓ Psiquiatría
- ✓ Psicología
- ✓ Anestesiología
- ✓ Patología Clínica
- ✓ Nutrición
- ✓ Medicina Familiar
- ✓ Odontología General
- ✓ Odontopediatría
- ✓ Endodoncia

El agendamiento en cada una de las especialidades de la unidad médica durante el año 2017 es de 170,620 registros presentados en cada una de las agendas en las cuales 143417 citas fueron atendidas en cambio en el año 2016 se atendieron 126,270 pacientes, demostrando un incremento en la producción de nuestra unidad médica en el año 2017.

2. Logro alcanzado

Adquisición de equipamiento médico para satisfacer las necesidades de los usuarios en esta oportunidad contamos en el año 2017 con un "DENSITÓMETRO" para el área de Imagenología del Centro de Especialidades La Libertad.



4.- Foto actual del Equipo Médico Densitómetro.



Se sabe que la incidencia de las fracturas aumenta de forma espectacular en la mujer tras la menopausia y un poco más tarde en el hombre, siendo la localización más frecuente para presentar fracturas osteoporóticas en la columna vertebral.

La densitometría ósea axial ayuda a determinar la cantidad y calidad de Densidad Mineral Ósea (DMO) del cuerpo, permitiendo identificar a los individuos que tienen un riesgo elevado antes de que se produzcan las fracturas osteoporóticas, diagnosticar a los pacientes que padecen osteoporosis.

El equipo consta de diferentes características, aplicaciones y herramientas:

CARACTERISTICAS	APLICACIONES Y HERRAMIENTAS
Simplifica el proceso de exploración y análisis.	Supine Forearm: para realizar exploraciones del antebrazo en posición supina sin tener que reposicionar al paciente
	OneScan: para realizar exploraciones de la columna anteroposterior y Doble Fémur sin tener que reposicionar al paciente entre exploraciones
Realiza análisis de composición corporal	Previous Scan Image: para visualizar las imágenes obtenidas en exploraciones previas durante la adquisición de imágenes nuevas
Posee tecnología DEXA de tercera generación.	Herramientas de conectividad: para transmitir datos a cualquier parte a través de DICOM.
	Base de datos multiusuario: acceso simultáneo a los archivos de imagen DEXA desde varias estaciones de trabajo

PROGRAMA "ADULTO MAYOR"

Con la finalidad de reforzar las actividades del equipo de atención médica, al grupo de adulto mayor se integraron dos profesionales de la salud en este caso un Psicólogo y un Nutricionista que permitirá complementar con todas las actividades desarrolladas por el Centro de Especialidades La Libertad.



Foto 5.- Actividades desarrolladas para el grupo Adulto Mayor.

Durante el año 2017 el área de Medicina Familiar, las doctoras: Yusselys Cabrera Payne y Ximena Villón, Médicos Especialistas en Medicina Familiar, han llevado a cabo los programas de Medicina Preventiva, el Programa Nacional de Promoción del Envejecimiento Activo, así como Visitas domiciliarias a adultos mayores frágiles y pacientes con enfermedades terminales.

Programa Nacional de Promoción del Envejecimiento Activo (PNPEA)

Actualmente contamos con **209 adultos mayores** inscritos en nuestro PNPEA, evaluados en consultas médicas geronto geriátricas y psico-geriátricas integral, así como evaluación nutricional, psicológica y atención odontológica preventiva. Además hemos logrado insertar a nuevos adultos mayores en los talleres implementados como Manualidades, Bailo terapia y Taichí, Teatro, Danza Folclórica, Tejidos, Coro, Pintura y Cocina Saludable. Estos se realizaron en la Hostería Baños de San Vicente, Asociación de Jubilados y pensionistas de La Libertad y Dirección Provincial IESS Santa Elena.

Se logró crear un grupo multidisciplinario de especialistas y terapeutas para la atención médica, psicológica y rehabilitación integral. Contamos con 2 Médicos Especialista en Medicina Familiar, 1 Licenciado en Psicología, 1 Licenciada en Nutrición, 1 Médico Odontólogo, 2 Licenciados en Terapia física y Terapia ocupacional y 1 Auxiliar de enfermería, con el apoyo de los demás especialistas de nuestro centro.

Se realizó capacitaciones y charlas educativas informativas sobre temas de salud y actividades de promoción de estilos de vida saludables de forma periódica con la participación de un promedio de asistencia de **50 adultos mayores por actividad**.

Entre los temas impartido: Relaciones interpersonales en los adultos mayores, alzheimer y adulto mayor y alimentación saludable en la tercera edad. Además de celebró el Día Mundial contra la Tuberculosis (24 de marzo) con una conferencia sobre la Tuberculosis y su repercusión para la familia, así como el Día Mundial de la Diabetes dedicado a la mujer (14 de noviembre). Además se realizó una **campaña de vacunación** contra la Influenza a **104 adultos mayores** de nuestro centro.

Se realizó una expo feria de fin de año con una participación de más de 50 adultos mayores. (15 de diciembre) donde se presentaron los trabajos terminados de los



Talleres de Manualidades, Bailo terapia y Taichí, Teatro, Danza Folclórica, Tejidos, Coro y Pintura.



Foto 6.- Actividades desarrolladas para el grupo Adulto Mayor.

Visitas domiciliarias

Durante el año 2017 se realizaron **44 visitas domiciliarias** a pacientes adultos mayores frágiles así como a los pacientes con enfermedades crónicas catastróficas de forma programada y con previa solicitud por parte del familiar. Así como la intervención de la Lcda. Debby Guevara - Nutricionista en algunos pacientes.

3. Objetivos Institucionales

1. Incrementar la calidad, calidez y oportunidad en el acceso y entrega de las prestaciones y servicios institucionales a nivel nacional.
2. Incrementar la eficiencia del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
3. Incrementar el desarrollo del talento humano del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
4. Incrementar el uso eficiente de los recursos financieros y fondos prestacionales.

4. Ejecución programática y presupuestaria

El Centro de Especialidades La Libertad utiliza una herramienta informática en la cual se facilita el desarrollo de los procesos de gestión financiera pública que es el Sistema Integrado de Gestión Financiera (esigef) con el fin de mantener de forma ágil y oportuna toda la información financiera de la unidad de salud.

Dentro de los reportes generados por la gestión realizada en el año 2017, se presentan los siguientes valores de la ejecución programática y presupuestaria del Centro de Especialidades La Libertad durante el periodo mencionado, los datos son los siguientes:



TOTAL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL	GASTO CORRIENTE PLANIFICADO	GASTO CORRIENTE EJECUTADO
\$ 5.625.457,12	\$ 5.625.457,12	\$ 4.456.908,20

Los valores presentados tanto en el presupuesto planificado como ejecutado por la unidad médica se detalla de la siguiente manera:

- ✓ El presupuesto planificado para el gasto en personal es de \$ 2.502.357,19 y lo ejecutado es de \$ 2.351.981,65.
- ✓ El presupuesto planificado para el gasto de bienes y servicio de consumo es de \$ 2.527.948,37 y lo ejecutado es de \$ 1.922.933,08.
- ✓ El presupuesto planificado para el gasto de bienes de larga duración es de \$ 539.116,00 y lo ejecutado es de \$ 133.074,26.

5. Procesos de contratación y compras públicas de bienes y servicios

Dentro de los métodos de compra utilizados por el Centro de Especialidades La Libertad son Ínfima Cuantía, Subasta Inversa Electrónica, Régimen Especial y Catálogo Electrónico.

Dentro de las dificultades presentadas durante los procesos de compra es el retraso de los proveedores adjudicados de medicamentos en catalogo electrónico por lo que la unidad se ve obligada a utilizar otro método de compra para mantener el abastecimiento de medicamentos en la farmacia de la unidad médica.

De tal forma se presenta el número total de procesos realizados por método de compra con su valor total de cada uno por la adquisición de bienes y servicios para el Centro de Especialidades La Libertad durante el año 2017 que se detalla de la siguiente manera:

- ✓ Los procesos realizados utilizando el método de compra "Subasta Inversa Electrónica" son: 16 con un valor total de \$ 482130,75.
- ✓ Los procesos realizados utilizando el método de compra "Catalogo Electrónico" son: 355 con un valor total de \$ 708288,85.
- ✓ Los procesos realizados utilizando el método de compra "Ínfima Cuantía" son: 248 con un valor total de \$ 609547,67.
- ✓ Los procesos realizados utilizando el método de compra "Régimen Especial" son: 8 con un valor total de \$ 101658,90.

Que dentro del registro de los procesos de adquisición realizados por la unidad médica Centro de Especialidades La Libertad con RUC 0968564900001 cuenta con un valor de ahorro para el estado de \$ 57.100,26 por todos los procesos publicados y ejecutados en el Portal de Compras Públicas por la unidad médica.

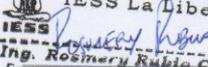
Anexo 10. Carta Aval



La Libertad, 28 de Febrero 2019

Señorita:
Adriana Gabriela Ortega Suárez
EGRESADA DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
Presente:

Yo, **Rosmery Raquel Rubio Cedeño** portador de la cedula de identidad N.- **1717372849**, Coordinadora Financiera del Centro de Especialidades La Libertad, autorizó realizar su trabajo de titulación en el departamento que está a mi cargo con el tema "**EL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE TESORERÍA DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES IESS LA LIBERTAD, CANTÓN LA LIBERTAD AÑO 2017**", la misma que se facilitará toda la información pertinente para el desarrollo del mismo y para fines pertinente del solicitante

Atentamente,
Centro de Especialidades
IESS La Libertad


Ing. Rosmery Rubio Cedeño
Coordinadora del Área Financiera

Ing. Rosmery Raquel Rubio Cedeño
Coordinadora Financiera Del Centro De Especialidades La Libertad
C.I.: 1717372849