



# **UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA EVALUAR LOS PROCESOS ORGANIZACIONALES DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL - SALINAS, PERÍODO 2015 - 2019”**

## **TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previa a la obtención del título de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**AUTORA: ANNABELL GLADYS SAONA SÁNCHEZ**

**TUTOR: ECON. NELSON ASECIO CRISTÓBAL, MSc**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2015**

**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO  
ADMINISTRATIVO PARA EVALUAR LOS PROCESOS  
ORGANIZACIONALES DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DEL  
MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL – SALINAS,  
PERÍODO 2015 - 2019”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previa a la obtención del título de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**AUTORA: ANNABELL GLADYS SAONA SÁNCHEZ**

**TUTOR: ECON. NELSON ASECIO CRISTÓBAL, MSc**

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

La Libertad, 28 de abril del 2015

### **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA EVALUAR LOS PROCESOS ORGANIZACIONALES DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL – SALINAS”** elaborado por la Srta. ANNABELL GLADYS SAONA SÁNCHEZ, egresada de la Escuela de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciada en Administración Pública, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por lo cual apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**

.....

**Econ. Nelson Asencio Cristóbal**

**TUTOR**

## AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente trabajo de Titulación o Graduación, **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA EVALUAR LOS PROCESOS ORGANIZACIONALES DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL – SALINAS, PERÍODO 2015 -2019”**, elaborado por quien suscribe la presente, declara que los datos, análisis, opiniones y comentarios que constan en este trabajo de investigación son de exclusiva propiedad, responsabilidad legal y académica del autor. No obstante es patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

La Libertad, Noviembre del 2015.

Atentamente

.....  
Annabell Gladys Saona Sánchez

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a mi Padre y mi hermana, que aunque ya no están junto a mí, pero su dedicación y trabajo siguen siendo ejemplos cada día de mi vida, a mi Madre, mujer de gran corazón, quien me da ánimo para continuar y paso a paso ir cumplir una de mis metas, el ser profesional.

Annabell

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento afectuoso a la Ab. Shirley Maldonado, por haberme dado la oportunidad de poder plantear y ejecutar mi tema de tesis en la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES - Salinas.

Annabell

**TRIBUNAL DE GRADO**

---

Ing. José Villao Viteri, MBA.  
DECANO DE LA FACULTAD  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

---

Ing. Linda Núñez Guale, MBA.  
DIRECTORA DE CARRERA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

---

Econ. Nelson Asencio Cristóbal, MSc  
PROFESOR – TUTOR

---

Ing. Jairo Cedeño Pinoargote, MBA  
PROFESOR DE ÁREA

---

Ab. Joe Espinoza Ayala  
SECRETARIO GENERAL



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO  
ADMINISTRATIVO PARA EVALUAR LOS PROCESOS  
ORGANIZACIONALES DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL  
DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA  
Y SOCIAL – SALINAS, PERÍODO 2015-2019”**

Autora: Annabell Gladys Saona Sánchez

Tutor: Econ. Nelson Asencio Cristóbal

**RESUMEN**

El objetivo general de este trabajo investigativo fue examinar el control interno, considerando las técnicas de investigación que determine los procesos organizacionales de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión, Económica y Social - Salinas. El sistema de control interno administrativo está enmarcado bajo los lineamientos reglamentados por la Contraloría General del Estado, como cita la Constitución de la República de Ecuador en sus artículos 211 y 212, donde establece como una de sus funciones el dictaminar medidas de evaluación para las instituciones gubernamentales, como son las Normas de Control Interno para el sector público. En este sentido fue primordial analizar la planificación del control interno basándose en el método analítico sintético que mida el cumplimiento del Plan Anual de la Política Pública en la institución objeto de estudio; así mismo se evaluó los procesos organizacionales mediante el empleo de instrumentos de exploración analítica y de campo, por lo cual fue efectivo la aplicación de entrevistas y encuestas, que permita indagar el ambiente de control interno, involucrando al talento humano por medio del empoderamiento y apreciación de tareas. Además, se valoró la tecnología de control utilizando el estudio de campo que exponga la confiabilidad de los procesos; y se identificó el riesgo interno y externo que puedan afectar la gestión social que es la razón de ser de esta entidad. Dicho sistema es una guía de seguimiento, prevención y control para mejorar los procesos organizacionales de Dirección Distrital del MIES Salinas de tal manera que la evaluación responda a la planificación institucional, al desempeño del servicio público, a la reducción de costos operativos, al crecimiento cualitativo y cuantitativo, a la reducción de eventos no deseados y al fortalecimiento de la tecnología de procesos.

**Palabras Claves:** Control Interno, Procesos Organizacionales.

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
TRIBUNAL DE GRADO .....	vi
RESUMEN.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	1
MARCO CONTEXTUAL .....	3
1. TEMA .....	3
2. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....	3
2.1. Planteamiento del Problema.....	3
2.2. Formulación del Problema .....	5
2.3. Sistematización del Problema .....	5
3. OBJETIVOS .....	6
3.1. Objetivo General .....	6
3.2. Objetivos Específicos.....	6
4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
4.1. Justificación Teórica .....	7
4.2. Justificación Metodológica .....	8
4.3. Justificación Práctica.....	9
5. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN .....	9
6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	9
CAPÍTULO I.....	12
MARCO TEÓRICO.....	12

1.1.	ANTECEDENTES DEL TEMA.....	12
1.2.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	13
1.2.1.	Control Interno – Variable Independiente.....	13
1.2.1.1.	Planificación de Control.....	16
1.2.1.2.	Ambiente de Control.....	17
1.2.1.3.	Evaluación del Riesgo.....	18
1.2.1.4.	La Tecnología de Control.....	20
1.2.2.	Procesos Organizacionales - Variable Dependiente.....	22
1.2.2.1.	Directrices.....	22
1.2.2.2.	Cultura Organizacional.....	24
1.2.2.3.	Gestión Social.....	25
1.2.2.4.	Servicios Informáticos.....	26
1.3.	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	27
	CAPÍTULO II.....	34
	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
2.1.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
2.2.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
2.3.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	35
2.3.1.	Por el propósito.....	35
2.3.2.	Por el nivel de estudio.....	35
2.3.3.	Por el lugar.....	36
2.4.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	37
2.4.1.	Método Analítico.....	37
2.4.2.	Método Sintético.....	37
2.4.3.	Método Inductivo.....	37
2.4.4.	Método Deductivo.....	38
2.5.	TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
2.5.1.	Entrevista.....	38
2.5.2.	Encuesta.....	38
2.6.	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	39
2.6.1.	Guía de Entrevistas.....	39

2.6.2. Cuestionario.....	39
2.7. POBLACIÓN.....	40
2.8. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	40
CAPÍTULO III.....	42
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	42
3.1. ANÁLISIS DE RESULTADO DE LA ENTREVISTA APLICADA A LA DIRECTORA DISTRITAL DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN, ECONÓMICA Y SOCIAL – SALINAS AB. SHIRLEY MALDONADO.....	42
3.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN, ECONÓMICA Y SOCIAL – SALINAS.....	45
3.3. CONCLUSIONES .....	62
3.4. RECOMENDACIONES .....	63
CAPÍTULO IV.....	64
DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA EVALUAR LOS PROCESOS ORGANIZACIONALES DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN, ECONÓMICA Y SOCIAL - SALINAS, PERÍODO 2015 – 2019.....	64
4.1. PRESENTACIÓN.....	64
4.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	65
4.3. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	66
4.3.1. Objetivo General .....	66
4.3.2. Objetivos Específicos .....	66
4.4. ELEMENTOS ORIENTADORES .....	67
4.4.1. Misión Institucional.....	67
4.4.2. Visión Institucional .....	67
4.5. SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA LA DIRECCIÓN DISTRITAL DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN, ECONÓMICA Y SOCIAL .....	68
4.6. Proceso del Sistema de Control Interno.....	69

4.7. Implementación del Sistema de Control Administrativo de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social .....	70
4.8. PLAN DE ACCIÓN.....	118
4.9. PRESUPUESTO .....	119
CONCLUSIONES .....	120
RECOMENDACIONES .....	121
BIBLIOGRAFÍA.....	122
ANEXOS.....	124

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1 Operacionalización de la Variable Independiente .....	10
CUADRO N° 2 Operacionalización de la Variable Dependiente.....	11
CUADRO N° 3 Población .....	40
CUADRO N° 4 Levantamiento de línea base.....	45
CUADRO N° 5 Socialización con servidores públicos .....	46
CUADRO N° 6 Normas de conducta .....	47
CUADRO N° 7 Nivel de importancia del control interno .....	48
CUADRO N° 8 Mapeo de los factores internos y externos.....	49
CUADRO N° 9 Plan de Mitigación.....	50
CUADRO N° 10 Valorización de la estructura tecnológica.....	51
CUADRO N° 11 Incorporación de mecanismos de procesamiento .....	52
CUADRO N° 12 Directrices para el cumplimiento del PAPP .....	53
CUADRO N° 13 Nivel de evaluación a la calidad .....	54
CUADRO N° 14 Aplicación de valores éticos .....	55
CUADRO N° 15 Estímulos al talento humano.....	56
CUADRO N° 16 Impacto de Riesgos en los procesos .....	57
CUADRO N° 17 Calificación de técnicas y métodos en la gestión social .....	58
CUADRO N° 18 Tecnología de la información y comunicación.....	59
CUADRO N° 19 Estructura informática .....	60
CUADRO N° 20 Sistema de Control Interno Administrativo.....	61
CUADRO N° 21 Plan de Acción.....	118
CUADRO N° 22 Presupuesto de la Propuesta.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1 Levantamiento de Línea base.....	45
GRÁFICO N° 2 Socialización con servidores públicos .....	46
GRÁFICO N° 3 Normas de Conducta.....	47
GRÁFICO N° 4 Nivel de importancia del control interno .....	48
GRÁFICO N° 5 Mapeo de los factores internos y externos .....	49
GRÁFICO N° 6 Plan de Mitigación .....	50
GRÁFICO N° 7 Valorización de la estructura tecnológica .....	51
GRÁFICO N° 8 Incorporación de mecanismos de procesamiento.....	52
GRÁFICO N° 9 Directrices para el cumplimiento del PAPP.....	53
GRÁFICO N° 10 Nivel de evaluación a la calidad.....	54
GRÁFICO N° 11 Aplicación de valores éticos .....	55
GRÁFICO N° 9 Estímulos al talento humano .....	56
GRÁFICO N° 9 Impacto de Riesgos en los procesos.....	57
GRÁFICO N° 14 Calificación de técnicas y métodos en la gestión social .....	58
GRÁFICO N° 15 Tecnología de la información y comunicación .....	59
GRÁFICO N° 16 Estructura informática.....	60
GRÁFICO N° 17 Sistema de Control Interno Administrativo .....	61
GRÁFICO N° 18 Esquema del Sistema de Control Interno Administrativo.....	68
GRÁFICO N° 19 Proceso del Sistema de Control Interno .....	69
GRÁFICO N° 20 Flujograma del Control Estratégico .....	70
GRÁFICO N° 21 Flujograma del Control de Gestión.....	76
GRÁFICO N° 22 Flujograma del Proceso de Gobernante .....	77
GRÁFICO N° 23 Flujograma del Proceso Agregador de Valor.....	86
GRÁFICO N° 24 Flujograma del Proceso de Habilitante de Asesoría .....	96
GRÁFICO N° 25 Flujograma del Proceso de Habilitante de Apoyo .....	105
GRÁFICO N° 26 Flujograma del Control de Evaluación .....	114

**ÍNDICE DE ANEXOS**

ANEXO N° 1 Carta Aval para realización de tesis.....	125
ANEXO N° 1 Certificado del Gramatólogo .....	126
ANEXO N° 2 Formato de Encuesta aplicada .....	127
ANEXO N° 3 Fotografías del trabajo de investigación .....	130

## INTRODUCCIÓN

La modernización de la gestión pública en los últimos años, ha consolidado varios cambios en la legislación ecuatoriana en cuanto a la administración de los recursos estatales en relación a: talento humano, información pública, finanzas públicas, contratación pública, entre otras; debido a los avances en la mejora de la administración pública.

Como lo dictamina la Constitución de la República emitida en Montecristi en el año 2008, en la Sección Tercera sobre la Contraloría General del Estado establece en el artículo 211, como un organismo técnico encargado del control de los recursos estatales, y el cumplimiento de los objetivos de las instituciones del Estado...”. Mediante su facultad la Contraloría General del Estado establece “Normas de Control Interno para el sector público, como base de la normativa de cada entidad para regular la administración de dichos recursos”, definiendo al control interno como un proceso de monitoreo continuo, aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad en el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos.

En dicho control interno se encuentran varios componentes como:

- El ambiente de control,
- La evaluación de riesgos,
- Las actividades de control,
- Los sistemas de información y comunicación; y,
- El seguimiento.

Bajo esta temática y debido a los diversos problemas que ha enfrentado la administración pública, como: el mal uso de los recursos, el desvío de recursos

estatales y la falta de cumplimiento en el logro de los objetivos institucionales; se crea la necesidad de implementar un sistema de Control Interno Administrativo en las entidades estatales.

El control interno está orientado a normar el logro de los objetivos departamentales y por ende institucionales en la prestación de servicios de la entidad, el mismo que permitirá conocer el alcance de las metas y la toma de decisiones de forma oportuna a la gerencia de la entidad.

Durante los últimos años desde el proceso de provincialización la península de Santa Elena ha ido incrementando el número de entidades estatales, las mismas que son la representación de los diversos programas a través de las Direcciones Provinciales de los diversos ministerios, uno de ellos es la Dirección Provincial del Ministerio de Inclusión, Económica y Social MIES Santa Elena, que ha ido ampliando e incursionando en varios proyectos dirigidos a la ciudadanía, por ello se hace necesario la aplicación de un sistema de control interno que permita dar cumplimiento a cada uno de los proyectos, actividades y procedimientos planteados para el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

## **MARCO CONTEXTUAL**

### **1. TEMA**

Diseño de un Sistema de Control Interno Administrativo para evaluar los Procesos Organizacionales de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión, Económica y Social - Salinas, período 2015 - 2019.

### **2. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1. Planteamiento del Problema**

Los procesos administrativos en una institución pública deben estar encaminados al mejoramiento de sus productos y servicios, por ende a la satisfacción de los ciudadanos, ofreciendo un valor agregado a través del control interno, identificando deficiencias, comprobando el cumplimiento de metas, y que los costos sean óptimos. En cambio, la situación descrita no se cumple adecuadamente en la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión, Económica y Social - Salinas, por cuanto es insuficiente el control interno, así pues se han generado deficientes procesos, sin establecer un marco comparativo entre lo planeado y lo ejecutado.

El primer problema reconocido es la insuficiente planificación del control interno, la misma que está precedida por no definir una línea base que muestre las fortalezas y falencias de los procedimientos de control, derivándose a su vez por la no socialización con los servidores referente a las características, valores y necesidades de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión, Económica y Social - Salinas. Las consecuencias, por un lado son las limitadas directrices que guíen el cumplimiento de los procesos del Plan Anual de la Política Pública, y por

otro lado es la limitada evaluación a la calidad de los productos y servicios públicos sociales que brinda la institución pública en mención.

No haber determinado un ambiente de control interno es el segundo problema detectado, por cuanto no se ha formalizado las normas de conducta que orienten el accionar de la institución, sumándose a que el examen interno y su impacto en la gestión no se les da la categoría que se merece. Las secuelas producidas son no favorecer el ejercicio de valores para generar una cultura organizacional, así como también no se estimula la ejecución eficiente de las tareas del personal con respecto al control de las actividades de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión, Económica y Social - Salinas.

El tercer problema identificado es que no se considera el riesgo al que se expone el control interno, causado por no haber mapeado los factores internos y externos a los que se pueda enfrentar el control y por no haber realizado un plan de mitigación que estime la probabilidad de ocurrencia del riesgo en la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión, Económica y Social - Salinas. Estas situaciones han producido que no se mida el impacto de los riesgos que puedan afectar la optimización de los procesos, así como también empleando deficientes técnicas y métodos que fortalezcan el servicio social de forma racional tanto para el usuario.

La deficiente tecnología de control interno es el cuarto problema, debido a que es insuficiente la estructura tecnológica que automatice el seguimiento continuo de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión, Económica y Social - Salinas, esto significa que no se ha incorporado aplicaciones informáticas para la recepción, procesamiento, almacenamiento físico y entrega de información. Los efectos son que no se genera el crecimiento ordenado y progresivo de la calidad de los servicios informáticos, por lo cual no se garantiza la consistencia de los archivos electrónicos de las operaciones técnicas, administrativas y financieras de la entidad.

Por tanto, resulta evidente que el insuficiente control interno está influyendo negativamente en los procesos de la Dirección Distrital MIES - Salinas, por lo cual es necesario aplicar monitoreo permanente que asegure el cumplimiento de la normativa inherente a las operaciones que ejecuta dicho ente público.

## **2.2. Formulación del Problema**

¿De qué manera el control interno administrativo ha influido en los procesos organizacionales de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión, Económica y Social – Salinas, periodo 2015 - 2019?

## **2.3. Sistematización del Problema**

¿Cómo la planificación del control interno afecta en el cumplimiento del Plan Anual de la Política Pública de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión, Económica y Social - Salinas?

¿Cómo incide el ambiente de control interno en la eficiencia de las tareas del talento humano de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión, Económica y Social - Salinas?

¿Cómo los factores de riesgo al que se expone el control interno han incidido en la gestión social de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión, Económica y Social - Salinas?

¿Qué efectos tiene la tecnología de control interno en la calidad de los servicios informáticos de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión, Económica y Social - Salinas?

¿Cuál será la incidencia de un sistema de control interno administrativo en la evaluación de los procesos organizacionales de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión, Económica y Social - Salinas?

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1. Objetivo General**

Examinar el control interno considerando las técnicas de investigación que determine los procesos organizacionales de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión, Económica y Social – Salinas, 2015 - 2019.

#### **3.2. Objetivos Específicos**

- Fundamentar la implementación de un sistema de control, mediante la elaboración del marco teórico, para orientar la organización de datos, la identificación de los factores e indicadores que servirán como variables de investigación.
- Determinar la metodología a implementar, como guía de investigación para la obtención de datos que ayudarán a la identificación del problema y justificar la propuesta planteada.
- Elaborar los instrumentos de investigaciones, como entrevista y encuesta, para conocer la realidad del control administrativo que efectúa la Dirección Distrital de Inclusión, Económica y Social MIES – Salinas.
- Diseñar un sistema de control interno administrativo considerando los resultados de investigación que fortalezca la evaluación de los procesos organizacionales de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión, Económica y Social - Salinas.

## **4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1. Justificación Teórica**

La evaluación envuelve una intervención gubernamental desde el punto de vista de la eficiencia, eficacia, legalidad y transparencia, para ello es ineludible analizar en qué niveles es viable realizar evaluaciones dentro de la acción estatal y los usos que se consigue dar a la información generada, resultando esencial estudiar la forma en que la evaluación puede ser o no un insumo efectivo para la toma de decisiones en instituciones públicas que tienen como competencia la inclusión social.

La Norma de Control Interno 100-01 describe que “Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento. El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información”.

De conformidad con el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del MIES, establece que para el nivel distrital la misión es “ejecutar las estrategias y mecanismos necesarios para asegurar la calidad de entrega de los productos y servicios públicos sociales en el distrito, en todos sus niveles y modalidades; implementar los proyectos y programas dispuestos por el MIES, para gestionar y controlar las actividades de los puntos de atención, información y servicio de su territorio con el objeto de fortalecer la gestión social”

De esta manera, la investigación se justifica teóricamente, por cuanto concebirá conceptualizaciones referente al desempeño organizacional de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión, Económica y Social - Salinas, es decir,

describir los procesos de retroalimentación y aprendizaje de los actores involucrados y orientar acciones de corrección para el mejoramiento de la gestión, basándose en sistemas de control interno con procedimientos definidos y vinculados a su estructura orgánica.

#### **4.2. Justificación Metodológica**

Una de las razones que ameritan una auditoría a los procesos organizacionales está la necesidad de controlar la gestión de las instituciones públicas en sus diferentes niveles. La eficacia organizacional se valora por el grado de cumplimiento de los objetivos contenidos en los programas gubernamentales, o sea, comparando los resultados realmente obtenidos con los resultados previstos, basándose siempre en la existencia de objetivos claros, concretos y definidos.

Las técnicas e instrumentos a aplicarse serán de carácter general, destinados a la detección de problemas y puntos débiles de la Dirección Distrital MIES Salinas, permitiendo analizarlos con el objetivo de mejorarlos. En este sentido, la investigación se justifica metodológicamente, porque se verificará la ejecución de los procesos organizacionales, como por ejemplo, el incremento del control en la administración de bienes públicos, la implantación de un sistema que racionalice tarea, la creación de un sistema de archivo, el incremento de la productividad, etc. La auditoría operativa, administrativa o de gestión es un examen constructivo de la estructura organizativa de una institución gubernamental y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales. Es el revisar si los procedimientos que se siguen en todas las fases del proceso administrativo aseguran el cumplimiento de los planes que puedan tener un impacto significativo en la operación, por ello, se puede definir los procedimientos de control interno como verificaciones, comprobaciones, revisiones, etc.

### **4.3. Justificación Práctica**

Se puede resaltar que la evaluación responde a los objetivos económicos, reducción de costos, crecimiento cualitativo y cuantitativo, reducción de riesgos y tecnología de procesos. Por consiguiente, la investigación se justifica de manera práctica porque se valorará a la Dirección Distrital MIES - Salinas, en forma analítica, objetiva y sistemática, para determinar si se llevan a cabo, políticas y procedimientos aceptables; si se siguen las normas establecidas, y si los objetivos de la organización se han alcanzado para así demostrar la necesidad de diseñar un sistema de control interno administrativo para evaluar los procesos organizacionales.

## **5. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN**

El control interno mejorará los procesos organizacionales de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión, Económica y Social – Salinas, periodo 2015 - 2019.

## **6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

**Variable Independiente:** Control Interno

**Variable dependiente:** Procesos Organizacionales

**CUADRO N° 1 Operacionalización de la Variable Independiente**

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>
Control Interno	El control interno son medidas de verificación del accionar institucional, sustentándose en la planificación, el ambiente de control, el riesgo y la tecnología, incorporando mecanismos procesamiento, almacenamiento físico y entrega de información de la gestión de instituciones públicas.	Planificación del Control	Línea Base	¿Se ha levantado una línea base que muestre las fortalezas y falencias del control interno de la Dirección Distrital del MIES-Salinas?
			FODA	¿La Dirección Distrital del MIES-Salinas ha socializado con los servidores las características, especificaciones técnicas de los bienes necesarios para la Institución?
		Ambiente de Control	Normas de conducta	¿Usted está convencido que la Dirección Distrital del MIES-Salinas cuenta con normas de conducta que orienta el accionar de los servidores?
			Importancia	Califique el nivel de importancia que la Dirección Distrital del MIES-Salinas da al control interno y su impacto en la gestión:
		Evaluación del Riesgo	Mapeo de factores	¿Se ha mapeado los factores internos y externos a los que se puede enfrentar el control interno de la Dirección Distrital del MIES-Salinas?
			Mitigación al riesgo	¿La Dirección Distrital del MIES-Salinas tiene un plan de mitigación que estime la probabilidad de ocurrencia del riesgo institucional?
		La tecnología de control	Mecanismos	Valore la estructura tecnológica que automatiza el control interno de la Dirección Distrital del MIES-Salinas:
			Procesamiento	¿La Dirección Distrital del MIES-Salinas ha incorporado mecanismos de procesamiento, almacenamiento físico y entrega de información de los procesos?

Fuente: Observación  
 Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

**CUADRO N° 2 Operacionalización de la Variable Dependiente**

<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>
Procesos Organizacionales	Los procesos son las directrices que guían el cumplimiento del Plan Anual de la Política Pública de las instituciones públicas de carácter social, considerando la cultura organizacional, los métodos de gestión social, generando crecimiento en la calidad de los servicios informáticos.	Directrices	Procesos	El nivel de evaluación a la calidad de los productos y servidores públicos sociales que brinda la Dirección Distrital del MIES-Salinas, es:
			Programación Anual de Políticas Públicas	¿Usted está de acuerdo que las directrices administrativas de la Dirección Distrital del MIES-Salinas guían el cumplimiento del Plan Anual de Políticas Públicas?
		Cultura Organizacional	Valores	¿La Dirección Distrital del MIES-Salinas promueve el ejercicio de valores éticos para generar una cultura organizacional?
			Tareas	¿La Dirección Distrital del MIES-Salinas otorga estímulos (económico, promoción o ascenso) al talento humano que cumple eficientemente las tareas del control interno?
		Gestión Social	Técnicas	¿Se mide el impacto de los riesgos que puedan afectar la optimización de los procesos en la Dirección Distrital del MIES-Salinas?
			Métodos	En que rango califica la aplicación de técnicas y métodos de la Dirección Distrital del MIES-Salinas para fortalecer la gestión social:
		Servicios Informáticos	Archivos electrónicos	¿La Dirección Distrital del MIES-Salinas emplea tecnología de la información y comunicación que registre los procesos de control interno?
			Información Consistente	¿La estructura informática de la Dirección Distrital del MIES-Salinas garantiza la consistencia de las operaciones técnicas, administrativas y financieras de la entidad?

Fuente: Observación  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **1.1. ANTECEDENTES DEL TEMA**

La Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión, Económica y Social MIES – Salinas, tiene como objetivo el prestar servicios para los grupos más vulnerables del cantón Salinas, mediante la ejecución de proyectos sociales, donde la población pueda tener acceso a los diversos proyectos de inclusión, capacitación y desarrollo económico.

Durante los últimos años desde el proceso de provincialización la península de Santa Elena ha ido incrementando el número de entidades estatales, las mismas que son la representación de los diversos programas a través de las Direcciones Provinciales de los diversos ministerios, uno de ellos es la Dirección Provincial del Ministerio de Inclusión, Económica y Social MIES Santa Elena, que ha ido ampliando e incursionando en varios proyectos dirigidos a la ciudadanía.

La Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión, Económica y Social MIES – Salinas carece de un sistema de control interno administrativo, que permitan conocer a la alta gerencia el cumplimiento de cada uno de los procesos organizacionales, que optimicen recursos y den cumplimiento a los objetivos institucionales. De ahí la importancia del diseño de un sistema de control interno administrativos que permita tener una guía en el análisis del ambiente de control, la evaluación de las funciones del personal, mitigar los riesgos internos como externos y que exista un buen sistema de comunicación a la gerencia para la toma de decisiones y la eficiente gestión administrativa.

## **1.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **1.2.1. Control Interno – Variable Independiente**

El control en los últimos tiempos se constituye como un pilar fundamental en la gestión pública, siendo tema de estudio de varios autores bajo diversas perspectivas, definiendo su importancia y necesidad de aplicación en las empresas y más en el sector público. Para poder obtener un mejor conocimiento del tema se cita varias bibliografías de autores que se describen a continuación:

Chiavenato I. (2008), define lo siguiente “Administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y de utilizar todos los recursos organizacionales disponibles para conseguir los objetivos” Del control no indica “Representa el acompañamiento, monitoreo y evaluación del desempeño organizacional para verificar si las tareas se ejecutan con lo planeado, organizado y dirigido”

El Control como fase de los procesos administrativos nos permite evaluar los resultados de las actividades emprendidas en la entidad, actúa como medio de supervisión, regulador y comparador de los logros obtenidos frente los resultados proyectados.

#### **Sistema de Control Interno**

El sistema comprende la estructura, las políticas, los procedimientos y las cualidades de los colaboradores de una entidad, encargados de: salvaguardar sus activos, la validez de la información, promover la eficiencia de las operaciones, estimular y asegurar el cumplimiento de las políticas y directrices emitidas por la alta dirección o el nivel estratégico del organismo.

Bajo esta perspectiva podemos indicar que el control en las entidades es de forma interna y externa más en el sector público, sea hecho tan amplio el estudio de control que al analizar de forma global se ha dividido en dos tipos: el control interno contable (recursos financieros) y el control interno administrativo (cumplimiento de objetivos).

Es decir, que un control no se basa solo en informes contables o netamente el control de recursos económicos, sino también, a la fijación de políticas, estrategias, actividades de seguimiento al cumplimiento de tarea y objetivos, cuya responsabilidad recae en la administración, de ahí la importancia del estudio enmarcado en el presente trabajo de titulación en relación al control administrativo.

### **Objetivos del Control Interno**

En la normativa de control interno de la Contraloría General del Estado Ecuatoriano (2009) se encuentran los objetivos principales de la aplicación de un sistema de control interno:

- Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia.
- Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.
- Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad.
- Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

## **Componentes del Control Interno**

Para conocer los componentes del control interno como lo indica la normativa de control (2009) y el informe C.O.S.O. de la autora Marín M (2006) son:

- El ambiente de control,
- La evaluación de riesgos,
- Las actividades de control,
- Los sistemas de información y comunicación; y,
- El seguimiento.

Cada uno de los componentes del sistema de control se basa en una buena planificación donde se identifican los objetivos que persigue la entidad y las acciones a seguir para lograr dicho objetivos, entonces se debe considerar la planificación del control interno como inicio de un sistema de control.

## **El Control Interno Administrativo**

El control interno en las entidades tanto del sector público como privado es de mucha importancia, como parte de esta investigación se analiza definiciones de varios autores, así pues:

Para Romero L. (2013), define al Control Interno Administrativo como “Un sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una Entidad”. De conformidad al informe COSO y según la autora Marín M. (2006). “Es un conjunto de acciones estructuradas y coordinadas dirigidas a la consecución de un fin”.

### **1.2.1.1. Planificación de Control**

#### **Línea Base**

Toda entidad nace en el establecimiento de sus objetivos, el conocer la razón de ser de la organización, para poder determinar un plan es necesario realizar un análisis situacional de la entidad. Se lleva a connotación la ilustración de varios autores sobre línea base, de los cuales se puede citar:

La guía metodológica de la planificación institucional de la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (2011), establece que la línea base:

“Es la situación actual, convirtiéndose en una primera medición, tiene un carácter cuantitativo, y nos servirá como punto de comparación con los logros alcanzados en función de las metas propuestas por la institución”.  
Pág. 26

Armijo M. (2009), menciona que la línea base “se refiere al dato que se tomará como inicio para establecer los valores futuros a alcanzar por el indicador, los que servirán para evaluar el grado de consecución de las metas.”. Tomando dichas referencias podemos indicar que la línea base es la medición de la situación actual de la entidad frente a los alcances obtenidos en el cumplimiento de las metas, dicha información será de relevancia en la toma de decisiones, de las actividades a emprender como medio regulador.

#### **Análisis FODA**

La Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (2011), en la Guía metodológica de Planificación Institucional menciona acerca del análisis FODA, indicando lo siguiente:

“La exploración de los factores positivos y negativos, internos y externos que tienen efectos sobre la institución permitirá elaborar un estudio estratégico en el que se identifiquen las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la entidad.”. (Pág. 21)

El análisis FODA es una metodología de estudio situacional de la entidad frente a varios factores (interno o externos) que pueden afectar o favorecer el funcionamiento de la entidad. Haciendo una acotación a la definición de estos autores podría indicar que la planificación indica el curso a seguir, mediante los lineamientos o línea base de acción fundamentados en un análisis institucional (F.O.D.A), es decir establecer los criterios que servirán como punto de partida en la aplicación de un sistema de control.

#### **1.2.1.2. Ambiente de Control**

En cuanto al artículo científico del Congreso de Cuba acerca de los cinco componentes del control interno (2003) indica “el entorno de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control”. Definiendo al ambiente de control como el establecimiento de normas de conductas que conlleva a la práctica de valores y compromiso organizacional del talento humano.

#### **Normas de Conducta**

Chiavenato I (2009), define que el comportamiento organizacional “es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones”

Como establecen las Normas de Control Interno, según la Dirección de Investigación Técnica, Normativa y de Desarrollo Administrativo (2009) “La

máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional; estos valores administran la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización”. Haciendo referencia a este concepto se puede decir que las normas de conductas están dadas bajo reglamento disciplinario del accionar del personal, integrados por los principios y valores éticos.

### **Importancia del Ambiente de Control**

Marín M. (2006), define la importancia como “la base o andamiaje de todo sistema de Control Interno. Determina las pautas de comportamiento en la organización e influye en el nivel de concientización del personal respecto del control”.

Como estipula las Normas de Control Interno, según la Dirección de Investigación Técnica, Normativa y de Desarrollo Administrativo (2009) “Los servidores públicos, estarán sujetos a las políticas institucionales y las específicas aplicables a sus respectivas áreas de trabajo”.

En el desarrollo y cumplimiento de sus funciones, la máxima autoridad emite políticas de comportamiento y funcionamiento de tareas, mediante el establecimiento de controles y factores motivadores adecuados, que ayudarán al empoderamiento del talento humano en relación a la cultura organizacional.

#### **1.2.1.3. Evaluación del Riesgo**

La evaluación del riesgo como parte de los componentes del sistema de control interno, es fundamental avocar conocimiento de su término teórico, así las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, en la Dirección

de Investigación Técnica, Normativa y de Desarrollo Administrativo (2009) define como: “mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para la consecución de sus objetivos”

Marín M. (2006), en una de sus publicaciones indica que “Los riesgos identificados por la alta dirección están directamente relacionados con los procesos críticos en los que se involucran a diversas áreas de la organización”. Comprobar la existencia de procedimientos idóneos para anticipar los riesgos, identificarlos, estimar su importancia, evaluar su probabilidad o frecuencia y reaccionar ante los acontecimientos o cambios, que influyen en el logro de los objetivos previstos.

Considerando cada una de las definiciones citadas se conceptualiza que la evaluación del riesgo son mecanismos de estudio y análisis de factores (internos o externos) que ayudarán como herramientas de identificación y mitigación de riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales.

### **Mapeo de Factores**

Marín M. (2006), en el resumen de informe COSO, sobre la evaluación de riesgo identifica el mapeo de factores como:

“La especificación de los puntos claves del organismo, las interacciones significativas entre la organización y terceros, la identificación de objetivos generales y particulares, y las amenazas y riesgos que se pueden tener que afrontar”. (Pág. 16)

Las Normas de Control Interno (2009), establece lo siguiente:

“Proceso interactivo e integrado a la estrategia y planificación. En dicho proceso se efectuará un mapa del riesgo con los factores internos y externos con la descripción de los puntos claves de la institución”. (Pág. 7)

El mapeo de factores es el análisis de los grupos de interés que están involucrados directa o indirectamente con la entidad y que pueden afectar de forma negativa el funcionamiento de la institución.

### **Mitigación al Riesgo**

Marín M. indica que la mitigación de riesgo “es la valoración es la identificación y análisis de los riesgos asociados al logro de los objetivos, definidos en planes estratégicos y anuales”.

Las Normas de Control Interno, según la Dirección de Investigación Técnica, Normativa y de Desarrollo Administrativo (2009) “estrategia de gestión, que incluya su proceso e implementación. Se precisarán objetivos y metas, determinando responsabilidades para áreas específicas”.

Evaluated el riesgo es necesario la implementación de un plan de mitigación de riesgo, que consiste en el establecimiento de estrategias desarrolladas en actividades, mediante la definición de objetivos de control para reducir la probabilidad del riesgo, los mismos que deberán de estar debidamente documentado, para su control y seguimiento.

#### **1.2.1.4. La Tecnología de Control**

Las Normas de Control Interno, según la Dirección de Investigación Técnica, Normativa y de Desarrollo Administrativo (2009) “Las entidades del sector público deben estar articuladas en un marco de trabajo para procesos de tecnología de información que aseguren la transparencia y el control”. La tecnología del control, es el sistema informático con que cuenta la entidad, los mismos que proporcionen información sobre cada uno de los procesos que se ejecutan en la entidad, de forma transparente y confiable.

## **Mecanismos**

Marín M. (2006), en el resumen de informe COSO, sobre la evaluación de riesgo menciona que:

“Las actividades de control general de la tecnología de información se aplican a todo el sistema de información incluyendo la totalidad de sus componentes, desde la arquitectura de procesamiento hasta la gestión de procesamiento por el usuario final”. (Pág. 25)

Los mecanismos aplicados en cuanto a la tecnología de control consisten en el establecimiento procesos de información que se debe realizar de forma continua y periódica, estos procesos serán de forma global, tanto en el uso de software aplicados en cada uno de los departamentos, como al flujo de información, los mismos que ayudarán a la medición de los logros obtenidos.

## **Procesamiento**

Las Normas de Control Interno, según la Dirección de Investigación Técnica, Normativa y de Desarrollo Administrativo (2009), establece que:

“Es necesario establecer un marco de trabajo de monitoreo y definir el alcance, la metodología y el proceso a seguir para monitorear la contribución y el impacto de tecnología de información en la entidad” (Pág. 81)

Marín M. (2006), en su publicación menciona que “Son pautas o instrucciones, estas normas y procedimientos, pueden referirse a: desarrollo y mantenimiento de programas, pruebas de programas, pasajes de programas a producción, documentación de sistemas”.

## **1.2.2. Procesos Organizacionales - Variable Dependiente**

Los procesos son las directrices que guían el cumplimiento del Plan Anual de la Política Pública de las instituciones públicas de carácter social, considerando la cultura organizacional, los métodos de gestión social, generando crecimiento en la calidad de los servicios informáticos.

### **1.2.2.1. Directrices**

Arrieta L. (2010), en una publicación sobre la diferencia de Lineamientos y Directrices, menciona que:

“Una directriz tiene carácter normativo, por lo que debe ser general en su contenido y ámbito, no pueden dirigirse a una o más instituciones individualmente consideradas, sino a todas las entidades autónomas o a categorías genéricas de ellas”.

Una directriz es una norma o una instrucción que se tiene en cuenta para realizar una cosa, también se trata de aquello que fija como se producirá algo, por lo tanto las directrices sientan las bases para el desarrollo de una actividad o de un proyecto. Son transmitidas en el marco de una jerarquía, quienes ocupan los puestos superiores se encargan de desarrollar y transmitir las directrices a los subordinados, y se deciden a través del diálogo y el consenso. Éstas identifican factores que contribuyen a la eficacia de los programas y su aplicación ofreciendo recomendaciones para una práctica eficaz.

### **Procesos**

En una publicación sobre los Manuales de Procesos y Procedimientos (2006), en la ciudad de México, menciona que:

“Un proceso se puede definir como una serie de actividades, acciones o eventos organizados interrelacionados, orientadas a obtener un resultado específico y predeterminado, como consecuencia del valor agregado que aporta cada una de las fases que se llevan a cabo en las diferentes etapas por los responsables que desarrollan las funciones conforme a su estructura orgánica”

Con esta definición entonces se conoce al proceso como un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado, se estudia la forma en que el servicio diseña, gestiona y mejora sus procesos para apoyar su política y estrategia para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés.

### **PAPP (Programación Anual de la Política Pública)**

La Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo en la publicación de la Guía metodológica de Planificación Institucional, (2011), menciona lo siguiente:

“La Programación Anual de la Política Pública (PAPP) es la desagregación anual de la Programación Plurianual de la Política Pública (ajustada por la coyuntura, ya que esta última es indicativa), con un desglose a nivel semestral tanto en la programación de las metas como en su presupuestación”. (Pág. 31)

En la misma publicación de la Guía metodológica de Planificación Institucional, (2011), se encuentra que:

“La PAPP y su evaluación permitirán realizar ajustes de la programación de los programas y proyectos. De esta forma, la entidad se adaptará a las situaciones que se presentan cada año, y a los cambios no previstos. La PAPP se debe formular bajo los instrumentos metodológicos presentados por la SENPLADES, las disposiciones legales que existen al respecto y el presupuesto asignado a la institución por el Ministerio de Finanzas en el año en curso”. (Pág. 31)

La planificación anual es requisito indispensable para efectuar la adquisición de bienes, servicios, obras y consultorías necesarias para desarrollar y cumplir con sus actividades de manera eficiente. El objetivo principal del Plan Anual de Políticas Públicas es permitir el cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo, a través del cumplimiento de los objetivos y necesidades institucionales, por esta razón las metas y objetivos de cada Institución deben estar alineados al Plan Nacional de Desarrollo y al Presupuesto.

#### **1.2.2.2. Cultura Organizacional**

##### **Valores**

Una persona con altos valores morales promoverá el respeto al hombre, la cooperación y comprensión, una actitud abierta y de tolerancia, así como servicio para el bienestar común a través de enfoques sociológicos que se adquieran.

Los valores éticos van más allá del cumplimiento de las leyes, resoluciones y decretos, se pueden tener varios manuales pero si no existe una cultura de organización sustentada en el comportamiento y la integridad moral de sus colaboradores el sistema de control interno no será efectivo, por lo tanto si no se difunden correctamente no se podrá enmarcar la conducta de dirigente y demás trabajadores orientando su integridad, compromiso persona y el sentido de pertenencia.

##### **Tareas**

Una tarea es una labor u ocupación, puede referirse a aquello que una persona debe realizar dependiendo de la función asignada, la misma que debe realizarse en un tiempo específico, en algunos países se la utiliza como sinónimo de deber, se emplea para designar aquella obra y trabajo que generalmente demanda de parte

de quien la lleva a cabo cierto esfuerzo y que se realiza durante un tiempo determinado para su realización.

### **1.2.2.3. Gestión Social**

#### **Técnica**

Para Aristóteles C, en la filosofía griega y el conocimiento teórico dice que “es la capacidad para hacer algo, la técnica nos faculta para hacer en el sentido de producir o fabricar algo”, conjunto de reglas, normas o protocolos con el único objetivo de obtener mejores resultados.

Son herramientas que maneja el nivel ejecutivo para analizar y diseñar los sistemas administrativos que facilitarán la práctica de las actividades de la empresa para alcanzar los objetivos deseados. Es un conjunto de procedimientos materiales o intelectuales y que es aplicado en una tarea específica asignada. Es la aplicación práctica de los métodos y de los conocimientos relativos a las diferentes ciencias con el propósito de obtener resultados específicos.

#### **Métodos**

Bacon F. (1620), en su publicación menciona que “es un camino o vía y se refiere al medio utilizado para llegar a un fin, que señala además el camino que conduce a un lugar”. Un método de medición es una enunciación clara sobre cómo se debe medir el logro del objetivo, debe buscarse algún método disponible para llevar a cabo dicha medición.

El método es un modo de alcanzar un objetivo, es un procedimiento para organizar una actividad, identificar los métodos para mejorar el desempeño

laboral y recompensar los éxitos de quienes integran la Institución, todas estas actividades que se identifiquen como aspectos principales del área de talento humano, son tan pertinentes para el nivel ejecutivo como para los demás niveles.

Es una serie de pasos sucesivos que conducen a una meta, poder tomar decisiones que permita resolver de la misma forma problemas semejantes en el futuro, por ende es necesario que siga el método más apropiado a su problema.

#### **1.2.2.4. Servicios Informáticos**

##### **Archivos Electrónicos**

Esteban M. (2010), en una publicación menciona que los archivos de documentos electrónicos son:

“Archivos digitales, electrónicos, informatizados son términos de uso reciente pero habitual entre documentalistas, bibliotecarios, archiveros, gestores de recursos de información, etc. Sin embargo, no existe un empleo preciso y uniforme ni por parte de los diversos tipos de profesionales de la información ni dentro de un mismo grupo”. (Pág. 1)

Debe ser entendido como el conjunto de documentos producidos, recibidos o reunidos por una persona física o jurídica de modo involuntario, natural y espontáneo en el transcurso, y como apoyo, de su actividad de la que es testimonio, haciendo uso de la electrónica, que se conservan y transmiten también mediante medios electrónicos en depósitos de conservación permanente tras efectuar una selección a partir de la identificación y valoración de las series, con medidas de autenticación y de preservación adecuadas y con una organización respetuosa con su modo de producción, con el fin de garantizar su valor informativo, legal y cultural.

## **Información Consistente**

Patagones C. (2006), en una publicación sobre la Vía Comunicación digital menciona lo siguiente:

“En el contexto de esta entrada, cuando escribimos acerca de la información digital, estamos pensando específicamente en el concepto de sitio dinámico, en términos prácticos es un proyecto web asociado a una base de datos. La consistencia de los datos es un valor primario que hace funcionar todo el resto de la rueda de la comunicación, es ahí donde se le relevancia al concepto de información consistente”

La consistencia es una calidad o propiedad de las cosas que las hace resistentes, sólidas espesas, confiables, certeras y perdurables, según sea el objeto material inmaterial sobre el que se aplique este atributo. En el campo contable, los datos incluidos en los registros adquirirán consistencia si están respaldados por la correspondiente documentación que los certifique.

### **1.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

**Según la Constitución de la República (2008)**, en el artículo 85 menciona que la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, se regularán bajo las siguientes disposiciones:

1. Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad.

2. Sin perjuicio de la prevalencia del interés general sobre el interés particular, cuando los efectos de la ejecución de las políticas públicas o prestación de bienes o servicios públicos vulneren o amenacen con vulnerar derechos constitucionales, la política o prestación deberá reformularse o se adoptarán medidas alternativas que concilien los derechos en conflicto.

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

En la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos se garantizará la participación de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades.

En su artículo 226 establece que las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

La administración pública se fundamenta en la prestación de servicios a la ciudadanía de forma eficaz, eficiente, con calidad y calidez bajo los principios de jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación, como lo establece su artículo 227.

**Según el Decreto Presidencial N° 3815 (2007)** en su artículo 1 determina: “Denomínese al Ministerio de Bienestar Social como Ministerio de Inclusión Económica y Social” con sus respectivas funciones.

Las acciones del Ministerio de Inclusión Económica y Social se guiarán por los principios de universalidad, indivisibilidad, igualdad y no discriminación, eficiencia, participación, corresponsabilidad, transparencia y rendición de cuentas como lo estipula el art. 3.

El Artículo 4 se establecen los objetivos estratégicos del Ministerio de Inclusión Económica, para guiar el funcionamiento de la entidad.

En el artículo 8 se encuentran establecidos los programas y proyectos de su competencia, tales como: El programa Operación Rescate Infantil – ORI-, Programa de Protección Social –PPS-, Fondo de Desarrollo Infantil –FODI-, Aliméntate Ecuador y Programa de Desarrollo Rural Territorial –PRODER-, los mismos que deberán actuar sobre la base de las políticas de desarrollo social dispuestas por el Gobierno a través del Ministerio, en coordinación con los demás programas y proyectos del Ministerio.

**Conforme a lo estipulado en las Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y las Personas jurídicas de derecho privado (2013), nos especifica los lineamientos:**

En el NCI 100-01 indica que el control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas que dispongan de recursos públicos y cuya finalidad será el de crear procesos para el ejercicio del control.

NCI 200-04 La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la elaboración de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.

NCI 200-06 La máxima autoridad y los directivos de cada entidad pública reconocerán como elemento esencial, las competencias profesionales de las servidoras y servidores, acordes con las funciones y responsabilidades asignadas.

NCI 400 La máxima autoridad de la entidad y las servidoras públicos responsables del control interno con respecto a sus competencias, implantarán políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales, proteger y conservar los activos y establecer los controles de acceso a los sistemas de información.

NCI 407-01 Los planes de talento humano se sustentarán en el análisis de la capacidad operativa de las diferentes unidades administrativas, en el diagnóstico del personal existente y en las necesidades de operación institucionales.

NCI 407-02 Las unidades de administración de talento humano, en relación al ordenamiento jurídico vigente y las necesidades de la institución, formularán y revisarán periódicamente la clasificación de puestos, definiendo los requisitos para su desempeño y los niveles de remuneración.

La entidad contará con un manual que contenga la descripción de las tareas, responsabilidades, el análisis de las competencias y requisitos de todos los puestos de su estructura y organizativa. El documento será revisado y actualizado periódicamente y servirá de base para la aplicación de los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del personal.

**Según a la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado (2002), indica:**

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

Constituyen elementos del control interno: el entorno de control, la organización, la idoneidad del personal, el cumplimiento de los objetivos institucionales, los riesgos institucionales en el logro de tales objetivos y las medidas adoptadas para

afrontarlos, el sistema de información, el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas; y, la corrección oportuna de las deficiencias de control, así lo establece el Art. 9

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

**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.

**Según el ACUERDO MINISTERIAL No. 000154 del MIES (2013), donde estipula su Estatuto Orgánico por Procesos, en su marco constitucional y legal establece:**

**Que**, el artículo 35 de la Constitución determina que *“Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad”*;

En su artículo 154 de la Constitución de la República numeral 1, indica *“las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, les corresponde ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión”*;

**Que**, el artículo 136 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público, determina que *“Los proyectos de estructuras institucionales y posicionales de las instituciones y organismos de la administración pública central, institucional y dependiente, previo a su promulgación en el Registro Oficial, serán sometidos al dictamen presupuestario del Ministerio de Finanzas si se requiere reforma presupuestaria; y, al informe favorable por parte del Ministerio de Relaciones Laborales”*;

**Que**, el artículo 54 del Estatuto de Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, prescribe que *“La titularidad y el ejercicio de las competencias atribuidas a los órganos administrativos podrán ser desconcentradas en otros jerárquicamente dependientes de aquellos, cuyo efecto será el traslado de la competencia al órgano desconcentrado. La desconcentración se hará por Decreto Ejecutivo o Acuerdo Ministerial”*;

En el Decreto Ejecutivo No. 580, de agosto del 2007, en su artículo 2 establece el ámbito de competencia del Ministerio de Inclusión Económica y Social - MIES;

**Que**, el MIES requiere de una Estructura Organizacional sustentada en principios de eficiencia y eficacia de la organización y la gestión institucional, compatible con la naturaleza y especialización de su misión;

**Que**, mediante oficio No. SENPLADES-SGDE-2012-0286-OF, del 26 de diciembre de 2012, la Subsecretaría de Reforma Democrática del Estado e Innovación de la Gestión Pública de la SENPLADES, emitió el informe favorable que aprueba el Modelo de Gestión del MIES;

**Que**, con oficio No. MRL-FI-2013-EDT-0060, del 8 de enero de 2013, el Ministerio de Relaciones Laborales, acogiendo los cambios en las denominaciones de la estructura del Estatuto Orgánico de Gestión a Procesos del Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES, determinó que éste cumple con los requerimientos establecidos en la Norma Técnica de Diseño de Reglamentos o Estatutos Orgánicos de Gestión Organizacional por Procesos y emitió el informe favorable al mismo;

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño de la investigación es considerada como la planificación que comprende o se desarrolla en lo que se debe hacer y de qué manera hacerlo para de esta manera poder lograr los objetivos del estudio, se debe manejar con los cuidados respectivos para poder determinar la calidad de investigación que se está realizando.

El diseño contiene de una manera estructural cada etapa del proceso, el objetivo principal como el de la investigación es lograr la máxima validez posible, es decir la correspondencia más ajustada a los resultados del estudio con la realidad.

Cuando la metodología de una investigación es la adecuada, se obtiene de manera general y precisa el objetivo de la misma dependiendo de la problemática que vaya a estudiarse durante la investigación científica, esta no se queda con los aspectos externos de los procesos sino que trata de descubrir los elementos.

#### **2.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

En el diseño de la investigación se formula también la modalidad con la que será efectuada la investigación para fortalecer la recopilación de los datos obtenidos que ayude a la solución de la problemática planteada, para ellos es fundamental indagar sobre la misma, conocer a profundidad el nivel de investigación y demostrar su calidad considerándola como la investigación cualitativa que constituye las posibles ideas que puedan utilizarse para formular la hipótesis.

Siendo ésta una medida importante para su desarrollo, como también la cantidad de información, mediante un proceso cuantitativo que llega a obtenerse y que pueda brindar la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social, generando un nivel de estudio adecuado para mejorar el control interno que se maneja dentro de la misma y cumplir con las normas y reglamentos establecidos. (Normas de Control Interno, 2013).

## **2.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

### **2.3.1. Por el propósito**

#### **Investigación aplicada:**

La formulación del tema o problema se refiere a todo un proceso de elaboración que va desde la idea inicial de investigar sobre algo, hasta la conversión de dicha idea en un problema investigable, para el cual es necesario la aplicación de los tipos de investigación y concretar los diversos enfoques existentes sobre el problema, constituyéndolo como un elemento importante para la investigación.

### **2.3.2. Por el nivel de estudio**

#### **Investigación Descriptiva:**

Este tipo de investigación es aplicado para destacar las características o rasgos de la situación, fenómeno de estudio, donde se origina la problemática de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social, su función principal es la capacidad para seleccionar los aspectos fundamentales del objeto de estudio, y que éstos puedan ser identificados y puedan generar las causas y los efectos del problema principal y poder dar solución a las necesidades que presenta la organización, conocer el nivel de cultura y el sentido de pertenencia para con la institución.

### **2.3.3. Por el lugar**

#### **Investigación Documental:**

En ella se obtiene la información que se desea con la ayuda de fuentes documentales, la recopilación de datos de sistema aplicados en otras entidades, así como los logros obtenidos en las mismas, donde los procedimientos son los más útiles y conocer la procedencia de la investigación para que resulte confiable y oportuna y se pueda cumplir el objeto de estudio.

#### **Investigación Bibliográfica:**

La investigación bibliográfica se origina mediante el diseño de la investigación, el análisis de la información buscando teorías científicas que den credibilidad a lo que se está investigando, para ello es necesario contar con fichas bibliográficas (textos y autores), dicha información servirá de material fundamental para la misma.

#### **Investigación de Campo:**

El lugar de los hechos donde acontece el fenómeno, la misma que va de la mano con el método deductivo para generalizar cada uno de los hechos, se mantiene a través del plan o diseño de la investigación, la selección de la muestra y la recolección y análisis de datos.

Se recopiló información confiable de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social, en el lugar de los hechos identificando cada uno de los aspectos principales de la problemática, direccionados a hechos reales, determinando si los procesos son realizados de forma sistemática o de manera empírica como se ejecuta normalmente en algunas organizaciones.

## **2.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

### **2.4.1. Método Analítico**

En este método se dividió un todo abstracto o concreto en sus elementos integrantes para poder investigar su naturaleza y efectos, donde se empieza analizando las diferentes partes que lo integran, descomponiéndolos para observar las causas y sus efectos, realizando un análisis mediante la observación y examen de un hecho en particular, es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para poder comprender su esencia.

### **2.4.2. Método Sintético**

La aplicación de este método una vez obtenida la información mediante la identificación de características principales que describen la problemática, se realizó una síntesis de lo sucedido, siendo éste un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis desarrollado, se trata de hacer una explosión metódica y breve teniendo por objetivo la comprensión total de la esencia investigativa particularmente.

### **2.4.3. Método Inductivo**

La inducción se refiere al movimiento del pensamiento que va de los hechos particulares a afirmaciones de carácter general, esto implica que mediante la aplicación de este método en esta investigación se exponen con claridad los hechos que han sido identificados para luego poder plantear la hipótesis y obtener una comprensión más amplia y profunda generalizando los resultados para poder dar cumplimiento al objeto de la investigación dado en la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

#### **2.4.4. Método Deductivo**

La deducción en la investigación permite pasar de afirmaciones de carácter general a hechos particulares, este método es utilizado para tomar en cuenta la forma como se definen los conceptos generales, permitiendo pasar de afirmaciones generales a otras más particulares y poder acercarse a la realidad concreta, mediante indicadores con los que se comprueba la hipótesis que contribuye a la propuesta planteada en este estudio investigativo.

### **2.5. TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.5.1. Entrevista**

La entrevista es una de las técnicas de la investigación, pero también es un procedimiento muy usado con el objetivo de obtener la información específica, donde se obtiene toda aquella información que no se consigue con la observación, de aquello se deduce que la entrevista no es otra cosa que una conversación entre dos personas denominadas entrevistador y entrevistado, estas dialogan y conversan respecto a los temas elaborados previo un cuestionario.

La entrevista es desarrollada mediante la elaboración previa de un listado de preguntas abiertas, que inducen al entrevistado responder según sea su opinión y obtener de ello la información que se requiera y los resultados esperados. La realización de la entrevista se logra cuando existe una comunicación adecuada entre ambas personas.

#### **2.5.2. Encuesta**

En la actualidad la encuesta es una de las modalidades más utilizadas por las empresas de mercadeo, siendo la recolección sistemática de datos en una

población o en una muestra de la población, mediante el uso de entrevistas personales y otros instrumentos para obtener datos, estas varían enormemente en su alcance, diseño y contenido, se usa principalmente cuando la información requerida no puede obtenerse sino a través de la consulta masiva.

La encuesta no es un método específico se aplica en forma amplia a problemas de muchos campos, constituyéndose como una técnica de gran utilidad en cualquier tipo de investigación que se requiera en algún sector de la población, las encuestas dependen del contacto directo que se tiene con las personas o una muestra de ellas, para este caso fue aplicada al talento humano de Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social.

## **2.6. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

### **2.6.1. Guía de Entrevistas**

Este instrumento de investigación fue aplicado como una ayuda de memoria para el entrevistador, permitiendo dar cabida al surgimiento de nuevas preguntas e incluso nuevos temas durante el desarrollo de la entrevista, con el fin de obtener información suficiente y conseguir resultados eficientes, es fundamental conocer de manera objetiva cada una de las preguntas que se vayan a plantear, para de esta manera demostrar interés absoluto de lo que se está investigando y adaptarlas a las posibles soluciones que se desea encontrar.

### **2.6.2. Cuestionario**

El cuestionario es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta, consiste en un conjunto de preguntas normalmente de varios tipos preparada sistemática y cuidadosamente, sobre los aspectos que interesan en una investigación, el mismo

que fue elaborado para obtener resultados de la problemática planteada, constituido por 15 preguntas que fueron aplicadas a la muestra de la población con el fin de recoger datos importantes, especialmente aquellos que son difícilmente accesibles o que se tiene dificultad para obtenerlos.

## 2.7. POBLACIÓN

La población se constituye a través de un número de elementos que se requiera estudiar en una investigación, para ello se escoge dentro de este estudio un número total de 61 personas que integran el nivel administrativo de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social Salinas, y a través de sus respuestas se plantea las conclusiones y recomendaciones del caso y verificar si se cumple el objetivo de la investigación.

**CUADRO N° 3 Población**

<b>POBLACIÓN</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN</b>
Directora Distrital	1	Entrevista
Servidores Públicos Administrativos	60	Encuesta
<b>TOTAL DE LA POBLACIÓN</b>	<b>61</b>	

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

## 2.8. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología aplicada en esta investigación fue de gran importancia porque a través de la misma se obtuvo información confiable, con la utilización de las técnicas e instrumentos de investigación que permiten profundizar el tema y la problemática planteada con la ayuda de documentos y visitas de campo, una vez

clasificada la información se procede a generar datos finales de la investigación y diferenciar sus causas y efectos.

Al concluir la recopilación de datos y debidamente procesados se continua con las gráficas respectivas a través de cuadros estadísticos y cada una de la síntesis que permiten obtener una visión clara de lo que se quiere solucionar, conociendo las opiniones de quienes han sido partícipes de las encuestas y de esta manera se concluye con recomendaciones que soporten la propuesta planteada.

## **CAPÍTULO III**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **3.1. ANÁLISIS DE RESULTADO DE LA ENTREVISTA APLICADA A LA DIRECTORA DISTRITAL DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN, ECONÓMICA Y SOCIAL – SALINAS AB. SHIRLEY MALDONADO**

**1. ¿Se ha levantado una línea base que muestre las fortalezas y falencias del control interno de la Dirección Distrital del MIES - Salinas?**

En dicha interrogante la Directora Distrital manifiesta que se realiza un mapeo para poder ejecutar un control en cuanto a procesos de pagos, convenios con otras entidades y proyectos que se estén desarrollando para así poder conocer los avances y alcances de los mismos.

**2. ¿La Dirección Distrital del MIES - Salinas ha socializado con los servidores las características, valores y necesidades de la institución?**

En la entrevista la Ab. Maldonado nos respondió que: “cada departamento realiza su informe de requerimientos y se avoca al departamento administrativo y financiero para su respectiva socialización (para requerimientos de bienes de costos menores, porque los bienes de valores superiores se solicitan a matriz o a la zonal)”.

**3. ¿Se ha mapeado los factores internos y externos a los que se pueda enfrentar el control interno de la Dirección Distrital del MIES - Salinas?**

Con respecto a esta inquietud nos manifiesta que si se realiza un mapeo de cada proceso a ejecutar en la entidad.

**4. ¿La Dirección Distrital del MIES - Salinas ha incorporado mecanismos de procesamiento, almacenamiento físico y entrega de información de los procesos?**

La Directora Distrital mediante esta interrogante nos comunica que: “Por tema de contraloría, mediante nuestra auditoría interna se realiza con control de documentación tanto física como digital, puesto que contamos con una bodega debidamente equipada donde se almacena todo tipo de información ubicada en Ballenita, como evidencia de cada uno de los procesos y requerimientos ejecutados”.

**5. ¿Usted está de acuerdo que las directrices administrativas de la Dirección Distrital del MIES - Salinas guían el cumplimiento de los procesos del PAPP?**

En cuanto al Plan Operativo Anual manifiesta: “está basado en el Plan Anual de Políticas Públicas a nivel nacional, nuestra planificación se enmarca a dichas políticas, proyectos sociales como estipula el Plan Nacional del Buen Vivir, cuyo cumplimiento es regularizado mediante la GPR (Gestión por Resultados), que mide el nivel de proyectos ejecutados de forma semanal, mensual, anual, según lo planificado”.

**6. ¿Se mide el impacto de los riesgos que puedan afectar la optimización de los procesos la Dirección Distrital del MIES – Salinas?**

Para dicha pregunta, indica: “Sí, tenemos una administrativa-financiera (SP7) que se encarga de realizar el debido análisis de los procesos, y se consensua en cada comité que se realiza de forma semanal, para poder tomar las medidas correctivas mediante la aplicación de estrategias”.

**7. ¿La estructura informática de la Dirección Distrital del MIES – Salinas garantiza la consistencia de las operaciones técnicas, administrativas y financieras de la entidad?**

En dicha inquietud indica: “Se contaba con servidor a nivel nacional pero se presentaron muchas dificultades, por lo que se contrató otro operador denominado TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación), que nos facilitan el internet y tener acceso a cada uno de los portales financieros, de comunicación mediante Quipux”.

**8. ¿Considera usted que un Sistema de Control Interno Administrativo fortalecerá la evaluación de los Procesos Organizacionales de la Dirección Distrital del MIES – Salinas? ¿Por qué?**

En esta última interrogante comenta: “El control interno es muy importante puesto que nos ayuda a fortalecer nuestra auditoría interna y la efectividad de los procesos”.

### 3.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS ADMINISTRATIVOS DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN, ECONÓMICA Y SOCIAL – SALINAS

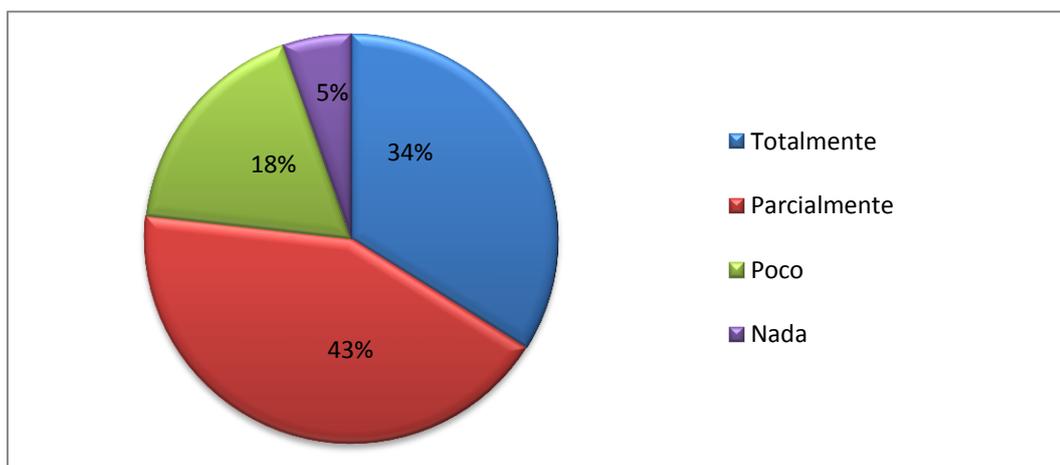
1. ¿Se ha levantado una línea base que muestre las fortalezas y falencias del control interno de la Dirección Distrital del MIES-Salinas?

**CUADRO N° 4 Levantamiento de línea base**

	Categoría	Resultados	%
<b>1</b>	Totalmente	20	34%
	Parcialmente	26	43%
	Poco	11	18%
	Nada	3	5%
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

**GRÁFICO N° 1 Levantamiento de Línea base**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

Como resultado a esta interrogante el 43% de la población encuestada responde que se la realiza parcialmente el levantamiento de la línea base frente a un 34% indica la identifica las fortalezas y falencia del control interno de la entidad se la realiza de forma total, lo que nos da a conocer que no se informa la realidad de la situación actual de la Dirección Distrital MIES – Salinas.

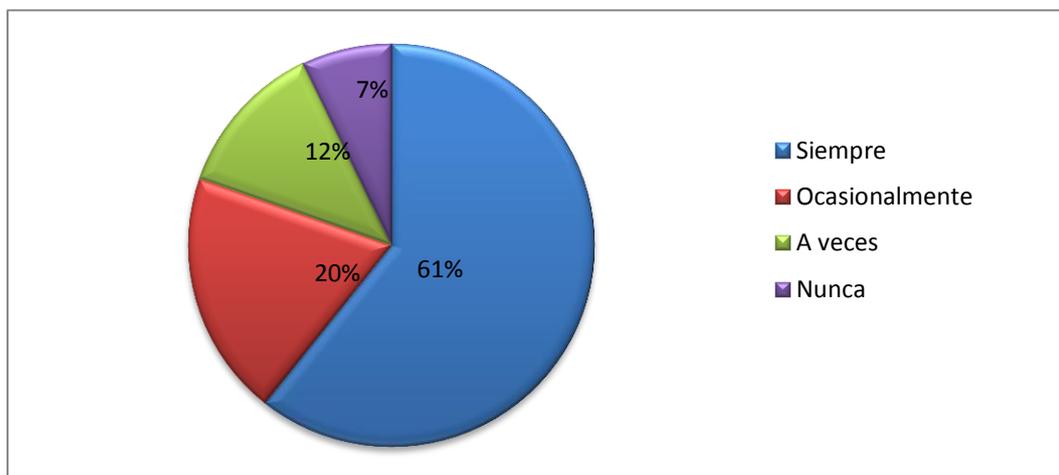
2. ¿La Dirección Distrital del MIES-Salinas ha socializado con los servidores las características, especificaciones técnicas de los bienes necesarios para la Institución?

**CUADRO N° 5 Socialización con servidores públicos**

	Categoría	Resultados	%
<b>2</b>	Siempre	37	61%
	Ocasionalmente	12	20%
	A veces	7	12%
	Nunca	4	7%
	<b>Total</b>	60	100%

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

**GRÁFICO N° 2 Socialización con servidores públicos**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

Se puede indicar que el 61% de los encuestados responde que siempre se ha realizado la socialización con los servidores acerca de los bienes necesarios para la Institución. Lo que resulta que más de la mitad de los responsables de la administración de la entidad tienen conocimiento de las especificaciones técnicas de los bienes y el restante manifiesta que no han sido partícipes de aquello.

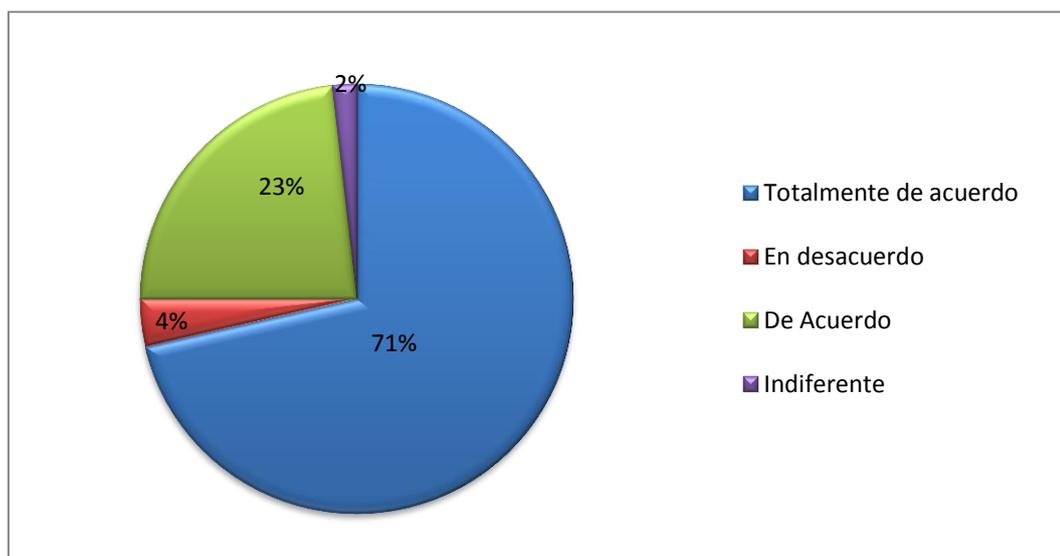
**3. ¿Usted está de acuerdo que la Dirección Distrital del MIES-Salinas cuenta con normas de conducta que orienta el accionar de los servidores?**

**CUADRO N° 6 Normas de conducta**

	Categoría	Resultados	%
<b>3</b>	Totalmente de acuerdo	43	71%
	En desacuerdo	2	4%
	De Acuerdo	14	23%
	Indiferente	1	2%
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

**GRÁFICO N° 3 Normas de Conducta**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

Se presenta el 71% de la población la misma que responde de forma positiva que los servidores públicos están vinculados con las normas de conducta que orienten el accionar de cada uno de ellos. Es decir que Dirección Distrital del MIES-Salinas si cuenta y pone en práctica las normas que rigen las actividades que se realizan diariamente en la organización.

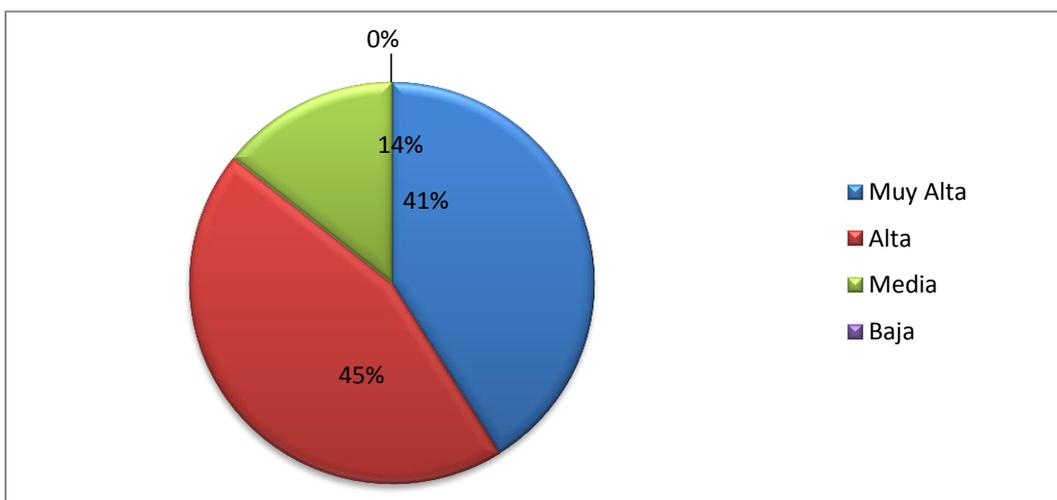
**4. Califique el nivel de importancia que la Dirección Distrital del MIES-Salinas da al control interno y su impacto en la gestión:**

**CUADRO N° 7 Nivel de importancia del control interno**

4	Categoría	Resultados	%
	Muy Alta	25	41%
	Alta	27	45%
	Media	8	14%
	Baja	0	0%
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

**GRÁFICO N° 4 Nivel de importancia del control interno**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

Conocer la calificación que le otorga los servidores a la importancia del control interno dentro de la gestión administrativa. Hacemos referencia que el 41% de los encuestados califica en un nivel muy alto y el 45% en un nivel alto. Es decir que estos resultados demuestran que el control interno en la gestión administrativa de la Dirección Distrital del MIES-Salinas se encuentra calificada en un nivel alto, conociendo que se da la importancia a la ejecución de las actividades de la Institución.

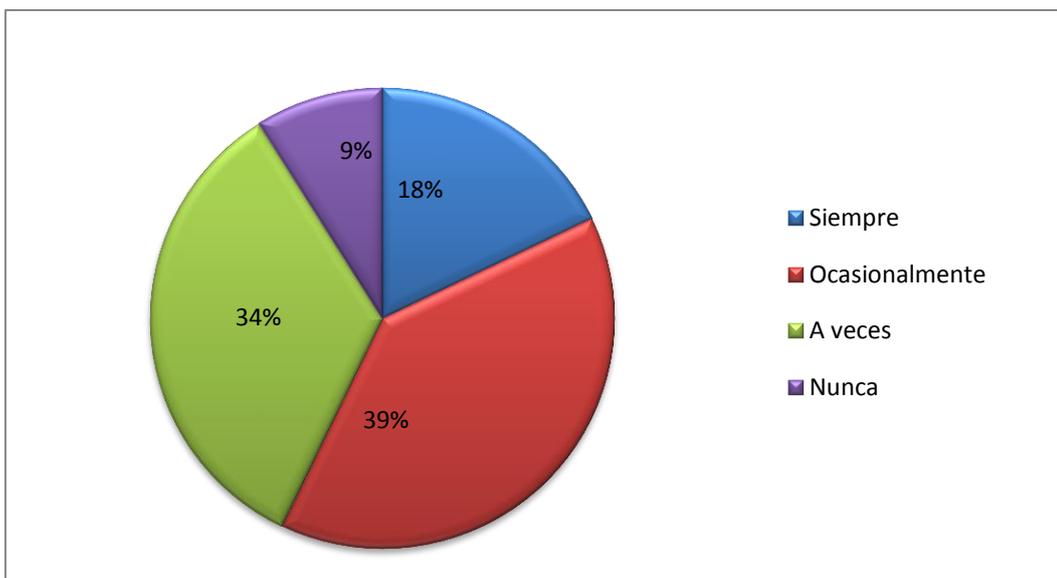
**5. ¿Se ha mapeado los factores internos y externos a los que se puede enfrentar el control interno de la Dirección Distrital del MIES-Salinas?**

**CUADRO N° 8 Mapeo de los factores internos y externos**

5	Categoría	Resultados	%
	Siempre	10	18%
	Ocasionalmente	23	39%
	A veces	21	34%
	Nunca	6	9%
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

**GRÁFICO N° 5 Mapeo de los factores internos y externos**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

Con respecto a esta interrogante el 39% de los servidores públicos encuestados respondieron que se realiza ocasionalmente el mapeo de factores internos y externos, es decir que no se efectúa siempre como deben ser realizados en las instituciones públicas para poder identificar y prevenir los riesgos que podrían afectar el eficiente funcionamiento de la entidad.

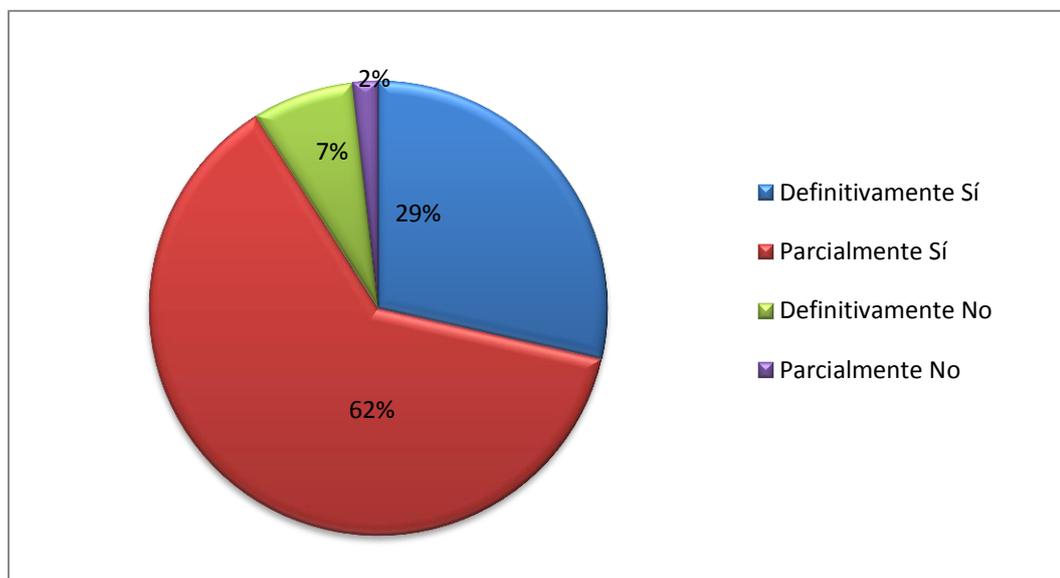
**6. ¿La Dirección Distrital del MIES-Salinas tiene un plan de mitigación que estime la probabilidad de ocurrencia del riesgo institucional?**

**CUADRO N° 9 Plan de Mitigación**

	Categoría	Resultados	%
<b>6</b>	Definitivamente Sí	17	29%
	Parcialmente Sí	37	62%
	Definitivamente No	5	7%
	Parcialmente No	1	2%
	<b>Total</b>	60	100%

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

**GRÁFICO N° 6 Plan de Mitigación**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

En respuesta a esta incógnita, el 62% de la población respondió que parcialmente si cuenta con un Plan de Mitigación. Es decir que la Dirección Distrital del MIES-Salinas cuenta con un Plan de Mitigación parcial, para poder enfrentar los riesgos que se presenten en las diferentes actividades diarias de la organización.

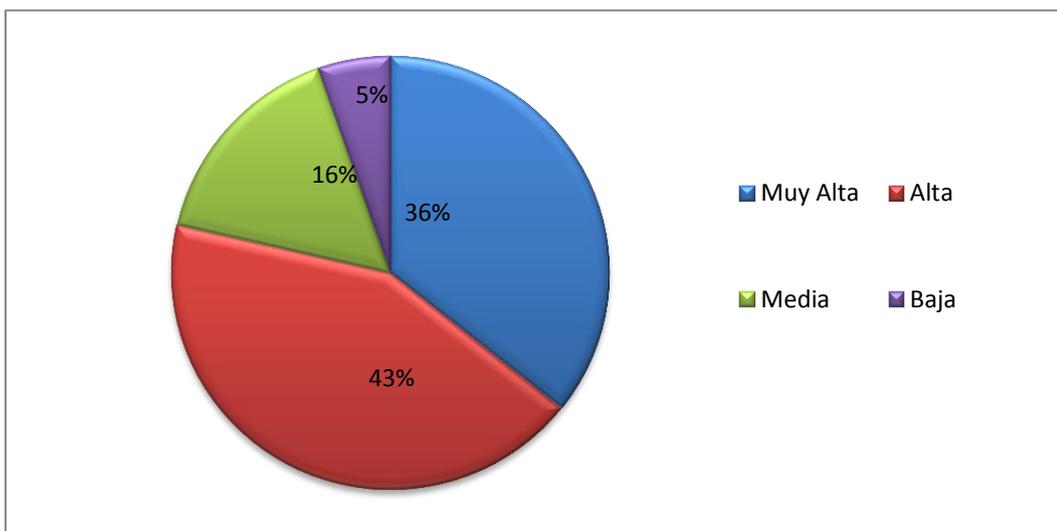
**7. Valore la estructura tecnológica que automatiza el control interno de la Dirección Distrital del MIES-Salinas:**

**CUADRO N° 10 Valorización de la estructura tecnológica**

7	Categoría	Resultados	%
	Muy Alta	21	36%
	Alta	26	43%
	Media	10	16%
	Baja	3	5%
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

**GRÁFICO N° 7 Valorización de la estructura tecnológica**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

La tecnología forma parte del control interno ya que mediante aquello se da de manera eficiente en cada uno de los sistemas. De esta manera se puede verificar que el 43% de los servidores valora la estructura tecnológica en un nivel alto, es decir que el nivel de tecnología que maneja la Dirección Distrital del MIES-Salinas se encuentran actualizada.

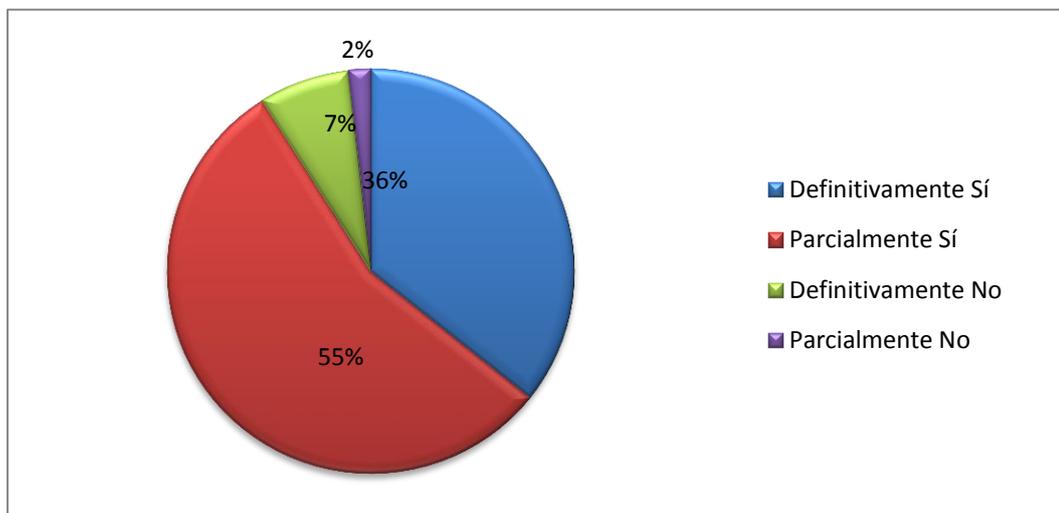
**8. ¿La Dirección Distrital del MIES-Salinas ha incorporado mecanismos de procesamiento, almacenamiento físico y entrega de información de los procesos?**

**CUADRO N° 11 Incorporación de mecanismos de procesamiento**

8	Categoría	Resultados	%
	Definitivamente Sí	21	36%
	Parcialmente Sí	33	55%
	Definitivamente No	5	7%
	Parcialmente No	1	2%
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

**GRÁFICO N° 8 Incorporación de mecanismos de procesamiento**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

En referencia al gráfico N° 8, el 55% de los encuestados respondieron que se realiza la incorporación de mecanismos de procesamiento de información de forma parcial. Es decir que los procesos en la Dirección Distrital del MIES-Salinas son ejecutados y se evidencian a través de mecanismos implementados.

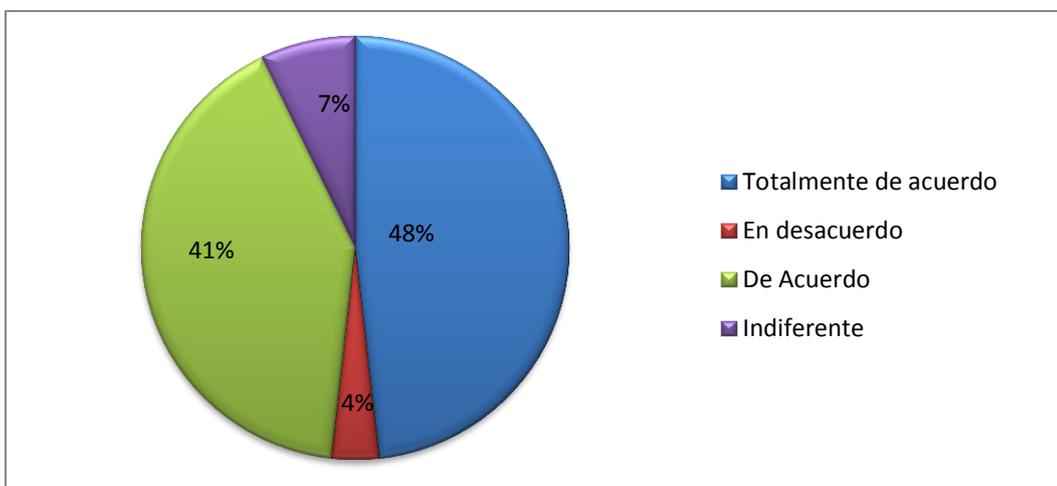
**9. ¿Usted está de acuerdo que las directrices administrativas de la Dirección Distrital del MIES-Salinas guían el cumplimiento del Plan Anual de Políticas Públicas?**

**CUADRO N° 12 Directrices para el cumplimiento del PAPP**

	Categoría	Resultados	%
<b>9</b>	Totalmente de acuerdo	29	48%
	En desacuerdo	2	4%
	De Acuerdo	24	41%
	Indiferente	5	7%
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

**GRÁFICO N° 9 Directrices para el cumplimiento del PAPP**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

Conocer si las directrices establecidas en el Plan Anual de Políticas Públicas se cumplen de manera eficiente. Como podemos observar en el gráfico N° 9, el 48% de la población encuestada responde que están totalmente de acuerdo, lo que nos indica que las directrices establecidas si se están cumpliendo como lo determina su planificación.

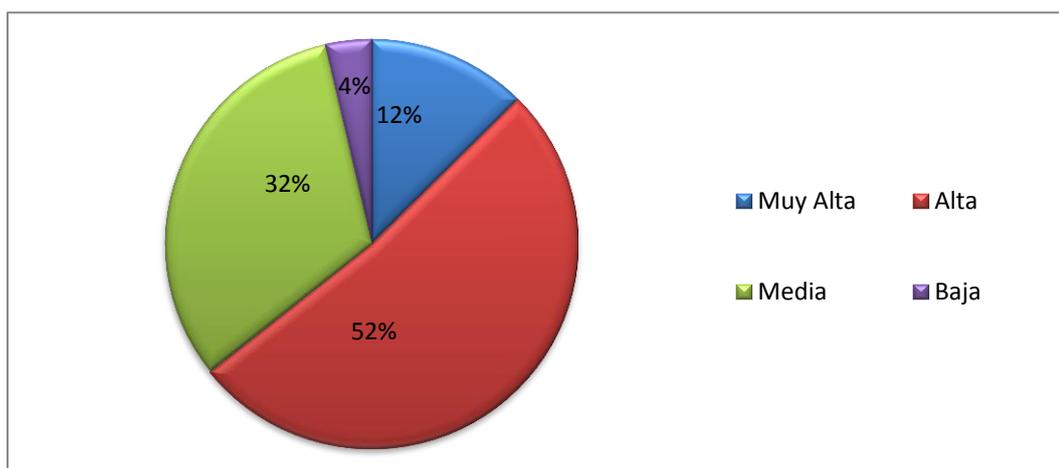
**10. El nivel de evaluación a la calidad de los productos y servidores públicos sociales que brinda la Dirección Distrital del MIES-Salinas, es:**

**CUADRO N° 13 Nivel de evaluación a la calidad**

10	Categoría	Resultados	%
	Muy Alta	7	12%
	Alta	32	52%
	Media	19	32%
	Baja	2	4%
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

**GRÁFICO N° 10 Nivel de evaluación a la calidad**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

Al hablar de calidad de producto y servicio es necesario conocer el nivel de evaluación que mantiene la organización. La encuesta nos muestra que el 52% de los servidores públicos encuestados califica la calidad como alta frente a un 32% que sustenta que es media, es decir que se analizan dos aspectos importantes cualitativa y cuantitativamente, considerando a la evaluación como una técnica prioritaria en los procesos que maneja la Dirección Distrital del MIES-Salinas, por esta razón se encuentra calificada como en un nivel medio para los servidores quienes forman parte de ella.

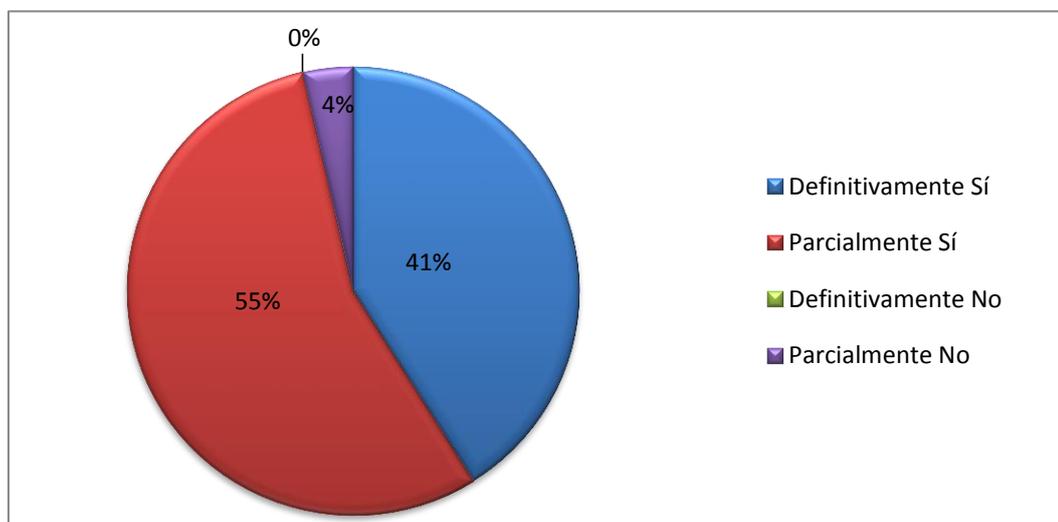
**11. ¿La Dirección Distrital del MIES-Salinas promueve el ejercicio de valores éticos para generar una cultura organizacional?**

**CUADRO N° 14 Aplicación de valores éticos**

11	Categoría	Resultados	%
	Definitivamente Sí	24	41%
	Parcialmente Sí	34	55%
	Definitivamente No	0	0%
	Parcialmente No	2	4%
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

**GRÁFICO N° 11 Aplicación de valores éticos**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

La respuesta a esta interrogante, tenemos un 55% de la población muestral responde que se promueven los valores de forma parcial. Con este resultado se conoce que en su mayoría opinan que no se está promoviendo los valores éticos, es decir no se fomenta la cultura organizacional en la Dirección Distrital del MIES-Salinas, aspecto fundamental para cumplir los objetivos institucionales.

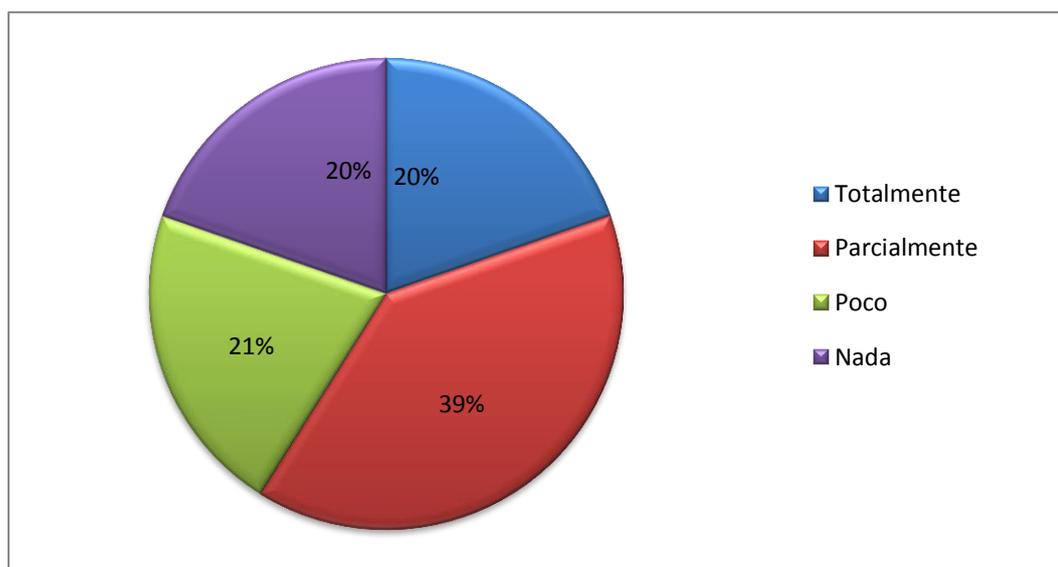
**12. ¿La Dirección Distrital del MIES-Salinas otorga estímulos (económico, promoción o ascenso) al talento humano que cumple eficientemente las tareas del control interno?**

**CUADRO N° 15 Estímulos al talento humano**

<b>12</b>	Categoría	Resultados	%
	Totalmente	12	20%
	Parcialmente	23	39%
	Poco	13	21%
	Nada	12	20%
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

**GRÁFICO N° 12 Estímulos al talento humano**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

Es necesario conocer si dentro de las actividades que realiza la Dirección Distrital del MIES-Salinas se otorga estímulos para el talento humano en el buen desempeño laboral y el control interno, el 39% de los servidores públicos responden que se brinda estos estímulos parcialmente, de esta manera queda demostrado que la institución no considera en su totalidad el buen desempeño de sus colaboradores sobre el control interno que manejan.

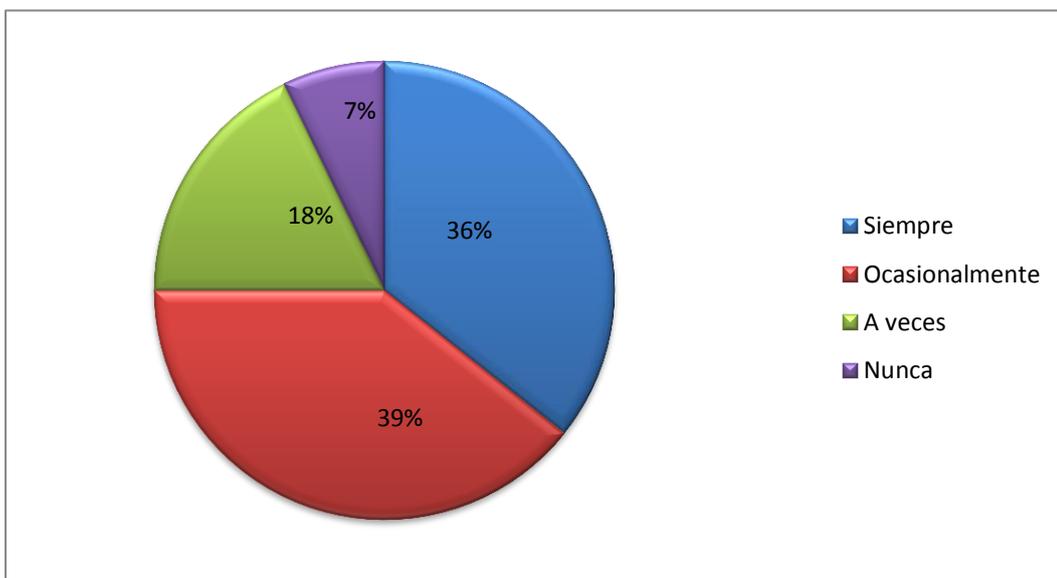
**13. ¿Se mide el impacto de los riesgos que puedan afectar la optimización de los procesos en la Dirección Distrital del MIES-Salinas?**

**CUADRO N° 16 Impacto de Riesgos en los procesos**

	Categoría	Resultados	%
<b>13</b>	Siempre	22	36%
	Ocasionalmente	23	39%
	A veces	10	18%
	Nunca	5	7%
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

**GRÁFICO N° 13 Impacto de Riesgos en los procesos**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

La población encuestada responde que, el 39% indica que ocasionalmente se miden los impactos de los riesgos que afectan los procesos, es decir que la identificación de los riesgos está afectando la optimización de los procesos en la Dirección Distrital del MIES-Salinas, como lo mencionan quienes están inmersos en cada uno de ellos.

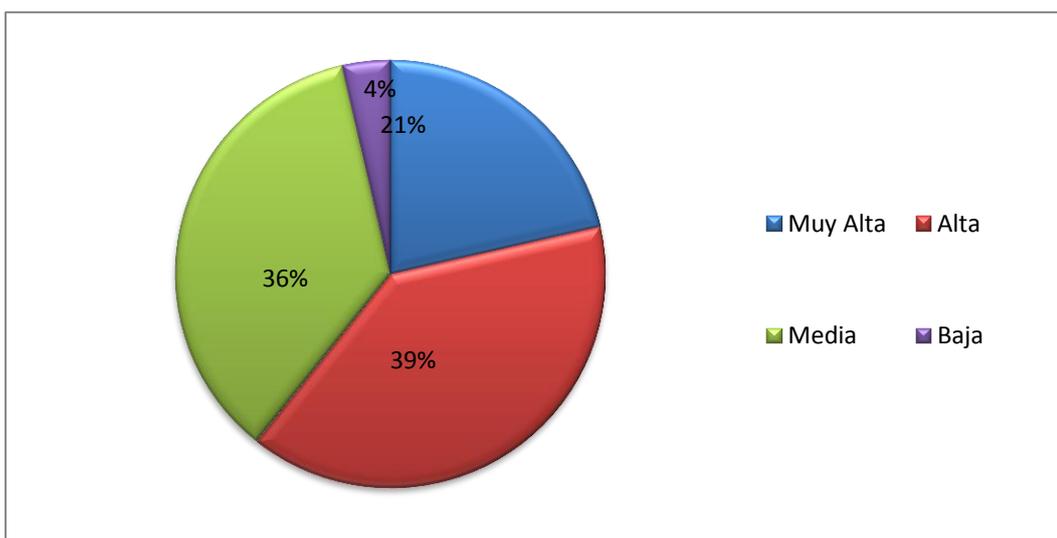
**14. En que rango califica la aplicación de técnicas y métodos de la Dirección Distrital del MIES-Salinas para fortalecer la gestión social:**

**CUADRO N° 17 Calificación de técnicas y métodos en la gestión social**

14	Categoría	Resultados	%
	Muy Alta	13	21%
	Alta	23	39%
	Media	22	36%
	Baja	2	4%
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

**GRÁFICO N° 14 Calificación de técnicas y métodos en la gestión social**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

Conocer si la aplicación de técnicas y métodos fortalece la gestión social. Como muestra la encuesta el 39% de los servidores públicos califica la aplicación en un rango alto, el 36% en un nivel medio, con estos resultados se verifica la calificación a un intermedio, que le otorgan los servidores públicos a la aplicación de técnicas y métodos respectivos en los procesos que se realizan en la gestión administrativa de la institución.

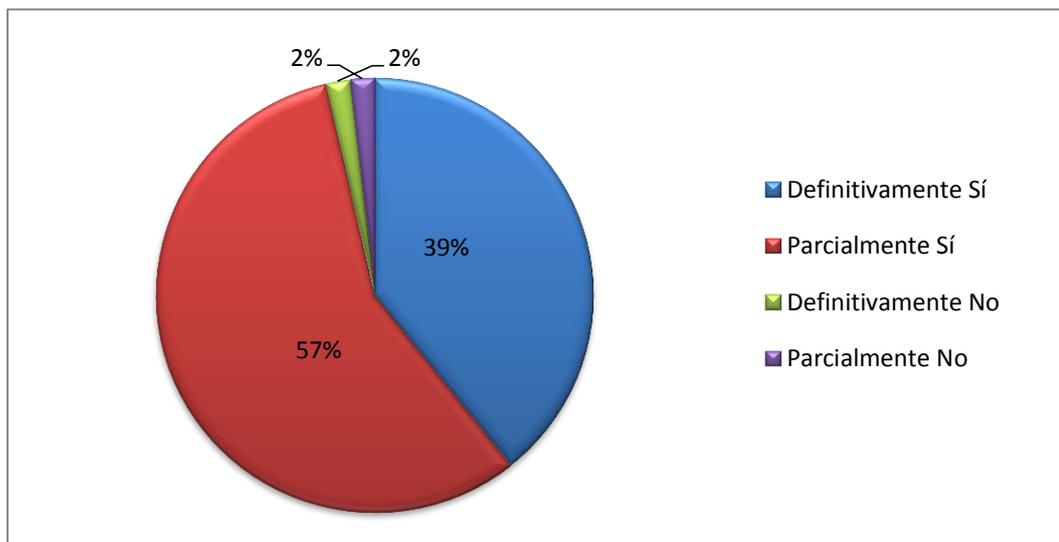
**15. ¿La Dirección Distrital del MIES-Salinas emplea tecnología de la información y comunicación que registre los procesos de control interno?**

**CUADRO N° 18 Tecnología de la información y comunicación**

	Categoría	Resultados	%
<b>15</b>	Definitivamente Sí	23	39%
	Parcialmente Sí	35	57%
	Definitivamente No	1	2%
	Parcialmente No	1	2%
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

**GRÁFICO N° 15 Tecnología de la información y comunicación**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

De acuerdo a la gráfica la Dirección Distrital del MIES-Salinas emplea la tecnología de información y comunicación de manera parcial, permitiendo identificar mediante los sistemas, las técnicas respectivas para llevar a cabo el control interno, dato obtenido del 57% de la población muestral responde que sí se aplica parcialmente.

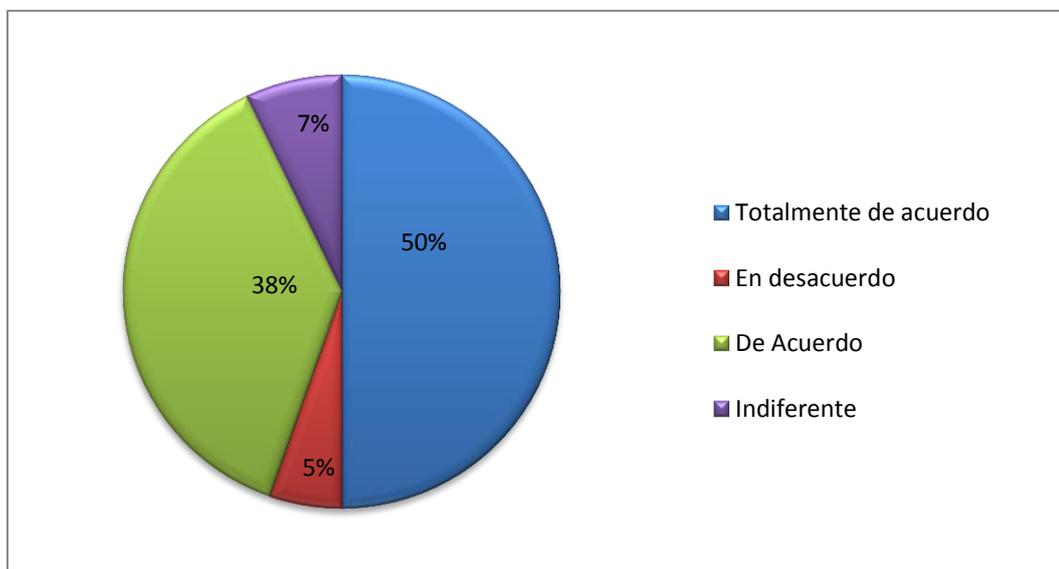
**16. ¿La estructura informática de la Dirección Distrital del MIES-Salinas garantiza la consistencia de las operaciones técnicas, administrativas y financieras de la entidad?**

**CUADRO N° 19 Estructura informática**

	Categoría	Resultados	%
<b>16</b>	Totalmente de acuerdo	30	50%
	En desacuerdo	3	5%
	De Acuerdo	22	38%
	Indiferente	5	7%
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

**GRÁFICO N° 16 Estructura informática**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

En el gráfico N° 16 indica que, el 50% de la muestra responde que están totalmente de acuerdo en que la estructura informática garantiza las operaciones técnicas, administrativas y financieras que se realizan en la entidad.

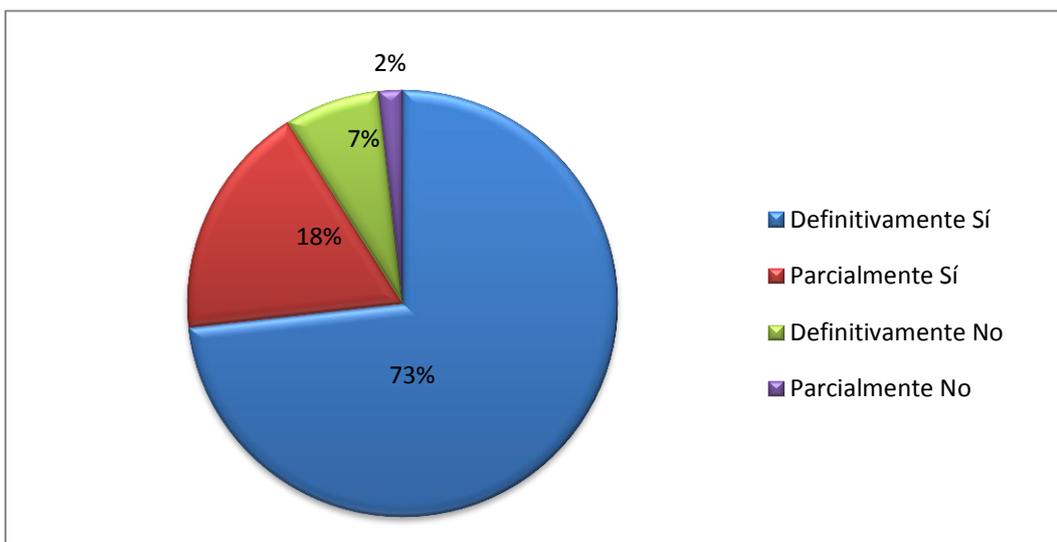
**17. ¿Considera usted que un Sistema de Control Interno Administrativo fortalecerá la evaluación de los procesos organizacionales de la Dirección Distrital del MIES-Salinas?**

**CUADRO N° 20 Sistema de Control Interno Administrativo**

	Categoría	Resultados	%
<b>17</b>	Definitivamente Sí	44	73%
	Parcialmente Sí	10	18%
	Definitivamente No	5	7%
	Parcialmente No	1	2%
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

**GRÁFICO N° 17 Sistema de Control Interno Administrativo**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

Conocer si la población encuestada considera que la aplicación de un Sistema de Control Interno Administrativo mejorará los procesos organizacionales, el 73% de la población responde que definitivamente si es aplicable esta interrogante, es decir que estos resultados permiten continuar con el proceso respectivo de esta propuesta en la aplicación de un Sistema de Control Interno Administrativo para los procesos de la Dirección Distrital del MIES-Salinas.

### 3.3. CONCLUSIONES

- ✓ El control interno de la Dirección Distrital del MIES-Salinas efectúa de manera parcial la línea base con la que debe contar la Institución al manejar el plan de organización las técnicas y métodos, para promover la efectividad del mismo y garantizar el impacto que se da en la gestión administrativa y poder realizar el mejoramiento institucional.
- ✓ El accionar de los servidores públicos en la Institución se refleja en la ética profesional que demuestran tanto laboral como personal, sin embargo se encuentran totalmente de acuerdo con las que se están aplicando en la actualidad y en las actividades diarias de la organización.
- ✓ Para el desarrollo de un control interno efectivo el mapeo de los factores internos y externos de la Dirección Distrital del MIES-Salinas se están efectuando ocasionalmente, de esta manera se identifica cada uno de los factores que influyen en la problemática permitiendo establecer estrategias para las mismas.
- ✓ El nivel de la calidad de los productos y del servicio de la Dirección Distrital del MIES-Salinas, es calificado en un rango equilibrado de medio a alto, debido a la atención del talento humano y la satisfacción del usuario. Desde esta perspectiva se origina parcialmente el ejercicio de los valores éticos y se promueve la cultura organizacional, aspecto fundamental para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- ✓ Los procesos ejecutados en la Dirección Distrital del MIES-Salinas se manejan mediante un mecanismo consistente, sin embargo el impacto de los riesgos es realizado a través de un análisis cualitativo y cuantitativo con la utilización de técnicas y métodos para tales efectos.

### 3.4. RECOMENDACIONES

- ✓ Para efectuar un control interno eficiente es necesario analizar en primer lugar el ambiente de control de una organización y enfocarse en el estilo de gestión administrativa y la estructura organizacional, de esta manera se identificarán los factores que lo determinan y lograr cumplir los objetivos.
- ✓ Las normas de conducta deben reflejar el comportamiento moral y ético, refiriéndose a las buenas costumbres, conflictos de interés e ir de la mano con la competencia profesional, el conocimiento depende de la inteligencia y el entrenamiento, mientras que las habilidades dependen de la experiencia.
- ✓ Es fundamental conocer que el control es un medio no un fin, es un proceso para guiarnos a cumplir los objetivos propuestos y a través de ello se determinan los factores tanto interno como externos, que permiten optimizar y proteger los recursos con los que cuenta la organización en este caso la Dirección Distrital del MIES-Salinas.
- ✓ Para poder satisfacer las necesidades de un servicio o el consumo de un producto, es necesario que al aplicar el control durante los procesos se refleje el nivel de calidad que se requiera en el servicio, una vez corregido los errores que hayan surgido anteriormente y mantener un cambio organizacional para cumplir las metas planteadas.
- ✓ Es importante la aplicación de métodos y técnicas en el ejercicio del control interno, sin embargo surge la necesidad de aplicar un Sistema de Control Interno Administrativo que busca armónicamente alcanzar los objetivos y políticas, influyendo sobre los demás sistemas integrados e incrementar la productividad y crear un clima laboral adecuado.

## **CAPÍTULO IV**

### **DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA EVALUAR LOS PROCESOS ORGANIZACIONALES DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN, ECONÓMICA Y SOCIAL - SALINAS, PERÍODO 2015 – 2019.**

#### **4.1. PRESENTACIÓN**

A partir del desarrollo que ha surgido en la normativa que ha tenido el control, se hace cada vez más, desde la actuación de los servidores públicos cuando desarrollan sus actividades, partiendo de la implementación de una serie de componentes móviles que permitan generar un ambiente favorable de control en la organización y de esta manera fomentar además la cultura organizacional en la Institución y dar cumplimiento a las metas y objetivos propuestos.

La planificación organizacional en los procesos administrativos genera acciones que constituyen un medio operativo relevante a las actividades de administración que realiza la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión, Económica y Social, con el fin de mejorar la calidad administrativa y brindar confianza en los servicios que preste como institución. El sistema de control interno o de gestión es un conjunto de áreas funcionales en una organización de acciones especializadas en la comunicación y control al interior de las mismas, constituye la seguridad del sistema contable, determinando y evaluando los procedimientos administrativos y financieros que contribuyan al cumplimiento de los objetivos.

La propuesta constituye la elaboración de un Sistema de Control Interno donde se detallarán cada uno de sus componentes en las áreas que conforman la Dirección

Distrital del Ministerio de Inclusión, Económica y Social, las mismas que se coordinan para controlarse mutuamente. Asegura su estructura interna y comportamiento y contar con un grupo humano capaz, equipado con los medios o adelantos tecnológicos adecuados, necesarios y convenientes para la organización, evaluando el control interno periódicamente y obtener resultados favorables.

#### **4.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA**

La administración en el sector público busca lograr resultados de máxima eficiencia mediante la utilización adecuada de los recursos y el establecimiento de reglas para lograr la máxima eficiencia. La identificación de los procesos fortalece la gestión administrativa, el trabajo en equipo y el desempeño organizacional, lo que permite a los servidores incrementar sus capacidades para ejercer control sobre los procesos y funciones de su cargo en todos los niveles, pues de ello se deriva la cultura del autocontrol, que se refiere a la responsabilidad que tenemos todos con los objetivos de la organización, el control y el mejoramiento continuo.

El desarrollo de un Sistema de Control Interno es indispensable para la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión, Económica y Social, porque a través del mismo se verifica la ejecución de los procesos organizacionales, y se determinan las políticas y procedimientos aceptables respecto a los reglamentos y normas establecidas para el cumplimiento de los objetivos y las metas propuestas. Teniendo como objetivo principal prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública, proteger los recursos y bienes del Estado y el adecuado uso de los mismos y poder demostrar la necesidad de diseñar un sistema de control interno administrativo.

Es fundamental que en la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión, Económica y Social se implemente un Sistema de Control Interno debido a que la Estructura del Estado es dinámica y ésta puede cambiar acorde a las necesidades internas y externas, no se habla de subordinación sino más bien de colaboración,

la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia de Sistema de control interno, será responsabilidad de todos y cada uno de los funcionarios ante sus jefes, dispuestos en sus áreas dar cumplimiento con las funciones, competencias y recursos que les han sido señalados llegando a lo que se denomina como autocontrol, haciendo de esto un ejercicio habitual.

### **4.3. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

#### **4.3.1. Objetivo General**

Implementar un Sistema de Control Interno para mejorar los procesos administrativos, contables y financieros, a través de los componentes del control interno para el cumplimiento de las leyes, políticas, procedimientos, programas y proyectos de la Institución y alcanzar el máximo estándar de eficacia, eficiencia, efectividad y transparencia que pueda tener una Institución pública.

#### **4.3.2. Objetivos Específicos**

- ✓ Verificar que cada uno de los controles definidos para los procesos y actividades de la organización, se cumplan mediante la ejecución de las funciones departamentales establecidas.
- ✓ Fomentar la cultura organizacional en conjunto con el autocontrol y la autoevaluación desde el puesto asignado de cada servidor público.
- ✓ Informar permanente a los directivos internos y externos, las fortalezas y debilidades detectadas entre las actividades, para la aplicación de los correctivos.
- ✓ Promover y evaluar la calidad y mejora continua de la entidad, a través del diseño de un sistema de control interno administrativo.

#### 4.4. ELEMENTOS ORIENTADORES

##### **DIRECCIÓN DISTRITAL DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN, ECONÓMICA Y SOCIAL MIES - SALINAS**

La dirección distrital del MIES – Salinas como entidad desconcentrada se direccionará estratégicamente bajo los lineamientos de la misión, visión, principios enfoques y valores del Ministerio del Ministerio de Inclusión, Económica y Social, los mismos que están de acuerdo al cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional de Buen Vivir.

##### 4.4.1. Misión Institucional

###### **Misión Institucional**

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

##### 4.4.2. Visión Institucional

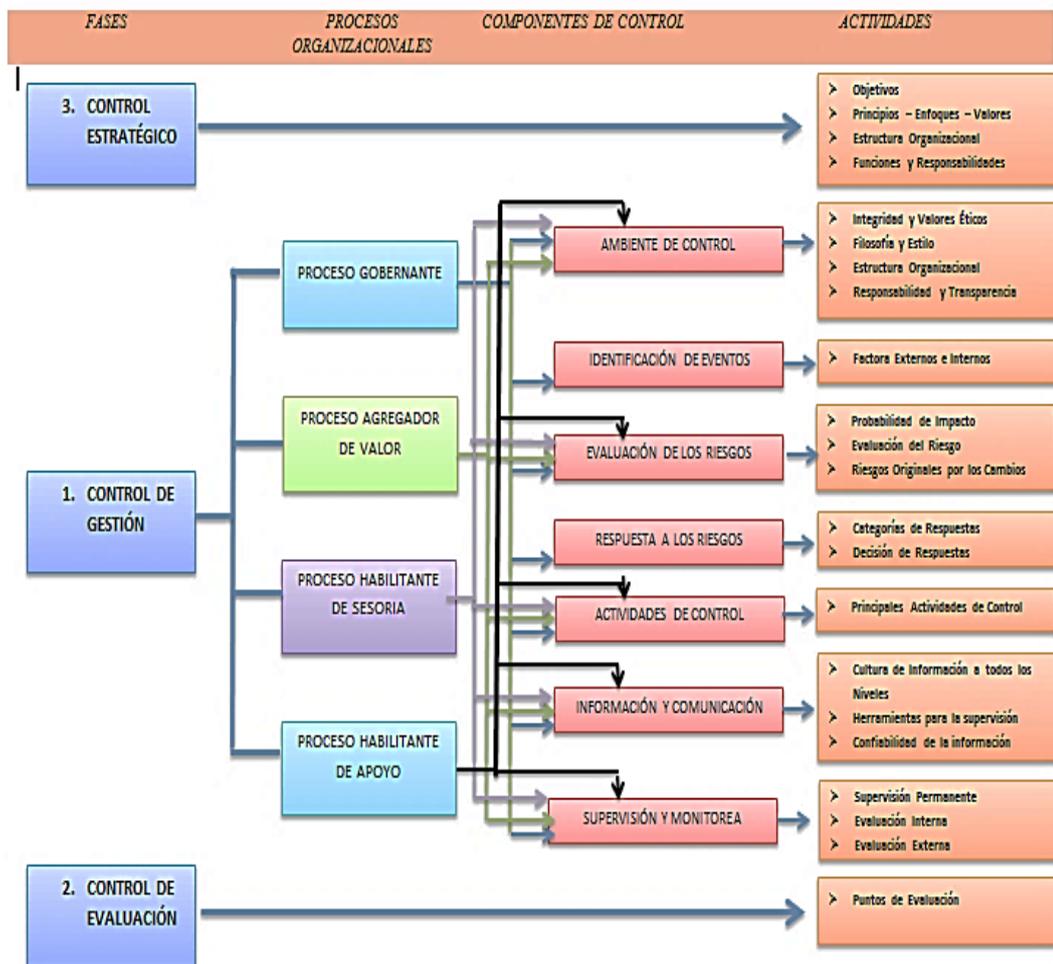
###### **Visión Institucional**

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

## 4.5. SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA LA DIRECCIÓN DISTRITAL DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN, ECONÓMICA Y SOCIAL

Se considera a un Sistema de Control Interno Administrativo como un esquema de organización, el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la institución para el mejoramiento continuo, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y acciones se cumplan, como se detalla a continuación:

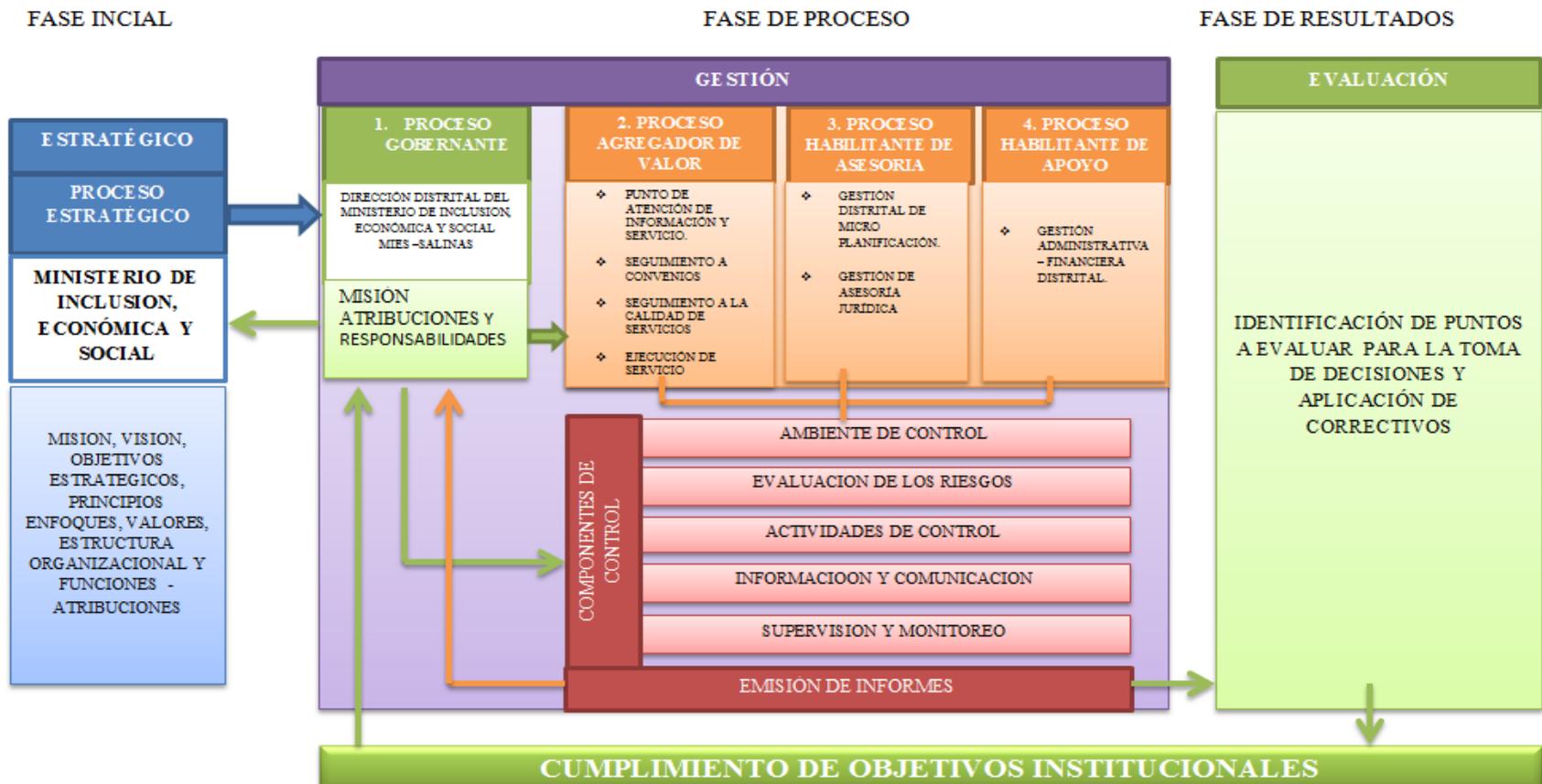
**GRÁFICO N° 18 Esquema del Sistema de Control Interno Administrativo**



Fuente: Investigación Directa  
 Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

## 4.6. Proceso del Sistema de Control Interno

GRÁFICO N° 19 Proceso del Sistema de Control Interno

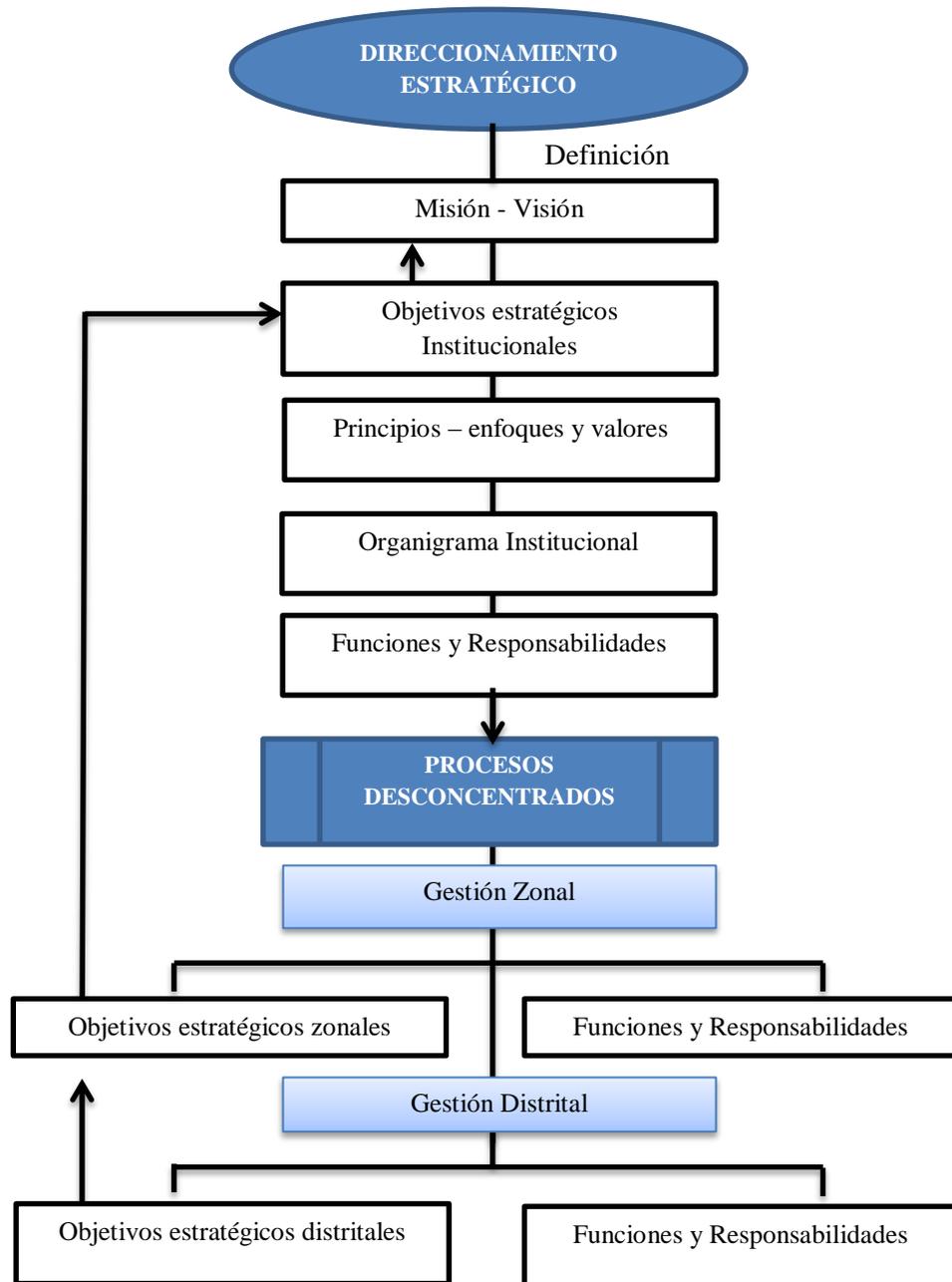


Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

**4.7. Implementación del Sistema de Control Administrativo de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social**

**➤ CONTROL ESTRATÉGICO: Direccionamiento Estratégico**

**GRÁFICO N° 20 Flujograma del Control Estratégico**



Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

### **Misión Institucional (Propuesta)**

El Ministerio de Inclusión, Económica y Social tiene como misión establecer y ejecutar políticas, estrategias, programas y servicios para la atención, protección especial, aseguramiento universal no contributivo, movilidad Social e inclusión económica de grupos de atención prioritaria (niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad) y aquellos que se encuentran en situación de pobreza y vulnerabilidad.

### **Visión Institucional (Propuesta)**

Ser la entidad pública que dé cumplimiento a los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir ejerciendo la rectoría y ejecución de políticas, regulaciones, programas y servicios que incrementen la inclusión social y atención durante el ciclo de vida con prioridad en la población de niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad y aquellos y aquellas que se encuentran en situación de pobreza, a fin de aportar a su movilidad Social y disminuir el índice de pobreza.

### **Objetivos Estratégicos:**

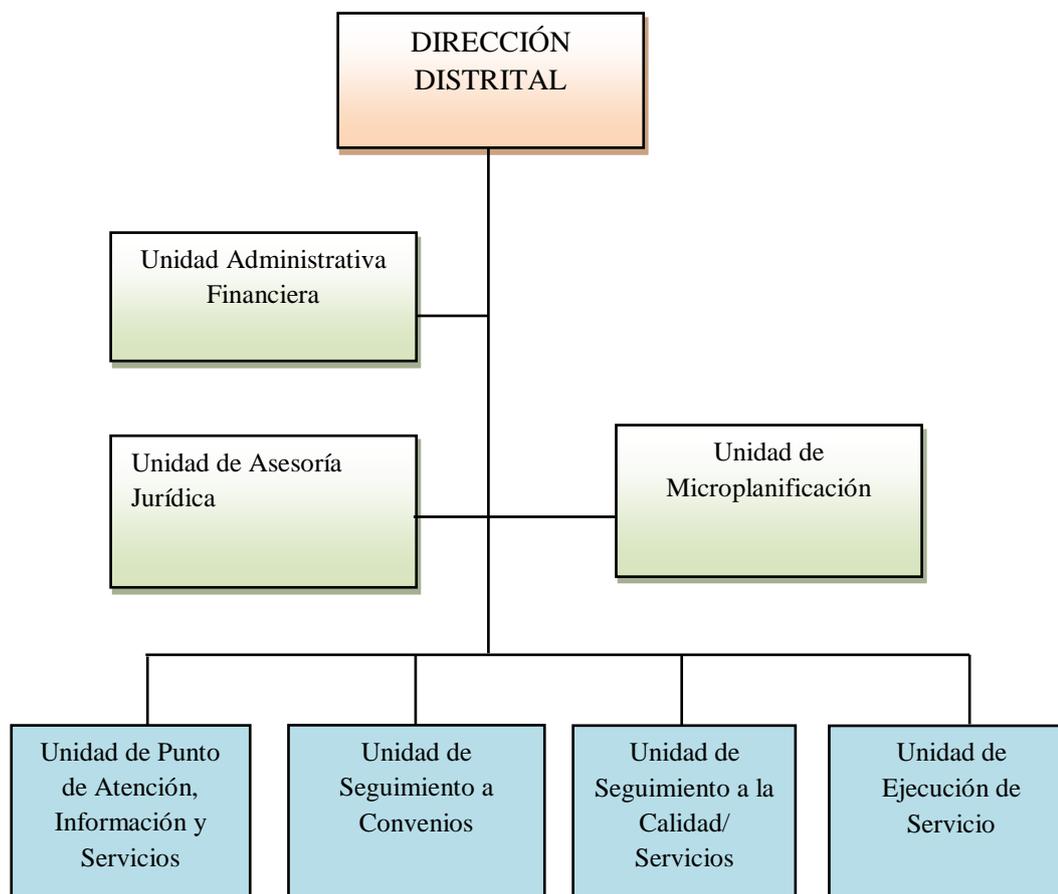
1. Ampliar las capacidades de la población, mediante la generación de oportunidades para acceder a servicios de inclusión y Movilidad Social que amplíen las libertades fundamentales del individuo, hacia el buen vivir;
2. Promover la Inclusión Económica de la Población, mediante la generación, distribución o garantía de poseer, acceder y utilizar los recursos económicos de la sociedad, para consumir, producir o realizar intercambios, de tal forma que se garanticen el acceso a trabajo, ingreso y activos.
3. Aportar para la concreción del derecho de la población a la protección social, familiar y especial, de modo que no sufran grandes privaciones como consecuencia de cambios materiales que afectan negativamente sus vidas,

mediante la generación sistemática de un nivel mínimo de ingresos y la protección o restitución de sus derechos económicos y sociales, de tal forma que mejoren las condiciones para vivir con seguridad y satisfactoriamente.

4. Advertir la violación de derechos y garantizar la protección especial de la población que se encuentra en situación de vulnerabilidad dentro de los grupos de atención del MIES.
5. Aportar al desarrollo integral de los grupos vulnerables y la integración e interacción social de las personas con discapacidad, en sus diversas etapas del ciclo de vida, mediante servicios de cuidado e inclusión social.
6. Contribuir a la inclusión económica y a la movilidad social de las personas y familias en situación de pobreza, mediante la generación de capacidades y oportunidades.
7. Fomentar el aseguramiento no contributivo para la movilidad social y la protección frente a riesgos y contingencias.
8. Promover en los ciudadanos y ciudadanas, en tanto actores de su propio desarrollo, la participación, organización y corresponsabilidad, a fin de garantizar la titularidad de los derechos económicos y sociales y la ampliación de las oportunidades.

<b>Principios</b>		
Igualdad	Inclusión y equidad	
Integralidad	Corresponsabilidad	
Universalidad		
<b>Enfoques</b>		
Derechos	Género	Intercultural y Territorial
<b>Valores</b>		
Ética	Transparencia	Responsabilidad
Honestidad	Respeto	Calidad
Calidez	Lealtad	Eficiencia
Eficacia	Compromiso	Trabajo en equipo

## Estructura Orgánica de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social.



Fuente: Estatuto Orgánico por procesos del MIES

### Funciones y Responsabilidades:

1. Cumplir las disposiciones legales, reglamentarias y resoluciones emitidas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social, encargado de regular la inclusión económica y social de la población y el aseguramiento para la no Contributivo y Movilidad Social, de los sectores más vulnerables de la sociedad (Las personas adultas mayores, niñas, niños, adolescentes, personas con discapacidad y personas quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad), asegurándoles una adecuada calidad de vida que les

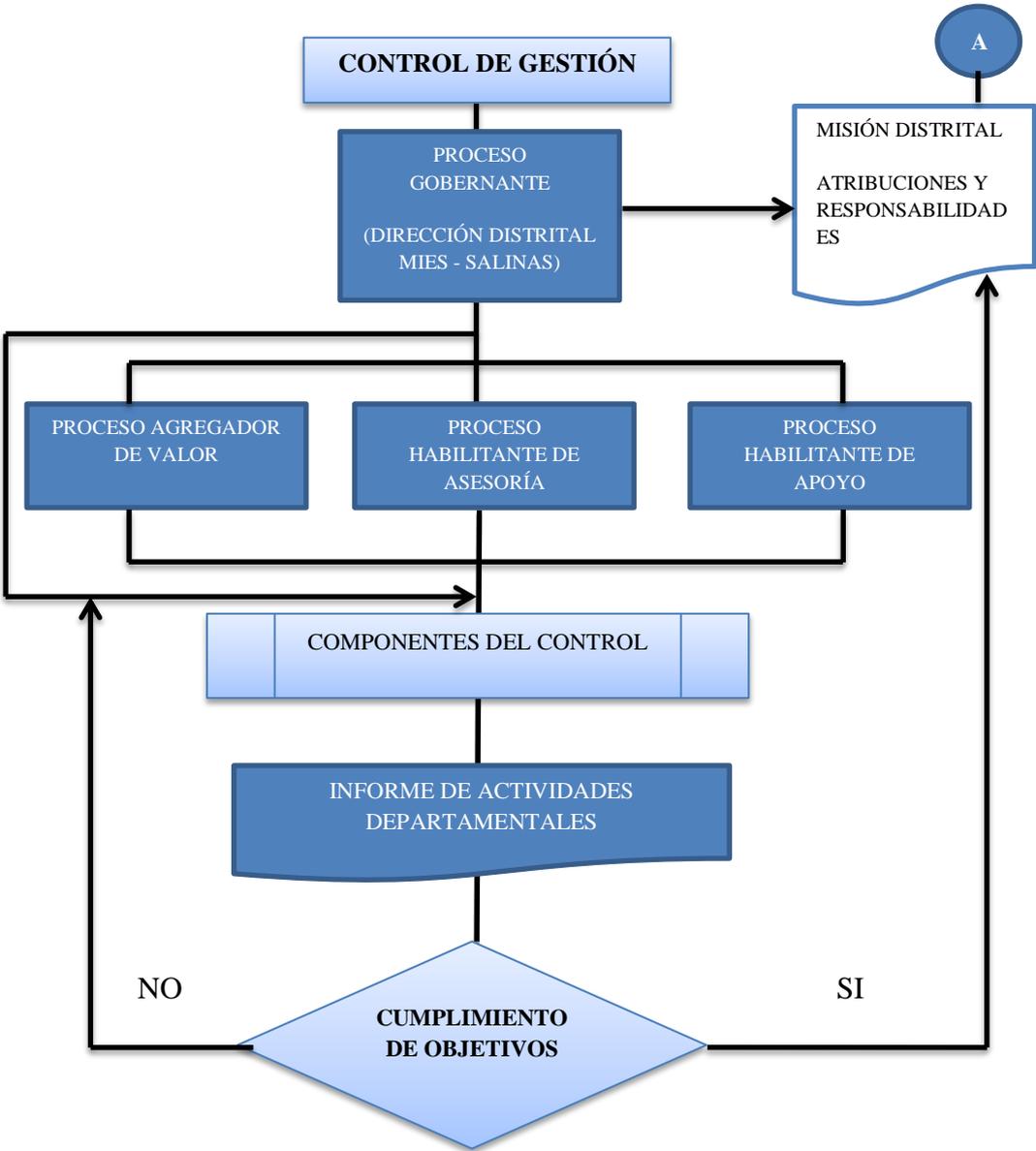
permita acceder o recobrar la titularidad de los derechos económicos y sociales.

2. Ejecución y control de los programas vigentes y las políticas, de conformidad con los principios, fines y fundamentos de creación del Ministerio de Inclusión Económica y Social, prescritos en la Ley y al amparo de las políticas diseñadas por la Autoridad del MIES.
3. Coordinar y administrar el sistema de protección social en el territorio de su jurisdicción con transparencia y equidad, con el fin de alcanzar la consecución de las metas establecidas.
4. Comunicar oportunamente las novedades presentadas en la entrega de los productos y servicios dados por esta cartera de estado, insumos que permitirán coordinar la planificación y gestión nacional de los planes de mejoramiento del sistema social.
5. Cumplir con los lineamientos, para desarrollar la planificación del sistema, resaltando las características, valores y necesidades de su jurisdicción.
6. Operar adecuadamente los procesos tecnológicos que garanticen la entrega de los productos y servicios, permitiendo el fortalecimiento de competencias, habilidades y destrezas del talento humano.
7. Realizar proyectos de investigación de la realidad social y necesidades de su jurisdicción.
8. Presidir las reuniones en la Dirección Distrital en los temas relacionados en el ámbito social y comités establecidos en las normas o por delegación del/a Ministro/a de la Inclusión Económica y Social.
9. Controlar la gestión administrativa y financiera de los niveles desconcentrados bajo su competencia.
10. Aprobar y controlar las actividades financieras de los Distritos en apego a las políticas emanadas en la planta central.
11. Elaboración de la proforma presupuestaria de los Distritos, en relación con las necesidades y lineamientos determinados.
12. Rendir cuentas a la sociedad e informar periódicamente al Coordinador/a Zonal sobre la gestión técnica, administrativa y financiera desarrollada.

13. Proponer estrategias para el cumplimiento de las disposiciones superiores bajo las normas que regulan la actividad social.
14. Coordinar acciones con otros organismos del Estado para intervenir en las situaciones de riesgo y garantizar el bienestar de los grupos prioritarios.
15. Elaborar informe y análisis técnico del nivel Distrital, para la organización, reorganización y funcionamiento de establecimientos públicos de esta cartera de estado, en el marco de las disposiciones legales, siempre que exista la disponibilidad presupuestaria.
16. Coordinar, monitorear y controlar, directamente o por delegación, el correcto cumplimiento y aplicación de las políticas, normativas, protocolos, objetivos y estrategias de gestión documental, archivo y atención ciudadana del Distrito.
17. Asegurar la atención, de las inquietudes y denuncias en primera instancia o direccionar a las instancias correspondientes.
18. Conocer, resolver y autorizar, dentro de la jurisdicción a su cargo, los traslados excepcionales a los administrativos que sufrieren casos especiales de enfermedad, que requieran vivir cerca de centros de salud especializados, o en aquellos casos en los que su integridad física corriera algún riesgo; todo ello previo informe favorable debidamente sustentado y fundamentado por el Área de Salud Ocupacional de la Unidad de Talento Humano correspondiente, y previo el reemplazo.
19. Aplicar el régimen disciplinario y, en primera instancia, los procesos de movimiento de personal de las servidoras y servidores sujetos a la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP), y al Código del Trabajo; cumpliendo el debido proceso establecido en la LOSEP y su reglamento, normas conexas y resoluciones emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales.
20. Coordinar con otras entidades del Estado y de la sociedad civil para prevenir y mitigar los riesgos; estar mejor preparados para enfrentar emergencias y recuperarse después de un desastre, garantizando el bienestar de los grupos prioritarios de la comunidad.

➤ **CONTROL DE GESTIÓN: Descripción de la Estructura Organizacional de Gestión por Procesos**

**GRÁFICO N° 21** Flujograma del Control de Gestión



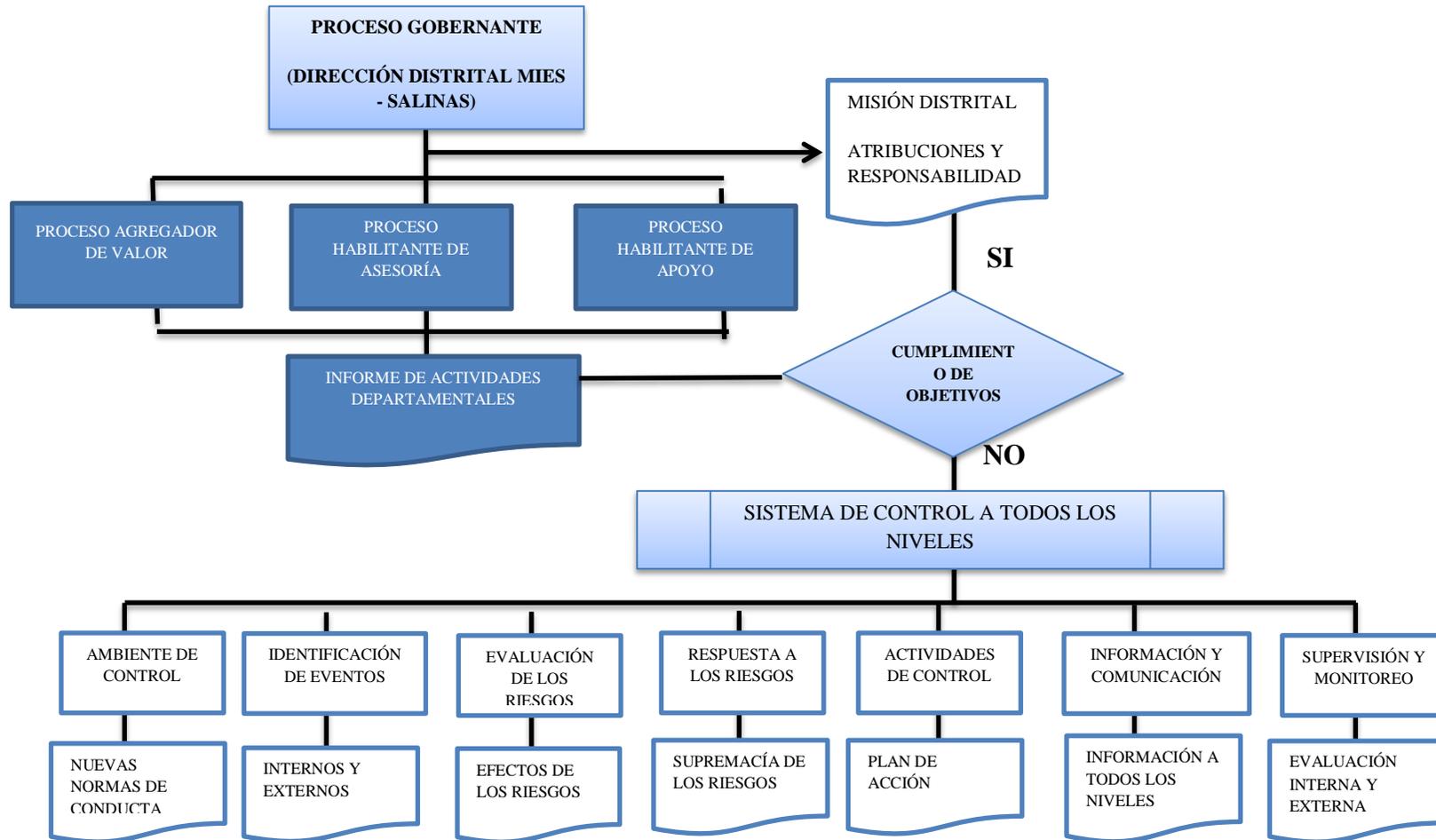
Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

**PROCESO GOBERNANTE: DIRECCIÓN DISTRITAL**

Unidad Responsable: Dirección Distrital

Responsable: Director/a Distrital

**GRÁFICO N° 22** Flujograma del Proceso de Gobernante



### **Misión**

Ejecutar las estrategias y mecanismos necesarios para asegurar la calidad de entrega de los productos y servicios públicos sociales en el distrito, en todos sus niveles y modalidades; Implementar los proyectos y programas dispuestos por el Ministerio de Inclusión Económica y Social y gestionar y controlar las actividades de los puntos de atención, información y servicio de su territorio con el objeto de fortalecer la gestión social de forma racional y equitativa para los grupos de atención prioritaria.

### **Atribuciones y Responsabilidades:**

- ✓ Establecer los planes y programas a aplicarse a nivel distrital apegados a los lineamientos formulados por la Máxima autoridad del Ministerio de Inclusión Económica y Social o su Delegado y velar por su cumplimiento;
- ✓ Elaborar el Plan Anual de Política Pública de la Dirección Distrital considerando las necesidades propias de su jurisdicción territorial
- ✓ Controlar la gestión de las unidades distritales, para que los procesos que desarrollan manteniendo coherencia y que estén articulados entre sí;
- ✓ Administrar el sistema de Protección Social en su distrito con equidad, transparencia y agilidad integrando la labor de las Unidades con el fin de alcanzar las metas establecidas;
- ✓ Empezar los programas establecidos por el Ministerio de Inclusión Económica y social, en referencia al pago de bonos de sostenibilidad social;
- ✓ Regularizar y ejecutar acciones con otros organismos del Estado y de la sociedad civil para prevenir y mitigar los riesgos; estar mejor preparados para enfrentar emergencias y recuperarse después de un desastre, garantizando el bienestar de las niñas, niños, adolescentes, jóvenes y adultos mayores y demás miembros de la comunidad o grupos.

- ✓ Determinar lineamientos para desarrollar la planificación, resaltando las características, valores y necesidades del distrito;
- ✓ Elaborar, planes, programas y proyectos de carácter institucional y Distrital, bajo las disposiciones de la Subsecretaría de la Niñez, de Atención Intergeneracional, de Protección Especial, Subsecretaria de Discapacidades y Familia, Subsecretaría de Aseguramiento no Contributivo, Subsecretaría de Inclusión Económica y Movilidad Social;
- ✓ Ejecutar los procesos tecnológicos que garanticen el desarrollo de competencias, habilidades y destrezas de los actores del sistema;
- ✓ Presidir los comités establecidos en las normas o por delegación del (la) Ministro/a;
- ✓ Controlar los organismos desconcentrados del área financiera de su jurisdicción en armonía con las políticas y lineamientos de la Coordinación General Administrativa y Financiera;
- ✓ Elaboración de la proforma presupuestaria del distrito según las necesidades y lineamientos determinados, para su análisis y aprobación;
- ✓ Rendir cuentas a la sociedad e informar periódicamente a los niveles superiores sobre la gestión técnica y administrativa desarrollada en el distrito dentro del ámbito de su competencia;
- ✓ Ejecutar estrategias para el cumplimiento de las disposiciones superiores y dar otras, bajo normativas que regulan el ámbito social;
- ✓ Ejecutar acciones intersectoriales en el territorio para examinar las situaciones de riesgo y garantizar el bienestar de las niñas, niños, jóvenes y adultos mayores;
- ✓ Obtener los informes técnicos para la reubicación por exceso de personal en su jurisdicción, con respecto a la normativa establecida por el Ministerio de Inclusión Económica y Social, y remitirlos para su aprobación a la respectiva Coordinación Zonal;
- ✓ Cumplir, en lo referente al personal de la Dirección Distrital, las funciones de autoridad nominadora respecto del recurso humano sujeto a la Ley Orgánica de Servicio Público o Código del Trabajo; de conformidad a las

instrucciones impartidas por la Autoridad Social Nacional y previo concurso de méritos y oposición;

- ✓ Disponer de oficio o a petición de parte, la instauración de los sumarios administrativos de personal administrativo;
- ✓ Presidir en caso requerido o por delegación el Consejo ciudadano en su respectiva jurisdicción;
- ✓ Ejecutar y asegurar el correcto funcionamiento del Punto de atención, información y servicios;
- ✓ Certificar la publicación y socialización de los informes anuales de gestión del Ministerio de Inclusión Social;
- ✓ Monitorear y supervisar que los puntos de servicio realicen el registro oportuno y la entrega del servicio;
- ✓ Controlar que se dé el buen uso de los recursos de operación de las unidades Distritales;
- ✓ Otorgar y retirar los permisos de funcionamiento de los centros públicos y privados, a fin de garantizar la atención integral de las personas niñas, niños, jóvenes, adolescentes y adultos mayores y personas con discapacidad;
- ✓ Evaluar y Monitorear en territorio, el cumplimiento de las normativas, protocolos y estándares para la calificación y otorgamiento;
- ✓ Certificar que las unidades Distritales tramiten el mantenimiento de la infraestructura y equipamiento de los puntos de servicio, en coordinación con las instancias adecuadas del Ministerio de Inclusión Social y/o gobiernos autónomos descentralizados;
- ✓ Ejecución y cumplimiento de los acuerdos celebrados con prestadores de servicios públicos que optimicen, en su respectiva jurisdicción, su utilización en beneficio social, tales como infraestructura deportiva, servicios de salud, gestión cultural y artística, acceso a la tecnología.
- ✓ Elaborar informes de gestión en los ámbitos que le sean requeridos por las dependencias del nivel central.

## Componentes y Factores Básicos del Control Interno

### Proceso Gobernante.

<b>Ambiente de Control</b>	<p>En este punto se marcan las pautas de comportamiento de la organización y tiene una influencia directa en el nivel de compromiso de los servidores públicos respecto al control, aquí se constituye la base de todos los demás elementos del control interno, aportando disciplina y verificación de sus acciones. Se considera cada uno de los subcomponente del ambiente de control en lo siguiente:</p>	<p><b><u>Integridad y Valores Éticos</u></b>                      La integridad de la Dirección es un requisito para la conducta ética en todas las actividades de la organización. Los valores de la Dirección deben equilibrar los intereses de la Institución, sus funcionarios, usuarios y del público en general. Ambos son elementos esenciales del ambiente de control y afectan al diseño, administración y seguimiento de los procedimientos.</p>
		<p><b><u>Filosofía y Estilo de la Dirección Distrital</u></b>                      Se reflejan los valores que tiene la organización, sus políticas, objetivos, estrategias y la responsabilidad de informar sobre el cumplimiento de leyes, normas y tipos de riesgos aceptados y como son gestionados, por lo tanto es de responsabilidad de la Dirección de cada área que forma la Dirección Distrital del MIES que de un forma eficiente y cumplan conjuntamente con el talento humano los objetivos propuestos.</p>
		<p><b><u>Estructura Organizativa</u></b>                      Este aspecto depende de la naturaleza de sus actividades y del tamaño de sus operaciones, ayuda a planificar, ejecutar, controlar y supervisar sus actividades incluyendo la definición de áreas claves de autoridad y responsabilidad y el establecimiento de líneas de información y comunicación.</p>
		<p><b><u>Responsabilidad y Transparencia</u></b>                      Significa la capacidad y la obligación de los funcionarios de la Institución de responder, explicar o justificar antes la autoridad superior por los actos realizados dentro de su actividad laboral, de una manera transparente , es decir cumpliendo con las leyes y otras regulaciones que establezcan la</p>

		<p>calidad, cantidad y periodicidad de información que sean establecidas los organismos externos de control.</p>
<b>Identificación de Eventos</b>	<p>La Dirección Distrital debe identificar eventos que puedan suceder y que al ocurrir afectarán adversamente al cumplimiento de los objetivos de la organización. Se considera cada uno de los subcomponente de la identificación de eventos en lo siguiente:</p>	<p><b><u>Factores Externos e Internos</u></b>  Son factores externos e internos que provocan eventos y afectan en la consecución de los objetivos planteados en la Dirección Distrital del Ministerios de Inclusión Económica y Social como pueden ser:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Idoneidad de los mecanismos para identificar eventos de riesgos externos.</li> <li>b. Identificación de todos los riesgos importantes que pueden impactar sobre cada objetivo relevante establecido para las distintas actividades.</li> <li>c. Evidencias de las acciones afectadas para conocer los factores de riesgo.</li> <li>d. El grado de participación de los funcionarios y empleados es clave en la determinación de los factores de riesgo.</li> <li>e. El grado de comunicación de los estudios realizados.</li> </ol> <p><b><u>Categorías de Eventos</u></b>  Están basadas en la clasificación de sus objetivos por categorías, que empiezan con los de más alto nivel hasta los de menor transcendencia, tales como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Idoneidad de la metodología utilizada para sistematizar y ordenar los eventos identificados.</li> <li>b. Relación existente entre las categorías de eventos con los objetivos.</li> <li>c. Políticas y procedimientos utilizados para informar a los miembros de la organización sobre las categorías de eventos y su relación con los objetivos.</li> </ol>

		d. Acciones orientadas con la misión de la entidad.
<b>Evaluación de los Riesgos</b>	Se considera la forma en que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos. La Dirección debe evaluar los riesgos desde una doble perspectiva probabilidad e impacto. Se considera cada uno de los subcomponente de la evaluación de los riesgos en lo siguiente:	<p><b><u>Probabilidad de Impacto</u></b> Los eventos potenciales provocan incertidumbre por lo tanto se debe evaluar desde dos perspectivas: probabilidad e impacto, es decir tomando en cuenta la posibilidad que ocurra un evento y el efecto que tendrá.</p>
		<p><b><u>Evaluación de riesgos</u></b> Aquí se evalúan los riesgos utilizando técnicas cualitativas y cuantitativas, tomando en cuenta su probabilidad de ocurrencia y el impacto que tenga.</p>
		<p><b><u>Riesgos originados por los cambios</u></b> Son los riesgos originados por los cambios generados en el entorno y en las actividades que se desarrollan en la Institución.</p>
<b>Respuesta a los Riesgos</b>	Para que la Dirección decida la respuesta a los riesgos evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costos y beneficios y selecciona aquella que sitúe el riesgo residual dentro de la tolerancia del riesgo establecido. Se considera cada uno de los subcomponente de la Respuesta a los riesgos en lo siguiente:	<p><b><u>Categorías de Respuesta</u></b> Respecto a los riesgos identificados se establece las categorías de respuesta como: evitar, reducir, compartir y aceptar para minimizar el impacto de los riesgos en la consecución de los objetivos de la Institución.</p>
		<p><b><u>Decisión de Respuestas</u></b> Los Directivos de la organización deben tener en cuenta los costos y beneficios de las respuestas potenciales y las posibles oportunidades para alcanzar los objetivos planteados por la Institución.</p>

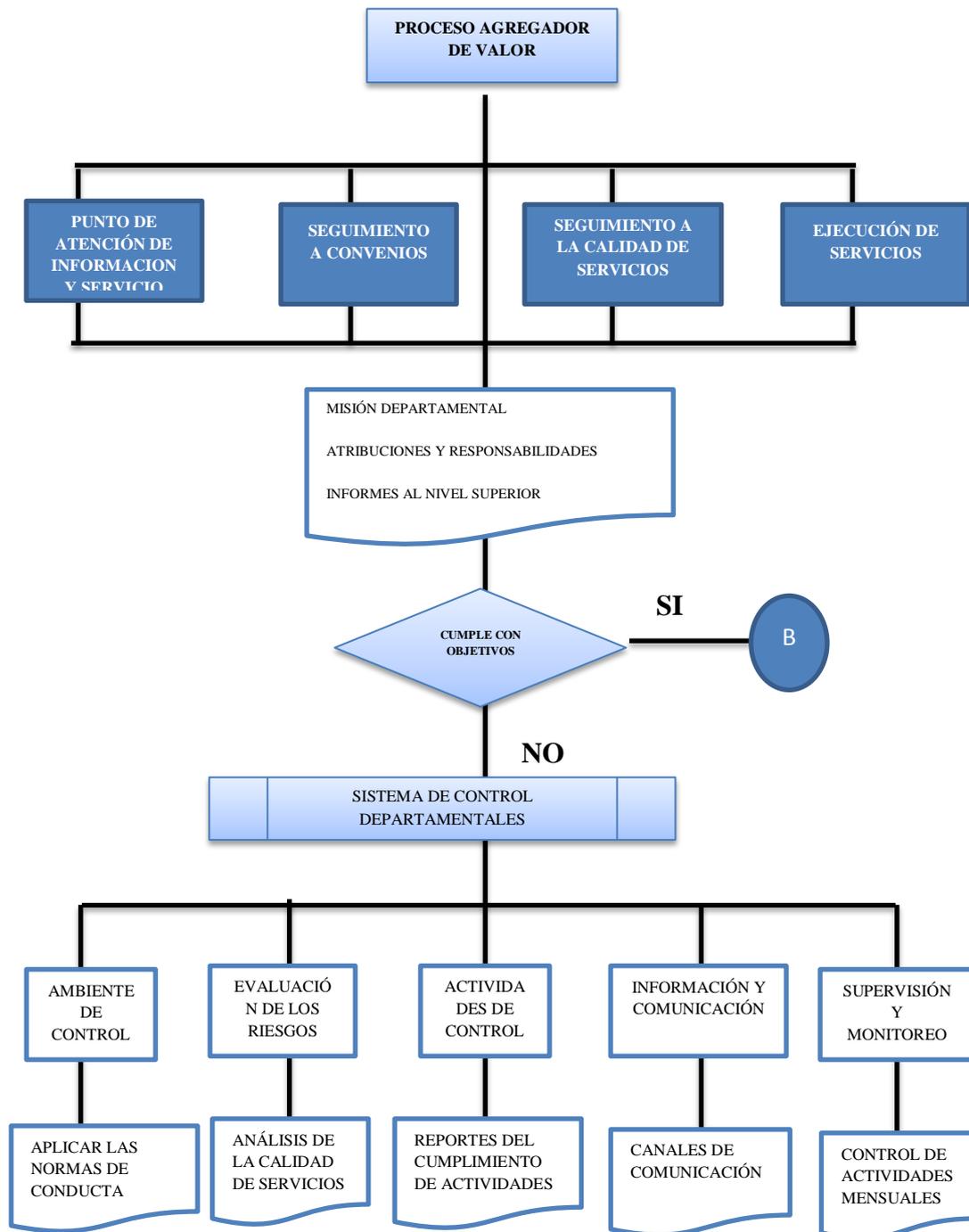
<b>Actividades de Control</b>	<p>Son las políticas y procedimientos establecidos por la Dirección y otros miembros de la organización con autoridad para emitirlos, como respuesta a los riesgos que podrían afectar el logro de los objetivos. Se considera cada uno de los subcomponente de las Actividades de control en lo siguiente:</p>	<p><b><u>Principales Actividades de Control</u></b></p> <p>Las actividades de control se enmarcan en políticas y procedimientos emitidos por los directivos de una organización. La política establece lo que debe hacerse y los procedimientos a efectuarse y la forma de llevarlos a cabo. Las actividades de control incluyen controles preventivos, para detener ciertas transacciones riesgosas antes de su ejecución y, controles de detección, para identificar aquellas que tienen posibles errores o irregularidades.</p>
<b>Información y Comunicación</b>	<p>Facilita los procesos de identificación, procesamiento, evaluación y transferencia de la información tendientes a disminuir los riesgos y alcanzar los objetivos. Se considera cada uno de los subcomponente de la información y control en lo siguiente:</p>	<p><b><u>Cultura de información en todos los niveles</u></b></p> <p>La información debe ser difundida periódicamente en forma sistemática a los niveles responsables de las unidades de administración y financiera y distribuirla al resto de los colaboradores de la Institución. Es fundamental comunicar al personal de la organización sobre los resultados periódicos de las unidades de operación para lograr su apoyo.</p> <p><b><u>Herramienta para la Supervisión</u></b></p> <p>La información y comunicación es una herramienta práctica, detallada confiable y oportuna para la supervisión en los diferentes niveles de la organización y es una pauta para conocer la forma en que se han efectuado las actividades, se han logrado los objetivos, se han alcanzado las metas e indicadores y se han utilizado los recursos.</p>

		<p><b><u>Confiabilidad de la Información</u></b>  La información tiene que ser oportuna y confiable ya que las decisiones que se tomen dependerán de la información disponible. Es muy importante tomar en cuenta que la información nace de un proceso de captación de datos con respaldo suficiente; el proceso de los mismos a través de los procedimientos diseñados para las actividades sustantivas y adjetivas y, la información de salida.</p>
<b>Supervisión y Monitoreo</b>	<p>Consiste en la supervisión de los sistemas de control, evaluando la calidad de su rendimiento. Dicho seguimiento tomará la forma de actividades de supervisión continua, de evaluaciones periódicas o una combinación de las anteriores. Se considera cada uno de los subcomponente de la supervisión y monitoreo en:</p>	<p><b><u>Supervisión Permanente</u></b>  Son las actividades de supervisión que realizan los directivos de una sección para obtener información de las deficiencias de control interno y de gestión de riesgos que afectan a la entidad.</p>
		<p><b><u>Evaluación Interna</u></b>  La evaluación interna son autoevaluaciones que se realizan dentro de una sección de la organización. Para establecer el grado de cumplimiento de los componentes y sus elementos.</p>
		<p><b><u>Evaluación Externa</u></b>  Estas evaluaciones son realizadas por organismos externos para vigilar o monitorear el cumplimiento de normas o disposiciones específicas relacionadas con los controles internos y gestión de riesgos.</p>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

**PROCESO AGREGADOR DE VALOR**

**GRÁFICO N° 23** Flujoograma del Proceso Agregador de Valor



Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

<b>Punto de Atención, Información y Servicios</b>
<b>Unidad responsable:</b> Unidad Distrital de Punto de Atención, Información y Servicios.
<b>Responsable:</b> Técnico de Punto de Atención, Información y Servicios.
<b>Misión.</b>
Atender e informar a los ciudadanos sobre los servicios que proporciona la institución, sobre el estado de sus trámites, sobre las quejas y denuncias presentadas y sobre las actividades en general, dentro del ámbito de su competencia, a fin de proporcionar soluciones de manera inmediata.

**Atribuciones y responsabilidades:**

- ✓ Establecer y Aplicar los planes, programas, proyectos, políticas, normativas, protocolos y estrategias en el ámbito de su jurisdicción, para la inclusión económica y Movilidad Social, emanadas por autoridad competente del Ministerio.
- ✓ Recopilar, elaborar y verificar técnicamente la información para la asignación del Bono de Discapacidades.
- ✓ Realizar en territorio, los servicios de inclusión social integrales e integrados para garantizar el desarrollo y el cumplimiento de derechos de las personas con discapacidad y sus familias.
- ✓ Promover las oportunidades productivas, de comercio y servicios para la inclusión económica de los usuarios del Bono de Desarrollo Humano y pensiones de los distritos.
- ✓ Reportar y elaborar informes de inclusión /exclusión económica y social en los distritos.
- ✓ Ejercer el control de cumplimiento de la corresponsabilidad del Estado, la comunidad y las familias destinatarias del Bono de Desarrollo Humano.

- ✓ Verificar la red de los puntos de pago de las transferencias monetarias y de la red de descuento, garantizando cobertura y profundidad de los productos y servicios de la Subsecretaria de Aseguramiento no contributivo.
- ✓ Dar soporte a las actividades que se ejercen en diversos ámbitos dentro de la administración y en función a sus atribuciones que le competen.
- ✓ Garantizar la gestión documental interna y externa.
- ✓ Administrar el sistema de archivo documental distrital y coordinar el manejo de información.
- ✓ Coordinar y facilitar, la información solicitada por los usuarios internos y externos, con el fin de asegurar la calidad y la aplicación de las políticas.
- ✓ Atender a través del sistema de Punto de Atención, Información y Servicios, los comentarios, inquietudes y quejas así como denuncias en primera instancia y direccionar a las instancias correspondientes.
- ✓ Coordinar y ejecutar las actividades del sistema del Punto de Atención, Información y Servicios, en el marco de las políticas, normativas, protocolos, objetivos y estrategias establecidas.
- ✓ Recibir y despachar los requerimientos y trámites de usuarios del servicio según sea el caso;
- ✓ Verificar y controlar la legalidad de los requerimientos solicitados por la ciudadanía;
- ✓ Recibir y distribuir la documentación del distrito a todas las áreas y/o unidades administrativas.

<b>Seguimiento a Convenios</b>
<b>Unidad Responsable:</b> Unidad Distrital de Seguimiento a Convenios
<b>Responsable:</b> Técnico/a de Seguimiento a Convenios.
<b>Misión.</b>
Efectuar el seguimiento a los convenios firmados entre el Ministerio de Inclusión Económica y Social y entes externos, dentro del ámbito de su competencia, a fin de proporcionar soluciones de manera inmediata.

### **Atribuciones y responsabilidades:**

- ✓ Dar soporte a las actividades que se ejercen en diversos ámbitos dentro de la administración y lo establecido en sus atribuciones que le competen;
- ✓ Dar seguimiento, a través del sistema de seguimiento a convenios, suscribir los mismos, previa autorización emanada por órgano regular del Ministerio;
- ✓ Coordinar y ejecutar las actividades de seguimiento a los convenios, según las políticas, normativas, protocolos, objetivos y estrategias establecidas;
- ✓ Efectuar visitas periódicas a entes externos que mantienen convenios con la Institución;
- ✓ Seguimiento a la ejecución presupuestaria de los convenios de prestación de servicios de protección especial y análisis de la pertinencia de los gastos del convenio;
- ✓ Recibir y despachar los requerimientos en materia de convenios;
- ✓ Verificar y controlar la legalidad de los convenios suscritos;
- ✓ Recibir y direccionar la documentación a las diferentes unidades administrativas respectivas del Distrito;

<b>Seguimiento a la Calidad del Servicio</b>
<b>Unidad Responsable:</b> Unidad Distrital de Seguimiento a la Calidad del Servicio
<b>Responsable:</b> Técnico/a de Seguimiento a la Calidad del Servicio
<b>Misión.</b>
Evaluar y realizar el seguimiento a la calidad de los servicios que brinda la Institución, en base a las políticas, normas y estándares definidos, a fin de garantizar el nivel de servicio recibido.

### **Atribuciones y responsabilidades:**

- ✓ Hacer cumplir las políticas, normas, protocolos, objetivos y estrategias emanadas por autoridad competente del Ministerio de Inclusión Económica y Social
- ✓ Ejecutar acciones intersectoriales en territorio, para la inclusión económica, Movilidad Social y cumplimiento de la corresponsabilidad de los/as usuarios/as del bono de desarrollo humano y pensiones;
- ✓ Elaborar insumos para el plan distrital de ejecución de programas y proyectos de prestación de servicios para personas con discapacidad y sus familias;
- ✓ Elaborar planes, programas, proyectos, estrategias, modelos de gestión y atención de servicios para personas con discapacidad y familias, evaluados y monitoreados en el territorio;
- ✓ Presentar propuestas de normativa, estándares, herramientas y protocolos de inclusión social y atención, para garantizar el desarrollo e integración de las personas con discapacidad y familias, implementados, monitoreados y evaluados en el territorio;
- ✓ Reportes de cumplimiento de la corresponsabilidad del estado, la comunidad y las familias usuarias del bono y pensiones;
- ✓ Comprobar y controlar la legalidad de los procesos realizados por el punto de atención, información y servicios.

<b>Ejecución de Servicio</b>
<b>Unidad responsable:</b> Unidad Distrital de Ejecución de Servicio
<b>Responsable:</b> Técnico/a de Ejecución de Servicio
<b>Misión.</b>
Garantizar una oferta y distribución adecuada de recursos y servicios, con la participación de los actores, coadyuvando, para la inclusión económica y Movilidad Social correspondiente al distrito bajo su jurisdicción.

### **Atribuciones y responsabilidades:**

- ✓ Realización de servicios integrales e integrados para garantizar el desarrollo y el cumplimiento de derechos de las personas con discapacidad y sus familias;
- ✓ Desempeñar oportuna y adecuadamente los planes, programas y proyectos realizados por el Ministerio;
- ✓ Cumplir los planes de prevención y gestión de riesgo y planes de emergencia y contingencia;
- ✓ Mantener actualizado el mapa de necesidades sociales del distrito;
- ✓ Actualizar anualmente el Plan Distrital de Gestión de Riesgos;
- ✓ Desarrollar cursos de capacitación que propendan al aseguramiento No Contributivo y Movilidad Social;
- ✓ Mantener actualizado el censo de infraestructura del distrito respectivo, que cumpla con los requisitos para la entrega de servicios;
- ✓ Verificar y controlar la participación en el ámbito de su competencia;
- ✓ Cumplir con las acciones que posibiliten la ejecución de proyectos realizados por el Ministerio;
- ✓ Plantear insumos para el diseño de normativas complementarias de transferencia de recursos de operación y mantenimiento;
- ✓ Aplicar las políticas de asignación de recursos en lo concerniente a la transferencia de recursos de operación, mantenimiento y pago;
- ✓ Proponer insumos para la elaboración de normativas complementarias de gestión y administración de recursos estandarizados, respondiendo a necesidades especiales, incluyendo infraestructura, equipamiento, mobiliario, materiales, entre otros;
- ✓ Planificar la adquisición de recursos y materiales, entre otros, en coordinación con la unidad distrital de micro-planificación, para el nivel distrital en los casos dictaminados por el nivel central;

- ✓ Distribuir recursos requeridos, incluyendo materiales, uniformes, entre otros, en coordinación con la Unidad Distrital de Planificación, para el nivel distrital en los casos dictaminados por el nivel central;
- ✓ Ejecutar la entrega de recursos de los proyectos públicos de inversión de interés nacional adquiridos mediante procesos de contratación del nivel central y que los mismos se ajusten a los estándares de calidad establecidos;
- ✓ Planificar, de forma concurrente con los gobiernos locales, la construcción y dotación de infraestructura, equipamiento y mobiliario a nivel distrital.

<b>Componentes y Factores Básicos del Control Interno</b>	
<b>Proceso Agregadores de Valor</b>	
<b>Ambiente de Control</b>	<p>Se constituye como la base de todos los demás elementos del control interno ya que tiene influencia directa en el nivel de concientización del personal respecto al control, aportando disciplina y estructura. Entre los subcomponentes del ambiente de control se encuentra:</p> <p><b><u>Integridad y Valores Éticos</u></b> Fomentar la práctica de valores y principios entre todo el personal del Proceso Agregadores de Valor, con la finalidad de que exista respeto y consideración entre todo el talento humano y se mejore las líneas de comunicación, el servicio al cliente y la productividad de su gestión en la consecución de los objetivos, realizar además consecutivamente charlas motivacionales con el personal para mejorar las relaciones laborales fomentando el trabajo en equipo, y el respeto entre ellos.</p> <p><b><u>Estructura Organizativa</u></b> Coordinar entre el Jefe de cada área y la máxima autoridad de la Institución, los perfiles profesionales de los miembros de la organización y considerar la realización del organigrama funcional donde se asignen la autoridad y responsabilidad que debe desempeñar el talento humano, para evitar problemas de subordinación de funciones, evasión de responsabilidades y mejorar los resultados del trabajo que se realiza y de brindar un servicio de calidad.</p>

		<p><b><u>Filosofía y Estilo de la Dirección</u></b>  La redistribución de funciones y responsabilidades a los servidores públicos por parte de la Dirección, analizando la realidad del área y en base a los resultados obtenidos evaluando al personal de acuerdo al perfil profesional, experiencia y conocimientos con el objeto de que el personal se identifique con el área, asuma sus responsabilidades y rectifique sus errores.</p>
<p><b>Evaluación de Riesgos</b></p>	<p>La evaluación del riesgo consiste en la plena identificación y análisis de los factores que podrían afectar el logro de los objetivos y, sobre la base de dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser gestionados. Entre los subcomponentes de la evaluación del riesgo se encuentra:</p>	<p><b><u>Objetivos de las organizaciones</u></b>  Es importante que la Dirección establezca el objetivo general y específico del área de Servicios para que el personal se involucre con la función que realiza y definan estrategias de cumplimiento y que el personal asuma su rol en base a lo establecido por la Gerencia y a su vez poner mayor énfasis en el Servicio al cliente.</p>
		<p><b><u>Riesgos potenciales para la organización</u></b>  Se recomienda realizar investigación de mercado para conocer la competencia y las necesidades del usuario para mejorar los procesos y servicio al usuario, a través de indicadores de calidad en el servicio como puntualidad, tiempo utilizado en el trabajo y otros. Mejorar la tecnología con la que cuenta la organización para minimizar errores y maximizar la productividad del personal en sus tareas, recurriendo a asesoramiento externo sistematizados para el control de calidad de los trabajos.</p>
		<p><b><u>Gestiones dirigidas al cambio</u></b>  A través de los resultados obtenidos en los estudios de mercado del área de servicio, es importante definir estrategias de competitividad como el servicio de calidad en el trabajo y otros indicadores de gestión para realizar retroalimentación a los procesos y mejorar los resultados obtenidos optimizando los recursos.</p>

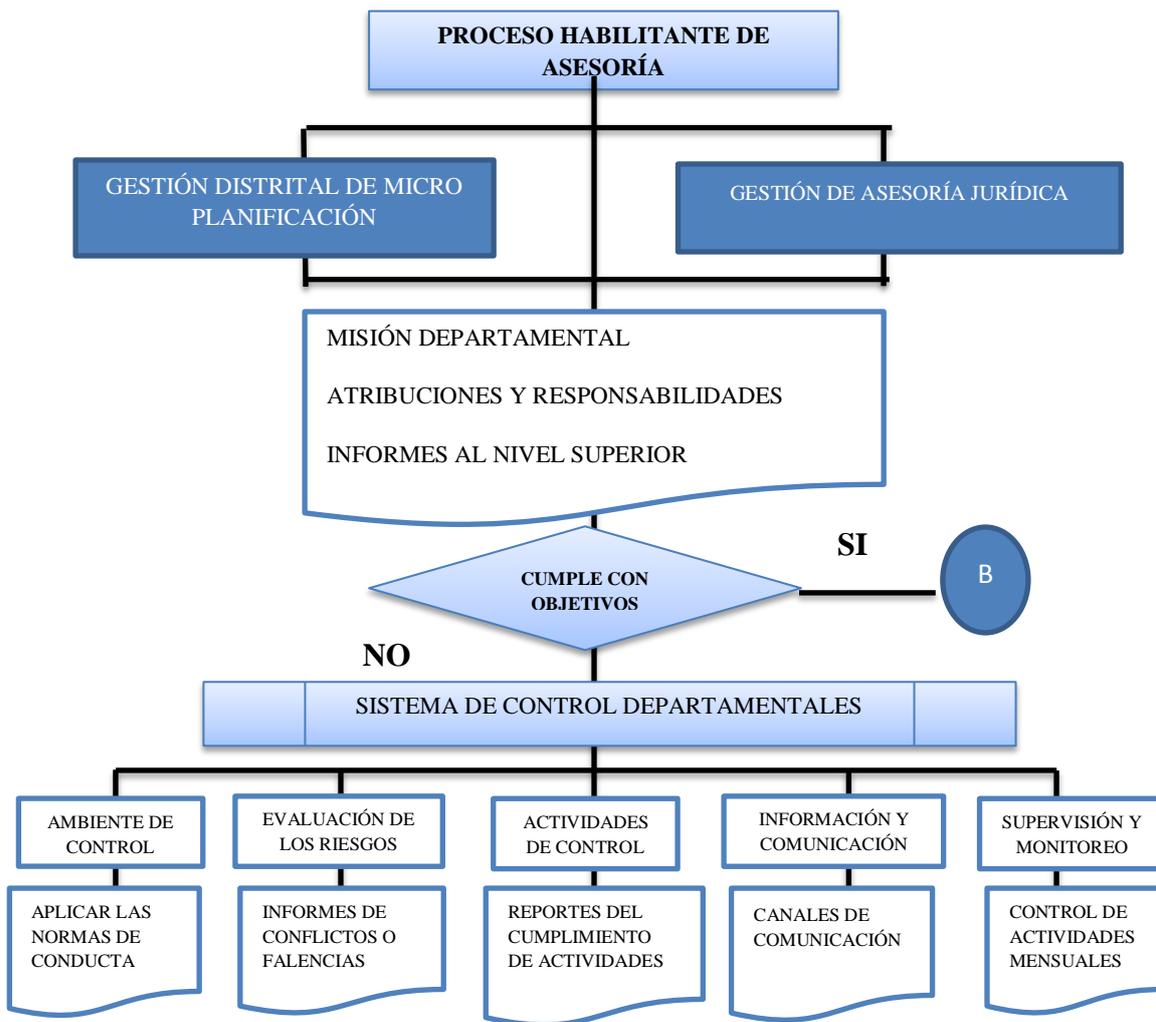
<b>Actividades de Control</b>		<p>Consisten en las políticas y los procedimientos que tienden a asegurar que se cumplen las directrices de la dirección, permitiendo que se tomen las medidas necesarias para afrontar los riesgos que ponen en peligro la consecución de los objetivos de la organización. Entre los subcomponentes de las actividades de control se encuentra:</p>	<p><b><u>Análisis de la Dirección</u></b>  Generar reportes de cumplimiento para la Dirección Distrital en los cuales se establezca la responsabilidad y resultados obtenidos por el personal en su desempeño laboral, destacando las funciones más relevantes y el desarrollo de sus actividades en el área, con el fin de que la Dirección tenga pleno conocimiento de todo lo que pasa en el área de servicios y tome las decisiones oportunamente.</p>
		<p><b><u>Indicadores de rendimiento</u></b>  La Dirección Distrital debe diseñar e implementar indicadores de rendimiento conjuntamente con el encargado del área de servicios en función a los trabajos que se efectúan en el área estableciendo tiempos de demora, servicio, eficiencia de los sistemas computacionales, entre otros, para controlar las labores desempeñadas por el personal y los resultados obtenidos.</p>	
		<p><b><u>Criterios técnicos de control interno</u></b>  Diseñar controles a la calidad del servicio, eficiencia en las operaciones, productividad del personal, relaciones interpersonales y con el usuario a través del establecimiento de estándares de calidad que sean medibles como tiempo, recursos utilizados, y otros, los mismos que contribuyan a la mejoramiento de resultados.</p>	
		<p><b><u>Estándares específicos</u></b>  Presentar informes operativos o de rendimiento a la Dirección Distrital con contenidos de interés en forma clara y lo suficientemente desglosada, con cifras comparativas y la presentación de las notas complementarias para que la Dirección conozca del movimiento del área y se pueda controlar los resultados obtenidos.</p>	

<b>Información y Comunicación</b>	<p>Son herramientas básicas para la toma de decisiones y contar información periódica, detallada y oportuna permite manejar adecuadamente las acciones hacia el logro de los objetivos, esta información debe ser relevante, operacional, administrativa, financiera, sobre las actividades internas y externas de la Organización. Entre los subcomponentes de la información y comunicación se encuentra:</p>	<p><b><u>Información en todos los niveles</u></b> Mejorar los canales de comunicación entre el personal del área para conocer las gestiones que se deben realizar, y canalizar las funciones según las responsabilidades, lo que permitirá que el personal trabaje en equipo y se desenvuelva con eficiencia y eficacia y fomentar el diálogo entre el personal, practicando el respeto, profesionalismo, responsabilidad y más valores, que son la pauta para que la comunicación fluya por canales claros, y entendibles y así lograr que el ambiente laboral sea llevadero.</p>
		<p><b><u>Herramientas para la Supervisión</u></b> Realizar evaluaciones continuas a las tareas desarrolladas por el personal del área por parte del encargado del área, donde se califique la responsabilidad, tareas concluídas, horario de entrada y salida, productividad, relaciones laborales, servicio al cliente, y otros parámetros que permitan conocer el rendimiento del personal y su contribución.</p>
		<p><b><u>Comunicación de los objetivos de la organización</u></b> Es importante que las decisiones y objetivos que se tomen para el área se comuniquen al personal, a través de reuniones donde se explique correctamente los nuevos lineamientos que se seguirán para cumplir con las tareas y lograr el compromiso del personal.</p>
<b>Supervisión y Monitoreo</b>	<p>Se aplica a todas las actividades importantes de la entidad, permite evaluar procedimientos y realizar cambios, comprende la evaluación por los niveles adecuados, sobre el</p>	<p><b><u>Monitoreo continuo por la Administración</u></b> Controlar y monitorear continuamente los resultados obtenidos por el personal a través del encargado quien emita un informe mensual a la Dirección Distrital acerca del cumplimiento de los objetivos y los recursos utilizados con el fin de que se evalúe al área y se tomen decisiones correctas y oportunas para mejorar o cambiar procesos.</p>
		<p><b><u>Seguimiento interno</u></b> La Dirección Distrital debe dar seguimiento</p>

<p>diseño, funcionamiento y manera como se adoptan las medidas para actualizarlo o corregirlo. Entre los subcomponentes de la supervisión y monitoreo se encuentra:</p>	<p>al proceso de actividades y operaciones que realiza el personal del área de servicio, con el fin de realizar retroalimentación y evaluación continua a los procesos, y mejorar la atención al cliente contando con recurso humano debidamente capacitado y herramientas de trabajo innovadas.</p>
---	--

**PROCESO HABILITANTE DE ASESORÍA**

**GRÁFICO N° 24** Flujograma del Proceso de Habilitante de Asesoría



Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

<b>Gestión Distrital de Micro-Planificación</b>
<b>Unidad responsable:</b> Unidad Distrital de Micro – planificación
<b>Responsable:</b> Técnico/a de Planificación Distrital
<b>Misión</b>
Dirigir, coordinar, controlar y evaluar los procesos para la elaboración de la micro-planificación institucional distrital, así como definir, consolidar, controlar y monitorear los planes, programas y proyectos del Ministerio de Inclusión Económica y Social en el ámbito de su jurisdicción.

**Atribuciones y responsabilidades:**

- ✓ Plantear la articulación de la política de inclusión económica y social con los procesos de planificación;
- ✓ Coordinar la elaboración del plan estratégico distrital;
- ✓ Coordinar la ejecución de la planificación estratégica e institucional a nivel distrital;
- ✓ Coordinar la elaboración el Plan Anual de Política Pública (PAPP) y Plan Anual de Inversión (PAI), de las entidades desconcentradas del Distrito;
- ✓ Entregar el consolidado del PAPP y PAI del Distrito;
- ✓ Coordinar, con la unidad Administrativo Financiero, la elaboración de la proforma presupuestaria Distrital, sobre la base de las directrices emitidas por la SENPLADES, Ministerio de Finanzas y lineamientos establecidos por la Coordinación General de Planificación;
- ✓ Coordinar la ejecución de los planes de corto, mediano y largo plazo, programas y proyectos zonales, bajo las directrices de la Coordinación General de Planificación;

- ✓ Coordinar el monitoreo de metas e indicadores sociales alineados al Plan Nacional del Buen Vivir y objetivos nacionales e internacionales;
- ✓ Verificar según lineamientos la coherencia y articulación de la planificación técnica, administrativa y financiera de recursos en los distintos niveles de gestión;
- ✓ Efectuar estudios y propuestas de racionalización y reubicación de recursos y la aplicación de un procedimiento de micro-planificación;
- ✓ Validación de la calidad de información y realizar su actualización en el Archivo Maestro y otros sistemas de información del Ministerio;
- ✓ Generar información estadística de calidad y efectuar el análisis respectivo que facilite a las autoridades la toma de decisiones en el marco de sus competencias y la rendición de cuentas a la ciudadanía del territorio de su jurisdicción;
- ✓ Planificar las actividades estratégicas distritales, articuladas con la programación presupuestaria y presentar PAPP y PAI consolidado del distrito;
- ✓ Entregar a la Unidad distrital Administrativa Financiera el consolidado de compras y contrataciones públicas del PAPP y PAI distrital, para la elaboración del Plan Anual de Contrataciones (PAC);
- ✓ Asesorar a los niveles desconcentrados en la elaboración de planes, programas y proyectos, que promuevan el desarrollo de los servicios;
- ✓ Proponer mecanismos de participación ciudadana y social en los procesos de planificación e implementación de políticas de inclusión económica y social;
- ✓ Coordinar y proponer la aprobación de reajustes y mejoramiento de la oferta social de todos los niveles y modalidades sobre la base de estudios técnicos de micro-planificación.

<b>Gestión Distrital de Asesoría Jurídica</b>
<b>Unidad responsable:</b> Unidad Distrital de Asesoría Jurídica
<b>Responsable:</b> Técnico/a de Asesoría Jurídico/a
<b>Misión</b>
Garantizar el cumplimiento del principio de legalidad en los actos de la dirección distrital, dentro del marco de la política jurídica institucional, proporcionando patrocinio y asesoría jurídica en el distrito.

**Atribuciones y responsabilidades:**

- ✓ Asesorar sobre normativa jurídica, a nivel distrital;
- ✓ Realizar patrocinio constitucional, judicial, extrajudicial y administrativo del distrito, sus autoridades y funcionarios;
- ✓ Coordinar y articular con órganos desconcentrados de instancias gubernamentales, estatales y de otras funciones, a nivel distrital;
- ✓ Socializar la normativa jurídica social;
- ✓ Controlar la legalidad y validación de actos administrativos, del nivel distrital Gestionar la aplicación de procesos de reclamos y recursos administrativos relacionados con sus atribuciones y responsabilidades, en nivel distrital;
- ✓ Gestionar la aprobación de estatutos, disolución y liquidación de personas jurídicas sin fines de lucro, a nivel distrital;
- ✓ Controlar, dar seguimiento y auditar la aplicación de la normativa jurídica en las unidades de Asesoría Jurídica del ámbito de su jurisdicción.
- ✓ monitorear y auditar el patrocinio y la defensa de los intereses institucionales en los juicios y acciones constitucionales propuestas en su distrito; así como prestar el asesoramiento necesario;

- ✓ Controlar, dar seguimiento y auditar el cumplimiento de la normativa jurídica por parte de las personas jurídicas sin fines de lucro y con fines sociales de su distrito;
- ✓ Controlar y dar seguimiento a los procesos de contratación pública, de su distrito;
- ✓ Consultar a la Coordinación General de Asesoría Jurídica sobre la aplicación de normativa jurídica social, para casos no previstos en la misma, adjuntando su criterio;
- ✓ Elaborar los informes de gestión que le sean requeridos por las dependencias del nivel central y zonal.

<b>Componentes y Factores Básicos del Control Interno</b>		
<b>Proceso Habilitante de Asesoría</b>		
<b>Ambiente de Control</b>	Las organizaciones que promueven la aplicación de los procedimientos de control y administración, inician con la selección y contratación del personal, la adquisición de bienes y servicios para ejecutar sus operaciones, pasando por los procesos necesarios para producir bienes o prestar los servicios en forma eficiente y eficaz. El titular de la entidad a partir de modelo de actuación que observe él	<p><b><u>Integridad y Valores Éticos</u></b> Los valores y la ética son fundamentales para que la información proveniente de las diferentes áreas sea elaborada con responsabilidad y cumplan a satisfacción con los requerimientos de la Dirección Distrital, es por ello que el personal de la empresa demuestra su don de gente para colaborar con dichos servicios y poder desarrollar una planificación eficiente.</p>
		<p><b><u>Estructura Organizativa</u></b> Es importante que se delegue formalmente las funciones de los funcionarios a través de una reunión con el personal, comunicación escrita como memos, organigramas y otros medios para ratificar sus responsabilidades y autoridad en la Dirección Distrital del Ministerios de Inclusión Económica y Social.</p>

	<p>y la dirección superior, se constituye en el principal promotor de un ambiente de control que promueva la participación activa de todo el personal y que la cultura de control sea una forma corriente de proceder en todos los niveles de la organización. Entre los subcomponentes del ambiente de control se encuentra:</p>	<p><b><u>Filosofía y Estilo de la Dirección</u></b>  La Dirección Distrital debe planificar conjuntamente con los jefes de las áreas los controles necesarios como estrategias para los riesgos a los que está expuesta el área y por ende la organización, referente a factores internos y externos, y solicitar que se entregue un informe de cumplimiento de los controles y la efectividad de éstos para lograr el objetivo por el cual fueron aplicados.</p>
<p><b>Evaluación de Riesgos</b></p>	<p>Es indispensable en la organización y por ello que se debe considerar</p>	<p><b><u>Objetivos de las organizaciones</u></b>  Se debe comunicar los objetivos a todas las áreas de la organización a través de reuniones o mails en donde se expongan las novedades con el fin de obtener resultados positivos para la organización.</p>
	<p>las estrategias necesarias para contrarrestar o minimizar errores y fraudes. Entre los subcomponentes de la evaluación del riesgo se encuentra:</p>	<p><b><u>Riesgos potenciales para la organización</u></b>  Los riesgos a los que está sujeta la organización deben ser informados por los jefes del área a la Dirección Distrital para que en base a los informes presentados de gestión y cumplimiento se conozcan las debilidades del área y los factores están afectado para considerar nuevas estrategias y mitigar los riesgos.</p>
		<p><b><u>Gestiones dirigidas al cambio</u></b>  Se requiere de que a través de la Dirección Distrital se establezcan claramente cambios en la organización especialmente en lo</p>

		<p>referente a la calidad de servicio y estrategias de expansión en el mercado, lo que implicará mayor esfuerzo del personal para realizar sus actividades y un monitoreo más exhaustivo a través de informes de productividad que se deberán solicitar mensualmente al jefe de cada una de las áreas de la organización y evaluar el cumplimiento de los procesos llevados a cabo, realizando retroalimentaciones y mejorando la competitividad de la organización.</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);"><b>Actividades de Control</b></p>	<p>De igual forma como se analizó anteriormente las Actividades de Control son actividades importantes que se realizan en los procesos de la estructura orgánica contribuyendo a los resultados obtenidos en la evaluación del control interno. Entre los subcomponentes de las actividades de control se encuentra:</p>	<p><b><u>Análisis de la Dirección</u></b>  La Dirección a más de las reuniones continuas debe solicitar que se entregue información relevante a las áreas de la organización como es: análisis de competencia, calidad, servicio, y otros temas que sean necesarios con el fin de que las decisiones que se tomen a nivel general sean fundamentadas en el análisis de los jefes de las áreas quienes conocen más de cerca la realidad del desenvolvimiento de sus procesos.</p>
		<p><b><u>Indicadores de rendimiento</u></b>  Una vez que se establezcan los indicadores de rendimiento como productividad, calidad en el servicio, tiempos de demora, y otros, la Dirección Distrital como máxima autoridad debe monitorear el cumplimiento ordenado de estos indicadores a través de informes semanales en donde el jefe del área exponga los pro y los contra que se han dado para la obtención de los resultados planteados para ese lapso de tiempo, y de esta manera lograr un mejor desempeño laboral.</p>
		<p><b><u>Criterios técnicos de control interno</u></b>  La Dirección debe establecer claramente los controles a los cuales está sujeta la organización para que el personal cumpla los</p>

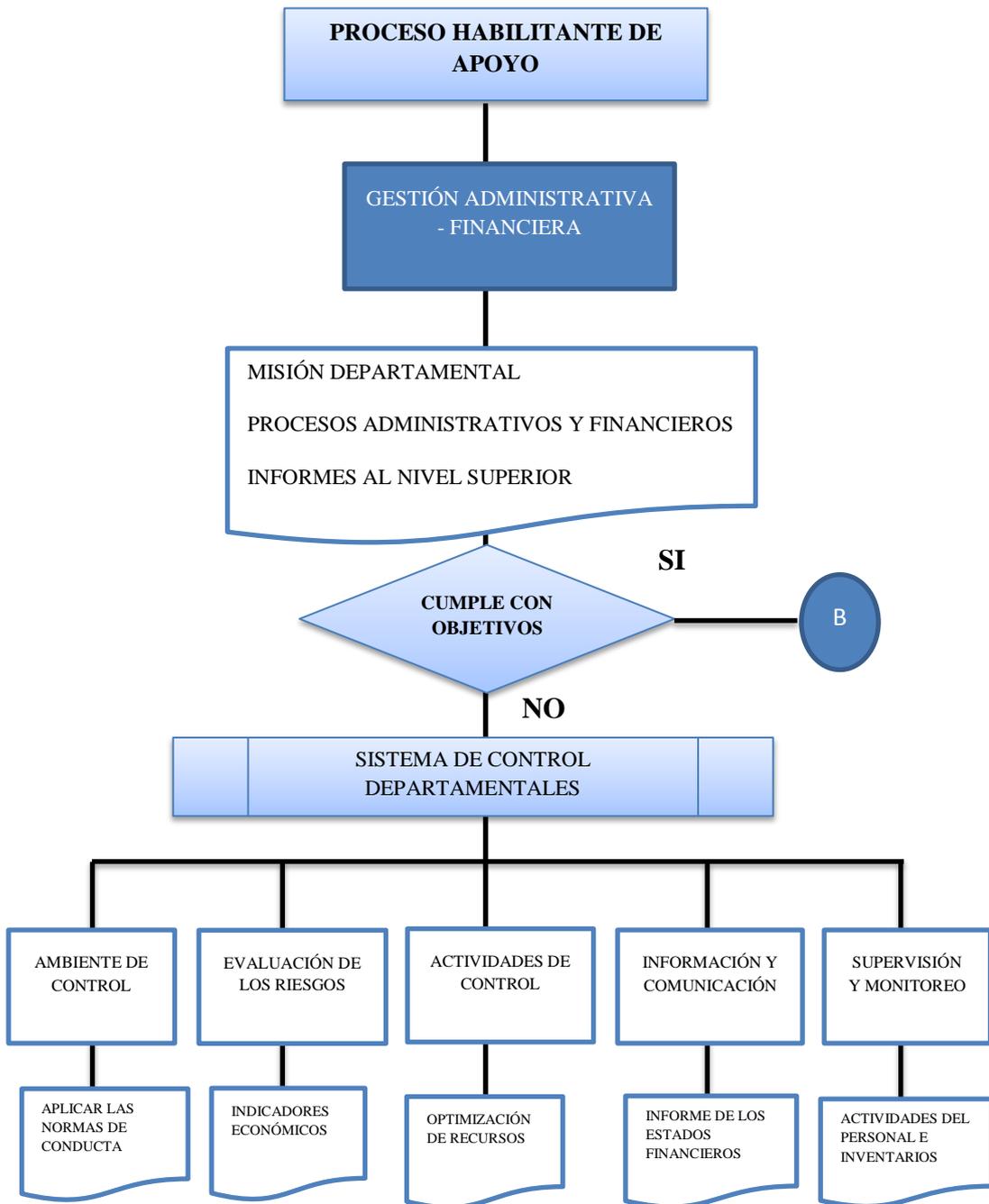
		<p>lineamientos de control y entienda la importancia de éstos para la obtención de los resultados esperados los cuales deben ser transmitidos formalmente a la Dirección para que se realicen comparaciones con datos históricos y se evalúe el progreso de la entidad según la planificación planteada.</p>
		<p><b><u>Estándares específicos</u></b>  Presentar informes operativos o de rendimiento a la Dirección Distrital con contenidos de interés en forma clara y lo suficientemente desglosada, con cifras comparativas y la presentación de las notas complementarias para que la Dirección conozca del movimiento del área y se pueda controlar los resultados obtenidos.</p>
<p><b>Información y comunicación</b></p>	<p>La información y comunicación es una herramienta indispensable para que se coordinen todos los procesos y actividades de una organización, y para ello los mecanismos utilizados dependerán de la importancia de la información que se deseen hacer conocer al personal de la entidad, es por ello que la organización con</p>	<p><b><u>Información en todos los niveles</u></b>  La Dirección debe reunirse con los jefes de cada área y exponer la necesidad de contar con informes continuos de cumplimiento, resultados, análisis del personal, y otros para que sean reportadas todas las novedades que se tienen, y en base a esta información conjuntamente con el responsable mejorar la gestión administrativa mejorando las estrategias.</p>
		<p><b><u>Herramientas para la Supervisión</u></b>  Es fundamental que el personal conozca la importancia de los sistemas de control implementados por la Dirección en la Institución, con el fin de que las evaluaciones realizadas a la gestión y resultados obtenidos en las áreas sean los esperados por la Dirección y los informes que se presente a Dirección sean las herramientas claves que sustente la supervisión de los procesos por parte de la autoridad designada o responsable del área para la consecución de la meta trazada.</p>

	<p>mecanismos actualizados de comunicación obtendrá información relevante, actual y confiable con el apoyo conjunto del personal.</p>	<p><b><u>Comunicación de los objetivos de la organización</u></b></p> <p>A través del correo interno que tiene la entidad, se debe comunicar formalmente los nuevos cambios que se realizarán en las áreas o a nivel general con el fin de que el personal conozca los nuevos procedimientos que y responsabilidades que deben acatar para que se mejore su gestión y se cumplan con los resultados esperados.</p>
<p><b>Supervisión y Monitoreo</b></p>	<p>Se considera a la Supervisión como un monitoreo a los resultados obtenidos y el procesos para cumplir con los objetivos. Entre los subcomponentes de la supervisión y monitoreo se encuentra:</p>	<p><b><u>Monitoreo continuo por la Administración</u></b></p> <p>Mediante los programas sistematizados tanto contables, financieros, tributarios, cámaras de video, y otras herramientas de control, la Dirección vigila constantemente la gestión de las áreas de la empresa, evalúa resultados y toma las decisiones apropiadas para mejorar o cambiar las estrategias establecidas para la consecución de los objetivos.</p>
		<p><b><u>Seguimiento interno</u></b></p> <p>A través de los informes que se presenten por parte de los jefes de las áreas a la Dirección, se puede mejorar el seguimiento interno a las actividades desarrolladas en las áreas con el fin de que exista retroalimentación y mejoramiento continuo a todas las actividades del personal, basados en los resultados históricos y actuales.</p>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

**PROCESO HABILITANTE DE APOYO**

**GRÁFICO N° 25** Flujograma del Proceso de Habilitante de Apoyo



Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

<b>Gestión Administrativa Financiera Distrital</b>
<b>Unidad Responsable:</b> Unidad Administrativa Financiera Distrital
<b>Responsable:</b> Técnico/a de Gestión Administrativa Financiera Distrital
<b>Misión</b>
Administrar los recursos económicos, tecnológicos, humanos y financieros con eficiencia y transparencia, asegurando los bienes y servicios necesarios para que se cumplan los objetivos de la política social en el Distrito.

<b>Proceso Administrativo</b>
-------------------------------

**Atribuciones y responsabilidades:**

- ✓ Designar las políticas para la administración, gestión y control de los bienes y servicios en el Distrito;
- ✓ Coordinar y controlar la aplicación de las políticas en el Distrito;
- ✓ Gestionar y atender los requerimientos de las diferentes unidades en el Distrito;
- ✓ Ordenar gastos concordantes con las disposiciones presupuestarias asignadas en el Distrito;
- ✓ Elaborar y ejecutar el plan anual de adquisiciones de bienes y servicios en el Distrito;
- ✓ Informar a las autoridades de la gestión de su competencia en el Distrito;
- ✓ Organizar, mantener y actualizar los inventarios en el Distrito;
- ✓ Administrar los bienes, servicios y documentos en el Distrito; y proveer los bienes y servicios en el Distrito;
- ✓ Controlar el estado de la infraestructura y bienes en el Distrito en coordinación con las instancias correspondientes;

- ✓ Asesorar a las distintas dependencias del Distrito, en la elaboración de términos de referencia y otros aspectos en referencia de los procedimientos y etapas de la contratación;
- ✓ Elaborar proyectos de resoluciones en materia de contratación pública a ser suscritas por el delegado/a;
- ✓ Preparar comunicaciones para la firma a fin de coordinar las etapas de los procedimientos de contratación;
- ✓ Presentar los informes que sean requeridos por en el Distrito y por instituciones del Sector Público que ejerzan actividades de fiscalización y control en el Distrito;
- ✓ Coordinar con los proveedores la firma de contratos y verificar su documentación habilitante en el Distrito;
- ✓ Realizar la distribución de los ejemplares de los contratos en el Distrito;
- ✓ Coordinar y consolidar la planificación de las diferentes áreas en el Distrito a fin de elaborar el Plan Anual de Contrataciones (PAC) para su aprobación;
- ✓ Realizar el monitoreo sobre el cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones (PAC) en el Distrito;
- ✓ Aplicar las políticas, normativas, protocolos, objetivos y estrategias las áreas de gestión documental, archivo y atención ciudadana, emanadas por la Coordinación General de Secretaría General;
- ✓ Suministrar soporte a las actividades que se ejercen en diversos ámbitos dentro de la administración del Ministerio, en función a sus atribuciones que le competen en el Distrito;
- ✓ Garantizar la gestión documental interna y externa en el Distrito;
- ✓ Administrar el sistema de archivo documental en el Distrito y coordinar el manejo de información;
- ✓ Coordinar y facilitar, la información solicitada por los usuarios internos y externos, con el fin de asegurar la calidad y la aplicación de las políticas en el Distrito;

- ✓ Atender a través del sistema de atención ciudadana los comentarios, inquietudes y quejas en el Distrito; sí como denuncias en primera instancia o direccionar a las instancias correspondientes;
- ✓ Coordinar y ejecutar las actividades del sistema de atención ciudadana, apegado a las políticas, normativas, protocolos, objetivos y estrategias establecidas en el Distrito;
- ✓ Elaborar informes de gestión que le sean requeridos por las dependencias del nivel central y zonal;

### **Proceso Financiero**

#### **Atribuciones y responsabilidades:**

- ✓ Plantear y poner en consideración del/la Coordinador/a General Administrativo/a y Financiero/a, políticas, normas y estándares para la gestión financiera a nivel nacional, y controlar su aplicación en el Distrito
- ✓ Proyectar, consolidar, dirigir y controlar las actividades financieras en coordinación con las políticas institucionales en el Distrito;
- ✓ Certificar la ejecución, evaluación y cierre contable del presupuesto institucional se desarrolle con eficacia y eficiencia en el Distrito;
- ✓ Asesorar a las autoridades en la toma de decisiones en materia financiera en la en el Distrito;
- ✓ Presentar al/la Coordinador/a General Administrativo/a y Financiero/a la proforma del presupuesto anual del Ministerio de Inclusión Económica y Social para su estudio;
- ✓ Ejecutar el presupuesto de la institución, conforme a los programas y proyectos en cumplimiento de la misión institucional;
- ✓ Realizar el pago de obligaciones económicas de la institución de conformidad con las leyes, normas y reglamentos vigentes en el Distrito;
- ✓ Dar seguimiento y evaluar la gestión económica y financiera en el Distrito;

- ✓ Elaborar el Plan Anual de Política Pública en el Distrito;
- ✓ Realizar informes en materia financiera solicitados por la autoridad.

<b>Componentes y Factores Básicos del Control Interno</b>	
<b>Proceso Habilitante de Apoyo.</b>	
<b>Ambiente de Control</b>	<p>Constituye la base de todos los demás elementos del control interno ya que tiene influencia directa en el nivel de concientización del personal respecto al control, aportando disciplina y estructura. Entre los subcomponentes del ambiente de control se encuentra:</p>
	<p><b><u>Integridad y Valores Éticos</u></b>            La Administración como punto clave de la Institución es el ejemplo hacia las demás áreas en la práctica de valores, principios y normas de conducta reflejadas en el comportamiento y actitudes hacia empleados, clientes, proveedores y relaciones interinstitucionales, lo que ha fortalecido la seriedad de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social para con el medio interno y externo, por esta razón es importante fomentar cada día los valores e integridad en las personas para lograr un ambiente armónico entre todo el personal que conforma la entidad.</p>
	<p><b><u>Estructura Organizativa</u></b>            Reunir a los jefes de las áreas para conocer las responsabilidades de cada persona que se encuentra a su mando, el perfil profesional que tienen y sus capacidades con el fin de que se tome en consideración la aplicación del organigrama funcional del área para que el personal conozca sus responsabilidades y las desarrolle correctamente con el fin de delegar funciones y sean cumplidas con esmero y profesionalismo, este organigrama debe ser difundido en áreas visibles con el fin de que el personal tanto interno como externo reconozca las personas inmersas en el área.</p>

		<p><b><u>Filosofía y Estilo de la Dirección</u></b>  Manejar políticas claras de control interno, que permitan evitar, identificar y corregir errores que se puedan dar en el área, es así que se recomienda identificar a las personas externas que visitan la organización a través de una política de seguridad a quienes se les entregue un carnet que se pueda divisar la palabra VISITANTE, esta identificación permitirá conocer fácilmente a las personas externas a la Institución y minimizar riesgos a los cuales podría verse afectada en el caso de no existir este control.</p>
<b>Evaluación de Riesgos</b>	<p>Consiste en la plena identificación y análisis de los factores que podrían afectar el logro de los objetivos y, sobre la base de dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser gestionados. Entre los subcomponentes de la evaluación del riesgo se encuentra:</p>	<p><b><u>Objetivos de las organizaciones</u></b>  Establecer claramente los objetivos específicos del área como son: mejorar las relaciones interpersonales, crear estrategias innovadoras de gestión para maximizar rendimientos y minimizar gastos, gestionar recursos económicos dentro o fuera del país en instituciones financieras o realizar inversiones, contar con estudios de mercado frecuentes para monitorear la competencia, entre otros, fortaleciendo y direccionando las actividades y responsabilidades del personal en busca de que la organización sea más competitiva y el personal más eficiente.</p> <p><b><u>Riesgos potenciales para la organización</u></b>  Realizar un seguimiento continuo de los indicadores económicos como la inflación, devaluación del dólar, riesgo país, tasas de interés, y otros que afecten a la competitividad de la Institución, usuarios y negociaciones con terceros, con el fin de establecer estrategias confiables y oportunas que permitan contrarrestar los problemas</p>

		<p>que puedan suscitarse por estas variables y tratar de que el presupuesto no sea afectado en su totalidad.</p>
		<p><b><u>Gestiones dirigidas al cambio</u></b>  Mejorar la disciplina y fomentar los valores éticos, profesionales en las áreas que se requieran a través de charlas personales entre todos los funcionarios y la Dirección Distrital, identificando y evaluando los problemas que se tienen y los resultados que se podrían obtener, mejorando las líneas de comunicación conjuntamente con el compromiso del personal.</p>
<p><b>Actividades de Control</b></p>	<p>Consisten en las políticas y los procedimientos que tienden a asegurar que se cumplen las directrices de la dirección, permitiendo que se tomen las medidas necesarias para afrontar los riesgos que ponen en peligro la consecución de los objetivos de la entidad. Entre los subcomponentes de las actividades de control se encuentra:</p>	<p><b><u>Análisis de la Dirección</u></b>  La Dirección mediante los monitoreos que realiza, analiza, compara y toma decisiones acertadas en base a la información detallada y actualizada que es proporcionada por las áreas a través de los sistemas informáticos o por medio de reportes enviados por Contabilidad, para que de esta manera se tome las decisiones oportunas para cambios necesarios que faciliten la consecución de las metas trazadas.</p>
		<p><b><u>Indicadores de rendimiento</u></b>  Contar con indicadores de rendimiento como: tiempo de gestión que permita conocer el tiempo que se demora en alcanzar un objetivo, eficiencia y eficacia en operaciones para conocer resultados obtenidos, estos indicadores deben ajustarse a las necesidades del área, con el único fin que es mejorar su gestión optimizando recursos materiales, financieros, tecnológicos y humanos.</p>

		<p><b><u>Criterios técnicos de control interno</u></b>  Se debe conformar un comité de control en la Institución quienes estén a cargo de la revisión, implementación o mejoramiento de los controles que se efectúan para las evaluaciones y chequeos a las áreas en cuanto a constataciones físicas de recursos materiales, financieros, tecnológicos y otros, concientizando al personal acerca de la importancia de los controles en las áreas, con el fin de que se cumplan las disposiciones emitidas por la Dirección, y minimizando los riesgos a los cuales puede estar sujeta la organización.</p>
		<p><b><u>Estándares específicos</u></b>  El área cuenta con informes operativos donde se detallan y se desglosa toda la información requerida por la máxima autoridad, con cifras comparativas al menos de los dos últimos ejercicios y la presentación de las notas complementarias o explicativas a los estados financieros y otros reportes sobre las operaciones y la gestión institucional, permitiendo evaluar rendimientos y tomar decisiones oportunas por parte de la Administración Financiera.</p>
<p><b>Información y comunicación</b></p>	<p>Son herramientas básicas para la toma de decisiones y contar información periódica, detallada y oportuna permite manejar adecuadamente las acciones hacia el logro de los</p>	<p><b><u>Información en todos los niveles</u></b>  Se debe informar a todo el personal los cambios que se llevarán a cabo en los departamentos de la empresa por medio de reuniones con los jefes de cada área para que sean quienes transmitan la información o cambios que se requieran dar para que todo el personal se involucre directamente con su desempeño y responsabilidad asignada.</p> <p><b><u>Herramientas para la Supervisión</u></b>  La Administración supervisa las actividades del área mediante</p>

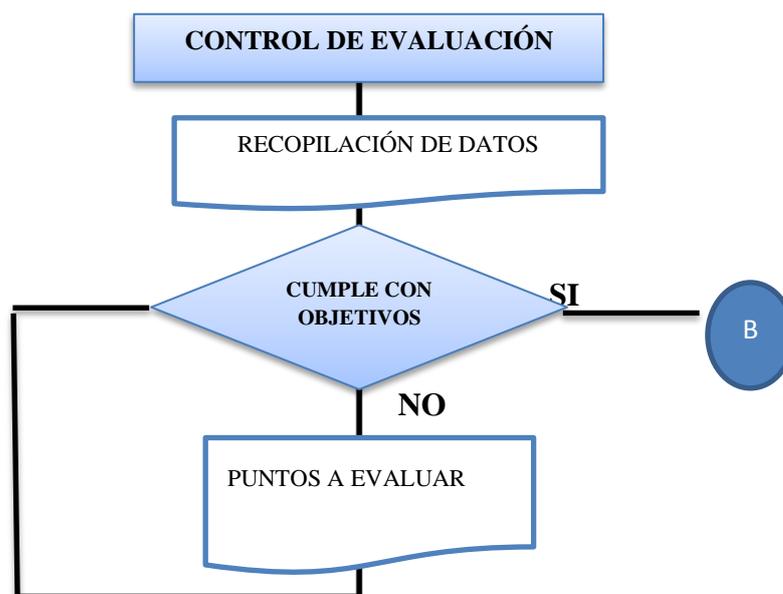
	<p>objetivos, esta información debe ser relevante, operacional, administrativa, financiera, sobre las actividades internas y externas de la empresa. Entre los subcomponentes de la Información y comunicación se encuentra:</p>	<p>monitoreos continuos a los procesos y los compara con los resultados que se obtienen a fin de mes, una vez que tienen la información analizada y con resultados plantea soluciones a problemas que pudieron darse y los comunica a la Dirección para que sea conocido y aprobado por ellos para las nuevas sugerencias que se desee cambiar, a su vez toda la información recopilada con el fin de rectificar errores y mejorar procesos.</p> <p><b><u>Comunicación de los objetivos de la organización</u></b></p> <p>No se debe asumir que el personal conoce los objetivos de la Institución, sino que se debe motivar al personal a que los cumpla a través de charlas, difusiones mediante e-mail, afiches, etc., permitiendo informar a todo el personal de la organización, la importancia y la razón de ser de la entidad, mediante cuadros vistosos para el personal se identifique y comprenda claramente el por qué de su trabajo en la entidad y se familiarice cada día con su responsabilidad.</p>
<p><b>Supervisión y Monitoreo</b></p>	<p>Se aplica a todas las actividades importantes de la entidad, permite evaluar procedimientos y realizar cambios, comprende la evaluación por los niveles adecuados, sobre el diseño funcionamiento y manera como se adoptan las medidas para actualizarlo o corregirlo.</p>	<p><b><u>Monitoreo continuo por la Administración</u></b></p> <p>Se realizan monitoreos continuos a las actividades y procesos que son ejecutados por el personal, se realizan cambios que generen valor agregado a las funciones y desempeño laboral, así como se prevé de recursos materiales, económicos, tecnológicos que el funcionario necesite para su desenvolvimiento en sus funciones, de esta manera se verifica los resultados que se obtienen mediante los sistema informáticos.</p>

	<p><b><u>Seguimiento interno</u></b></p> <p>Se realizan seguimientos a los procesos de cada una de las áreas, para determinar errores y realizar retroalimentaciones que permitan mejorar los resultados, verificando existencias en inventarios o bodega por medio de los registros de kardex y los emitidos por el sistema, los estados financieros, caja, bancos, por medio de la revisión de los estados de cuenta y las conciliaciones realizadas por Contabilidad y otros controles para el resto de áreas, lo que implica que la Administración Financiera asume su responsabilidad para que todas las operaciones realizadas en las diferentes áreas sean cumplidas con satisfacción y sin novedad alguna.</p>
--	--

Fuente: Investigación Directa  
 Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

➤ **CONTROL DE EVALUACIÓN: Evaluación y Verificación de los procesos de la Estructura Organizacional**

**GRÁFICO N° 26** Flujograma del Control de Evaluación



Fuente: Investigación Directa  
 Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

Todas las actividades y procesos realizados en las diferentes áreas de la Dirección Distrital del Ministerios de Inclusión Económica y Social deben ser debidamente revisados, analizados y evaluados por la Dirección Distrital, quien tendrá la facultad de admitirlas o rechazarlas. Los Documentos son una herramienta indispensable, ya que constituye un medio de respaldo de cada una de los movimientos financieros que realiza la persona encargada de cada área.

Los informes administrativos permiten verificar el cumplimiento de las normas legales que dan conformidad a la gestión de la administración, como son las políticas internas de la organización, normalidades impuestas por las leyes quienes verificarán el cumplimiento de sus requerimientos a través de la información presentada por las áreas de la organización.

La evaluación de la información presentada en los informes requeridos por la Dirección deben ser responsabilidad de cada jefe del área quien deberá revisar y corregir errores que puedan darse al momento de redactar, o consolidar información del área de la cual está a cargo. Una vez que los informes están listos para ser entregados, éstos deben ser explicados por el jefe del área para que la información presentada sea discutida y analizada para la toma de decisiones.

### **Puntos a Evaluar**

- ✓ La existencia e implantación de códigos de conducta u otras políticas relacionadas con las prácticas profesionales aceptables, incompatibilidades o pautas esperadas de comportamiento ético y moral.
- ✓ El grado de compromiso de la alta dirección para cumplir los códigos de conducta, mediante el ejemplo y el liderazgo para su aplicación.
- ✓ La difusión dada a los códigos de conducta tanto interno como externo y, el uso en los procesos de inducción del personal.

- ✓ La incorporación de los códigos de conducta en los procesos y en las evaluaciones de desempeño.
- ✓ Las facilidades brindadas para que los funcionarios y empleados presenten denuncias sin temor a represalias
- ✓ La forma en que se llevan a cabo las negociaciones con empleados, proveedores, clientes, inversores, acreedores, aseguradores, competidores, usuarios de los servicios y auditores.
- ✓ La presión para alcanzar objetivos de rendimiento poco realistas, sobre todo en cuanto a los resultados a corto plazo y en qué medida la remuneración está basada en la consecución de dichos objetivos.
- ✓ La naturaleza de los riesgos empresariales aceptados, por ejemplo, si participa la dirección a menudo en operaciones de alto riesgo o es extremadamente prudente a la hora de aceptar riesgos
- ✓ La forma en que la alta dirección incentiva a su personal para el cumplimiento de las leyes y otras normativas
- ✓ El cuidado que tiene la gerencia para cuidar la imagen institucional mediante el respeto a los contratos.
- ✓ La frecuencia con que se llevan a cabo los contactos entre la alta dirección y las direcciones operativas, sobre todo cuando están ubicadas en zonas geográficas diferentes.
- ✓ La claridad con la que se identifican los niveles de autoridad y responsabilidad.
- ✓ Las actitudes y actuaciones de la dirección respecto a la presentación de información financiera, incluyendo las discusiones acerca de la aplicación de los tratamientos contables.
- ✓ La existencia e idoneidad de la estructura orgánica y funcional.
- ✓ La existencia de manuales de procesos para actividades sustantivas y adjetivas y el grado de actualización de los documentos citados y las facilidades de acceso.
- ✓ La idoneidad de la estructura organizativa de la entidad para proporcionar la información necesaria para gestionar sus actividades.

- ✓ La facilidad que brindan para la coordinación institucional y la supervisión que se debe ejercer.
- ✓ Confiabilidad de la metodología utilizada para respaldar el análisis.
- ✓ Calidad de la evidencia que respalda el análisis de alternativas.
- ✓ El grado de participación de los niveles de organización que tienen conocimientos especializados de las diferentes áreas de negocio.
- ✓ El apoyo de la dirección a las acciones orientadas al estudio de alternativas.
- ✓ La forma en que se comunican a los diferentes miembros de la organización, los resultados obtenidos.

## 4.8. PLAN DE ACCIÓN

**CUADRO N° 21 Plan de Acción**

<b>PROBLEMA PRINCIPAL:</b> ¿De qué manera el control interno administrativo ha influido en los procesos organizacionales de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión, Económica y Social - Salinas?						
<b>FIN DE LA PROPUESTA:</b> El control interno influirá en los procesos organizacionales de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión, Económica y Social - Salinas.				<b>INDICADOR:</b> Aumento del 50% de eficiencia y eficacia en la prestación de servicios de calidad a través del control interno.		
<b>PROPÓSITO DE LA PROPUESTA:</b> Implementar un Sistema de Control Interno para mejorar los procesos administrativos, contables y financieros, a través de los componentes del control interno para el cumplimiento de las leyes, políticas, procedimientos, programas y proyectos de la Institución y alcanzar el máximo estándar de eficacia, eficiencia, efectividad y transparencia que pueda tener una Institución pública.				<b>INDICADOR:</b> Cumplimiento del 40% de los mecanismos de control mediante los estándares de calidad.		
ESTRATEGIAS	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	PRESUPUESTO	DURACIÓN	RESPONSABLE
La aplicación de un sistema que identifiquen los procesos organizacionales, de acuerdo a las funciones departamentales, que sirvan de apoyo para el control interno.	Verificar que cada uno de los controles definidos para los procesos y actividades de la organización, se cumplan mediante la ejecución de las funciones departamentales establecidas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir los procesos organizacionales e identificar los departamentos responsables de su ejecución.</li> <li>Establecer las atribuciones y funciones por departamentos.</li> <li>Elaboración de un manual donde se especifiquen cada uno de los procesos, responsables y atribuciones.</li> </ul>	Incremento en un 50% de la aplicación del estatuto orgánico institucional.	\$ 50 \$ 50 \$300	Anual	Directivo y departamento de Talento Humano de la Dirección Distrital del MIES-Salinas
Alternativas administrativas de control interno que generen actividades reguladoras de las funciones del talento humano.	Fomentar la cultura organizacional en conjunto con el autocontrol y la autoevaluación desde el puesto asignado de cada servidor público.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Socialización del manual.</li> <li>Promover la cultura organizacional.</li> <li>Coordinar reuniones para llevar a cabo diagnósticos participativos.</li> </ul>	Incremento del 40% en el cumplimiento de las actividades y funciones del talento humano.	\$100 \$ 50 \$200	Anual Anual Mensual	Directivo - departamento de Talento Humano y jefes departamentales de la Dirección Distrital del MIES-Salinas
La planificación de actividades que permitan identificar los eventos no deseados que se presenten en la organización.	Informar permanente a los directivos internos y externos, las fortalezas y debilidades detectadas entre las actividades, para la aplicación de los correctivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer la aplicación de los componentes del control interno departamentales.</li> <li>Capacitar al talento humano para su aplicación.</li> </ul>	Aumento del 40% en el cumplimiento de Objetivos y metas de la Programación Anual de las Políticas Públicas	\$ 300 \$ 500	Cuatrimestral	Directivo y departamento de Talento Humano de la Dirección Distrital del MIES-Salinas
Establecimiento de parámetros en la administración de riesgos para poder dar cumplimiento a los objetivos institucionales	Promover y evaluar la calidad y mejora continua de la entidad, a través del diseño de un sistema de control interno administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de informe de alcances departamentales.</li> <li>Identificación de los riesgos</li> <li>Actividades de mitigación de riesgos.</li> </ul>	Reducción del 50% de los eventos no deseados a los que se exponen los procesos de control interno.	\$100 \$ 50 \$100	Cuatrimestral	Directivo y jefes departamentales de la Dirección Distrital del MIES-Salinas

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Annabell Saona Sánchez

#### 4.9. PRESUPUESTO

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
<b>Capacitación a Directivo de la Dirección Distrital del MIES - Salinas</b>			
1	Normas de Control Internos del Sector Público	\$ 300,00	\$ 300,00
1	Sistema de Control Interno para la Dirección Distrital MIES - Salinas	\$ 300,00	\$ 300,00
		Total	\$ 600,00
<b>Capacitación a Servidores Públicos de la Dirección Distrital del MIES - Salinas</b>			
4	Normas de Control Internos del Sector Público	\$ 100,00	\$ 400,00
4	Sistema de Control Interno para la Dirección Distrital MIES - Salinas	\$ 100,00	\$ 400,00
4	Procesos Organizacionales del Dirección Distrital MIES - Salinas	\$ 100,00	\$ 400,00
		Total	\$ 1.200,00
<b>TOTAL GASTOS</b>			<b>\$ 1.800,00</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Annabell Saona Sánchez

## CONCLUSIONES

- La metodología de investigación aplicada en este trabajo permitió determinar que los funcionarios no están cumpliendo con el direccionamiento estratégico que debe cumplir en el sector público, generando que las líneas de comunicación no sean claras y que no exista un trabajo en equipo que está afectando directamente al servicio al usuario por no llevar un control del mismo.
- Los resultados que se obtienen en cada uno de los procesos de la estructura orgánica no están siendo evaluados a través de indicadores de rendimiento de gestión que debe reflejarse en el control que realizan para verificar la optimización de recursos, la calidad de servicio que son dispensables para medir la efectividad de los procesos y controles implementados.
- El insuficiente control interno está influyendo negativamente en los procesos de la Dirección Distrital MIES - Salinas, por lo cual es necesario aplicar monitoreo permanente que asegure el cumplimiento de la normativa.
- No se ha formalizado las normas de conducta que orienten el accionar de la institución, sumándose a que el examen interno y su impacto en la gestión no se les da la categoría que se merece para evaluar resultados y tomar decisiones para diseñar nuevas estrategias para el mejoramiento.
- No se ha definido una línea base que muestre las fortalezas y falencias de los procedimientos de control, derivándose a su vez por la no socialización con los funcionarios referente a las características, valores y necesidades de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión, Económica y Social – Salinas.

## RECOMENDACIONES

- Es necesario realizar reuniones con los directivos para planificar la elaboración de un manual de procesos en el cual se estipule los responsables y atribuciones departamentales, para el cumplimiento de los objetivos de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión, Económica y Social – Salinas.
- Fomentar la cultura organizacional para la práctica de valores y la aplicación del direccionamiento estratégico, mediante capacitaciones, que permitan a los funcionarios identificarse con la Institución, generando seguridad y productividad con la finalidad que se mejoren las líneas de comunicación y se cumplan los objetivos institucionales.
- Es necesario desarrollar evaluaciones continuas de desempeño laboral por parte de la Dirección Distrital, generando una cultura de autocontrol, mediante las cuales se verifique si las metas trazadas se están cumpliendo y que debilidades existen con el fin de mejorarlas y tomar decisiones oportunas.
- Es recomendable la implementación del sistema de control interno administrativo en la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión, Económica y Social – Salinas, en el cual se identificarán los parámetros de control (componentes), como herramienta principal para identificar y mitigar riesgos, conocer la realidad del funcionamiento de la organización, para tomar acciones correctivas y preventivas que ayuden al desarrollo eficiente y mejora continua de la Institución.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Constitución de la República del Ecuador. Publicado en el Registro Oficial (2008). Ciudad Alfaro, Manabí, Ecuador.

Decreto Presidencial mediante el cual se cambia de nombre de Ministerio de Bienestar Social al Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2007)

Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional Por Procesos del MIES. (2013). Ministerio de Inclusión Económica y Social. Quito, Ecuador.

Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. Publicado en el Registro Oficial (2009).

Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado para las Entidades, Organismos del Sector Público y las Personas jurídicas de derecho privado. (2013)

Fantova, Fernando. (2006). Nuevos modelos en gestión social: calidad y excelencia en las organizaciones sociales. Fundación General Ecuatoriana.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. Editorial McGraw Hill, México.

Méndez, Carlos. (2010). Diseño del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales. Editorial Limusa, México.

Miranda Castillo, Robert. (2008). Teoría Organizacional. Unidad de Post Grado de la Universidad de San Marco. Lima, Perú.

Pardinas, F. (2007). Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales. Editorial Siglo XXI, México.

Prado, J.M. y González, M.I. (2008). Hacia una formulación de la auditoría no financiera: La auditoría de gestión. Madrid: Revista técnica del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

Rendón, Carolina y García, Diego. (2007). Diseño de la estructura organizacional, manual de funciones, procedimientos y análisis de riesgos para la Empresa A&L. Universidad Tecnológica de Pereira. Colombia.

Selltiz, C. (2006). Método de investigación en las relaciones sociales. Ediciones Rialp, Madrid.

Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013). Plan Nacional de Desarrollo 2013 - 2017. SENPLADES. Quito, Ecuador.

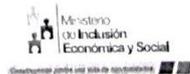
Termes Angles, F. (2005). La auditoría de performance en el sector público. Madrid: Ed: Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España..

Trigueros, J. y Reig, J. (2006). Técnicas y procedimientos de auditoría operativa. Madrid: Revista técnica del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

Zaratiegui, J.R. (2007). La Gestión Por Procesos: su papel e importancia en la empresa. Ediciones Gestión 2000. Madrid, España.

# **ANEXOS**

## ANEXO N° 1 Carta Aval



### MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL

Oficio Nro. Mies-CZ-5-DDSAL-2014-0270A-OF

Santa Elena, 20 de noviembre de 2015

Asunto: REF: Oficio N° AP-211-2014

Señora Ingeniera  
Linda Núñez Guale, MBA  
**DIRECTORA DE LA CARRERA DE ADMINISTRACION PÚBLICA  
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA UPSE**  
En su despacho.-

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo de quienes formamos parte de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social-Salinas.

En respuesta al Oficio N°079-CAE-2015, pongo a su conocimiento la aceptación para que la Señorita SAONA SANCHEZ ANNABELL GLADYS, con cedula de identidad N°091898865-0, estudiante de la Carrera de Administración Pública, desarrolle su tema de tesis: "DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA EVALUAR LOS PROCESOS ORGANIZACIONALES DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DEL MINISTERIO DE INCLUSION ECONOMICA Y SOCIAL SALINAS, PERIODO 2015-2019" para lo cual nos comprometemos a facilitar toda la información disponible para el desarrollo de la misma.

En tal virtud, autorizo para hacer uso de la información proporcionada por la entidad para los fines pertinentes a la elaboración y publicación.

Con sentimiento de distinguida consideración.

Atentamente,

  
Abg. Shirley Maldonado Mero  
**DIRECTORA DISTRITAL SALINAS**



## ANEXO N° 1 Formato de Encuesta aplicada



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

### ENCUESTA A SERVIDORES PÚBLICOS DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN, ECONÓMICA Y SOCIAL - SALINAS

**Objetivo:** Examinar el control interno considerando las técnicas de investigación que determine los procesos organizacionales de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión, Económica y Social - Salinas.

1. ¿Se ha levantado una línea base que muestre las fortalezas y falencias del control interno de la Dirección Distrital del MIES - Salinas?

Totalmente	<input type="checkbox"/>	Poco	<input type="checkbox"/>
Parcialmente	<input type="checkbox"/>	Nada	<input type="checkbox"/>

2. ¿La Dirección Distrital del MIES - Salinas ha socializado con los servidores las características, valores y necesidades de la institución?

Siempre	<input type="checkbox"/>	A veces	<input type="checkbox"/>
Ocasionalmente	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>

3. ¿Usted está de acuerdo que la Dirección Distrital del MIES - Salinas cuenta con normas de conducta que orienten el accionar de la misma?

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	De acuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Indiferente	<input type="checkbox"/>

4. Califique el nivel de importancia que la Dirección Distrital del MIES - Salinas da al control interno y su impacto en la gestión:

Muy alta	<input type="checkbox"/>	Media	<input type="checkbox"/>
Alta	<input type="checkbox"/>	Baja	<input type="checkbox"/>

5. ¿Se ha mapeado los factores internos y externos a los que se pueda enfrentar el control interno de la Dirección Distrital del MIES - Salinas?

Siempre	<input type="checkbox"/>	A veces	<input type="checkbox"/>
Ocasionalmente	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>

6. ¿La Dirección Distrital del MIES - Salinas tiene un plan de mitigación que estime la probabilidad de ocurrencia del riesgo institucional?

Definitivamente Sí	<input type="checkbox"/>	Definitivamente No	<input type="checkbox"/>
Parcialmente Sí	<input type="checkbox"/>	Parcialmente No	<input type="checkbox"/>

7. Valore la estructura tecnológica que automatiza el control interno de la Dirección Distrital del MIES – Salinas:

Muy alto	<input type="checkbox"/>	Medio	<input type="checkbox"/>
Alto	<input type="checkbox"/>	Bajo	<input type="checkbox"/>

8. ¿La Dirección Distrital del MIES - Salinas ha incorporado mecanismos de procesamiento, almacenamiento físico y entrega de información de los procesos?

Definitivamente Sí	<input type="checkbox"/>	Definitivamente No	<input type="checkbox"/>
Parcialmente Sí	<input type="checkbox"/>	Parcialmente No	<input type="checkbox"/>

9. ¿Usted está de acuerdo que las directrices administrativas de la Dirección Distrital del MIES - Salinas guían el cumplimiento del PAPP?

Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/>	De acuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

10. El nivel de evaluación a la calidad de los productos y servicios públicos sociales que brinda la Dirección Distrital del MIES – Salinas, es:

Muy alto	<input type="checkbox"/>	Medio	<input type="checkbox"/>
Alto	<input type="checkbox"/>	Bajo	<input type="checkbox"/>

11. ¿La Dirección Distrital del MIES - Salinas promueve el ejercicio de valores para generar una cultura organizacional?

Definitivamente Sí	<input type="checkbox"/>	Definitivamente No	<input type="checkbox"/>
Parcialmente Sí	<input type="checkbox"/>	Parcialmente No	<input type="checkbox"/>

12. ¿La Dirección Distrital del MIES – Salinas otorga estímulos (económico, promoción o ascenso) al talento humano que cumple eficientemente las tareas de control interno?

Totalmente	<input type="checkbox"/>	Poco	<input type="checkbox"/>
Parcialmente	<input type="checkbox"/>	Nada	<input type="checkbox"/>

13. ¿Se mide el impacto de los riesgos que puedan afectar la optimización de los procesos la Dirección Distrital del MIES – Salinas?

Siempre	<input type="checkbox"/>	A veces	<input type="checkbox"/>
Ocasionalmente	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>

14. ¿En qué rango califica la aplicación de técnicas y métodos de la Dirección Distrital del MIES – Salinas para fortalecer la gestión social?

Muy alta	<input type="checkbox"/>	Media	<input type="checkbox"/>
Alta	<input type="checkbox"/>	Baja	<input type="checkbox"/>

15. ¿La Dirección Distrital del MIES - Salinas emplea tecnología de la información y comunicación que registre los procesos de control interno?

Definitivamente Sí   
Parcialmente Sí

Definitivamente No   
Parcialmente No

16. ¿La estructura informática de la Dirección Distrital del MIES – Salinas garantiza la consistencia de las operaciones técnicas, administrativas y financieras de la entidad?

Totalmente de acuerdo   
En desacuerdo

De acuerdo   
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

17. ¿Considera usted que un Sistema de Control Interno Administrativo fortalecerá la evaluación de los Procesos Organizacionales de la Dirección Distrital del MIES – Salinas?

Definitivamente Sí   
Parcialmente Sí

Definitivamente No   
Parcialmente No

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!!...**

**ANEXO N° 2 Fotografías del trabajo de investigación**

**Entrevista realizada a la ab. Shirley Maldonado Directora Distrital del  
Ministerio de Inclusión, Economía y Social – Salinas**



**Encuesta realizada a servidores públicos de la Dirección Distrital del  
Ministerio de Inclusión, Economía y Social – Salinas**



**Encuesta realizada a servidores públicos de la Dirección Distrital del  
Ministerio de Inclusión, Economía y Social – Salinas**

