



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE
CERTIFICACIÓN DE PERSONAS POR PARTE DE LA
CORPORACIÓN QUALITUR EN EL PROYECTO PROGRAMA
PILOTO DE APOYO PARA EL DESARROLLO Y
CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES EN EL
SECTOR TURÍSTICO DE PICHINCHA,
DEL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE
DICIEMBRE DE 2013”**

AUTORA: YASMÍN ALEXANDRA CAGUA CEVALLOS

Tesis de Grado Previa a la Obtención del Título de:

**INGENIERA EN FINANZAS, CONTADORA PÚBLICA
AUDITORA**

DIRECTOR: DR. CPA. ANÍBAL ALTAMIRANO.

CODIRECTOR: DR. CPA. AMARO BERRONES

SANGOLQUÍ, MARZO 2015

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

CERTIFICADO

Dr. Aníbal Altamirano y Dr. Amaro Berrones

CERTIFICAMOS

Que el trabajo titulado “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS POR PARTE DE LA CORPORACIÓN QUALITUR EN EL PROYECTO PROGRAMA PILOTO DE APOYO PARA EL DESARROLLO Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES EN EL SECTOR TURÍSTICO DE PICHINCHA, DEL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013”, realizado por la Srta. Yasmín Alexandra Cagua Cevallos, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

Debido a que la Auditoría de los procesos contables sirve como modelo para posibles exámenes de auditorías si se recomiendan su publicación.

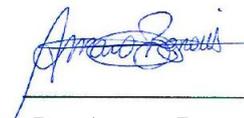
El mencionado trabajo consta de un documento empastado y un disco compacto el cual contiene archivos en formato portátil de Acrobat (pdf).

Autorizamos a la Srta. Yasmín Alexandra Cagua Cevallos que lo entregue al Eco. Galo Acosta, en su calidad de Director de Carrera.

Sangolquí, Marzo 2015



Dr. Aníbal Altamirano
DIRECTOR



Dr. Amaro Berrones
CODIRECTOR

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yasmín Alexandra Cagua Cevallos

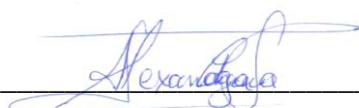
DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS POR PARTE DE LA CORPORACIÓN QUALITUR EN EL PROYECTO PROGRAMA PILOTO DE APOYO PARA EL DESARROLLO Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES EN EL SECTOR TURÍSTICO DE PICHINCHA, DEL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013”, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan en el pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Sangolquí, Marzo 2015



Yasmín Alexandra Cagua Cevallos

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN

Yo, Yasmín Alexandra Cagua Cevallos

Autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas la publicación en la biblioteca virtual de la institución, el trabajo “AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS POR PARTE DE LA CORPORACIÓN QUALITUR EN EL PROYECTO PROGRAMA PILOTO DE APOYO PARA EL DESARROLLO Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES EN EL SECTOR TURÍSTICO DE PICHINCHA, DEL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolquí, Marzo 2015



Yasmín Alexandra Cagua Cevallos

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y regalarme una familia y amigos maravillosos y por haberme permitido llegar a este punto, brindándome salud y su infinita bondad y amor.

A las dos personas más importantes en mi vida, personas que me hacen sentir que todo lo que me proponga lo podré alcanzar.

A mi madre, pilar fundamental de mi familia, que con su amor y entereza me ha enseñado que todos los objetivos planteados pueden ser alcanzados con dedicación, paciencia y esfuerzo.

A mi padre, sinónimo de confianza infinita y amor puro, de perseverar y no dejarse vencer.

Muchas Gracias.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios por todas sus bendiciones;

A mis padres por su apoyo incondicional, a mis amigos y al amor que han sido un pilar importante en mi vida.

Agradezco al Dr. Aníbal Altamirano y al Dr. Amaro Berrones por su ayuda en el desarrollo del presente proyecto, así como a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

INDICE

CERTIFICADO	i
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	ii
AUTORIZACIÓN.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
INDICE	vi
ESUMEN EJECUTIVO	xi
EXECUTIVE SUMMARY	xii
CAPÍTULO I.....	1
ASPECTOS GENERALES.....	1
1.1. BASE LEGAL	1
1.1.1. Base Legal Interna	1
1.1.2. Base Legal Externa:	10
1.2. CORPORACIÓN QUALITUR	16
1.2.1. Reseña Histórica.....	16
1.2.2. Organigrama	23
ANÁLISIS SITUACIONAL	30
2.1. ANÁLISIS INTERNO	30
2.1.1. Descripción del Proceso	30
2.1.1.1. Procedimiento de Evaluación y Certificación	31
2.1.1.1.1. Objetivo.....	31
2.1.1.1.2. Alcance	31
2.1.1.1.3. Responsable	31
2.1.1.1.4. Requisitos legales	31
2.1.1.1.5. Documentos	32
2.1.1.1.6. Descripción de las actividades del procedimiento de evaluación y certificación	32
2.1.1.1.7. Diagrama de flujo del procedimiento.....	35
2.1.1.1.8. Indicadores	38
2.2. ANÁLISIS EXTERNO	40
2.2.1. Influencias Microeconómicas.....	40
2.2.1.1. Clientes.....	40

2.2.1.2.	Proveedores	41
2.2.1.3.	Mercado	43
2.2.1.4.	Competencia	43
CAPÍTULO III.....		46
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		46
3.1.	MISIÓN DE LA CORPORACIÓN QUALITUR	46
3.2.	VISIÓN DE LA CORPORACIÓN QUALITUR	46
3.3.	OBJETIVOS DE LA CORPORACIÓN QUALITUR.....	47
3.4.	POLITICAS DE LA CORPORACION QUALITUR	47
3.5.	PRINCIPIOS Y VALORES DE LA CORPORACIÓN QUALITUR.....	50
CAPÍTULO IV		51
AUDITORÍA DE GESTIÓN		51
4.1.	LA AUDITORÍA DE GESTIÓN	51
4.1.1.	Evolución de la Auditoría.....	51
4.1.2.	Definición de Auditoría	52
4.1.3.	Clasificación de la Auditoría.....	52
4.1.4.	Normatividad que regula la Auditoría.....	54
4.1.4.1.	Código de Ética	54
4.1.4.2.	Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA)	55
4.1.4.3.	Normas Internacionales de Auditoría (NIA)	56
4.1.4.4.	Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (NIAA)	56
4.1.5.	Definición e importancia de la Auditoría de Gestión.....	62
4.1.5.1.	Definiciones.....	62
4.1.5.2.	Importancia	63
4.1.6.	Alcance de la Auditoría de Gestión	63
4.2.	METODOLOGÍA	63
4.2.1.	Planificación Preliminar.....	64
4.2.2.	Planificación Especifica	65
4.2.3.	Ejecución del Trabajo.....	65
4.2.4.	Comunicación de Resultados	66
4.2.5.	Informe de Auditoría de Gestión.....	67
4.2.6.	Seguimiento y Monitoreo	67
4.3.	HERRAMIENTAS PARA EVALUAR EL CONTRO INTERNO	68

4.3.1.	Control Interno	68
4.3.2.	Metodología de Evaluación de Control Interno COSO ERM	72
4.3.3.	Matriz de Control Interno.....	75
4.3.4.	Listas de Verificación.....	78
4.3.5.	Combinación de Métodos	79
4.3.6.	Técnicas de Auditoría	79
4.3.6.1.	Técnica de verificación ocular	80
4.3.6.2.	Técnica de verificación verbal	80
4.3.6.3.	Técnica de verificación escrita	81
4.3.6.4.	Técnica de verificación documental	82
4.3.6.5.	Técnica de verificación física	82
4.3.7.	Evaluación del Riesgo	82
4.3.7.1.	Uso de Colorimetría para la Calificación de Riesgos.....	83
4.3.7.2.	Riesgo de Auditoría.....	84
4.3.7.3.	Informe de Control Interno	86
4.3.7.4.	Programa de Auditoría.....	86
4.3.7.5.	Pruebas de Auditoría	87
4.3.8.	Papeles de Trabajo.....	89
4.3.8.1.	Objetivos	89
4.3.8.2.	Aspectos básicos para la elaboración de los papeles de trabajo.....	90
4.3.8.3.	Contenido de los papeles de trabajo	90
4.3.8.4.	Tipos de papeles de trabajo.....	91
4.3.9.	Tipos de Archivo	92
4.3.10.	Marcas de Auditoría	93
4.3.12.	Evidencias	94
4.3.12.1.	Elementos de la evidencia.....	94
4.3.12.1.1.	Evidencia suficiente	94
4.3.12.1.2.	Evidencia competente	95
4.3.12.1.3.	Evidencia relevante.....	95
4.3.12.1.4.	Evidencia pertinente	95
4.3.12.2.	Clases de Evidencias	95
4.3.12.2.1.	Evidencia documental.....	95

4.3.12.2.2. Evidencia física.....	96
4.3.12.2.3. Evidencia analítica	96
4.3.12.2.4. Evidencia testimonial.....	97
4.3.13. Hallazgos en auditoría	97
4.3.14. Indicadores de Auditoría de Gestión.....	99
CAPÍTULO V.....	101
AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS POR PARTE DE LA CORPORACIÓN QUALITUR EN EL PROYECTO PROGRAMA PILOTO DE APOYO PARA EL DESARROLLO Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES EN EL SECTOR TURÍSTICO DE PICHINCHA, DEL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013	101
5.1. PLANIFICACIÓN.....	101
5.1.1. Planificación Preliminar.....	101
5.1.2. Planificación Específica.....	128
5.2. Ejecución del Trabajo.....	141
5.3. Comunicación de Resultados	163
5.4. Seguimiento y Monitoreo.....	177
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	178
6.1. Conclusiones.....	178
6.2. Recomendaciones	179

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Organigrama Estructural Corporación Qualitur	24
Ilustración 2. Organigrama Funcional Corporación.....	25
Ilustración 3. Organigrama Personal Corporación Qualitur	29
Ilustración 4. Diagrama de Flujo de Procedimientos de Evaluación y Certificación.....	36
Ilustración 5. Certificado de Ser Único Organismo Certificador de Personas en el Sector Turístico	44
Ilustración 6. Símbolos de Flujogramación	71
Ilustración 7. Ejemplo de Flujogramación.....	72
Ilustración 8. Marco COSO ERM.....	73
Ilustración 9. Ejemplo de Matriz de Control Interno	77
Ilustración 10. Ejemplos de Marcas de Auditoría	93

INDICE DE CUADROS Y TABLAS

Cuadro 1. Lista de Evaluadores Prácticos Calificados.....	42
Cuadro 2. Lista de Evaluadores Teóricos Calificados	42
Cuadro 3. Resumen Detalle de las NIAA's	56
Cuadro 4. Ejemplo de Cuestionario de Control Interno.....	69
Cuadro 5. Ejemplo de Cedula Narrativa	70
Cuadro 6. Ejemplo de Lista de Verificación.....	78
Cuadro 7. Técnicas de Auditoría más Utilizadas.....	79
Cuadro 8. Matriz de Riesgos.....	84

ESUMEN EJECUTIVO

En los últimos años Ecuador ha tenido un crecimiento en el Sector Turístico, producto principalmente a proyectos enfocados en el aumento de la Calidad de productos y servicios. Debido al actual crecimiento de la Corporación Qualitur, se ha considerado realizar una Auditoría de Gestión al Proceso de Evaluación y Certificación con el fin de evaluar los índices de eficacia y eficiencia en sus actividades. El presente trabajo detalla la Auditoría desde su historia y evolución hasta llegar a realizar la Auditoría de Gestión a “Qualitur”, el trabajo consiste en la ejecución de seis capítulos que permiten conocer el proceso mencionado, los mismos los cuales consta el conocimiento general de la empresa; es decir, base legal, su estructura orgánica, y funcional; análisis situacional interno y externo del entorno en el que se desarrolla la Corporación; el Direccionamiento Estratégico de la Corporación, es decir, de la misión, visión, objetivos, políticas, valores y principios; la metodología que se emplea para realizar la Auditoría de Gestión, es decir la Planificación Preliminar, Planificación Específica, Ejecución del Trabajo Comunicación de Resultados y Seguimiento y Monitoreo de recomendaciones; el desarrollo de la Auditoría de Gestión a los procesos de Evaluación y Certificación en Competencias Laborales, orientado a conocer y evaluar si sus actividades se desarrollan cumpliendo las exigencias de la y la elaboración de conclusiones y recomendaciones dirigidas al trabajo realizado.

PALABRAS CLAVES:

- ✓ **SECTOR TURÍSTICO**
- ✓ **AUDITORÍA DE GESTIÓN**
- ✓ **COMPETENCIAS LABORALES**
- ✓ **CERTIFICACIÓN**
- ✓ **CORPORACIÓN QUALITUR**

EXECUTIVE SUMMARY

In recent years, Ecuador has had a growth in the tourism sector, product mainly to projects focused on increasing the quality of products and services. Due to the current growth of the Corporation Qualitur, has been considered conducting a management audit to the process of evaluation and certification in order to assess the rates of effectiveness and efficiency in its activities. This work details the Audit from its history and evolution until you get to perform the audit of management to "Qualitur", the work consists of the execution of six chapters that allow us to know the process mentioned above, the same which consta the general knowledge of the company; that is, legal basis, its organizational structure, and functional; situational analysis of the internal and external environment in which it takes place the corporation; the strategic direction of the Corporation, that is to say, of the mission, vision, objectives, policies, values and principles; the methodology that is used to perform the audit of management, i.e. the Preliminary Planning, specific planning, execution of the Work communication of results and follow-up and monitoring of Recommendations; the development of the Management Audit to the evaluation and certification processes on occupational skills, aimed at discovering and assess if their activities are carried out satisfies the requirements and the development of conclusions and recommendations for the work done.

KEY WORDS:

- ✓ **TOURISM SECTOR**
- ✓ **AUDIT OF MANAGEMENT**
- ✓ **LABOR COMPETENCIES**
- ✓ **CERTIFICATION**
- ✓ **QUALITUR CORPORATION**

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. BASE LEGAL

La empresa para el normal desarrollo de sus actividades observa la siguiente base legal.

1.1.1. Base Legal Interna

A. Estatutos

La Corporación Qualitur, fue creada bajo Acuerdo del Ministerio de Turismo No. 20080051, emitido el 23 de septiembre de 2008.

Su estructura interna se fundamenta en los instrumentos legales como: Norma ISO /IEC 17024, Código del Trabajo, Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su Reglamento General, Estatuto de la Corporación, Reglamento Interno, Manuales e Instructivos, entre otros

La última reforma al Estatuto de la Corporación se aprobó en Asamblea General realizada el día, 17 de septiembre de 2008.

A continuación se detalla los puntos más importantes que constan en el Estatuto de la Corporación:

Naturaleza, nombre, domicilio y duración

Qualitur, es una Corporación Civil, persona jurídica de derecho privado, sin fines de lucro y autónoma, es de duración indefinida; y, su domicilio es el Distrito Metropolitano de Quito.

Los Miembros

Los Miembros pueden ser, Miembros Activos, Honorarios y Corresponsales, están sujetos a las siguientes sanciones; Suspensión, expulsión y pérdida de condición de miembro.

El Gobierno y la Administración

La conforman los siguientes organismos:

- La Asamblea General de Socios

Se reúne en forma ordinaria dentro del primer trimestre de cada año y de forma extraordinaria en cualquier época por pedido del Directorio, del Presidente o de una cuarta parte de los Miembros de la Corporación.

- El Directorio

Se integra por el Presidente de la Corporación y 4 Directores del Organismo.

Disolución y Liquidación

Disolución, Se resolverá exclusivamente en Asamblea Extraordinaria y con el voto positivo favorable de al menos las dos terceras partes de los Miembros asistentes a la reunión.

Liquidación, En caso de disponerse la disolución, actuará como Liquidador el Presidente de la Corporación.

B. Manual de Funciones

Este manual contiene las principales funciones que realiza cada departamento, cabe indicar que existen más actividades realizadas por los mismos, pero se toma las más relevantes de cada uno.

Director Ejecutivo

- Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la Corporación;
- Efectuar las convocatorias;
- Dirigir y coordinar las labores administrativas;
- Administrar los recursos y bienes de la Corporación velando por su eficiencia, y ;
- Elaborar los presupuestos anuales, someterlos a aprobación y velar por su cumplimiento.

Presidente

- Representar oficial e institucionalmente a la Corporación y reemplazar en caso de ausencia o falta al Director Ejecutivo;
- Presidir las reuniones del Directorio y de la Asamblea General;
- Controlar la ejecución y cumplimiento de las resoluciones, y;
- Presentar un Informe Anual de Actividades, Informe Económico, Balances, Estados Financieros y Anexos.

Vicepresidente

Es quien subrogará en caso de falta o ausencia temporal o definitiva del Presidente, con todas sus atribuciones.

Directorio

- Dirigir la Corporación y velar por que se cumplan sus Estatutos, Reglamentos y fines;
- Cumplir los acuerdos de la Asamblea General;
- Presentar un Informe de Actividades, Balance y Estados Financieros;
- Fijar las cuotas y aportes ordinarios y extraordinarios de los Miembros;

Asamblea Ordinaria

- Conocer el Informe Anual que le presenten los Auditores Externos;
- Elegir y posesionar al Directorio electo;
- Decidir sobre las propuestas del Directorio;
- Decidir sobre los cambios en la orientación de la actividad del organismo; y,
- Cualquier otro asunto sometido a su consideración por el Directorio.

Este Manual de Funciones está en vigencia desde el 31 de julio de 2009.

C. Reglamento de Funcionamiento de los Comités de Esquema, Certificación, Quejas y Apelaciones

Comité de Esquema

El Comité de Esquema es un ente conformado para llevar a cabo, la revisión y validación del esquema de certificación, cumpliendo los principios del Sistema de Gestión y de la norma ISO/IEC 17024.

Conformación El Comité de Esquema estará conformado por un representante de los siguientes sectores:

- El Ministerio de Turismo;
- Los socios fundadores de QUALITUR;

- Los Centros de Educación Superior que ofrecen carreras de Hotelería y Turismo;
- Las agencias de viaje operadoras;
- Las empresas de hotelería;
- Las empresas de alimentos y bebidas, y;
- Los trabajadores certificados

Designación

Los miembros del Comité de Esquema serán designados por el Directorio.

Duración

Los miembros del Comité de Esquema durarán dos años en sus funciones, pudiendo ser designados o reelegidos ilimitadamente salvo el representante del Ministerio de Turismo quien será designado con el carácter de permanente, el representante de los socios de QUALITUR durará dos años en sus funciones.

Quórum

Para instalarse en cualquier sesión, el Comité deberá contar con la presencia de al menos cuatro (4) de sus miembros.

Funciones Son funciones del Comité de Esquema:

- Decidir sobre la renovación de los procesos y métodos de evaluación;
- Aprobar los cambios y modificaciones al esquema de certificación,
- Dar seguimiento a la aplicación de los planes de evaluación;
- Velar por la correcta aplicación del esquema de certificación;

Comité de Certificación

El Comité de Certificación está integrado por tres miembros designados por el Comité del Esquema, de entre los Miembros que lo conforman. Su principal función consiste en decidir sobre la suspensión y/o cancelación de una certificación, luego de que se haya realizado el proceso establecido en el Sistema de Gestión.

Comité de Quejas y Apelaciones

Este Comité está integrado por dos miembros, designados por el Comité del Esquema de entre los Miembros que lo conforman. Su función es conocer, analizar y resolver sobre las apelaciones y quejas recibidas de los aspirantes, candidatos, personas certificadas y sus empleadores, y otras partes interesadas sobre el proceso y los criterios de certificación; asegurando un tratamiento independiente e imparcial.

D. Instructivos.

Instructivo para Aplicación de Pruebas

Propósito:

Definir la metodología que será utilizada por los examinadores en la aplicación de pruebas teóricas y prácticas a los aspirantes a la certificación.

Actividades Previas a la aplicación de pruebas

Custodia de documentos de pruebas El custodio de los archivos electrónicos de las pruebas es el Coordinador Técnico

Reproducción del material El Coordinador de Operaciones o quien delegue, es responsable de reproducir el material para la toma de pruebas teniendo en consideración lo siguiente:

- Determinar el número de evaluados y la ocupación/competencia a la que están aplicando.
- Define el número de copias considerando tanto pruebas teóricas como prácticas, según aplique, y;
- Clasifica y guarda el material en un lugar seguro bajo llave, hasta la posterior entrega al examinador.

Contacto con el examinador El Coordinador de Operaciones debe contactar al examinador con antelación a la fecha prevista de la evaluación. Este contacto tiene por objeto lo siguiente:

- Confirmar la disponibilidad del examinador
- Ubicar o confirmar la dirección del lugar donde se aplicarán las pruebas
- Confirmar la fecha y hora
- Convenir la manera de manejar eventuales imprevistos o situaciones problemáticas

Recepción de la Documentación Con anticipación a la aplicación de las pruebas, el Coordinador de Operaciones entrega al examinador los siguientes documentos:

- Para todas la pruebas (teóricas y prácticas):
 - Matriz de pruebas por ocupación (por una sola vez)
 - Procedimiento de evaluación e Instructivo para aplicación de pruebas (por una sola vez)
 - Manual del Aspirante (por una sola vez)
 - Los materiales de evaluación destinados a los candidatos, y se listan en el Formulario de recepción y devolución de materiales
 - Formulario Lista de asistencia de los candidatos
 - Información de aspirantes que tengan alguna necesidad especial y el tratamiento que se les dará.
 - Formato del Informe del examinador
 - Lista de Verificación para toma de pruebas

- Para pruebas Prácticas:
 - Los sobres que contienen las situaciones de aprendizaje con las tareas posibles para la evaluación, con el detalle del ambiente, recursos necesarios y proceso que debe seguir el candidato a ser evaluado.

- Check List de criterios de evaluación para la calificación de la prueba práctica.

Verificar las listas de los candidatos La lista de los candidatos que responden a las pruebas, tanto teóricas como prácticas, se encuentra en el Formulario Lista de Asistencia de los candidatos.

Actividades durante la aplicación de pruebas

En el día establecido para realizar la aplicación de pruebas el examinador debe llegar al centro de evaluación asignado con anticipación a la hora fijada, hace ingresar a los candidatos al salón, en el caso que no esté presente un candidato, el examinador podrá esperar 15 minutos más, pasado este tiempo se inicia la toma de pruebas y se registra la novedad en el Informe.

Los candidatos, para el ingreso, deben presentar su documento de identificación con fotografía. Luego, se le entrega a cada uno de ellos el material correspondiente. En ningún caso se podrá entregar las pruebas a un candidato que no consta en la lista de asistencia.

Ejecución de pruebas prácticas

A la hora fijada y en el lugar designado, el examinador solicita al candidato prepararse para rendir la prueba. Presenta al candidato los sobres que contienen las situaciones de aprendizaje y tareas a ser evaluadas y le solicita que seleccione uno al azar.

El evaluador debe establecer un ambiente de confianza para una buena ejecución por parte del candidato e impartir instrucciones claras y precisas, al final el examinador, solicita al candidato que firme el check list y se despide.

Finalizar la sesión

- Pruebas teóricas: Al concluir la toma de pruebas, el examinador recoge las pruebas de los candidatos y las hojas de respuesta, las organiza y las cuenta para confirmar que posee de nuevo todo el material. Cuando reciba una hoja de respuestas con tachones debe validar, conjuntamente con el candidato cuál es la respuesta correcta y sumillar alado de la misma, el número de candidatos señalados en la lista de asistencia debe corresponder con el número real de candidatos que participaron en la evaluación y con el número de pruebas respondidas durante la sesión, salvo que se haya producido una ausencia que deberá constar en el informe del examinador. Cualquier diferencia conducirá a verificaciones posteriores, razón por la cual el examinador debe efectuar meticulosamente esta tarea.

- Pruebas prácticas: Al concluir la toma de pruebas prácticas, el examinador asegura la correspondencia entre los check list calificados y el número de candidatos evaluados.

Actividades posteriores a la aplicación

El examinador en el Informe del Examinador, registra las incidencias que ocurrieron durante la aplicación de pruebas y todo aquello que sea necesario destacar. El material de evaluación debe ser devuelto al OCC debidamente organizado y en perfecto estado en el menor tiempo posible y personalmente.

Este Instructivo está en vigencia desde el 22 de abril de 2008.

Instructivo para Calificación de Pruebas

Este instructivo define la metodología que será utilizada por los responsables de la calificación de pruebas aplicadas a los candidatos a la certificación. El Coordinador de Operaciones es el responsable de verificar: La correspondencia entre la hoja de respuestas y la ocupación sobre la cual se rindió la prueba, entre el número de candidatos que rindieron la prueba y el número de hojas de respuesta para corrección, que cada hoja de

respuesta tenga marcada únicamente una respuesta por pregunta. En el caso de que exista más de una respuesta, se trazará una línea sobre la pregunta y ésta quedará anulada.

Se cuenta con una plantilla informática para vaciado de respuestas por prueba, agrupadas por ocupación. Existe el número de copias de acuerdo al número de candidatos evaluados, de tal forma que se llena una plantilla por candidato.

El Coordinador de Operaciones prepara el Resumen de Evaluación. En el caso de ocupaciones con pruebas prácticas, también debe incluirse estos resultados en el Resumen de Evaluación, con este resumen se prepara el Informe de Candidatos a la Certificación; las pruebas prácticas se califican durante su ejecución.

Este Instructivo está en vigencia desde el 24 de julio de 2009.

1.1.2. Base Legal Externa:

Código del Trabajo:

Regula las relaciones entre empleadores y trabajadores y su aplicación a las modalidades y condiciones del trabajo. Según indica este cuerpo legal y en pos del beneficio de la calidad en base a programas de capacitación como el Plan de Capacitación Turística, el Código de Trabajo establece una diferencia no solo a nivel de Comisiones Sectoriales que sirven para distinguir a los trabajadores que laboran en diversos ejes de producción, sino que realiza una distinción entre trabajadores certificados y trabajadores no certificados.

Esta diferencia entre trabajadores, permite dilucidar que existen una diferencia económica entre lo que percibe un trabajador certificado y un trabajador no certificado como Salario Básico Unificado, pues si bien es cierto que la diferencia oscila entre 3 a 10 dólares, la sumatoria incluyendo beneficios sociales y una sumatoria general permite establecer que si existe un ingreso económico que marca una diferencia de al menos un 15% entre un trabajador que es certificado y uno que no lo es, en este sentido en base a

las disposiciones contenidas en el Código de Trabajo, se permite esta diferenciación de ingresos por lo que corta desde todo aspecto cualquier rezago de discriminación laboral.

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno:

Es aquella que regula la forma en que el contribuyente debe responder ante la autoridad tributaria; representada por el Servicio de Rentas Internas. Se debe destacar que la Corporación Qualitur es por reconocimiento estatal una organización sin fines de lucro, lo que implica no solo que se ajusta a un sistema tributario especial sino que su nivel de organización en base a su objeto que no repliega fin de lucro merece exenciones en diversos aspectos tributarios.

En este sentido la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno establece por ejemplo que la Corporación Qualitur se encuentra exenta de la declaración del Impuesto a la Renta y sus tributos espejo como el Anticipo al Impuesto a la Renta. La mencionada norma también prevé que la Corporación Qualitur al ser sin fines de lucro no debe repartir utilidades entre sus trabajadores y de forma vinculada establece que está exenta de pago de impuestos de los Gobiernos Autónomos Descentralizados , por ejemplo se encuentra exento del pago del impuesto a la patente, del uno por mil, del uno punto cinco por mil y de tener bienes inmuebles por objeto de existencia se encontraría exenta del pago del impuesto predial urbano o rural según el caso.

Requisitos Generales para los Organismos que Realizan la Certificación de Personas ISO /IEC 17024.

Como se ha mencionado dentro del presente trabajo, la Corporación Qualitur está regida por los contenidos generales y específicos de esta norma de acreditación, en este sentido la Norma ISO/IEC 17024 plantea una concepción normativa especial a la Corporación Qualitur.

Dentro del punto de vista de normas positivas jurídicas existen dos clases, por una parte una norma positiva mandataria general, explicativa y dispositiva por ejemplo el Código Civil y por otro lado normas mandatorias de carácter impositivo, imperativa y

coercitiva. En este sentido la norma ISO/IEC 17024 entraría a formar parte del primer grupo de normas del Derecho Positivo, pues establece de forma general, explicativa y dispositiva los mínimos legales que cualquier ente sin importar su naturaleza debe cumplir con el afán de convertirse en una institución de certificación.

Es así que la norma ISO/IEC 17024 establece una “vara” que delimita requisitos a cumplir para que los organismos estatales e internacionales (en el caso de Ecuador el OAE) pueda primero realizar una evaluación y estudio con el fin de determinar si los requisitos establecidos en la norma son de cumplimiento del Organismo de Certificación.

Cabe resaltar que la norma ISO/ IEC 17024 marca una trascendía de enorme importancia, pues en términos generales es la norma de carácter positivo, explicativa que dispone los requisitos necesarios para que una organización sea calificada como organismo de Acreditación.

Ley Sistema Ecuatoriano de la Calidad

Este cuerpo normativo establece un marco normativo general destinado a regular los principios, objetivos, sistemas, métodos y demás manejos relacionados con las actividades de evaluaciones y el incentivo de políticas de calidad para el mejoramiento de la producción en el país.

Dicho de una mejor forma la Ley de Sistema Ecuatoriano de la Calidad, establece las regulaciones, requisitos, condiciones, principios, políticas, objetivos con la finalidad última de incentivas, regular y controlar no solo a los actores públicos de la calidad, sino a los actores privados de la misma, estableciendo un marco general para impulsar el sistema ecuatoriano de la calidad.

Para la Corporación Qualitur esta norma que tiene carácter de Ley es su pilar fundamental de funcionamiento, pues si no existiría esta normativa primero no existiría un ente regulatorio de su funcionamiento, pues esta Ley es la que creó el INEN y el OAE, segundo no existiría política nacional de la calidad, pues establece los principios primordiales y las bases generales para la creación de programas de desarrollo de la

calidad (como fue Corporación Qualitur en sus inicios); y tercero permite la vinculación de una interacción pública – privada a través de un marco no solo de control sino de regulación, pues gracias a esta norma se crean principios de competencia específica entre las entidades privadas de la calidad (BURO VERITAS, SGS, QUALITUR, etc.) colocando en base a su especialidad normas, condiciones y requisitos para su operación, vinculando no solo con esta norma sino con el ordenamiento jurídico ecuatoriano.

Criterios Generales para los Organismos Certificadores de Personas (Resoluciones del OAE)

Como se sabe y se analiza anteriormente, para que exista un criterio unificado en pos de mejorar la calidad en los servicios y productos nacionales e internacionales, existen diversos marcos regulatorios, por un lado la ya brevemente explicada Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, por otro una norma regulatoria específica como la Norma ISO 17024. Sin embargo y gracias a la existencia de estas normas la competencia de control y cumplimiento de los requisitos ahí propuestos deben ser verificados, es este sentido se creó el Organismo de Acreditación Ecuatoriano, organismo público que tiene como principal deber el controlar y verificar que las normas adyacentes a un sector de la calidad se estén cumpliendo cabalmente.

En esta especie de auditoría general, el OAE tiene la potestad reglamentaria de emitir circulares y resoluciones, en primer lugar emitir la Acreditación para que organismos públicos o privados puedan realizar las evaluaciones con fines de certificación y segundo en pos de cumplir con la normativa señalada anteriormente tiene la potestad de controlar a través de resoluciones que implementen mecanismos para que de ser el caso una organización se someta para cumplir con requisitos o condiciones o también de ser el caso de forma sancionatoria imponiendo multas o finalmente la suspensión o retiro de la acreditación.

Ley de Turismo

Como gran parte de los países de Latinoamérica, la importancia del Turismo a nivel macroeconómico ha representado siempre importantes ingresos, en el caso de Ecuador

por ejemplo representa el cuarto origen de dividas a nivel país (después del petróleo, ingresos tributarios y remesas del exterior).

Este importante eje productivo desde el año 2008 a través de la emisión del Plandetur 2020, de la Agenda para la Transformación Productiva del Ecuador, el Plan del Buen Vivir 2014-2018, el Código de la Producción, Comercio e Inversiones, se ha considerado como Sector Prioritario para el desarrollo integral del Ecuador.

En este sentido, el Turismo y sobre todo la actividad turística requiere de un marco normativo general que primero reconozca cuales son las actividades turísticas que ofrece el Ecuador (por ejemplo la Consulta Popular del pasado 2012 elimino al Juego como actividad turística), segundo establezca las condiciones, requisitos y tributos necesarios para realizar las actividades turísticas descritas; tercero no solo se requiere el reconocimiento y control sino que establece los proyectos y planes de incentivo turístico como la generación de promoción turística, incentivos de inversión turística y exoneraciones tributarias como método de incentivo y finalmente dispone de sanciones a quienes de una manera u otra violen las regulaciones ahí contenidas.

Para la Corporación Qualitur, la Ley de Turismo marca un eje transversal en su objetivo, pues gracias al contenido y aplicación de esta norma marca la pauta de funcionamiento de establecimientos turísticos que generan servicios, marca el origen de trabajadores dedicados a la industria turística materia primaria para la Corporación Qualitur, pues debemos recordar que es la única organización acreditada para la certificación de personas.

Reglamento General de Aplicación de la Ley de Turismo

Se debe destacar que a nivel normativa, la leyes como la Ley de Turismo regula de forma general la aplicación o generación de actividades, en este caso el Turismo, pero su margen regulatorio se ve limitado a un ámbito general pues no puede ninguna Ley normar actividades propias específicas. El Reglamento General de Aplicación a la Ley de Turismo como todo Reglamento permite normar la aplicación de la Ley de Turismo, es decir realiza un desarrollo normativo específico, por ejemplo si la Ley de Turismo

requiere el Registro de Actividades Turísticas a todo establecimiento turístico lo hace de manera general, mientras que el Reglamento establece los requisitos necesarios para obtener el Registro.

De igual forma que la Ley de Turismo, su Reglamento de Aplicación afecta a la Corporación Qualitur de manera transversal, pues gracias a su existencia normativa las personas dedicadas a la industria turística, los establecimientos y en general organismos y entes públicos y privados desarrollan bajo el paraguas de normas turísticas claras su actividad por lo que la Corporación Qualitur en base a estas normas tiene la posibilidad de realizar evaluaciones con fines de certificación a personas que están bajo el amparo, reconocimiento y garantía de estas.

Reglamento General de Actividades Turísticas

A diferencia de la Ley de Turismo y su Reglamento, el Reglamento General de Actividades Turísticas regula de forma específica la operación del sector de alojamiento, agencias de viajes, con todas sus modalidades y categorías. Se debe destacar que este Reglamento es de vital importancia para la Corporación Qualitur pues por ejemplo establece ciertos niveles de calidad del personal que labora en los establecimientos, es así que la Corporación Qualitur a través de la aplicación de evaluaciones con fines de certificación promueve a que los establecimientos puedan cumplir con los niveles de calidad establecidos en el Reglamento General de Actividades Turísticas.

Utilización del Símbolo de Acreditación OAE y la Referencia a la Condición de Acreditado.

En base a la Ley de Propiedad Intelectual la cual reconoce la existencia de marcas de servicios, productos e instituciones a través de la Propiedad Industrial, las instituciones públicas y privadas (sobre todo las públicas) requieren de un manual de uso de sus símbolos, pues el uso de los símbolos para el caso particular del OAE representa dos cosas: la primera que un organismo está acreditado por esta institución, es decir es un símbolo representativo que da lugar a un simbolismo, es decir quien tiene ese símbolo es quien ha sido acreditado por la OAE, es por eso que el OAE le da relevancia a la

utilización del mismo, pues su mal uso puede llevar a la confusión, estafa e inclusive a perjuicios pecuniarios; la segunda característica comprende a la importancia del uso de su símbolo en los certificados de las personas que han alcanzado la certificación, pues no olvidemos que el sello del OAE en certificados y credenciales solo se encuentra en competencias laborales reconocidas por el OAE y además por su aplicación internacional, pues como sabemos la certificación es internacional y cualquier persona que logro alcanzar la certificación y presenta su certificado con el sello del OAE sabe que tiene un reconocimiento y aplicación internacional.

Procedimiento de Acreditación de Organismos de Acreditación

Una vez que se ha definido un marco general determinativo como la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, que existen reglamentaciones internas de funcionamiento del OAE, de una norma ISO/IEC 17024 que establece las condiciones y requisitos para la acreditación, el OAE ha levantado un procedimiento necesario con el fin de que se cumplan las condiciones y requisitos contenidos en las normas antes señaladas, la aplicación y verificación individualizada de estas normas sería algo no muy práctico y que el control sería esporádico y poco determinativo, sin embargo con el establecimiento de un procedimiento vertical se puede dar control y verificación de cumplimiento por lo que este procedimiento de Acreditación es de manera específica importante para la Corporación Qualitur, pues este procedimiento establece los criterios y lineamientos generales para que cualquier institución pueda alcanzar la acreditación.

1.2. CORPORACIÓN QUALITUR

1.2.1. Reseña Histórica

Antes de la expedición de la Ley de Cámaras Provinciales de Turismo y su Federación Nacional el 17 de enero de 1996, en el Ecuador especialmente en las ciudades de concentración de capital humano y de consumo Quito, Guayaquil y Cuenca, el Turismo comenzó a proyectarse como una fuente de ingresos alternativa a los hasta entonces tradicionales ingresos financieros que tenía el Ecuador resumido en el ingreso por venta

de hidrocarburos y exportación de productos tradicionales como camarón, banano y cacao.

En este sentido los ingresos en los años ochenta por concepto de turismo en el Ecuador ocupaban entre el noveno y décimo lugar de importancia pues a pesar de los atractivos turísticos que tiene el Ecuador los principales turistas que llegaban a visitar nuestro país eran provenientes de los estados limítrofes de Colombia y Perú.

Uno de los principales atractivos de visita en el Ecuador a más de los hitos naturales e históricos que brindan nuestras ciudades en especial Quito era la conveniencia monetaria que brindaba un interés y atracción significativa para los visitantes limítrofes en especial los turistas originarios de Colombia pues el cambio de peso al extinto sucre les beneficiaba casi en un porcentaje del 50% lo que generaba que el gasto per capital de los turistas sea muy conveniente para sus interés.

Se debe señalar que para los turísticos colombianos y peruanos los atractivos turísticos en el Ecuador consistía en realizar pequeños ciclos que incluía la visita de los volcanes, del Centro Histórico de Quito y ciudades cercanas a Quito como Ibarra, Otavalo, entre otras. Estas visitas por la satisfacción y ahorro monetario significaban nada más que visitas de compras, pues la compra de textiles, joyas, productos cárnicos y agrícolas provenientes del Ecuador significaban un ahorro importantísimo en el bolsillo de los turistas peruanos, colombianos y excepcionalmente estadounidenses.

En vista de lo anteriormente enunciado los establecimientos turísticos en especial los establecimientos de alojamiento y de alimentos y bebidas eran supremamente limitados en su capacidad de desarrollo, de servicio al cliente, en la calidad de sus productos y en general en la prestación de todos los servicios turísticos necesarios para garantizar el retorno o recomendación de los mismos.

Simplemente vale recordar que en las ciudades de Quito y Guayaquil funcionaban exclusivamente los hoteles denominados tradicionales, que en base al valor y la arriesgada apuesta de sus socios o dueños funcionaban y brindaban servicios, que con ciertas limitaciones, llenaban las expectativas de sus visitantes.

Gracias al desarrollo en todos los niveles de ingreso, el crecimiento de una burocracia que gozaba de sueldos altos, el impulso en el crecimiento de empresas privadas y sin lugar a dudas los ingresos provenientes del petróleo, a finales de los años ochenta y principio de los años noventa, da como resultado el aumento significativo no solo de turistas extranjeros sino también de turistas nacionales y locales, este auge económico da como resultado la apertura de cientos de establecimientos turísticos que ofrecen una diversidad de opciones para los turistas locales, pues por ejemplo ya no se ofrece productos nacionales en los establecimientos de alimentos y bebidas sino que se ofrecen los denominados “platos internacionales” de gran atractivo para los comensales locales.

De la misma forma las Agencias Operadoras de Turismo amplían los productos ofrecidos, ya no solo ofertan paquetes turísticos internacionales sino que dentro de sus productos se encuentran incluidos paquetes turísticos nacionales, estancias mínimas de 2 días con pernoctación incluida, paquetes atractivos para un ferviente consumismo nacional que se encuentra en auge y que requiere de oferta de más y mejores servicios que inviten a conocer al Ecuador.

El Gobierno Central de esa época específicamente el gobierno bajo la conducción del Arquitecto Sixto Durán Ballén consientes de la nueva realidad que estaba viviendo el turismo en el Ecuador decide crear la Secretaria Nacional de Turismo, novísimo ente encargado de regular, controlar, registrar a los establecimientos turísticos y dictar políticas necesarias para regular las relaciones entre los establecimientos, los turistas y el Estado. Otra importante función de esta Secretaria fue el dictar normas y crear planes y proyectos de promoción del Ecuador como potencia turística lo que origino que el Ecuador por primera vez fuera invitado a ferias internacionales para exponer las bellezas naturales, atractivos turísticos y servicios que ofrecía a sus visitantes.

Como podemos establecer por fin el Ecuador contaba no solo con iniciativa privada en la promoción del país sino con un ente estatal capaz de regular la participación y controlar la actividad turística en el Ecuador, lamentablemente la competencia que le fue dada a esta secretaría que más tarde se convertiría en el Ministerio de Turismo del Ecuador originó que se den abusos por parte de la autoridad reguladora.

Entre los abusos que cometió el Ministerio de Turismo fue la creación de políticas exageradas en materia de tasas y contribuciones excesivamente caras, políticas de control que afectaba al funcionamiento normal de los establecimientos, controles excesivos de salud entre otros, lo que originó obviamente el disgusto de los establecimientos afectados y la preocupación del sector turístico privado.

Otro de los principales problemas que originó el malestar de los establecimientos turísticos privados y que fue el pilar esencial para el inicio de la agremiación fue la falta de representatividad en las decisiones importantes que tomaba el Ministerio de Turismo y que afectaba a los establecimientos, pues a pesar de esas afectaciones directas no se tomaba en cuenta las opiniones del sector por el cual la rama de estado había sido creada.

Como se había mencionado los establecimientos turísticos en sendas reuniones entre ellos y con la participación de los principales actores de las cinco actividades turísticas decidieron que la participación individual con el Ministerio de Turismo era muy débil, pero que la participación en conjunto era una herramienta poderosa pues la rama de estado se vería obligada a tomar en cuenta a los protagonistas del turismo en el Ecuador. Es así que poco a poco la idea de una agremiación turística fue tomando forma y se tomó como ejemplo las agremiaciones de industriales y comerciantes que tenían un poder de decisión en las políticas gubernamentales, es así que gracias a la iniciativa de los establecimientos turísticos y la participación de políticos preocupados en este tema, la mejor iniciativa que surgió y que estaba latente es la huestes turísticas fue la conformación de Cámara de Turismo que sobre todo representen gremialmente a los establecimientos turísticos y brinden asesoría general a cambio de una pequeña contraprestación económica de todos los establecimientos turísticos del Ecuador.

Gracias a la expedición de la Ley de Cámara Provinciales de Turismo y su Federación Nacional en 1996 y la posterior creación de la Cámara Provincial de Turismo de Pichincha en 1997, la Cámara Provincial de Turismo del Guayas en el mismo año y algunas otras Cámara importantes como la de Azuay, Zamora, Tungurahua, entre otras, el concepto de agremiación y representación del turismo en el Ecuador tiene un giro trascendental.

La subsistencia de estas Cámaras, para evitar errores pasados como procesos de disolución y liquidación, consistía en una asociatividad obligatoria, es decir que cualquier persona natural o jurídica que quería realizar cualquier actividad turística en el Ecuador debía por mandato legal ser parte de la Cámara Provincial de Turismo obviamente de la Provincia en donde iba a desempeñar esas actividades.

Esta idea de afiliación obligatoria para muchas personas consistía en un atropello a sus derechos como la libertad de asociación pero a muchos otros establecimientos les parecía una idea magnífica por dos situaciones objetivas, la primera porque al pagar una obligación obligatoria tenían el derecho de exigir resultados en la representación gremial, es decir exigir que siempre el turismo y sobre todo sus entes privados se vean siempre representados ante cualquier nivel de gobierno; y, segundo porque con una obligación de afiliación se borraba de una vez por todas el informalismo en el ejercicio del turismo y la competencia entre establecimientos turísticos iba a ser igual, es decir pagando los mismos impuestos, sacando los mismos permisos y siendo iguales ante las Cámaras.

La obligatoriedad de la afiliación transcurrió por varios años, los cuales fueron muy fructíferos para el sector turístico, no debe olvidarse que por orden legal y aprobación y otorgamiento de personalidad jurídica se dio la creación de la Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo (FENACAPTUR), la misma que era integrada por las Cámaras Provinciales de Turismo de todo el Ecuador y cuya labor era tener una representación con mucho más poder que las Cámaras Provinciales, tal era este poder que formó parte de algunos cuerpos colegiados de valiosa importancia en el Ecuador como la Dirección de Aviación Civil, en algún momento de representación en el Ministerio de Transporte y fue principal protagonista del Fondo de Promoción Turística del Ecuador.

Gracias a la intervención de FENACAPTUR y de las Cámaras Provinciales más importantes, el turismo y sobre todo la representación privada de esta actividad encabezó muchas veces la toma de decisiones políticas y de control, pues era la cabeza visible de una actividad tan importante como es el Turismo cuyos principales protagonistas son los establecimientos privados.

En el año 2008 por medio de una acción de inconstitucionalidad propuesta por el Presidente Economista Rafael Correa Delgado el entonces Tribunal Constitucional del Ecuador mediante la Resolución N° 0038-07-TC resolvió que era inconstitucional y violatoria a los derechos de libertad de asociación la obligación de afiliación a cualquier colegio, cámara, gremio o cualquier grupo colegiado, esta resolución incluía a las Cámaras Provinciales de Turismo.

Esta decisión del Tribunal Constitución causo revuelo en las Cámara Provinciales y se pronosticó lo peor, es decir la disolución, liquidación y por último la desaparición de las Cámaras Provinciales de Turismo. En algunos casos esa premonición se hizo realidad sobre todo en las Cámara de Provincias con bajo nivel de turismo, pero al contrario de esto en las principales ciudades como Quito, Guayaquil, Ambato, Cuenca las cantidades de desafiliaciones fueron mínimas en cuanto a lo esperado, pues los establecimientos turísticos reconocieron el nivel de representación e importancia de las Cámaras y por propia voluntad decidieron quedarse como socios activos.

En vista de la Resolución del Tribunal Constitucional y al haber quedado la gran totalidad de Socios Activos en las Cámaras, los directorios de los mismos decidieron que era hora de brindar más y mejores servicios a sus Socios con el fin de que estos se mantengan en las Cámaras, es así que se suscribieron convenios con varias instituciones del Estado para obtener descuentos en tasas por concepto de permisos para los afiliados a las Cámaras de Turismo, se contaba con asesoría legal, asesoría contable, asesoría técnica entre muchos otros servicios que impulsaron a los socios a seguir permaneciendo en las Cámaras Provinciales de Turismo.

Como es de conocimiento general, la ciudad de Quito fue proclamada por la UNESCO como el Primer Patrimonio Cultural de la Humanidad esto sobre todo por el mantenimiento y preservación del Centro Histórico de Quito como cuna del turismo histórico del Ecuador y el Centro Histórico más grande de Latinoamérica, gracias a este importante reconocimiento en el año 2008 el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) dentro de una serie de proyectos en beneficio de los países reconocidos como Patrimonios Culturales decidió el financiamiento en el sector turístico de un programa denominado “Capacitación en Competencias Laborales para el Sector Turístico” y con la colaboración

y contra parte de la Cámara Provincial de Turismo de Pichincha se creó el Centro de Formación y Capacitación Turística (CAPACITUR) cuyo objetivo primordial era la capacitación a personal de todos los establecimientos turísticos de la Provincia de Pichincha en las labores que estos desempeñaban. Esta capacitación en servicios turísticos cuyo financiamiento fue de un millón ochocientos mil dólares sirvió para que muchos trabajadores de establecimientos turísticos privados que muchas veces eran improvisados en su labor sean capacitados por fin tengan conocimiento de su labor por ejemplo buenas prácticas de higiene, hospitalidad en sus servicios, conocimiento de las técnicas gastronómicas, hoteleras, entre muchas otras capacitación de altísima valía.

En el año 2008 en el Ecuador se dio un fenómeno que daba un pilar y fundamento importante para la creación de la Corporación Qualitur, pues mientras el Ministerio de Turismo del Ecuador participaba en eventos y ferias internacionales promocionando al Ecuador, los Consejo Municipales y Provinciales destinaban altos valores presupuestarios para mantener y renovar atractivos turísticos, el Ministerio de Medio Ambiente generaba normas para el mantenimiento y conservación de las áreas naturales protegidas y en el Plan Nacional de Desarrollo se incluyó al turismo como sector prioritario, los turistas que venían al Ecuador especialmente a Quito y Galápagos eran víctimas del pésimo servicio que recibían al ser atendidos, sin toma en cuenta del abuso que los establecimientos turísticos cometían contra quienes venían de visita al Ecuador y dejaban altas sumas de dinero.

Con el problema de tener un pésimo servicio en los hermosos atractivos turísticos y áreas naturales protegidas la Cámara Provincial de Turismo de Pichincha, la Cámara Provincial de Turismo del Guayas, la Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo, la Asociación Nacional de Operadoras de Turismo Receptivo del Ecuador y la extinta Asociación Por Guayas decidieron crear una institución que brinde calidad a los servicios turísticos en el Ecuador, es así que surgió la idea de creación de la Corporación Qualitur.

Lamentablemente el costo de implementación de esta idea era demasiado alto y ninguno de los Socios Fundadores antes mencionados tenía la suficiente solvencia económica para soportar esta iniciativa, es así que surgió entre los miembros de vender la

idea nuevamente al Banco Interamericano de Desarrollo, pues si habían invertidos en capacitación esta inversión se estaba perdiendo pues la calidad de los servicios turísticos era baja lo que resultaba ser una pérdida de recursos, plasmada esa idea el Banco Interamericano de Desarrollo invirtió nuevamente un millón ochocientos mil dólares.

Este importante valor sirvió en un principio para realizar un levantamiento de información en las competencias laborales que requerían los establecimientos turísticos y mediante la contratación de expertos en diversas áreas turísticas se realizaron el levantamiento de perfiles de competencias laborales las mismas que fueron presentadas al Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) para que una vez aprobados estos perfiles tengan la categorías de normas lo que sucedió con gran éxito en 40 competencias laborales.

Con la obtención de las normas de competencia laboral en alojamiento, alimentos y bebidas, guianza y generales los recursos sobrantes se invirtieron en la adquisición de equipos y contratación del personal administrativo, lo que serviría para que la Corporación Qualitur sea un proyecto sostenible y sustentable idea que hasta la actualidad perdura pues la Corporación es la única en el Ecuador que realiza esta actividad, la segunda en América y apenas la octava en el mundo, además de ser un ente de consulta y “Know How” en países como Perú, Argentina, Honduras y Uruguay.

1.2.2. Organigrama

Un organigrama es la representación gráfica de la estructura de una empresa o cualquier otra organización. Representan las estructuras departamentales y, en algunos casos, las personas que las dirigen, hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas y competenciales de vigor en la organización. (<http://es.wikipedia.org/wiki/Organigrama>)

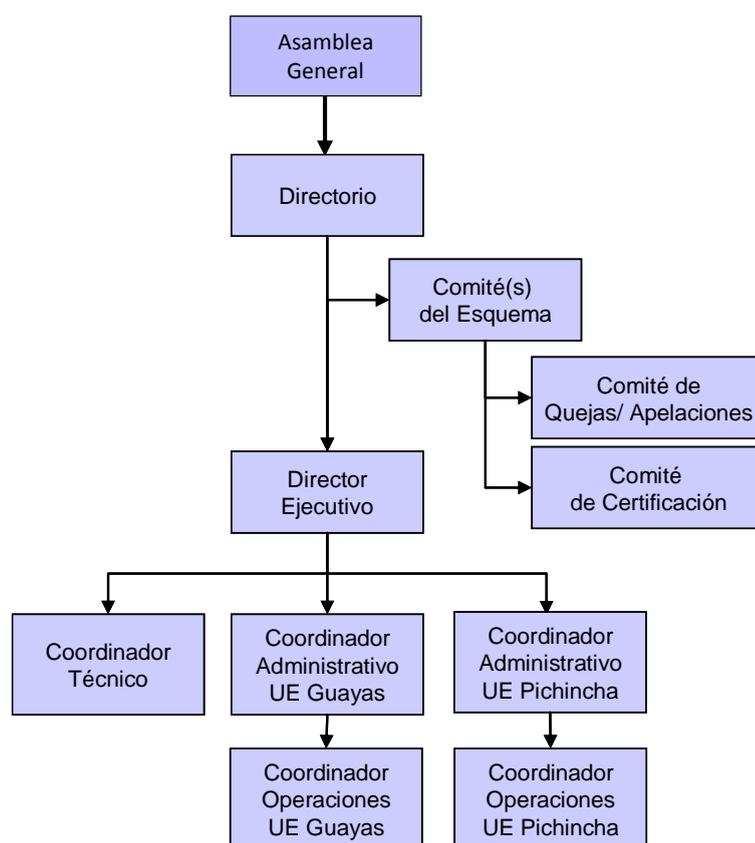
- **Organigrama Estructural**

Los organigramas estructurales son aquellos que están representados jerárquicamente, es decir por el cargo que ocupan en la compañía, este se encuentra constituido por figuras generalmente rectangulares. (<http://es.wikipedia.org/wiki/Organigrama>)

La Corporación Qualitur posee un organigrama estructural compuesto por el Directorio, el Comité de Esquema, Director Ejecutivo, Coordinador Técnico, Administrativo y de Operaciones en Pichincha y Coordinador Administrativo y de Operaciones en Guayaquil.

La estructura de Qualitur es pequeña puesto que la Corporación es relativamente nueva sin embargo, cabe indicar que está realizando un análisis de los procesos realizados con el fin de implementar departamentos en caso de ser necesarios, el mismo que se detalla a continuación:

Ilustración 1. Organigrama Estructural Corporación Qualitur



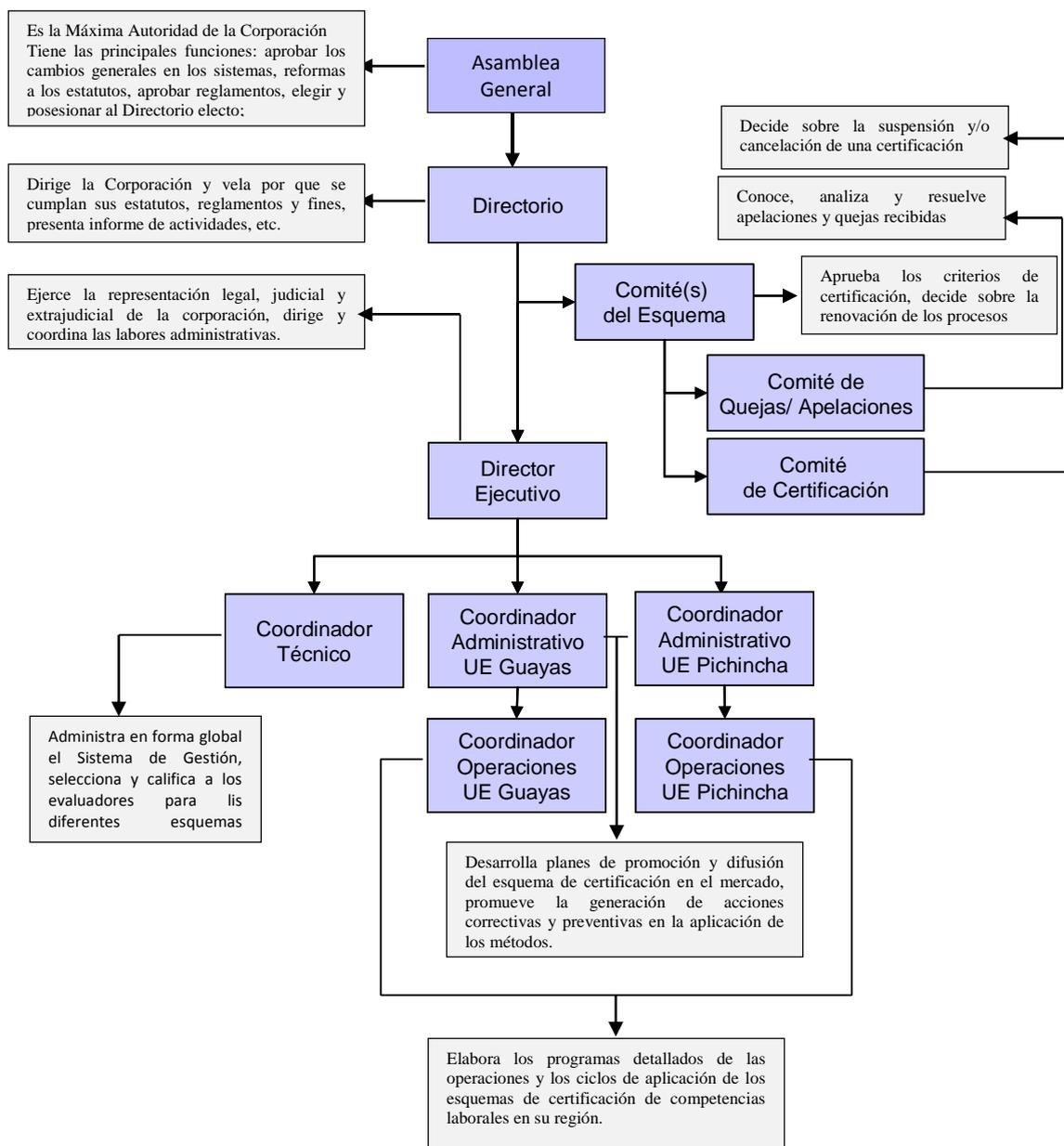
Fuente: MS-01 Manual del Sistema de Gestión de Corporación Qualitur
Autor: Corporación Qualitur

• Organigrama Funcional

Incluyen las principales funciones que tienen asignadas, además de las unidades y sus interrelaciones. Este tipo de organigramas es de gran utilidad para capacitar al personal y presentar a la organización en forma general. (<http://es.wikipedia.org/wiki/Organigrama>)

A continuación se detalla cada una de las funciones que cumplen los Departamentos de la Corporación:

Ilustración 2. Organigrama Funcional Corporación



Fuente: MS-01 Manual del Sistema de Gestión de Corporación Qualitur
Autor: Corporación Qualitur

Directorio

- Dirigir la Corporación y velar por que se cumplan sus Estatutos, Reglamentos y fines;
- Cumplir los acuerdos de la Asamblea General;
- Presentar un Informe de Actividades, Balance y Estados Financieros;
- Designar al Director Ejecutivo;
- Aprobar los cambios estructurales internos;

Comité de Esquema

- Aprobar los criterios de certificación, de vigilancia de la certificación y de renovación de la certificación;
- Decidir sobre la renovación de los procesos y métodos de evaluación;
- Aprobar los cambios y modificaciones al esquema de certificación,
- Dar seguimiento a la aplicación de los planes de evaluación;
- Velar por la aplicación del principio de imparcialidad en todas las acciones y decisiones del Organismo de Certificación a través de las intervenciones que considere necesarias;

Comité de Quejas y Apelaciones

- Conocer, analizar y resolver sobre las apelaciones y quejas recibidas de los aspirantes, candidatos, personas certificadas y sus empleadores, y otras partes interesadas sobre el proceso y los criterios de certificación; asegurando un tratamiento independiente e imparcial.

Comité de Certificación

- Decidir sobre la suspensión y/o cancelación de una certificación, luego de que se haya realizado el proceso establecido en el Sistema de Gestión con excepción de los procesos establecidos en el procedimiento del esquema.

Director Ejecutivo

- Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la Corporación;
- Llevar los Libros de Actas del Directorio y de la Asamblea General y del Comité de Esquema,
- Efectuar las convocatorias;
- Dirigir y coordinar las labores administrativas;
- Someter a aprobación del Directorio cualquier asunto relevante a la marca del organismo;

Coordinadora Técnico

- Administrar, en forma global, el Sistema de Gestión ISO 17024, incluyendo la definición, modificación y control de métodos de trabajo y procedimientos; manteniendo dicho sistema actualizado.
- Desarrollar, directamente o a través de terceros, nuevos esquemas de certificación o cambios a los existentes (pruebas, métodos, criterios, mantenimiento, actualización, etc.), según se requiera y se defina como parte de la estrategia del organismo.
- Coordinación con las Unidades Ejecutoras para la incorporación de cambios en los procedimientos o métodos de evaluación.
- Seleccionar y calificar a los evaluadores para los diferentes esquemas de certificación, de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- Administrar la lista de evaluadores calificados y comprobar semestralmente que cumplan con los requisitos solicitados, caso contrario deberá solicitar los documentos con sus debidos respaldos.

Coordinador Administrativo de la Unidad Ejecutora Pichincha y Guayaquil

- Desarrollar planes de promoción y difusión del esquema de certificación en el mercado, y ejecutar las acciones requeridas para conseguir el logro de los objetivos del organismo y de la unidad.

- Administrar los recursos económicos que se generen o se asignen a la unidad, con estricto apego a las disposiciones, procedimientos y presupuestos del organismo.
- Promover la generación de acciones correctivas y preventivas en la aplicación de los métodos, y según se identifiquen áreas de mejoramiento y cambio.
- Asegurar que se administran correctamente los procesos de Solicitud, Evaluación, Seguimiento y Renovación, en coordinación con el OCC.
- Asegurar que se brinda a los aspirantes, candidatos y personas certificadas la atención dentro de los estándares establecidos de servicio al cliente.

Coordinador de Operación de la Unidad Ejecutora Pichincha y Guayaquil

- Elaborar los programas detallados de las operaciones y los ciclos de aplicación de los esquemas de certificación de competencias en su región, en coordinación con los planes del organismo.
- Asegurar las condiciones físicas y técnicas de los locales utilizados para el proceso de evaluación.
- Ejecutar las acciones logísticas requeridas para el cumplimiento y garantía de los procesos.
- Promover la generación de acciones correctivas y preventivas en la aplicación de los métodos, y según se identifiquen áreas de mejoramiento y cambio.
- Mantener control de los registros, documentos y archivos de los aspirantes y candidatos, en los niveles que sean establecidos.

Se han descrito las principales funciones que realiza cada departamento, cabe indicar que existen más actividades realizadas por los mismos, pero se toma las actividades más relevantes de cada uno.

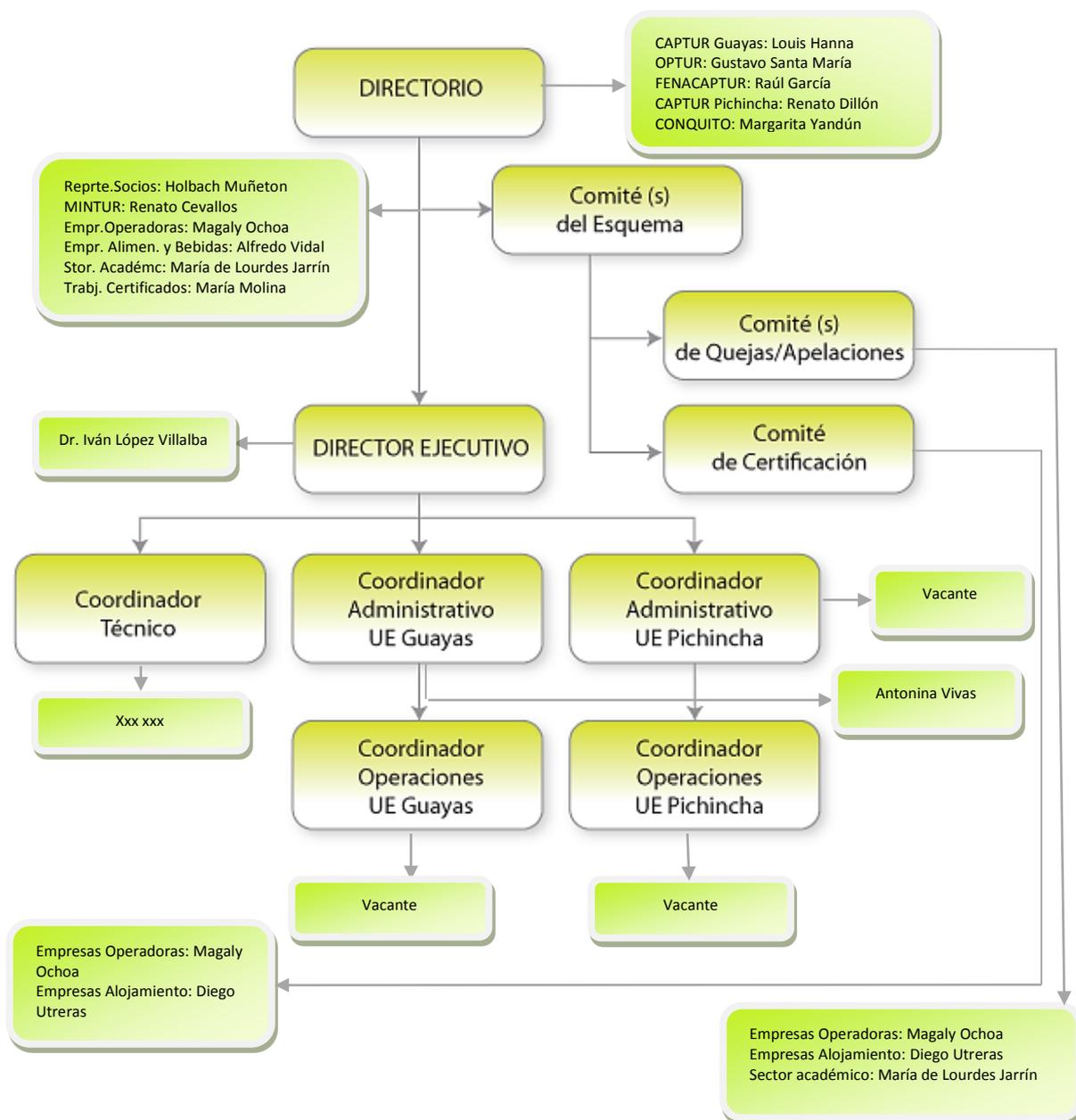
- **Organigrama de Personal**

Los organigramas personales, indican además del nombre del órgano, las personas que lo integran y los cargos que ocupan. Se utilizan cuando se desea dar a conocer quienes ocupan determinados cargos, como por ejemplo ante un cambio de autoridades.

(http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catoym/EDA%202011/OyMA2011_Organigramas_version_final.pdf)

A continuación se detalla el Organigrama de Personal de Qualitur.

Ilustración 3. Organigrama Personal Corporación Qualitur



Fuente: MS-01 Manual del Sistema de Gestión de Corporación Qualitur
Autor: Corporación Qualitur

CAPÍTULO II

ANÁLISIS SITUACIONAL

2.1. ANÁLISIS INTERNO

El objeto del análisis interno es determinar las fortalezas y las debilidades de la organización. Las fortalezas son todo aquello en que la organización supera a los competidores; las debilidades, todo aquello en que los competidores son mejores. (Aceves, 2004)

Al conocer la compañía sus fortalezas y debilidades, entiende su situación estratégica y puede compararla con la competencia de esta manera podrá establecer indicadores para monitorear de manera periódica todo el entorno y con estos resultados, diseñar e implementar cambios en la organización, afianzar posiciones de fortaleza y reducir las áreas de debilidad. (Aceves, 2004)

2.1.1. Descripción del Proceso

Para describir el Proceso de Evaluación y Certificación de personas en Competencias Laborales de la Corporación Qualitur, se consideran los siguientes elementos:

- **Objetivo:** describe la meta o finalidad del procedimiento.
- **Alcance:** se refiere a la capacidad de cobertura del procedimiento.
- **Responsable:** es el personal que se encuentra en la obligación de garantizar el cumplimiento del procedimiento.
- **Requisitos Legales:** constituye la normativa vigente que le es aplicable al procedimiento tales como reglamentos, normativas, leyes, instructivos, etc. Aprobados.
- **Documentos:** documentación habilitante para la realización del procedimiento, estos poseen formatos establecidos.
- **Proceso:** conjunto de actividades sistematizadas que poseen un fin específico.

- **Diagrama de Flujo del Procedimiento:** representación gráfica del procedimiento evaluado.

2.1.1.1. Procedimiento de Evaluación y Certificación

2.1.1.1.1. Objetivo

Definir el método para examinar la competencia de los aspirantes, basándose en los criterios de certificación (normas de competencia laboral) y en los requisitos del esquema, recogidos en los Planes de Evaluación, por medios escritos, prácticos y de observación, según sean requeridos, hasta la decisión sobre la certificación.

2.1.1.1.2. Alcance

Este procedimiento cubre la evaluación de candidatos a la certificación, en aquellas ocupaciones y competencias en las cuales el Organismo mantiene una acreditación, así como también el procesamiento de la información hasta el otorgamiento de la certificación.

2.1.1.1.3. Responsable

La adecuada ejecución de este procedimiento es responsabilidad del Coordinador de Operaciones de las Unidades Ejecutoras. La decisión sobre la certificación es una responsabilidad del Director Ejecutivo.

2.1.1.1.4. Requisitos legales

Las evaluaciones con fines de Certificación realizadas por la Corporación Qualitur, se rigen bajo los siguientes instructivos y procedimientos:

- Procedimiento de Desarrollo de Evaluaciones
- Procedimiento de Solicitud
- Instructivo para la Aplicación de Pruebas

- Instructivo para calificación de pruebas
- Lista de Ocupaciones y Competencias

2.1.1.1.5. Documentos

Los documentos utilizados en este procedimiento son los siguientes:

- Informe de Candidatos a la Certificación
- Resumen de Evaluación
- Reporte de Evaluación no Conforme
- Registro de Recepción y Devolución de Materiales
- Lista de Asistencia
- Certificado
- Credencial
- Compromiso de Uso del Certificado
- Lista de Trabajadores Certificados

2.1.1.1.6. Descripción de las actividades del procedimiento de evaluación y certificación

Las evaluaciones se realizan de acuerdo a los requisitos del esquema establecidos en los Planes de Evaluación de las ocupaciones. Las pruebas aplicadas son desarrolladas según el Procedimiento de Desarrollo de Evaluaciones. Las evaluaciones, tanto teóricas como prácticas, se realizan en forma planificada cumpliendo con el Instructivo para Aplicación de Pruebas. Los resultados de las evaluaciones son registrados y comunicados al candidato.

Se cuenta con una Lista de Examinadores Calificados por tipo de prueba, que prestan sus servicios en el proceso. A lo largo del proceso se actúa de acuerdo a los principios del Sistema de Gestión, para asegurar confidencialidad, transparencia y equidad. Los examinadores seleccionados deben conocer la Matriz de Pruebas por Ocupación.

El examinador se apoya en la Lista de Verificación de Toma de Pruebas para realizar su trabajo. Este instructivo contiene los elementos más importantes a verificar. El Examinador, como parte de su preparación, puede añadir temas adicionales que considere útiles. Si un candidato ha solicitado certificación en varias ocupaciones que contienen pruebas similares, la aprobación en una de ellas es suficiente para las otras. No se aplica dos veces la misma prueba.

El Coordinador de Operaciones define quién es la persona a cargo de calificar las pruebas, según los formatos de respuestas disponibles (Ver Instructivo para Calificación de Pruebas). Esta actividad se realiza una vez que se han recibido las hojas de respuestas de las pruebas tomadas. El Coordinador de Operaciones es quien recopila la información por candidato y emite el Resumen de Evaluación y el Informe de Candidatos a la Certificación.

Si el candidato falla una de las pruebas, el Organismo emitirá el Reporte de Evaluación no conforme que será entregado al candidato notificándole el área o requisito de la norma que no cumplió satisfactoriamente.

Los resultados de las pruebas teóricas en las cuales el candidato tuvo resultado satisfactorio, son considerados válidos por un período de 9 meses, contados a partir de la fecha de aprobación del Informe de Candidatos a la Certificación correspondiente a la primera evaluación.

Cuando un candidato no cumple con los criterios de certificación de la prueba técnica o de habilidades, el Organismo puede aplicarle nuevamente la prueba fallida, a petición escrita del candidato; siempre y cuando dicha petición se encuentre dentro del plazo de vigencia de los resultados de aquellas pruebas que si fueron aprobadas, esto es 9 meses.

Para la reevaluación se aplica lo que establece el Procedimiento de Solicitud.

Cuando el candidato alcanza un puntaje bajo en alguna de las aptitudes medidas por la prueba psicológica, de conformidad con la ocupación, se emite una carta de recomendación.

El resultado de esta prueba no compromete la aprobación de la certificación.

Los Reportes de Evaluación no Conforme o Cartas de Recomendación deben ser entregados personalmente al candidato. No pueden ser entregados a terceras personas, a menos que éstas cuenten con una carta de autorización debidamente firmada por el candidato certificado.

El Director Ejecutivo tiene la autoridad y responsabilidad de tomar la decisión sobre la certificación. Para ello, firma una Declaración de Confidencialidad y Conflicto de Interés, donde se establece que no ha participado en el examen ni en la formación del candidato. Una vez revisado, validado y aprobado el Informe de Candidatos a la Certificación, el Director Ejecutivo emite la Lista de Trabajadores Certificados.

El Director Ejecutivo informa al Comité de Certificación sobre la decisión tomada en la aprobación de los candidatos, para su conocimiento.

El Organismo entrega al candidato aprobado un Certificado debidamente suscrito por el Director Ejecutivo. Adicionalmente se entrega al aspirante una Credencial que sirva como identificación y respaldo de su competencia laboral.

El certificado indica el alcance de la certificación y la fecha de vencimiento. La codificación de los Certificados se maneja según se indica en el Instructivo para desarrollo de documentos. Se lleva registro de los certificados emitidos en el sistema informático.

El Coordinador de Operaciones contacta y entrega a los candidatos que aprobaron las pruebas, el certificado respectivo. La persona certificada debe firmar el Compromiso de Uso del Certificado previamente. El Coordinador de Operaciones se asegura que las condiciones de uso de la marca o logotipo estén entendidas.

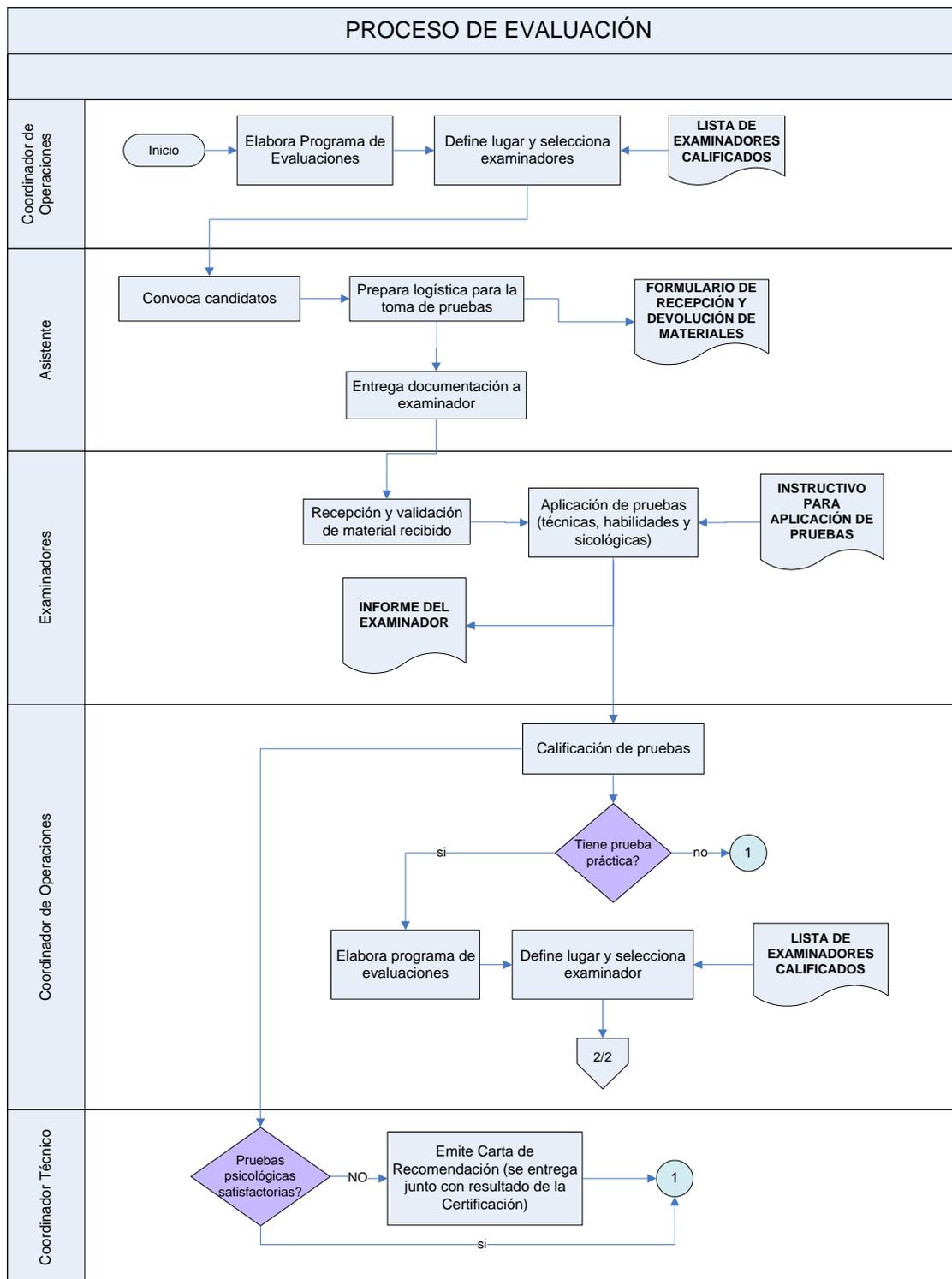
Las condiciones de uso de la marca o logotipo están descritas en el Procedimiento de Uso de Certificados, Logos y Marcas, cuyo resumen informativo consta en el Manual del Aspirante.

Los certificados y credenciales deben ser entregados personalmente al candidato. No pueden ser entregados a terceras personas, a menos que éstas cuenten con una carta de autorización debidamente firmada por el candidato certificado. El candidato deberá firmar la copia de los documentos recibidos, los mismos que deben archivarse en la carpeta del candidato.

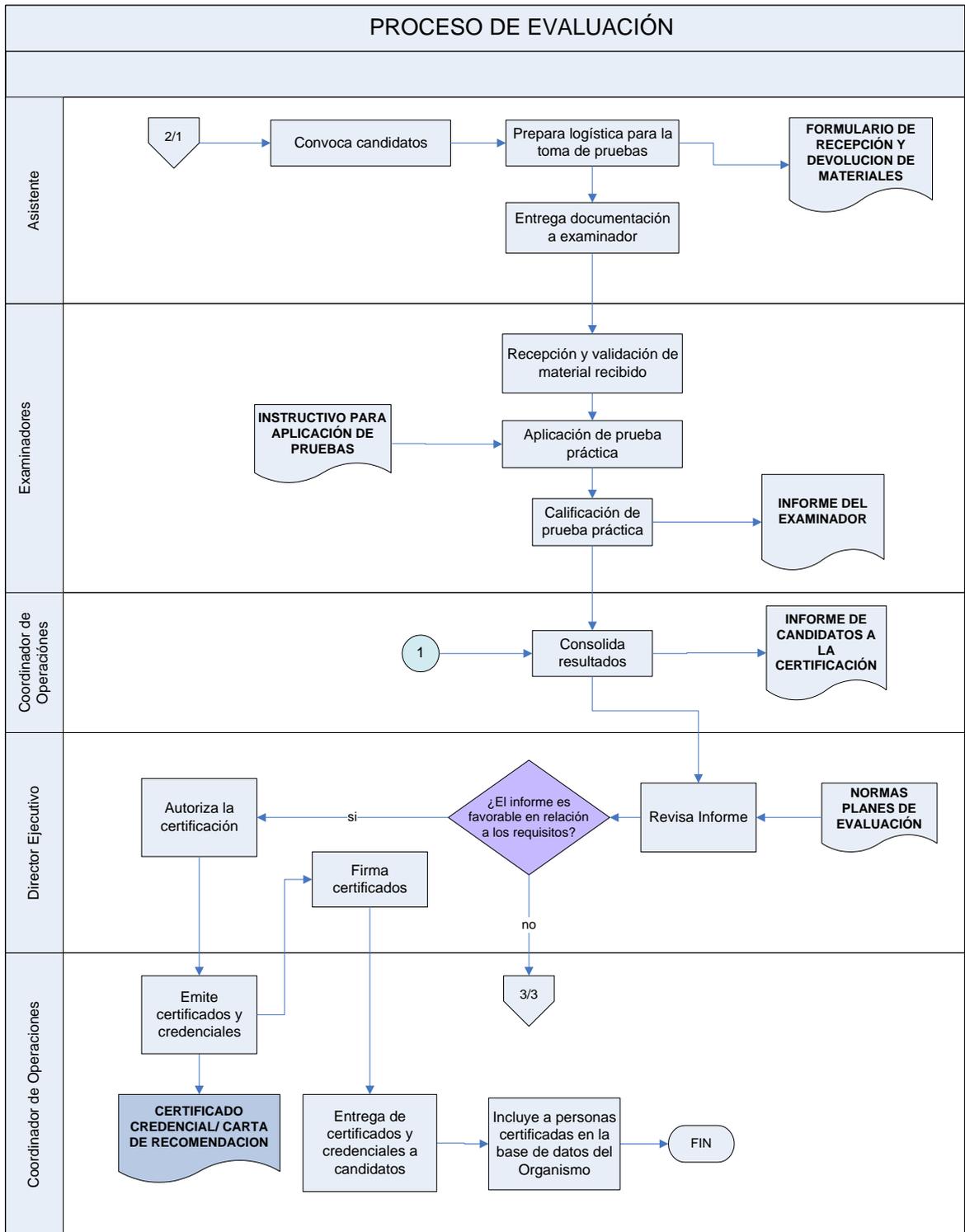
Se verificará la firma del candidato en las copias de los documentos, con la de la cédula de identidad.

2.1.1.1.7. Diagrama de flujo del procedimiento

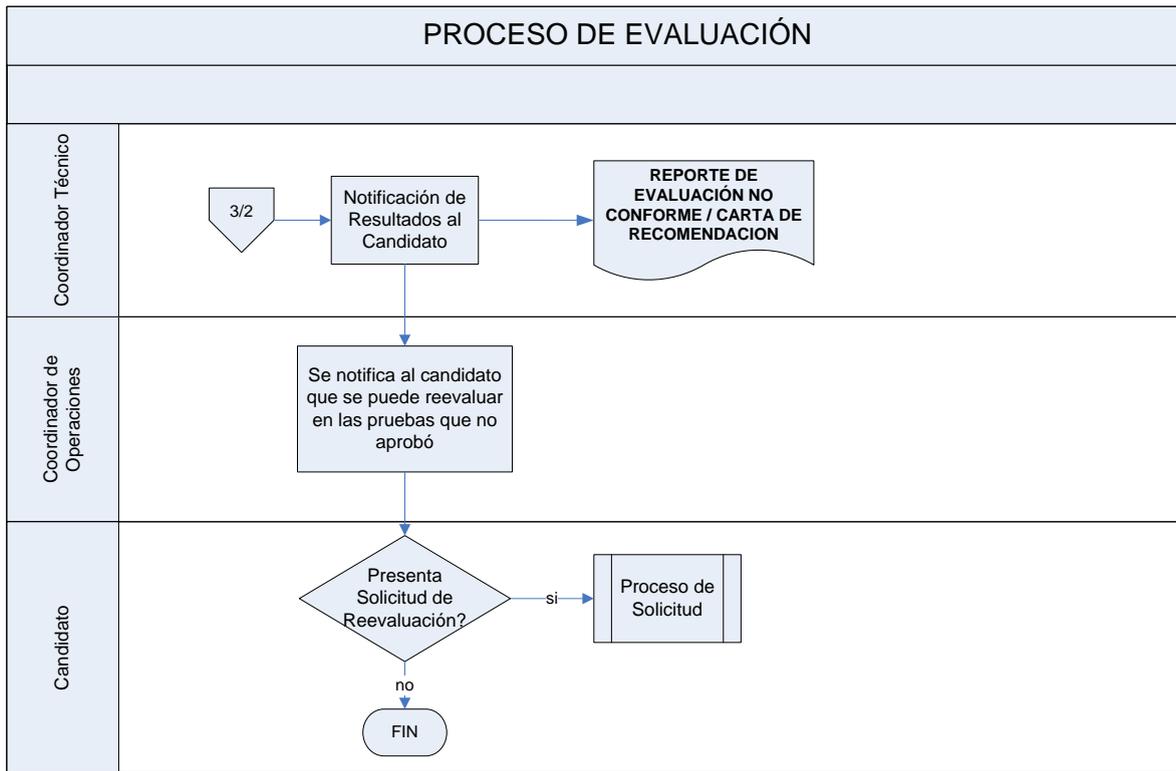
Ilustración 4. Diagrama de Flujo de Procedimientos de Evaluación y Certificación



Continúa



Continúa



Fuente: Levantamiento de procesos de la Corporación Qualitur

Autor: Corporación Qualitur

2.1.1.1.8. Indicadores

Los indicadores que servirán para determinar la eficiencia del proceso de evaluación son los siguientes:

Cumplimiento del Programa de Evaluación

$$= \frac{\text{Programa de Evaluación Realizados}}{\text{Total Programas Evaluación}} \times 100$$

Lugares Aceptados

$$= \frac{\text{Lugares Aceptados Semestrales}}{\text{Lugares Pre establecidos semestrales}} \times 100$$

Asistencia Candidatos

$$= \frac{\text{Candidatos Asistentes}}{\text{Candidatos Convocados}} \times 100$$

Recepción de Formularios de Solicitud

$$= \frac{\text{Formularios Recibidos}}{\text{Total Formularios}} \times 100$$

Recepción de Informes del Examinador

$$= \frac{\text{Informe Examinador devuelto mensual}}{\text{Informe Examinador entregado mensual}} \times 100$$

Calificación Pruebas Teóricas

$$= \frac{\text{Número de Pruebas Calificadas}}{\text{Total de número de Pruebas}} \times 100$$

Calificación de Pruebas Prácticas

$$= \frac{\text{Número de Pruebas Prácticas Realizadas}}{\text{Total candidatos evaluados}} \times 100$$

Ingreso Sistemas Pruebas BIP

$$= \frac{\text{Número pruebas BIP Sistema}}{\text{Total candidatos evaluados}} \times 100$$

Realización Carta Recomendación

$$= \frac{\text{Cartas recomendación realizadas}}{\text{Número Pruebas BIP en el Sistema}} \times 100$$

Emisión Informe Certificados Trabajadores

$$= \frac{\text{Número de Informes a la certificación por pruebas realizadas semestral}}{\text{Total Informe Certificado por proceso semestral}} \times 100$$

Emisión Certificados Autorizados

$$= \frac{\text{Número certificados realizados}}{\text{Total certificados autorizados semestral}} \times 100$$

Realización Certificados Sello OAE

$$= \frac{\text{Número certificados realizados OAE}}{\text{Total certificados OAE}} \times 100$$

Realización Certificados Sin Sello OAE

$$= \frac{\text{Número Certificados realizados sin sello OAE}}{\text{Total certificados sin sello OAE}} \times 100$$

Realización de Credenciales

$$= \frac{\text{Número credenciales realizadas}}{\text{Total credenciales autorizadas}} \times 100$$

Uso de Compromisos Firmados

$$= \frac{\text{Número de Compromisos de uso certificados firmados}}{\text{Total certificados}} \times 100$$

Atención Solicitud Reevaluación

$$= \frac{\text{Número de Solicitud Reevaluación atendido}}{\text{Total Solicitud Reevaluación}} \times 100$$

Entrega reporte No Conforme

$$= \frac{\text{Número Reportes no conformes entregados}}{\text{Total Reportes No Conformes}} \times 100$$

Realización Reporte No Conforme

$$= \frac{\text{Número Reporte No Conforme realizados}}{\text{Total de Personas No Aprobados}} \times 100$$

2.2. ANÁLISIS EXTERNO**2.2.1. Influencias Microeconómicas****2.2.1.1. Clientes**

Se define como cliente, la persona o grupos de personas que utilizan o acceden a un producto o servicio, ofrecido por una empresa u organización, a través de un intercambio o transacción, es decir es quien demanda los productos y servicios que las empresas ofrecen.

El principal cliente para la Corporación Qualitur desde el año 2013 ha sido el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Pichincha (GADPP), seguido por Alianza y Desarrollo Servicios (ADS), Quito Turismo, entre otros que poseen las diversas certificaciones en Competencias Laborales en el Sector Turístico.

Tabla 1. Personas que Participaron en el Proyecto GADPP Fase 1

ZONA	COMPETENCIA	PERSONAS EVALUADAS	EVALUACIONES TOMADAS	APROBADOS	TOTAL CERTIFICADOS
NORTE	ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE	1	2	0	0
	CAJERO	1	1	1	1
	CAPITAN DE MESERO	1	2	1	2
	CHEF DE COCINA	1	2	0	0
	COCINERO POLIVALENTE	7	14	1	2
	MESERO POLIVALENTE	3	6	1	2
	MESERO	3	6	2	4
	RECEPCIONISTA POLIVALENTE	2	2	2	2
	TOTAL	19	35	8	13
MEJIA	BARMAN	1	2	0	0
	CAPITAN DE MESERO	1	2	1	2
	COCINERO POLIVALENTE	8	16	0	0
	MESERO POLIVALENTE	1	2	0	0
	MESERO	4	8	3	6
TOTAL	15	30	4	8	
NOROCCIDENTE	ADM DE EMPRESAS DE ALOJ	1	1	1	1
	BARMAN	1	2	0	0
	CAMARERA DE PISOS	10	10	5	5
	COCINERO POLIVALENTE	7	14	4	8
	ENCARGADO DE MANTENIMIENTO	7	7	2	2
	MESERO POLIVALENTE	4	8	3	6
	MESERO	3	6	1	2
	RECEPCIONISTA POLIVALENTE	3	3	2	2
	RECEPCIONISTA	1	1	1	1
TOTAL	37	52	19	27	
DMQ	ADM DE EMPRESAS DE ALOJ	13	13	13	13
	ADMINIST DE RESTAURANT	41	82	22	44
	BARMAN	1	2	1	2
	CAJERO	14	14	7	7
	CAMARERA DE PISOS	2	2	1	1
	COCINERO POLIVALENTE	6	12	6	12
	ENCARGADO DE MANTENIMIENTO	2	2	1	1
	MESERO POLIVALENTE	3	6	2	4
	MESERO	4	8	2	4
	RECEPCIONISTA POLIVALENTE	3	3	2	2
	RECEPCIONISTA	3	3	2	2
	HOSPITALIDAD	29	29	23	23
TOTAL	121	176	82	92	
RUMIÑAHUI	BARMAN	6	12	2	4
	CAPITAN DE MESERO	1	2	1	2
	COCINERO POLIVALENTE	13	26	7	14
	MESERO POLIVALENTE	2	4	2	4
	MESERO	9	18	4	8
TOTAL	31	62	16	32	
TOTAL CONSOLIDADO		223	355	129	172

2.2.1.2. Proveedores

Un proveedor se define como la persona, grupos de personas o empresa que provee o abastece lo necesario para un fin a diferentes grupos sean estos: financieros, económicos, entre otros, a cambio de recibir un valor por la entrega prestación.

Por el giro del negocio de la Corporación Qualitur se consideran como proveedores los evaluadores prácticos y teóricos de las diferentes competencias laborales.

Cuadro 1. Lista de Evaluadores Prácticos Calificados

SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES EN EL SECTOR TURISMO					FECHA: 06/01/2014
LEC LISTA DE EVALUADORES PRÁCTICOS CALIFICADOS					PÁGINA:1/1
APROBADO POR: DIRECTOR EJECUTIVO					
NO.	FORMADOR	COMPETENCIAS	C.I.	TELEFONOS	MAIL
1	Granda Muñoz Juan Alberto	Capitán De Mesero, Mesero, Mesero Polivalente, Ayudante De Mesero, Barman, Servicio De Vinos Y Licores	1600070229	2962418 - 2548640 - 0995240792 - 0993177628	juangranda53bares@hotmail.com
2	Rivas Bravo Manuel Ricardo	Capitán De Mesero, Mesero, Mesero Polivalente, Ayudante De Mesero, Encargado De Reservas, Administrador De Restaurantes, Jefe De Recepción, Recepcionista, Recepcionista Polivalente, Ama De Llaves, Camarera De Pisos, Administrador De Empresas De Alojamiento	1706732078	3283880 - 095230142	rrivasb@yahoo.com
3	Vergara Banda Jaime Patricio	Chef De Cocina, Cocinero Polivalente, Chef De Partida, Chef Pastelero-Panadero, Posillero, Seguridad Alimentaria Para Personal Supervisores Y Gerentes, Hospitalidad	1703854644	2401706 - 098711546	jvergara@ute.edu.ec patriciovergara1@hotmail.com
4	Jordi Preckler	Chef De Cocina, Cocinero Polivalente, Chef De Partida, Chef Pastelero-Panadero, Posillero, Seguridad Alimentaria Para Personal Supervisores Y Gerentes, Hospitalidad	1713536918	3560629 - 0999665676	jkpreckler@hotmail.com
5	Hidalgo Abril Maria Belen	Chef Panadero Pastelero	1711430155	6010706 - 0999033568	mariabelen.hidalgo@gmail.com

Fuente: Corporación Qualitur

Cuadro 2. Lista de Evaluadores Teóricos Calificados

SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES EN EL SECTOR TURISMO					FECHA: 24/01/2014
LEC LISTA DE EVALUADORES TEORICOS CALIFICADOS					PÁGINA:1/1
APROBADO POR: DIRECTOR EJECUTIVO					
NO.	FORMADOR	COMPETENCIAS	C.I.	TELEFONOS	MAIL
1	BUSTOS BURBANO JULIO PATRICIO	Pruebas Teóricas	1700993213	2348180 / 0998364082	juliobustos45@outlook.es
2	LOYOLA GARCIA ANDREA FERNANDA	Pruebas Teóricas	1722772397	2295233 - 0998768755	andrealoyola_22@yahoo.com aloyola@pichincha.gob.ec
3	SEVILLA PERALVO JUAN SEBASTIAN	Pruebas Teóricas	1719812545	2257533	legal@captur.com
4	ROMERO SOTOMAYOR ARMANDO RAMIRO	Pruebas Teóricas	1103104426	2566493	aromeros@pichincha.gob.ec
5	MEDINA PROAÑO MARIA LISSETE	Pruebas Teóricas	1709602211	2901874 - 0999985420	nenamedinaec@hotmail.com lmedina@pichincha.gob.ec
6	CHANGO LUGMAÑANA IVAN PATRICIO	Pruebas Teóricas	1719434001	2884790 - 0987473609	patricci_13@yahoo.es ichango@pichincha.gob.ec
7	MAGALY OCHOA	Pruebas Teóricas	702374802	999938539	optur@captur.com
8	ANTONINA VIVAS	Pruebas Teóricas	830567821	991078142	avivas@turismoguayas.com
9	MARIA JOSE PEREZ	Pruebas Teóricas	1714654751	2257533	tecnico@captur.com
10	ARIAS CALVACHE FATIMA	Pruebas Teóricas	1710694256	3994528	farias@pichincha.gob.ec

Fuente: Corporación Qualitur

2.2.1.3. Mercado

Mercado es el conjunto de compradores reales y potenciales de un producto o servicio, estos comparten una necesidad o un deseo en particular que puede satisfacerse mediante una relación de intercambio.

La Corporación Qualitur de acuerdo a sus informes se enfoca en el mercado privado y público, se encuentra direccionado a atraer personas naturales y jurídicas.

2.2.1.4. Competencia

Competencia se refiere a empresas o grupo de personas que se dedican a realizar actividades económicas parecidas o similares a las de la institución, de la misma forma se define como la situación en la que se encuentran las empresas al rivalizar un mercado ofreciendo o demandando un mismo producto o servicio.

La Corporación Qualitur hasta el momento no tiene competencia, debido a que es proveedor único en Certificaciones de Competencias Laborales en el Sector Turístico, tiene la confianza de sus clientes y una trayectoria de emprendimiento continuo, conforme al siguiente certificado.

Ilustración 5. Certificado de Ser Único Organismo Certificador de Personas en el Sector Turístico



Oficio N° OAE DE 13-391

Quito D.M., 29 de julio de 2013

Doctor
Iván López Villalba
DIRECTOR EJECUTIVO
CORPORACION QUALITUR
Quito

Asunto: Respuesta a oficio QUALITUR-DE-023-2013

De mi consideración:

El Organismo de Acreditación Ecuatoriano, OAE, emite un cordial saludo y los mejores deseos por una gestión exitosa en sus labores.

En atención a lo solicitado a través del oficio QUALITUR-DE-023-2013 de fecha 29 de julio de 2013, el OAE comunica lo siguiente:

El Organismo de Certificación de Personas **Corporación QUALITUR**, está acreditado por el Organismo de Acreditación Ecuatoriano – OAE, a partir del 2010-03-23, de acuerdo con los requerimientos establecidos en la Norma NTE INEN ISO/IEC 17024:2005 "Requisitos Generales para Organismos que realizan la certificación de personas", equivalente a ISO/IEC 17024:2003, y con los Criterios Generales de Acreditación para Organismos que operan Sistemas de Certificación de Personas OAE CR GA07 R01.

Actualmente es el único Organismo de Certificación de Personas acreditado por el OAE, para la emisión de certificados de competencias para el Sector Turismo.

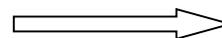
El alcance de acreditación con el OAE vigente a la fecha, es el siguiente:

N°	Competencia	Documento normativo
ALOJAMIENTO		
1	Recepcionista	NTE INEN 2429:2008
2	Camarera de pisos	NTE INEN 2432:2008
3	Recepcionista polivalente	NTE INEN 2446:2008
ALIMENTOS Y BEBIDAS		
4	Barman	NTE INEN 2438:2008
5	Capitán de meseros	NTE INEN 2439:2008
6	Mesero	NTE INEN 2440:2008

Pág. 1 de 2

Quito: Robles E4-136 y Av. Amazonas, Edif. Proinco Calisto, Piso 6, Of. 601
Telefax: +593 (02) 290 2879 / 290 3499
Guayaquil: Edificio Las Cámaras, Torre B, Planta Baja, Of. 09
Teléfonos: +593 (02) 290 2879 / 222 7094 ext.: 146
www.oae.gob.ec

Continúa

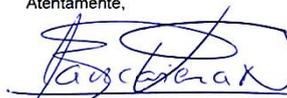


Oficio N° OAE DE 13-391

N°	Competencia	Documento normativo
7	Cocinero polivalente	NTE INEN 2441:2008
8	Chef de cocina	NTE INEN 2442:2008
9	Mesero polivalente	NTE INEN 2453:2008
10	Ayudante de mesero	NTE INEN 2454:2008
11	Chef de partida	NTE INEN 2455:2008
12	Chef pastelero – panadero	NTE INEN 2457:2008
13	Servicio de vinos y licores	NTE INEN 2456:2008
14	Seguridad alimentaria para operarios	NTE INEN 2458:2008

En caso de dudas al respecto, favor tomar contacto con la Dra. Miriam Romo, Directora de Certificación.

Atentamente,




Dra. Blanca Viera N.
DIRECTORA EJECUTIVA (E)
ORGANISMO DE ACREDITACIÓN ECUATORIANO - OAE

MR/cb

CAPÍTULO III

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

3.1. MISIÓN DE LA CORPORACIÓN QUALITUR

La misión es el motivo, la razón de ser o propósito de la existencia de una entidad, describe qué necesidades pretende satisfacer y él para quién lo va a hacer. (<http://www.promonegocios.net/empresa/mision-vision-empresa.html>)

La misión de la Corporación Qualitur es la siguiente:

“Elevar la calidad en la prestación de los servicios turísticos y reconocer formalmente la competencia laboral de personas, a través de la ejecución de actividades como investigación, análisis, certificación, evaluación, capacitación, emprendimiento de programas y proyectos de desarrollo.”

3.2. VISIÓN DE LA CORPORACIÓN QUALITUR

La visión es el camino al que se dirige la entidad, es el punto más alto al cual quiere llegar, se encuentra planteado a largo plazo. El propósito de la visión es guiar, controlar y alentar a la entidad en su conjunto para alcanzar el estado deseable. (<http://www.promonegocios.net/empresa/mision-vision-empresa.html>)

A continuación la visión de la Corporación Qualitur:

“Ser un Organismo de Certificación que se distinga en el mercado nacional e internacional, por ofrecer un servicio con calidad, responsabilidad, honestidad, solidaridad y experiencia, impulsando la calidad turística y la generación de servicios que ayuden a promover la relevancia de la certificación, mediante procesos efectivos y dinámicos”

3.3. OBJETIVOS DE LA CORPORACIÓN QUALITUR

Los objetivos, manifiestan los logros que la entidad quiere alcanzar en un plazo determinado, mediante acciones concretas.
(<http://www.mycoach.es/2009/03/14/objetivos-empresariales/>)

La Corporación Qualitur contempla los siguientes objetivos:

- Administrar y gestionar procesos de certificación;
- Apoyar el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios del sector turístico y otros sectores productivos en los cuales se demande la certificación;
- Verificar la conformidad de la competencia de las personas para desempeñar un determinado trabajo;
- Impulsar la certificación de hombres y mujeres;
- Certificar la competencia laboral de personas usando como normas de referencia aquellas establecidas por el INEN, por el sector empresarial o por el propio Organismo;
- Realizar investigación y desarrollo de temas concernientes con la calidad y la certificación, así como con la profesionalización de recursos humanos.
- Impulsar, por su propia cuenta o en relación con terceros, la adopción de prácticas de mejoramiento de organizaciones, mediante acciones de consultoría, auditoría y asesoría.

3.4. POLITICAS DE LA CORPORACION QUALITUR

Dentro de un marco general, la Corporación Qualitur tiene como su principal política la ejecución del sistema de gestión con el propósito de elevar la calidad en los servicios turísticos que ofrecen todos los establecimientos turísticos públicos y privados del destino

Ecuador, esta política se encuentra encaminada al cumplimiento de procesos, marcos generales de aplicación, establecimientos de parámetros medibles y sobre todo la orientación en la búsqueda de objetivos que ayuden a la aplicación de los procesos.

Las políticas estratégicas de la Corporación Qualitur se componen de 5 elementos los cuales trabajan de forma coordinada, pues de lo contrario la eliminación, suspensión o alteración de cualquiera de estos 5 elementos producirá sin lugar a dudas una inercia inadecuada en el funcionamiento de la corporación traducida en una mala imagen a nivel general.

- El primer elemento es la aplicación de procesos en base a la norma INEN 17024, todas las acciones y actividades que realice la Corporación Qualitur debe tener el respaldo y aplicación de procesos, desde el proceso de evaluación con fines de certificación hasta el proceso de quejas, deben tener un proceso el mismo que por obligación debe ser aplicado, de lo contrario primero se estaría violando a la norma INEN antes mencionada y segunda se produciría un desperdicio enorme de recursos que a futuro pudiese significar incluso un problema financiero a nivel de la institución.
- El segundo elemento es mantener la política de Imparcialidad, la base de la Corporación Qualitur al ser una entidad acreditada por la OAE como única en el Ecuador para brindar certificación de personas en competencias laborales debe tener siempre en mente la política de ser Imparciales, pues de lo contrario perdería credibilidad lo que conllevaría a limitar su estructura, la aplicación de la imparcialidad se debe dar a todos los niveles, desde la Asamblea de Fundadores, pasando por el Directorio y sus Comités hasta los evaluadores y calificadores, pues de esta forma se puede asegurar un verdadero proceso de evaluación.
- El tercer elemento de políticas estructurales es la Confidencialidad que a más de ser un valor de la Corporación es una política encaminada y relacionada con el segundo elemento de la Imparcialidad, la Confidencialidad como política estructural permite que toda la información relacionada no solo con el manejo administrativo de la Corporación sino también con los ámbitos de evaluación

permanezca en conocimiento únicamente de quienes desarrollan esos procesos, desviar o perder esta política implicaría una pésima imagen institucional y sobre todo perdería su estructura como organización que justamente evalúa a personas desde un grado de confianza.

- El cuarto elemento que forma parte de la política estructural de la institución es la promoción, no existe corporación o institución en el mundo que no utilice la promoción de su labor para poder ser un ente viral que aporte en la sociedad, gracias a esta política de promoción continua países como Argentina, Perú y Colombia se han visto interesados en la adquisición del “know how” de Qualitur pues gracias a la promoción, eventos comerciales únicos en el Ecuador y desarrollo de información sustentable actores turísticos externos han puesto sus miradas en el trabajo y sobre todo progreso de la Corporación.
- El último y no menos importante elemento que conforma la política estructural de Qualitur se refiere a la política de evaluación constante de su personal, esto no solo incluye a su personal administrativo sino también al cuerpo directivo y comités, esta autoevaluación permite a cada uno de los entes que conforma la Corporación Qualitur establecer si se están cumpliendo los procesos, si existe algún elemento interno o externo que impida la ejecución de sus políticas, si hay malos elementos que alteren el funcionamiento de la Corporación y en definitiva produce el efecto “boomerang”, es decir permite que entre entes puede haber un control de su funcionamiento definido también como la política de “pesos y contra pesos”, permitiendo a la Corporación Qualitur manejarse bajo una política de mejora constante.

Como se había mencionado estos 5 procesos son condicionalmente ejecutados, basta que uno de estos elementos de la política estructural deje de funcionar para que la institución se encuentre enmarcada en un retroceso, pues supongamos que exista una excelente política de promoción pero un pésimo manejo de procesos o que exista una muy buena política de Confidencialidad pero un mal funcionamiento de los Comités, estos ejemplos simplemente advierten la importancia de que los 5 elementos deben trabajar de la mano y de manera conjunta para un correcto desempeño institucional

3.5. PRINCIPIOS Y VALORES DE LA CORPORACIÓN QUALITUR

Los principios y valores son el conjunto de creencias, normas, pautas, referentes, que orientan y regula la entidad. Son el soporte de la visión y misión. No cambian con el tiempo, han existido y existirán desde siempre, estos principios y valores se manifiestan y se hacen realidad en nuestra cultura y forma de ser. (http://www.uts.edu.co/tongeo2/app/modules/outside/contenido.php?page=24&url_k=282873c79e0c7271deda719cd7fa9c5c)

La Corporación Qualitur resalta los siguientes principios y valores:

- Ética: Implica trabajar con responsabilidad y respeto hacia la propiedad de los socios, mantener una línea recta de comportamiento en base a los valores institucionales.
- Imparcialidad: Es un criterio de justicia que sostiene que las decisiones deben tomarse atendiendo a criterios objetivos, sin influencias de sesgos, prejuicios o tratos diferenciados por razones inapropiadas.
- Equidad: Se expresa a través del trato justo y sin diferencias a los socios tomando en cuenta que todos son importantes para la Corporación, y que la unión de todos nos dan la fuerza para seguir creciendo.
- Confidencialidad: Es la propiedad de la información, por la que se garantiza que está accesible únicamente a personal autorizado a acceder a dicha información.
- Integridad: Posee todas sus partes intactas o, dicho de una persona, hace referencia a un Corporación correcta, atenta e intachable
- Justicia: Se caracterizan por tratar a cada quien con equidad e imparcialidad según el sentido natural de la justicia, y por ofrecer a cada cual un trato acorde con los méritos obtenidos.

CAPÍTULO IV

AUDITORÍA DE GESTIÓN

4.1. LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

4.1.1. Evolución de la Auditoría

La Auditoría está liada con la historia de las aplicaciones financieras sobre todo la contabilidad, banca, impuestos y seguros. Es de conocimiento que hace varios tiempos atrás ya se practicaban auditorías, con la aparición de la escritura y las formaciones socioeconómicas y políticas, debido a que surgió la necesidad de cuidar la economía de las tribus y reinos; de esa forma, delegaban a un integrante de la organización con formación en escritura y números para que realizara actividades como la organización de datos, que permitiera una evaluación de la situación en la que se encontraban para la toma de decisiones. (<http://www.monografias.com/trabajos42/auditoria-de-gestion/auditoria-de-gestion.shtml>)

La Auditoría como profesión fue reconocida por primera vez bajo la Ley Británica de Sociedades Anónimas en 1862 y fue reconocido de forma general en el período del mandato de la ley, desde 1862 hasta 1905, la profesión de auditoría prosperó en Inglaterra, se introdujo en Estados Unidos hacia 1900. Simultáneamente al crecimiento de la auditoría en los Estados Unidos, se desarrollaba la auditoría interna y de gobierno, entrando a formar parte del campo de la auditoría. A medida que se notaba la importancia de un buen sistema de control interno, se implementaron los departamentos de auditoría dentro de las organizaciones de los clientes, el mismo que era independiente del departamento de contabilidad general, y se encargaría del desarrollo y mantenimiento de adecuados procedimientos del control interno.

(<http://www.monografias.com/trabajos42/auditoria-de-gestion/auditoria-de-gestion.shtml>)

En el año 1958 el interés por la auditoría a preparar el análisis factorial, para establecer las bases para mejorarla través de un método que identifica y cuantifica los factores y funciones que intervienen en la operación de una organización. Por otra parte William Leonard en 1962, incorpora los conceptos fundamentales y programas para la ejecución de la auditoría administrativa; luego en 1965, Edward F. Norbeck da a conocer su libro Auditoría Administrativa, en el cual presenta los instrumentos para aplicar la auditoría, indica las diferencias entre la auditoría administrativa y la auditoría financiera. La auditoría de gestión se presenta de la necesidad para medir y cuantificar los logros alcanzados por la empresa en un período de tiempo determinado. (<http://www.monografias.com/trabajos42/auditoria-de-gestion/auditoria-de-gestion.shtml>)

4.1.2. Definición de Auditoría

La Auditoría es un examen objetivo, sistemático, profesional e independiente, con el fin de ejecutar una evaluación eficiente y efectiva, que se practica sobre las actividades financieras u operativas de una organización, con seguimiento a la ejecución de estas, para sobre la base de la evaluación del control interno el auditor recopile evidencia que una vez analizada le permita dar testimonio de los resultados obtenidos. (Badillo , 2007)

4.1.3. Clasificación de la Auditoría

Existen varias clases de auditorías que se dividen en dos grupos:

a. Por el enfoque del profesional:

- Auditoría interna: Es una actividad de evaluación independiente, organizada dentro de la organización, tiene como objetivo agregar valor y mejorar las operaciones de la misma.
- Auditoría externa: Es una actividad de evaluación independiente, a diferencia de la auditoría interna esta se origina fuera de la organización; son realizadas por las firmas auditoras o profesionales en libre ejercicio.

- Auditoría gubernamental: es el examen que realiza las entidades fiscalizadoras superiores tales como las entidades del gobierno central, estatal y municipal en el cumplimiento de sus atribuciones legales.

b. Por el área que revisa:

- Auditoría Financiera: Es aquella que evalúa, revisa y analiza las actividades financieras de la organización con la finalidad de emitir una opinión sobre la razonabilidad de saldos.
- Auditoría de Gestión: Es aquella que evalúa el grado de eficiencia, eficacia, a través de la evaluación los procesos con la utilización de indicadores de gestión.
- Auditoría Administrativa: Es un examen que evalúa la estructura organizativa, los métodos de control, medios de operación.
- Auditoría Informática: Es un examen enfocado a la evaluación de la información automatizada y los sistemas de procesamiento de datos.
- Auditoría Ambiental: Examen enfocado a evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales ambientales.
- Auditoría Forense: Es aquella que se basa en la prevención y detección del fraude financiero, es de gran apoyo en las investigaciones judiciales.
- Auditoría tributaria: Es aquella que verifica y determina el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes.

Estos son los principales tipos de auditoría que se realizan; sin embargo se debe recalcar que la clasificación de auditorías es extensa por su aplicación.

4.1.4. Normatividad que regula la Auditoría

4.1.4.1. Código de Ética

Un Código de Ética constituye una exposición que contiene los valores y principios que guía la labor cotidiana de los auditores.

La conducta de los auditores debe ser impecable en todos los momentos y todas las situaciones; cualquier falta en su conducta profesional, afecta la imagen de integridad de los auditores, además de la calidad y validez de su labor de auditoría.

La adopción y la aplicación de un Código de Ética para los auditores, promueve la confianza en ellos y en su labor.

Los principios fundamentales y reglas de conducta para el auditor son:

- Integridad: Es el comportamiento aceptable que proporciona la base para confiar en su juicio en la cual los auditores: respetan y contribuyen a los objetivos legítimos y éticos de la organización, desempeñan su trabajo con honestidad, diligencia y responsabilidad y respetan las leyes y divulgan lo que corresponda de acuerdo con la ley y la profesión.
- Objetividad: El auditor actúa con imparcialidad, prescindiendo de las consideraciones y los criterios personales o subjetivos, es decir: no participa en actividades o relaciones que puedan perjudicar su evaluación imparcial, no aceptarán nada que pueda perjudicar su juicio profesional.
- Confidencialidad: Respeto la propiedad de la información; no se la debe popularizar o divulgar a menos que exista la debida autorización o una obligación legal o profesional para hacerlo, es decir: el auditor debe ser

prudente en el uso y protección de la información adquirida en el transcurso de su trabajo y no utilizar la información para lucro personal

- Competencia: Brinda sus servicios con el debido cuidado profesional aplicando sus conocimientos y habilidades, es decir: participará sólo en aquellos servicios para los cuales tengan los suficientes conocimientos, aptitudes y experiencia.

4.1.4.2. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA)

Las Normas de Auditoría son los requisitos mínimos de calidad, relativas a la personalidad del auditor, al trabajo que desempeña y a la información que rinde como resultado de este trabajo.

El AICPA (American Institute of Certified Public Accountants) ha expuesto el marco de referencia en las siguientes 10 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas:

- Normas Generales: Requisitos personales e idoneidad de los auditores.
 - Capacitación técnica adecuada e idoneidad.
 - Actitud mental independiente.
 - Debido cuidado profesional.

- Normas de trabajo de campo: Realización de una auditoría.
 - Planificación del trabajo y supervisión apropiada.
 - Evaluación del Sistema de Control Interno.
 - Obtención de evidencia suficiente y competente.

- Normas de presentación del informe: Contenido del informe de auditoría.
 - Conformidad en las declaraciones de los PCGA.
 - Consistencia en la aplicación de los PCGA.
 - Revelación adecuada.
 - Expresión de la opinión.

4.1.4.3. Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

Las Normas Internacionales de Auditoría (NIAs) fueron expedidas por la Federación Internacional de Contadores (IFAC), y su Comité Internacional de Prácticas de Auditoría las actualiza anualmente, brindan elementos técnicos uniformes y necesarios para ofrecer servicios de alta calidad para el interés público, deben ser aplicadas de manera obligatoria en la auditoría de estados financieros, y deben aplicarse también en las demás auditorías, con la adaptación necesaria.

4.1.4.4. Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (NIAA)

Las NIAA son un conjunto de principios, reglas o procedimientos que obligatoriamente debe aplicar el Contador Público que se dedique a labores de auditoría de estados financieros, con la finalidad de evaluar de una manera razonable y confiable la situación financiera de la empresa por él auditados, y en base de aquello le permita emitir su opinión en forma independiente con criterio y juicio profesionales acertados.

Estas normativas tienen un rango superior debido al acápite del Aseguramiento, que proporciona un alto nivel de seguridad ya que evalúa adecuadamente el riesgo de auditoría, proporcionado de esta manera un alto índice de confianza a los diferentes usuarios de los estados financieros, y por consiguiente la correspondiente credibilidad de sus contenidos.

Índice NIAA:

Cuadro 3. Resumen Detalle de las NIAA's

Nº	Nombre	Objetivo
----	--------	----------

100	Contratos de Aseguramiento	Establece los principios básicos y los procedimientos esenciales para los contadores públicos en la práctica independiente, en relación con el desempeño de contratos que tienen la intención de proveer un nivel alto de seguridad. Sin embargo, esta norma no provee los principios básicos ni los procedimientos esenciales de los contratos que tienen la intención de proveer un nivel moderado de seguridad.
120	Marco de Referencia de las NIA	Describe el marco en el cual se emiten las Normas Internacionales de Auditoría con relación a los servicios que los auditores pueden brindar, comprende los informes y revisión del trabajo de auditoría y que proporciona evidencia del trabajo efectuado para respaldar el dictamen emitido.
200	Objetivo y Principios Generales que Gobiernan una Auditoría de Estados Financieros	Establece el objetivo de la auditoría de estados financieros, preparados dentro del marco de políticas contables reconocidas, describe los principios básicos que regulan las responsabilidades de un auditor, y que deben ser cumplidos cuando se lleva a cabo una auditoría.
210	Términos de los trabajos de auditoría	El auditor documenta y confirma la aceptación de un trabajo, el objetivo y alcance de la auditoría, el grado de su responsabilidad ante el cliente y el formato del informe a ser emitido.
220	Control de calidad para el trabajo de auditoría	Trata sobre el control de calidad que se relaciona con el trabajo delegado a un equipo de trabajo y con las políticas y procedimientos adoptados por un profesional para asegurar en forma razonable que todas las auditorías efectuadas están de acuerdo con los principios básicos que regulan la auditoría.
230	Documentación	Esta norma define “documentación” como los papeles de trabajo preparados u obtenidos por el auditor y conservados por él para ayudar a la planificación, realización, supervisión y procedimientos brindan la evidencia de auditoría más confiable con respecto a ciertas afirmaciones.
240	Responsabilidad del auditor de considerar el fraude y error en una auditoría de estados financieros	Trata la responsabilidad del auditor para la detección de información significativamente errónea que resulte de fraude o error, al efectuar la auditoría de información financiera.
250	Consideración de leyes y reglamentos en una auditoría de estados financieros	Esta norma tiene como objetivo establecer normas y pautas sobre la responsabilidad del auditor en la consideración de las leyes y reglamentaciones en una auditoría de estados financieros. Esta norma es aplicable a las auditorías de estados financieros pero no a otros trabajos en los que se contrata al auditor para emitir un informe especial sobre el cumplimiento de reglamentaciones específicas
	Comunicación de asuntos	Establecer normas y proporcionar

260	de auditoría con los encargados de mando	lineamientos sobre la comunicación de asuntos de auditoría que surgen de la auditoría de los estados financieros entre el auditor y los encargados del mando de una entidad.
300	Planeación	Esta norma establece que el auditor debe documentar por escrito su plan general y un programa de auditoría que defina los procedimientos necesarios para implantar dicho plan.
310	Conocimiento del negocio	Determinar qué se entiende por conocimiento del negocio, por qué es importante para el auditor y para el equipo de auditoría que trabajan en una asignación, por qué es relevante para todas las fases de una auditoría y cómo el auditor obtiene y utiliza ese conocimiento.
320	Importancia relativa de la auditoría	Esta norma se refiere a la interrelación entre la significatividad y el riesgo en el proceso de auditoría. Identifica tres componentes distintos del riesgo de auditoría: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.
400	Evaluación de riesgos de control interno	Proporcionar pautas referidas a la obtención de una comprensión y prueba del sistema de control interno, la evaluación del riesgo inherente y de control y la utilización de estas evaluaciones para diseñar procedimientos sustantivos que el auditor utilizará para reducir el riesgo de detección a niveles aceptables.
401	Auditoría en un ambiente de sistemas de información por computadora	Esta norma proporciona la orientación necesaria para cumplir con los principios básicos de auditoría cuando ésta es llevada a cabo en un ambiente computacional.
402	Consideraciones de auditoría relativas a entidades que utilizan organizaciones de servicios	Esta norma establece que el auditor debe obtener una comprensión adecuada de los sistemas contables y el control interno para planificar la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo. El auditor debe considerar de qué manera una organización prestadora de servicios afecta los sistemas contables y el control interno del cliente.
500	Evidencia de auditoría	Amplía el principio básico relacionado con la evidencia de auditoría suficiente y adecuada que debe obtener el auditor para poder arribar a conclusiones razonables en las que basar su opinión con respecto a la información financiera y los métodos para obtener dicha evidencia.
501	Evidencia de auditoría – consideraciones adicionales para partidas específicas	Proporciona pautas relacionadas con la obtención de evidencia de auditoría a través de la observación de inventarios, confirmación de cuentas a cobrar e indagación referida a acciones judiciales, ya que en general se considera que estos financieros y los servicios de auditoría y relacionados.
505	Confirmaciones externas	Establecer normas y proporcionar lineamientos sobre el uso por parte del auditor de las confirmaciones externas como un medio para obtener evidencia de auditoría.

510	Trabajos iniciales – balances de apertura	El propósito de esta norma es proporcionar pautas con respecto a los saldos iniciales en el caso de los estados financieros auditados por primera vez o cuando la auditoría del año anterior fue realizada por otros auditores.
520	Procedimientos analíticos	Esta norma proporciona pautas detalladas con respecto a la naturaleza, objetivos y oportunidad de los procedimientos de revisión analítica.
530	Muestreo en la auditoría y otros procedimientos de pruebas selectivas	Esta norma identifica los factores que el auditor debe tener en cuenta al elaborar y seleccionar su muestra de auditoría y al evaluar los resultados de dichos procedimientos. Se aplica tanto para el muestreo estadístico como para el muestreo no estadístico.
540	Auditoría de estimaciones contables	Esta norma reafirma que los auditores tienen la responsabilidad de evaluar la razonabilidad de las estimaciones de la gerencia. Deben poner especial atención en evaluaciones que resulten sensibles a variaciones, que sean subjetivas o susceptibles de errores significativos.
550	Partes relacionadas	Esta norma proporciona pautas referidas a los procedimientos que el auditor debería aplicar para obtener evidencia de auditoría con respecto a la identificación de las partes vinculadas y la exposición de las operaciones con dichas partes.
560	Hechos posteriores	Esta norma no permite el uso de doble fecha en el informe de los estados financieros de cualquier entidad. Cubre los elementos básicos del informe del auditor, describe los distintos tipos de informes su examen al hecho que requirió y, en caso de hacerlo, debe hacer una manifestación de tal hecho en su nuevo informe.
570	Negocio en marcha	Esta norma proporciona pautas para los auditores cuando surgen dudas sobre la aplicabilidad del principio de empresa en marcha como base para la preparación de estados financieros.
580	Representaciones de la administración	Esta norma orienta al auditor respecto de la utilización de las representaciones de la gerencia como evidencia de auditoría, los procedimientos que debe aplicar evaluar y documentar dichas representaciones y las circunstancias en las que se deberá obtener una representación por escrito.
600	Uso del trabajo de otro auditor	Esta norma requiere que el auditor principal documente en sus papeles de trabajo los componentes examinados por otros auditores. Requiere también que el auditor efectúe ciertos procedimientos además de informar al otro auditor sobre la confianza que depositará en la información entregada por él.
610	Consideración del trabajo de auditoría interna	Esta norma proporciona pautas detalladas con respecto a qué procedimientos deben ser considerados por el auditor externo para evaluar el trabajo de un auditor interno con el fin de utilizar

		dicho trabajo.
620	Uso del trabajo de un experto	Proporciona pautas con respecto a la responsabilidad del auditor y los procedimientos que debe aplicar con relación a la utilización del trabajo de un especialista como evidencia de auditoría.
700	El dictamen del auditor sobre los estados financieros	Proporciona pautas a los auditores con respecto a la forma y contenido del informe del auditor en relación con la auditoría independiente de los estados financieros de cualquier entidad.
710	Comparativos	Establecer guías y proporcionar lineamientos sobre las responsabilidades del auditor respecto de los comparativos. No se refiere a situaciones en las que se presenten estados financieros resumidos con los estados financieros auditados
720	Otra información en documentos que contienen estados financieros auditados	Esta norma orienta al auditor con respecto al análisis de otra información incluida en documentos que contienen estados financieros junto con el informe del auditor sobre los mismos, sobre la cual no está obligado a informar.
800	El dictamen del auditor sobre compromisos de auditoría con propósito especial	Esta norma proporciona pautas para informes sobre temas tales como componentes de los estados financieros, cumplimiento de acuerdos contractuales y estados preparados de acuerdo con bases contables integrales diferentes de las NIA o de normas locales, y estados financieros resumidos.
810	El examen de información financiera prospectiva	Esta norma explica la responsabilidad del auditor al examinar información financiera prospectiva (como por ejemplo presupuesto y proyecciones) y los supuestos sobre los que están basados; da pautas sobre procedimientos deseables e inclusive ejemplos de informes
910	Trabajos para revisar estados financieros	Establecer guías y proporcionar lineamientos sobre las responsabilidades profesionales del auditor cuando se lleva a cabo un trabajo para revisar estados financieros y sobre la forma y contenido del informe que el auditor emite en conexión con dicha revisión.
920	Trabajos para realizar procedimientos convenidos respecto de información financiera	Establecer guías y proporcionar lineamientos sobre las responsabilidades profesionales del auditor cuando se lleva a cabo un trabajo para realizar procedimientos convenidos respecto de información financiera y sobre la forma y contenido del informe que el auditor emite en conexión con dicha revisión.
930	Trabajos para compilar información financiera	Establecer guías y proporcionar lineamientos sobre las responsabilidades profesionales del contador, cuando se lleva a cabo un trabajo para compilar información financiera y sobre la forma y contenido del informe que el contador emita en conexión con dicha compilación.

1000	Procedimientos de confirmación entre bancos	Ayuda al auditor externo y a miembros de la gerencia del banco, tales como auditores internos o inspectores, en los procedimientos de confirmación interbancaria. Esta guía contribuirá a la efectividad de estos procedimientos y a la eficiencia del procesamiento de respuestas.
1001	Ambientes de CIS – Microcomputadoras independientes	Ayudar al auditor en la aplicación de la norma 400 describiendo el sistema de micro computación usado en estaciones de trabajo individuales.
1002	Ambiente de CIS – Sistemas de computadoras en línea	Esta Declaración forma parte de una serie cuyo objeto es ayudar al auditor en la aplicación de la norma 400 mediante la descripción de los sistemas computarizados “en línea” y su efecto en el sistema contable y los controles internos relacionados y en los procedimientos de auditoría.
1003	Ambientes de CIS – Sistemas de base de datos	Esta Declaración forma parte de una serie cuyo objeto es ayudar al auditor en la aplicación de la norma 400 mediante la descripción de los sistemas de base de datos y su efecto en el sistema contable y los controles internos relacionados y en los procedimientos de auditoría.
1004	La relación entre supervisores bancarios y auditores externos	Esta Declaración define las responsabilidades fundamentales de la gerencia, analiza las características esenciales de los roles de los supervisores y auditores, considera el alcance de la supervisión de funciones, y sugiere un mecanismo para coordinar en forma más eficiente el cumplimiento de las tareas de supervisores y auditores.
1005	Consideraciones especiales en la auditoría de entidades pequeñas	Asiste al auditor en la aplicación de las NIA en las situaciones típicas que se presentan en las pequeñas empresas.
1006	La auditoría de bancos comerciales internacionales	Proporciona una guía adicional a los auditores mediante la ampliación e interpretación de pautas para la auditoría de bancos comerciales internacionales.
1008	Evaluación del riesgo y el control interno – características y consideraciones del CIS	Esta Declaración contiene las características y consideraciones más importantes del ambiente PED: estructura organizativa, naturaleza del procesamiento, aspectos de diseño y procesamientos, controles interno, controles generales PED, controles de aplicación PED, revisión y evaluación de los controles generales y de aplicación PED.
1009	Técnicas de auditoría con ayuda de computadora	Esta Declaración es una ampliación de la norma 401 y proporciona pautas detalladas con respecto al uso de TAAC.

1010	La consideración de asuntos ambientales en la auditoría de estados financieros	Esta declaración proporciona ayuda práctica a los auditores al describir: las principales consideraciones del auditor en una auditoría de estados financieros con respecto a los asuntos ambientales.
1012	Auditoría de instrumentos financieros derivados	Proporciona lineamientos al auditor para planear y desempeñar procedimientos de auditoría para las aseveraciones de los estados financieros relacionadas con instrumentos financieros derivados.

Fuente: (<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1062/1/T-UCE-0003-135.pdf>)

4.1.5. Definición e importancia de la Auditoría de Gestión

4.1.5.1. Definiciones

Armas García y Raúl de Cáceres Malagón, en su libro de Auditoría de gestión: conceptos y métodos define a la auditoría de gestión:

“Es la revisión sistemática de las actividades de una organización o de un segmento de ella en relación con objetivos específicos. Tal revisión tiene tres propósitos esenciales: estimar el funcionamiento, identificar oportunidades de perfeccionamiento y desarrollar recomendaciones de mejoras o fomentar acciones. Dicho en otras palabras, es un proceso para examinar y evaluar las actividades realizadas, en una entidad, programa, proyecto u operación, con el fin de determinar su grado de eficiencia, eficacia y economía, y por medio de las recomendaciones que al efecto se formulen, promover la correcta administración del patrimonio público o privado.”

La Contraloría General del Estado de Ecuador, en su Manual de Auditoría de Gestión, la define como:

“La Auditoría de Gestión, es el examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la gestión operativa y sus resultados, así como, la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; de determinar el grado de economía,

efectividad y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; establecer los valores éticos de la organización y, el control y prevención de la afectación ecológica; y medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos, y, el impacto socio-económico derivado de sus actividades.”

Definiré a la Auditoría de Gestión como un examen objetivo, sistemático y detallado de los procesos de las áreas y controles operacionales de la entidad, el cual emite un informe profesional eficiente, eficaz, ético, equitativo y con excelencia, utilizando indicadores de gestión, para la correcta toma de decisiones.

4.1.5.2. Importancia

La Auditoría de Gestión es primordial, debido a que permite evaluar la forma en que las empresas ejecutan sus actividades, además se puede tener una idea de cuan eficiente, eficaz, y ética, está siendo manejada la entidad.

4.1.6. Alcance de la Auditoría de Gestión

La Auditoría de Gestión examina eficiencia, efectividad y eficacia, economía, ética y ecología de la gestión empresarial, cabe indicar que no existen principios de gestión generalmente aceptados, que estén codificados, si no que se basan en la práctica normal de gestión. Las recomendaciones sobre las gestiones han de ser extensas y adoptadas al área examinada, analizando las causas de las ineficiencias e ineficacias y sus consecuencias. (Alvin, 2007)

4.2. METODOLOGÍA

La metodología de la Auditoría de Gestión la definiremos como el conjunto de acciones que se organizaran para las diferentes fases de la auditoría, la sistemática utilizada para la Auditoría de Gestión a los procesos realizados por la Corporación Qualitur será el siguiente:

4.2.1. Planificación Preliminar

De acuerdo al compendio de la clase Auditoria Financiera del Profesor Aníbal Altamirano, en esta etapa se reúne el conocimiento acumulado de la entidad, la información adicional obtenida como consecuencia de un primer acercamiento a las actividades ocurridas en el periodo a auditar y resume este conocimiento en las decisiones preliminares para la ejecución de la auditoria. La planificación preliminar está dirigida a la definición de una estrategia para ejecutar la auditoria y diseñar el enfoque del examen, con base en los estándares definidos en el contrato de servicio de auditoría.

Esta primera fase es muy importante, debido a que su objetivo es obtener información relevante de la Entidad, con este insumo el Auditor podrá determinar los pasos a seguir en las etapas siguientes.

El Auditor en esta fase debe incluir las siguientes actividades:

- Visitar las instalaciones de la entidad con el objetivo de observar las áreas a ser examinadas.
- Entrevista con la alta administración, con el fin de identificar criterios de las áreas a ser examinadas
- Evaluación del control interno del Organismo, se realizara una evaluación de las actividades que ejecuta, así garantizar el cumplimiento de las leyes reglamentos políticas y confiabilidad.
- Establecer los indicadores de gestión, que serán el punto de referencia para la evaluación del cumplimiento de la entidad

El Plan Global de Auditoría

El auditor deberá desarrollar y documentar el plan global de auditoría, describiendo el alcance y conducción esperados de la auditoria. Mientras que el registro del plan global de auditoría necesitara estar suficientemente detallado para guiar el desarrollo del

programa, su forma y contenido variaran de acuerdo al tamaño de la entidad, a la complejidad de la auditoría y a la metodología y tecnologías específicas usadas por el auditor. NIAA 300 Planeación de Auditoría.

4.2.2. Planificación Específica

En esta fase, se determinarán cuáles son las principales actividades y procedimientos que deben desarrollarse en la planificación, dentro de estas se encuentra la evaluación del Sistema de Control Interno, el análisis y calificación de los riesgos, y la formulación de los programas de auditoría.

Las principales actividades que debe cumplir el auditor en esta fase son las siguientes:

- Análisis y revisión de información y documentación obtenida en la fase anterior.
- Evaluación del Sistema de Control Interno relacionado con el área o componente objeto de la auditoría.
- La evaluación del Sistema de Control Interno implica la calificación de los riesgos de auditoría.
- Los resultados obtenidos servirán para programar la auditoría de gestión y preparar un informe sobre el Control Interno.
- Se formularán los programas de auditoría

4.2.3. Ejecución del Trabajo

En esta etapa, se desarrolla la auditoría de gestión, debido a que se desarrollan los hallazgos y se recopila la evidencia necesaria, basada en los procedimientos establecidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes.

Sus principales actividades son:

- Se desarrollan los programas detallados y específicos para cada componente aplicando pruebas de controles, analíticas, de cumplimiento y técnicas de auditoría.
- Formulación e interpretación de indicadores de gestión, de conformidad con, la eficiencia y la eficacia.
- Análisis y formulación de los hallazgos de auditoría.
- Organización de los papeles de trabajo.
- Por último, se define la estructura del informe de auditoría.

4.2.4. Comunicación de Resultados

Luego de la fase de ejecución, se debe originar en un informe escrito el contenido de la evaluación realizada, incluyendo las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó.

El producto final de una auditoría de gestión, es la comunicación de resultados cuyo informe, sirve de herramienta importante a la administración, le permite crear valor y mejorar los procesos operativos y estratégicos en beneficio de sus clientes.

El objetivo de esta fase es poder comunicar a la administración de la entidad auditada, los resultados encontrados, y coadyuvar a la implantación de un plan de acción correctivo. La fase de comunicación de resultados tiene el propósito de promover cambios y mejoras en la entidad.

Las principales actividades a realizarse son:

- Redacción del informe de acuerdo a los hallazgos determinados
- Redacción de las conclusiones y recomendaciones
- Acuerdo con los ejecutivos de la entidad sobre los comentarios, conclusiones y recomendaciones del informe.
- Elaboración del borrador del informe o informe preliminar.
- Conferencia final en la cual se lee el informe preliminar.
- Elaboración del informe definitivo de gestión.

4.2.5. Informe de Auditoría de Gestión

El informe final de auditoría es el producto último del auditor, por medio del cual se expone las observaciones, conclusiones y recomendaciones por escrito y es remitido a los ejecutivos de la entidad auditada.

El informe debe contener juicios respaldados en las evidencias obtenidas a lo largo del examen, con el propósito de dar suficiente información acerca de los desvíos o deficiencias más relevantes, así como recomendar mejoras en la conducción de las actividades y ejecución de las operaciones.

4.2.6. Seguimiento y Monitoreo

En esta fase se confirma el acatamiento de las recomendaciones, además de que se hayan elevado los niveles de eficiencia, eficacia, economía y el mejoramiento institucional.

Los auditores realizarán el seguimiento de las recomendaciones, acciones correctivas y determinación de responsabilidades derivadas, en la entidad, con el siguiente propósito:

- Comprobar hasta qué punto la administración acogió los comentarios, conclusiones y las recomendaciones presentadas en el informe;
- Elaborar un informe de seguimiento de las medidas correctivas y las recomendaciones.

4.3. HERRAMIENTAS PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO

4.3.1. Control Interno

Según Cepeda en su libro de Auditoria y Control Interno, el control interno se define como cualquier acción tomada por la gerencia para aumentar la probabilidad de que los objetivos establecidos y las metas se han cumplido, la gerencia establece el Control Interno a través de la planeación organización dirección y ejecución de las tareas y acciones que den seguridad razonable de que los objetivos y metas serán logrados.

El control interno es primordial, debido a que tanto en la conducción de la entidad, como en el control de las operaciones, puesto que permite un adecuado manejo de los recursos, funciones e información de la misma; con el fin de generar resultados confiables de su situación y sus operaciones en el mercado.

Para la evaluación del Control Interno se utiliza diversos métodos, entre los más conocidos los siguientes:

- **Cuestionarios**

Los cuestionarios se refieren al diseño de una serie de preguntas encaminadas a cubrir los aspectos más importantes del control interno, es decir, se plantean preguntas relacionadas con los procesos o procedimientos que se ejecutan en cada área de la entidad, estas preguntas tienen respuestas cerradas (si o no), de esta forma se tiene una visión clara del control interno que lleva a cabo el organismo.

Cuadro 4. Ejemplo de Cuestionario de Control Interno

AUDITORES		AUDITORÍA DE GESTIÓN				Ref.:	
		Periodo: del 01 de enero al 31 de diciembre del 20XX					
		CUESTIONARIO					
Fecha:							
Responsable:							
Función:							
Área:							
No	PREGUNTAS	RSPTA.		PUNTAJE			
		SI	NO	OBTENIDO	ÓPTIMO		
1	¿La empresa cuenta con parámetros de evaluación de cada área?						
2	¿La empresa posee Reglamento Interno?						
3	¿Se estipula en algún documento las funciones de cada área?						
4	¿Existen evaluaciones periódicas para el personal de la empresa?						
5	¿Cada qué tiempo capacitan al personal?						
6	¿Se aplica el manual de seguridad y salud a todos los trabajadores de la empresa?						
7	¿Son adecuadas las políticas y reglamentos que aplica la empresa?						
TOTAL							
Elaborado por:						FECHA:	
Revisado por:						FECHA:	

Fuente: (www.mailxmail.com/curso-auditoria-contabilidad-control-internoempresa/revision-general-control-interno-compras)

- Cédulas Narrativas

Las cédulas narrativas es la compilación de información por medio de las entrevistas, en la cual se redacta la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del Sistema de Control Interno para las distintas áreas, explicando las funciones, registros formularios, archivo, empleados y departamentos que intervienen en el sistema.

Cuadro 5. Ejemplo de Cedula Narrativa

AUDITORES	AUDITORÍA DE GESTIÓN Periodo: del 01 de enero al 31 de diciembre del 20XX CÉDULA NARRATIVA	Ref.:
Fecha:		
PROCESO DE PAGO <p>Quando la empresa realiza compras de mercaderia, acuerda con el proveedor las fechas para realizar el pago o los pagos según sea el caso (La empresa realiza sus pagos cada 20 días si los montos son altos, y si existe contratos de intermedio se realiza los pagos acorde a lo pactado).</p> <p>Si los montos superan los USD 600, se solicitará autorización por escrito al Gerente General y se realizará el pago al proveedor, pero si el monto a pagar es menor, el pago se efectuará sin autorización. Con la previa autorización del Gerente General se realizará el pago o de lo contrario se le comunicará al proveedor que no se puede realizar esta transacción explicándole cuales fueron los motivos.</p> <p>El pago dependerá de lo acordado en primeras instancias con el proveedor. Estos pagos pueden ser: pago al contado, pago mediante un depósito en la cta. corriente del proveedor, por transferencia bancaria, en cheque, etc.</p> <p>El departamento de contabilidad solicitará al proveedor la factura en la que se detalla la compra de materiales y el monto pagado. Una vez recibida la factura se encargará de archivar y registrar en el sistema de la empresa.</p>		
ELABORADO:	FECHA:	
REVISADO:	FECHA:	

Fuente: (www.mailxmail.com/curso-auditoria-contabilidad-control-internoempresa/revision-general-control-interno-compras)

- Flujogramas

Los flujogramas describen objetivamente los procedimientos a través de gráficos. Esta herramienta es recomendable para la evaluación porque facilita la identificación o ausencia de controles, mejora la distribución de actividades de manera lógica y secuencial,

A continuación se presenta la simbología de flujogramación:

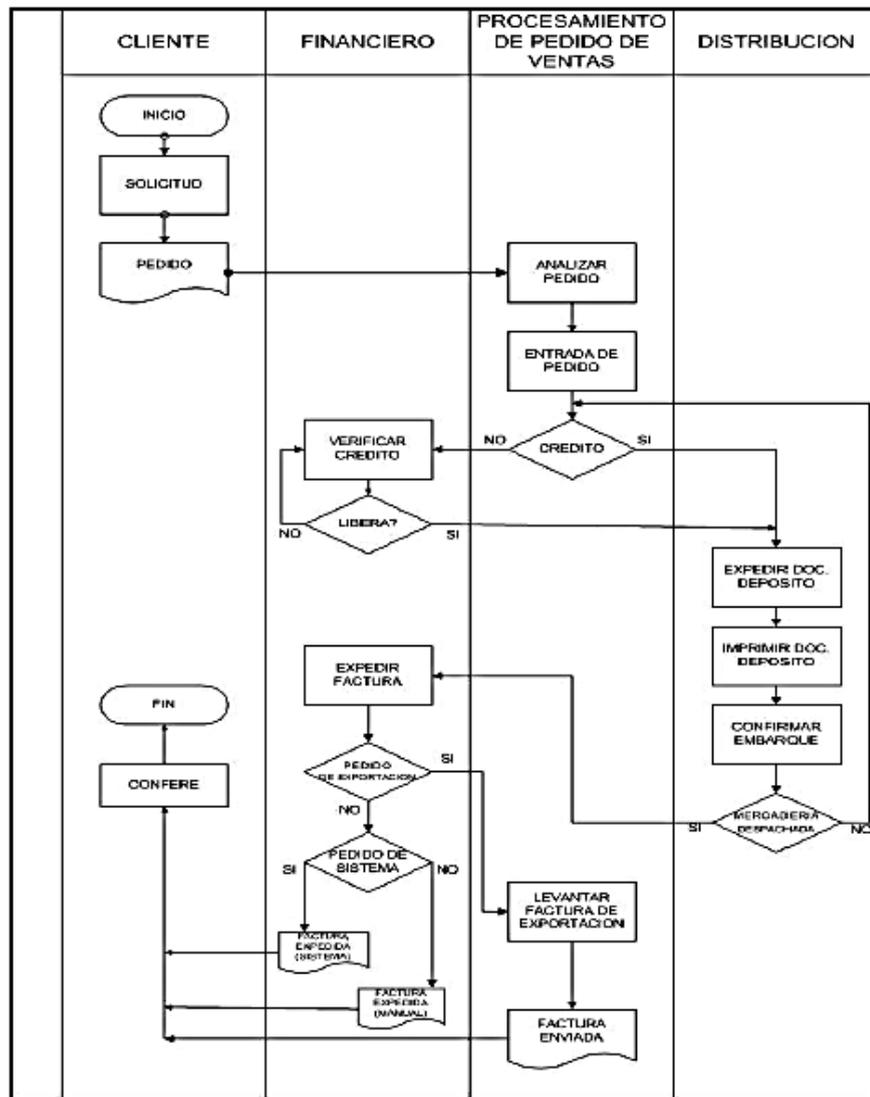
Ilustración 6. Símbolos de Flujogramación

SIMBOLOGÍA	DESCRIPCIÓN
	PROCESO
	PROCESO CON CONTROL
	DECISION
	DOCUMENTO
	DOCUMENTO PRENUMERADO
	REGISTROS (Libro, tarjetas, etc.)
	TARJETA PERFORADA
	PAPEL PERFORADO
	ARCHIVO
	DESPLAZA UN DOCUMENTO PARA EXPLICAR DESVIACIONES DEL SISTEMA
	ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN
	SE TOMA INFORMACION
	SE TOMA Y ACTUALIZA INFORMACION
	DOCUMENTO (Cuando se va distribuir los documentos)
	CONECTOR
	INICIO O FIN

Fuente: (<http://programacionkarim.blogspot.com/>)

A continuación se presenta un ejemplo de flujogramación:

Ilustración 7. Ejemplo de Flujoqramacion



Fuente: <http://adrian225.wordpress.com/2008/11/27/flujoqramacion-de-pedido-de-cliente/>

4.3.2. Metodología de Evaluación de Control Interno COSO ERM

La metodología que se utilizara para la auditoria de Gestión al Proceso de Evaluación de la Corporación Qualitur, es la del COSO ERM, mismo que nació como respuesta a las interpretaciones y definiciones entorno al control interno y como una respuesta a la gestión administrativa, diseñado para identificar eventos potenciales que pueden afectar a la entidad, tiene como principal objetivo

minimizar los riesgos empresariales y establecer una adecuada organización en la identificación de procesos.

El sistema COSO ERM se encuentra integrado por 8 componentes los cuales se encuentran interrelacionados.

Ilustración 8. Marco COSO ERM



Fuente: COSO. Gestión de riesgos corporativo-Marco integrado

- Ambiente Interno

El ambiente interno establece la base de cómo el personal de la entidad percibe y trata los riesgos, incluyendo la filosofía de administración de riesgo y el riesgo aceptado, la integridad, valores éticos y el ambiente en el cual operan. Define el conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de la entidad desde la perspectiva del control interno.

- **Establecimiento de Objetivos**

Los objetivos deben existir antes de que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten su consecución. La administración de riesgos corporativos asegura que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan la misión de la entidad y están en línea con la misma, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado.

- **Identificación de eventos**

Consiste en identificar eventos potenciales que puedan afectar a la entidad, gestionar sus riesgos y asegurar el logro de los objetivos, es decir los eventos internos y externos que afectan a los objetivos de la entidad deben ser identificados, diferenciando entre riesgos y oportunidades. Estas últimas revierten hacia la estrategia, de la dirección o los procesos para fijar objetivos.

- **Evaluación de riesgos**

Los riesgos son evaluados bajo las perspectivas de probabilidad (posibilidad de que ocurra un evento) e impacto (su efecto debido a su ocurrencia), con base en datos pasados internos, los cuales pueden considerarse de carácter subjetivo, y externos que son más objetivos. Estos riesgos incluyen eventos que pueden afectar el registro, procesamiento y reporte de información financiera.

- **Respuesta al riesgo**

La dirección para decidir la respuesta al riesgo, analiza el efecto en cuanto al impacto y la probabilidad, así como los costos y beneficios, de igual forma selecciona las posibles respuestas, desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo de la entidad.

- **Actividades de control**

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de las entidades, partiendo del conocimiento de los riesgos, está constituido por las políticas y procedimientos que se establecen e implantan para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos se llevan a cabo efectivamente.

- **Información y comunicación**

Es necesario que la organización cuente con información relevante y oportuna con el fin de orientar sus acciones, debe provenir de fuentes internas y externas, en el plazo adecuado necesario para la toma de decisiones. Una comunicación efectiva debe producirse en sentido amplio, asimismo, debe existir una comunicación adecuada con partes externas a la organización como lo son: clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

- **Supervisión**

La supervisión se lleva a cabo mediante actividades permanentes de la dirección y el control periódico de las mismas, el alcance y la frecuencia de las mismas se determinaran en función de una evaluación de riesgos. Evalúa la calidad y rendimiento de los sistemas de control interno

4.3.3. Matriz de Control Interno

Es una forma, planificar, delegar, adoptar decisiones, resolver problemas y ver la organización en su totalidad.

El uso de matrices conlleva el beneficio de permitir una mejor localización de debilidades de control interno. Para su elaboración, debe llevarse a cabo los siguientes procedimientos previos:

- Completar un cuestionario segregado por áreas básicas, indicando el nombre de los funcionarios y empleados; así mismo el tipo de funciones que desempeñan.

- Evaluación colateral de control interno.

A continuación se presenta un modelo de matriz.

Ilustración 9. Ejemplo de Matriz de Control Interno

ALVAREZ & ASOCIADOS AUDITORES		AUDITORIA DE GESTIÓN Periodo: del 01 de enero al 31 de diciembre del 20XX MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO					Ref.:			
		Manejan ingresos a caja antes del registro inicial	Manejan ingresos a caja después del registro inicial	Emiten cheques individuales o manejan cheques firmados	Pagan nóminas individualmente, manejan cheques firmados o manejan sobres de nóminas pagadas en efectivo	Tienen la custodia de otros activos tangibles	En caso de cruce de nombres, columnas y procedimientos			
FILA	REGISTROS	COLUMNA A	COLUMNA B	COLUMNA C	COLUMNA D	COLUMNA E	EXTENDIDO		FILA	
							SI	NO		
1	Comercialización	<u>R. RUEDA</u> M.TORO	R. RUEDA M.TORO	R. RUEDA M.TORO		R. RUEDA M.TORO			1	
2	Administración de Caja	<u>R. RUEDA</u> M.TORO M. MACIAS C. CARDENAS	R. RUEDA M.TORO <u>M. MACIAS</u> C. CARDENAS	R. RUEDA M.TORO M. MACIAS C. CARDENAS		R. RUEDA M.TORO <u>M. MACIAS</u> C. CARDENAS			2	
3	Adquisiciones		M. RODRIGUEZ W. WINE F. CALCIO L. DIAZ L. TAPIA	M. RODRIGUEZ W. WINE F. CALCIO L. DIAZ L. TAPIA		M. RODRIGUEZ W. WINE F. CALCIO <u>L. DIAZ</u> L. TAPIA			3	
4	Nómina				<u>P. PICO</u> C. CARDENAS	P. PICO C. CARDENAS			4	
5	Desembolsos		R. RUEDA M.TORO L. TAPIA L. FABBA N. CAPP M. MACIAS	R. RUEDA M.TORO L. TAPIA <u>L. FABBA</u> N. CAPP <u>M. MACIAS</u>		R. RUEDA M.TORO L. TAPIA <u>L. FABBA</u> N. CAPP M. MACIAS			5	
6	Asientos de diario Mayor General	C. CARDENAS M. RODRIGUEZ M. TORO	C. CARDENAS M. RODRIGUEZ M. TORO	C. CARDENAS M. RODRIGUEZ M. TORO	C. CARDENAS M. RODRIGUEZ M. TORO	C. CARDENAS M. RODRIGUEZ M. TORO			6	
Elaborado por:				Fecha:						
Revisado por:				Fecha:						

Fuente: (www.mailxmail.com/curso-auditoria-contabilidad-control-internoempresa/revision-general-control-interno-compras)

4.3.4. Listas de Verificación

Es una de las formas más objetivas de valorar el estado de aquello que se somete a control; se usa para registrar informaciones sobre el desempeño de un proceso o para inventariar defectos en ítems o procesos. La finalidad de estas es el registro de datos y no su análisis, pero con frecuencia indica cuál es el problema de aquel proceso que se analiza.

La lista de verificación permite observar, entre otros, los siguientes aspectos:

- Número de veces que sucede un evento.
- Tiempo necesario para que algún evento suceda.
- Costo de una determinada operación, a lo largo de un cierto período de tiempo.
- Impacto de una actividad a lo largo de un período de tiempo.

Cuadro 6. Ejemplo de Lista de Verificación

Empresa El Jardín Cía. Ltda.

Lista de Verificación

Al 31 de diciembre de 20XX

Sección	Punto de Control	Cumplimiento	Justificación	Comentarios
Responsabilidad de la Dirección	¿Se ha definido la estructura de la organización?			
	¿Se encuentran definidas las diferentes responsabilidades y autoridades dentro de la entidad?			
	¿Existe evidencia de que la dirección ha revisado el sistema de gestión para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia?			
Gestión de Recursos Humanos	¿La entidad se asegura de que el personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos?			
	¿La entidad mantiene los registros apropiados que demuestran la educación, formación, habilidades y experiencia de su personal?			

Elaborado por: C.A.

Fecha: 10-12-2010

Revisado por: C.A.

Fecha: 10-12-2010

4.3.5. Combinación de Métodos

Para una evaluación más eficiente de la estructura de Control Interno, se requiere la aplicación combinada de métodos. Un ejemplo es la aplicación de los flujogramas con cuestionarios.

4.3.6. Técnicas de Auditoría

Son los métodos prácticos de investigación y prueba del auditor utiliza para comprobar la razonabilidad de la información financiera que le permita emitir una opinión profesional. (<http://www.mailxmail.com/curso-auditoria/tecnicas-auditoria>)

A continuación se presentan las técnicas de auditoría más utilizadas:

Cuadro 7. Técnicas de Auditoria más Utilizadas

Verificación	Técnicas
Ocular	<ul style="list-style-type: none"> • Observación • Comparación • Revisión selectiva • Rastreo.
Verbal	<ul style="list-style-type: none"> • Indagación • Encuestas y cuestionarios.
Escrita	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis • Conciliación • Confirmación • Cálculo • Tabulación.
Documental	<ul style="list-style-type: none"> • Comprobación • Computación • Revisión analítica • Estudio general.
Física	<ul style="list-style-type: none"> • Inspección.

4.3.6.1. Técnica de verificación ocular

Verifica en forma directa, la manera en que los responsables desarrollan los procesos o procedimientos, mediante los cuales la entidad auditada ejecuta las actividades objeto de control.

Las técnicas oculares pueden ser:

- Observación: Se refiere a la contemplación a simple vista, se la realiza durante la ejecución de una actividad o proceso.
- Comparación o confrontación: Se refiere a fijar la atención en las operaciones realizadas por la entidad auditada y en los lineamientos normativos, técnicos y prácticos establecidos.
- Revisión selectiva: Se realiza una selección de una parte de las operaciones y estas serán evaluadas o verificadas en la ejecución de la auditoría.
- Rastreo: Es el seguimiento que se hace al proceso de una operación, con el objetivo de conocer y evaluar su ejecución.

4.3.6.2. Técnica de verificación verbal

Consiste en obtener información oral, mediante averiguaciones, sobre posibles puntos débiles en la aplicación de los procedimientos, la evidencia que se obtenga con la aplicación de esta técnica se la debe documentar en papeles de trabajo preparados por el auditor.

Las técnicas verbales pueden ser:

- Indagación: Se refiere a realizar averiguaciones mediante la aplicación de entrevistas directas al personal de la entidad auditada o a terceros que guarden relación con las actividades de esta.
- Encuestas y cuestionarios: Es la aplicación de preguntas, relacionadas con las operaciones realizadas por el ente auditado, para conocer la verdad de los hechos, situaciones u operaciones.

4.3.6.3. Técnica de verificación escrita

Esta técnica puede ser aplicada de las siguientes formas:

- Análisis: Separa los elementos que forman una operación, actividad o proceso.
- Conciliación: Confronta la información producida por diferentes unidades administrativas, en relación con una misma operación, a efectos de hacerla coincidir.
- Confirmación: Corroborar la verdad, mediante datos o información obtenidos de manera directa.
- Cálculo: Verifica la exactitud aritmética de las operaciones, contenidas en los documentos tales como: informes, contratos, comprobantes y presupuestos.
- Tabulación: Se realiza mediante la agrupación de los resultados importantes, obtenidos en las áreas y elementos analizados, para sustentar las conclusiones.

4.3.6.4. Técnica de verificación documental

Consiste en obtener información escrita para soportar las afirmaciones, realizados por los auditores. Estas pueden ser:

- Comprobación: Verifica la evidencia que sustenta una operación, con el propósito de corroborar su legalidad, integridad, propiedad y veracidad.
- Computación: Analiza los documentos, datos o hechos asistidos por computador y los softwares especializados.
- Revisión analítica: Examina los índices e indicadores, que resulten inconsistentes o se desvíen de las operaciones pronosticadas.
- Estudio general: Evalúa de forma general la información de la entidad, sobre la base de la experiencia y juicio profesional.

4.3.6.5. Técnica de verificación física

Es el reconocimiento real, sobre los hechos o situaciones dadas en tiempo y espacio determinados y se emplea como técnica la inspección:

- Inspección: Es en el reconocimiento mediante el examen físico y ocular, de hechos, situaciones, operaciones, transacciones y actividades, aplicando para ello otras técnicas.

4.3.7. Evaluación del Riesgo

La evaluación del riesgo de auditoría responde a la siguiente ponderación:

CONFIANZA

MATRIZ DE RIESGOS		
Nivel	Desde	Hasta
ALTO		
Alto	88,89%	99,99%
Medio	77,78%	88,88%
Bajo	66,67%	77,77%
MEDIO		
Alto	55,56%	66,66%
Medio	44,45%	55,55%
Bajo	33,34%	44,44%
BAJO		
Alto	22,23%	33,33%
Medio	11,12%	22,22%
Bajo	0,01%	11,11%

RIESGO

Los resultados serán evaluados con el siguiente esquema:

$$\diamond \text{ Nivel de confianza: } NC = \frac{CT \times 100}{PT}$$

NC= nivel de confianza

CT= calificación total

PT= ponderación total

4.3.7.1. Uso de Colorimetría para la Calificación de Riesgos

La colorimetría consiste en el uso de colores para indicar de una mejor manera los resultados de las pruebas realizadas, agrupándolos por niveles o rangos, las

escalas colorimétrica, es el denominado sistema de semáforo en la que se emplean los colores verde, amarillo y rojo, como se presenta a continuación:

Cuadro 8. Matriz de Riesgos

MATRIZ DE RIESGOS				
PROBABILIDAD	Frecuente	Inaceptable	Inaceptable	Inaceptable
	Moderado	Moderado	Moderado	Inaceptable
	Poco Frecuente	Aceptable	Moderado	Inaceptable
		Leve	Moderado	Grande
		IMPACTO		

Fuente: (<http://www.gestiopolis.com/canales8/fin/modelo-para-administrar-los-riesgos-en-auditoria.htm>)

4.3.7.2. Riesgo de Auditoría

Es la posibilidad que existe de que al examinar la información disponible, se emita un informe de auditoría incorrecto, debido a que no se detectó errores o irregularidades de importancia relativa que podrían alterar el sentido de la opinión expresada en el informe. (<http://www.slideshare.net/sergioigg/riesgos-de-auditora>)

El riesgo de auditoría tiene tres componentes:

- Riesgo inherente (RI),
- Riesgo de control (RC) y
- Riesgo de detección (RD).

La fórmula para determinar el riesgo de auditoría (RA) es: $RA = RI * RC * RD$

Riesgo Inherente:

Es un error propio de la naturaleza del negocio

Entre los factores que determinan el riesgo inherente están:

- La naturaleza del negocio;
- La naturaleza de sus productos y volumen de transacciones;

Riesgo de control:

Este riesgo es propio del Sistema de Control Interno, está determinado por la probabilidad de que un error que de hecho existe, no sea detectado, ni corregido por los mecanismos o actividades de Control Interno de la organización.

A causa de las limitaciones inherentes del control interno siempre existirá algún riesgo de control.

Entre los factores que determinan el riesgo de control están:

- La existencia de puntos débiles en el Sistema de Control Interno, implica la existencia de factores que incrementan el riesgo de control;
- Estos factores se encuentran presentes en los sistemas de información, contabilidad y control.

Riesgo de detección:

Definido por la posibilidad de que un error que de hecho existe no sea detectado por los procedimientos de auditoría que son desarrollados y aplicados por el auditor.

Entre los factores que determinan el riesgo de detección están:

- La ineficiencia de un procedimiento de auditoría aplicado;
- La mala aplicación de un procedimiento de auditoría, sea este eficaz o no;

4.3.7.3. Informe de Control Interno

“Es un informe con observaciones y recomendaciones sobre los controles interno y procedimientos operativos del proyecto, el mismo que debe incluirse en el informe del auditor.” (Willian, 2008)

Este informe se presenta con la finalidad de evaluar la efectividad del control interno, para que la gerencia tenga un criterio más razonable y que puede ser referenciado como criterio de control, los cuales pueden ser emitidos por diversas entidades.

4.3.7.4. Programa de Auditoría

El programa de Auditoría, es el procedimiento a seguir, en el examen a realizarse, el mismo que es planeado y elaborado con anticipación y debe ser de contenido flexible, sencillo y conciso, de tal manera que los procedimientos empleados en cada Auditoría estén de acuerdo con las circunstancias del examen. (<http://www.auditool.org/travel-mainmenu-32/blogs-mainmenu-55/2028-programa-de-auditoria>)

El programa de Auditoría, ofrece las siguientes ventajas:

- Fija la responsabilidad para cada procedimiento establecido.
- Efectúa una adecuada distribución del trabajo entre los componentes del equipo
- Establece una rutina de trabajo eficiente.
- Ayuda a evitar la omisión de procedimientos necesarios.
- Sirve como un historial del trabajo

- Facilita la revisión del trabajo
- Proporciona las pruebas que demuestren que el trabajo fue efectivamente realizado cuando era necesario.

A continuación un ejemplo:

Empresa Solines Crédito y Cobranzas Programa de Auditoría Período: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 20XX					
Proceso: Colocación y administración de créditos.					
Nº	Descripción de los procedimientos	Ref.	Hecho	Fecha	Observaciones
1	Seleccione aleatoriamente 10 créditos concedidos en el último mes y verifique con el socio, a través de una llamada telefónica, el monto, plazo y tipo del crédito. Realice un indicador de gestión.	XXX	Y.C.	XX-XX-XX	
2	Seleccione una muestra aleatoria de 15 créditos concedidos y verifique que estos tengan las respectivas solicitudes de crédito y si estas están archivadas y constan con las respectivas firmas del socio y garantes. Realice un indicador de gestión.	XXX	Y.C.	XX-XX-XX	
3	Evalúe las seguridades del sistema, para esto realice transacciones no permitidas	XX	Y.C.	XX-XX-XX	
				INICIALES	FECHA
ELABORADO				Y.C.	XX-XX-XX
REVISADO				A.A.	XX-XX-XX

4.3.7.5. Pruebas de Auditoría

“Es la forma en la que el auditor se cerciora de que los sistemas, actividades y procedimientos están funcionando en la entidad correctamente, esta verificación se la realiza a través de pruebas de auditoría.

Para definir las pruebas de auditoría se debe considerar ciertos parámetros, tales como, la naturaleza (qué tipos de pruebas efectuar), el alcance (cuántas pruebas efectuar) y el tiempo asignado (cuándo efectuar las pruebas) al desarrollo de los procedimientos de auditoría.”

(<http://auditoriadesistemasunah.blogspot.com/2012/04/pruebas-de-cumplimento-vs-pruebas.html>)

Las pruebas que contribuyen a reunir la suficiente evidencia de auditoría son:

- Pruebas de cumplimiento, y;
- Pruebas sustantivas.

- **Pruebas de Cumplimiento**

Este tipo de pruebas tienden a confirmar el conocimiento que el auditor tiene acerca de los sistemas de control de la entidad, obtenido en la evaluación de Control Interno.

El auditor deberá obtener evidencia de auditoría mediante pruebas de cumplimiento de:

- Existencia: el control existe.
- Efectividad: el control está funcionando con eficiencia.
- Continuidad: el control ha estado funcionando durante todo el periodo.

El objetivo primordial de las pruebas de cumplimiento es quedar satisfecho de que una técnica de control estuvo operando efectivamente durante todo el período de auditoría.

- **Pruebas Sustantivas**

Las pruebas sustantivas proporcionan evidencia directa sobre la validez de las transacciones y de los saldos de las cuentas de los estados financieros. La única

duda que el auditor debe resolver es de si el error hallado es suficientemente importante como requerir ajuste.

4.3.8. Papeles de Trabajo

Toda la evidencia recopilada por el auditor debe estar documentada en los papeles de trabajo los mismos que sirven para respaldar el trabajo de la auditoría de gestión. Tienen gran importancia ya que facilita la auditoría al auditor, debido a que le proporciona un registro del trabajo realizado. es necesario recalcar que no existe una forma estándar para los papeles de trabajo pero estos deben ser flexibles en su forma y contenido.

Son todos los documentos proporcionados por la entidad y elaborados por el auditor como son cédulas, documentos y medios magnéticos recopilados durante el curso de la auditoría de gestión

Los papeles de trabajo deben reunir las siguientes características:

- ✓ Deben ser preparados en forma nítida, clara, concisa y precisa; para esto deben estar elaborados con una ortografía correcta, lenguaje entendible, referencias lógicas, mínimo número de marcas y explicación de las mismas.
- ✓ Se pueden registrar en papel, en formato electrónico u otros medios. Los papeles de trabajo preparados en forma electrónica deben someterse a los mismos estándares de preparación, revisión y retención de los papeles de trabajo manuales.
- ✓ No deben contener enmendaduras y deben elaborarse con escritura cuya alteración no sea posible.

4.3.8.1. Objetivos

Los objetivos principales de los papeles de trabajo son:

- Evidenciar en forma suficiente y competente el trabajo realizado por el auditor.
- Respalidar los comentarios, conclusiones y recomendaciones del informe.
- Indicar el grado de confianza del Sistema de Control Interno.
- Servir como fuente de información para la redacción del informe y como fuentes de consultas en el futuro.

4.3.8.2. Aspectos básicos para la elaboración de los papeles de trabajo

Algunos principios que fundamentan la preparación de los papeles de trabajo son los siguientes:

- Deben ser preparados partiendo del punto de vista de la inclusión de todos los datos necesarios.
- Se incluirá todos los datos pertinentes.
- Se incluirá los datos que sustenten alguna afirmación o concepto expresado.
- Presentarán todos los datos necesarios que han de respaldar la propiedad de los registros y operaciones.
- Todos los papeles deberán ser elaborados con limpieza y ser matemáticamente exactos.
- Deberán contener un enunciado conciso del trabajo ejecutado, en conexión con su preparación

4.3.8.3. Contenido de los papeles de trabajo

Los papeles de trabajo estarán compuestos por los siguientes parámetros:

- Encabezamiento, el cual contendrá:
 - Nombre de la entidad
 - Identificación del ejercicio o período sujeto a revisión
 - Descripción del contenido

- Fecha de corte de las operaciones
 - Fecha de preparación inicial y final
 - Nombres o iniciales de los responsables.
- Análisis específico de la información, el cual contendrá:
- Objeto de su preparación
 - Naturaleza, momento y extensión de las pruebas
 - Hechos relevantes y materiales
 - Fuentes de información
 - Conclusiones obtenidas.
- Marcas, índices y referencias, se refiere a:
- Marcas y símbolos para indicar ejecución de la operación
 - Identificar papeles a través de índices
 - Las referencias muestran objetivamente las conexiones entre cédulas sumarias, analíticas, y su relación con el contenido del informe.

4.3.8.4. Tipos de papeles de trabajo

En función de la fuente de la que procedan los papeles de trabajo, estos se podrán clasificar en tres grupos.

Papeles preparados por la entidad auditada: se trata de toda aquella documentación que la entidad pone a disposición del auditor para que pueda llevar a cabo su trabajo como son: estados financieros, normatividad, escritura, contratos, acuerdos, etc.

Confirmaciones de terceros: una parte del trabajo de auditoría consiste en la verificación con terceros de la información que obtiene el auditor.

Papeles preparados por el auditor: este grupo estará formado por toda la documentación elaborada por el propio auditor a lo largo del desarrollo de la auditoría

4.3.9. Tipos de Archivo

- Archivo Corriente

Contiene información obtenida en el examen o evaluación y no se considera de uso continuo, este archivo se encuentra constituido por papeles de trabajo generales y específicos. Es el que mantiene todos los papeles de trabajo que corresponden a la ejecución del trabajo, es decir los papeles de trabajo que sustentarán los comentarios, conclusiones y recomendaciones emitidos en el informe.

- Archivo permanente

Es el que contienen información de interés o utilidad continua para más de una auditoría, o necesaria para auditorías subsiguientes. La mayor parte de la información de este archivo se obtiene en la primera auditoría, y se relaciona con documentos de la entidad tales como leyes, reglamentos, manuales, distributivos de personal, actas, resoluciones etc.

- Archivo de planificación

Este archivo reúne la información de la planificación de cada auditoría, es decir que habrá un archivo de planificación de cada auditoría realizada, a diferencia del archivo permanente el cual se actualizará en cada nueva auditoría pero solo existirá un único archivo permanente.

4.3.10. Marcas de Auditoría

“Son símbolos o señales que utiliza el auditor para representar los procedimientos de auditoría o pruebas aplicadas. Estas marcas permiten al auditor señalar conceptos a los que se refieren las anotaciones constantes de los papeles de trabajo. Las marcas deben ser de uso obligatorio en todos y cada uno de los papeles de trabajo.

Las marcas de auditoría son primordiales ya que ahorran tiempo, eliminan la necesidad de explicar los procedimientos de auditoría que son similares más de una vez”. (<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse130.html>)

Algunos ejemplos de marcas de auditoría son:

Ilustración 10. Ejemplos de Marcas de Marcas de Auditoria

Símbolo	Técnica
⊕	Indagado
√	Comprobado
©	Comparado
δ	Analizado
Σ	Cálculos
€	Conciliado
£	Inspeccionado

Fuente: (<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse130.html>)

4.3.11. Referencia cruzada

El propósito de la referenciación cruzada, es mostrar en forma objetiva a través de los papeles de trabajo, las conexiones entre cuentas, cédulas, análisis, etc., y su correspondiente relación con los estados financieros o el contenido del informe de auditoría, para lo cual se utilizará códigos alfabéticos, numéricos y alfanuméricos. Este procedimiento permite optimizar el manejo y recuperación de la información, ya que señala en qué papel de trabajo se sustenta lo comentado.

4.3.12. Evidencias

La evidencia es la prueba adecuada de auditoría, ya que es la información que cuantitativamente es suficiente y apropiada para lograr los resultados de la auditoría y que cualitativamente tiene la imparcialidad necesaria para inspirar confianza y fiabilidad.

La evidencia del auditor es la certeza razonable de que toda la información expresada ha sido soportada en el tiempo y contenida por los hechos.

La evidencia para que tenga valor de prueba debe ser suficiente, relevante, competente y pertinente.

4.3.12.1. Elementos de la evidencia

4.3.12.1.1. Evidencia suficiente

La suficiencia es la medida de la cantidad de evidencia de auditoría. Para formar la opinión de auditoría, el auditor ordinariamente no examina toda la información disponible porque se puede llegar a conclusiones por medio del juicio profesional o el muestreo. Es aquella evidencia que el auditor obtiene a través de sus pruebas de auditoría para llegar a conclusiones razonables.

4.3.12.1.2. Evidencia competente

Para que la evidencia sea competente debe ser de calidad, para esto debe ser válida y confiable, indagándose cuidadosamente si existen circunstancias que puedan afectar estas cualidades.

4.3.12.1.3. Evidencia relevante

La relevancia de la evidencia se mide por el grado de relación entre las evidencias obtenidas y los objetivos del auditor, debe ser relevante en relación con el objetivo de la auditoría.

4.3.12.1.4. Evidencia pertinente

El concepto de evidencia pertinente se refiere a su razonabilidad, consiste en la apreciación de la relación entre la evidencia y su uso. La información utilizada para aprobar o desaprobar un dato es pertinente si tiene una relación lógica y sensible con ese dato; mientras la información obtenida no posea dicha relación, no deberá utilizarse como elementos de prueba.

4.3.12.2. Clases de Evidencias

4.3.12.2.1. Evidencia documental

La forma más común de evidencia en la auditoría es documental clasificada como:

- Externa: Son aquellos documentos que se originan fuera de la entidad; por ejemplo, facturas de proveedores, cartas, contratos, confirmaciones de terceros, entre otros.

- Interna: Son aquellos documentos que se originan dentro de la entidad, como son los registros contables, correspondencia que se envía, guías de recepción, comunicación interna, entre otros.

El auditor debe considerar constantemente la confiabilidad de las formas de evidencia documental utilizada para respaldo de sus hallazgos; en sí estos documentos son los que sustentan los comentarios del auditor.

4.3.12.2.2. Evidencia física

Se obtiene mediante inspección y observación directa de las actividades, bienes o sucesos; esta evidencia puede presentarse en forma de documentos, fotografías, gráficos, cuadros, mapas o muestras materiales.

La evidencia física debe documentarse en memorándums que resuman los asuntos revisados u observados.

4.3.12.2.3. Evidencia analítica

La evidencia analítica se obtiene al analizar o verificar la información. La evidencia analítica puede originarse de los resultados de:

- Cálculos aritméticos.
- Comparaciones de información.
- Raciocinio.
- Análisis de la información dividida en sus componentes.

El juicio profesional del auditor acumulado a través de la experiencia le orienta y facilita el análisis; ya que este tipo de evidencia puede no estar disponible fácilmente en un formato elaborado, mucha de esta evidencia la desarrolla el auditor.

4.3.12.2.4. Evidencia testimonial

La evidencia testimonial es la información obtenida de otros a través de cartas o declaraciones recibidas en respuesta a indagaciones o por medio de entrevistas.

Estas manifestaciones pueden proporcionar importantes indicios que no siempre se puede obtener a través de otras formas de trabajo.

Para utilizar como prueba este tipo de evidencia se requiere la confirmación por medio de:

- Confirmación por escrito del entrevistado;
- El análisis de múltiples fuentes independientes que revelen o expliquen los hechos analizados; y
- Comprobación posterior en los documentos.

Las declaraciones de los funcionarios de la entidad son fuentes valiosas de información, pero es importante que se encuentren sustentadas con evidencia documental o analítica.

4.3.13. Hallazgos en auditoría

Los hallazgos se refieren a cualquier situación deficiente y relevante que se determine por medio de la aplicación de procedimientos de auditoría en las áreas críticas examinadas, Un hallazgo es la base para una o más conclusiones y recomendaciones, pero estas no constituyen parte del mismo.

Los requisitos básicos en un hallazgo de auditoría son los siguientes:

- Basado en hechos y evidencias precisos que figuren en los papeles de trabajo.
- Debe estar fundamentado en hechos reales.

- Debe existir evidencia suficiente para respaldar las conclusiones resultantes.
- Para la persona que no haya participado en la ejecución de la auditoría, el hallazgo debe ser convincente

Se encuentran estructurados de acuerdo a sus atribuciones (condición, criterio, causa y efecto).

- Condición

La condición (lo que es), son todas las situaciones deficientes encontradas por el auditor en relación con una operación, actividad o transacción, puede representar el cumplimiento o aplicación parcial o nulo de un criterio.

- Criterio

El criterio (lo que debe ser), son las normas con los cuales el auditor mide la condición, es decir, son las unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual. Tales como: leyes, reglamentos, manuales, directrices, procedimientos, y otros.

- Causa

La causa (por qué sucede), es la razón o razones fundamentales por las cuales se presenta una condición; el motivo o motivos por los cuales no se cumplió con el criterio.

- Efecto

El efecto (la consecuencia), son los resultados adversos, reales o potenciales, que obtiene el auditor al comparar la

4.3.14. Indicadores de Auditoría de Gestión

Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización, suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados. (www.slideshare.net/guest412c4d/indicadores-de-gestion-242089)

El uso de indicadores en la auditoría, permite medir:

- El grado de eficiencia y economía en el manejo de los recursos de la entidad.
- El grado de eficacia a través de medir las cualidades y características de los bienes producidos o servicios prestados.
- El grado de satisfacción de las necesidades de los usuarios o clientes a quienes van dirigidos, esto representa el grado de calidad.

Indicador de Eficiencia:

Los indicadores de eficiencia, miden la relación entre dos magnitudes: la producción física de un bien o servicio y los insumos o recursos que se utilizaron para alcanzar ese producto, como por ejemplo:

$$Eficiencia = \frac{\text{Eficacia programática}}{\text{Eficacia presupuestal}}$$

Indicador de Eficacia:

Existe eficacia cuando de una determinada actividad o servicio se obtienen los resultados esperados, independientemente de los recursos utilizados para obtener dichos resultados, como por ejemplo:

$$\begin{aligned} \text{Eficacia Programática} &= \frac{\text{Metas alcanzadas}}{\text{Metas programadas}} \\ \text{Eficacia Presupuestal} &= \frac{\text{Presupuesto ejercido}}{\text{Presupuesto asignado}} \end{aligned}$$

Indicadores de Productividad:

Es utilizado para medir el rendimiento de uno o varios trabajadores en la consecución de metas o ejecución de tareas encomendadas. Como por ejemplo:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Número de trabajadores}}$$

CAPÍTULO V

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS POR PARTE DE LA CORPORACIÓN QUALITUR EN EL PROYECTO PROGRAMA PILOTO DE APOYO PARA EL DESARROLLO Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES EN EL SECTOR TURÍSTICO DE PICHINCHA, DEL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013

5.1. PLANIFICACIÓN

5.1.1. Planificación Preliminar

La Auditoría que se va a realizar en el presente capítulo, será para determinar mediante Indicadores de Gestión, los niveles de eficiencia, efectividades y economía en los procesos de evaluación de certificación de personas en competencias laborales en la Corporación Qualitur, aplicando técnicas y procedimientos de Auditoría para llegar a elaborar el informe en el que se incluirá las conclusiones y recomendaciones.

Con el fin de recopilar información actualizada de la Corporación Qualitur, para iniciar la Auditoría de Gestión se procederá a lo siguiente:

- Conocer la estructura y funcionamiento de la Corporación.
- Conocimiento general del giro del negocio.
- Conocimiento de las áreas a examinar.
- Comprensión de las actividades, operación y responsabilidades de los encargados de la Entidad.
- Identificar las políticas y reglamentos internos.

- Determinar el grado de confiabilidad de la información proporcionada por la Corporación.
- Determinar la metodología más óptima a ser utilizada, con el fin de abarcar todas las áreas en la Auditoría.

❖ **Programa de Auditoría Planificación Preliminar**

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;"> <p>CORPORACIÓN QUALITUR</p> <p>PROCESOS ADMINISTRATIVOS</p> <p>PROGRAMA DE AUDITORIA PRELIMINAR</p> </div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Ref.:</p> <p>PP</p> <p>1/2</p> </div> </div>					
Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013					
Objetivos:					
❖ Recopilar toda la información con el fin de conocer de manera general a la Corporación Qualitur					
❖ Realizar un análisis de las actividades y procedimientos que se llevan a cabo para el procedimiento a ser revisado					
No.	PROCEDIMIENTO	REF/PT	REALIZADO POR:	Fecha	OBSERVACIONES
1	Entrevistar a las autoridades de la Corporación	PP 1	YC	5-Mayo-14	
2	Visitar las instalaciones con el fin de identificar las actividades realizadas por cada departamento	PP 2	YC	6-Mayo-14	
3	Compilar información sobre la base legal de la Corporación.	Pág. 1 -17	YC	6-Mayo-14	Capítulo I
4	Solicitar los organigramas: estructural, funcional y personal de la Corporación	PP 3 Pág. 24 -30	YC	6-Mayo-14	Capítulo I
5	Solicitar planificación estratégica de la Corporación	Pág. 46 -51	YC	7-Mayo-14	Capítulo III

<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; display: inline-block;"> <p style="margin: 0;">CORPORACIÓN QUALITUR</p> <p style="margin: 0;">PROCESOS ADMINISTRATIVOS</p> <p style="margin: 0;">PROGRAMA DE AUDITORIA PRELIMINAR</p> </div>						<p style="margin: 0;">Ref.:</p> <p style="margin: 0;">PP</p> <p style="margin: 0;">2/2</p>
Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013						
Objetivos:						
❖ Recopilar toda la información con el fin de conocer de manera general a la Corporación Qualitur						
❖ Realizar un análisis de las actividades y procedimientos que se llevan a cabo para el procedimiento a ser revisado						
No.	PROCEDIMIENTO	REF/PT	REALIZAD O POR:	Fecha	OBSERVACIONES	
6	Solicitar el listado de los principales administradores de la Compañía.	PP.4	YC	7-Mayo-14		
7	Obtener información de los productos que ofrece la Compañía.	PP.5	YC	8-Mayo-14	Información proporcionada por Pablo Sevilla – Técnica Qualitur	
8	Solicitar información de las certificaciones entregadas en el año 2013, del proyecto Gaddp Fase, en listado de los proveedores, los clientes y competidores de la Compañía.	Pág. 40-45	YC	12-Mayo-14	Capítulo II	
9	Realizar una matriz de riesgo preliminar.	PP.6	YC	14-Mayo-14		
10	Elabore el reporte de planificación preliminar de la auditoría de gestión.	PP.7	YC	19-Mayo-14		
11	Plan Global de Auditoría	PP.8	YC	20-Mayo-14		
12	Recopilar la documentación e información sobre el convenio de la auditoría.	PP.9	YC	30-Abril-14		
13	Recopilar la documentación de la aceptación de la auditoría.	PP.10	YC	30-Abril-14		
Elaborado por: Yasmin Cagua			Fecha: 02-05-14			
Revisado por: Aníbal Altamirano			Fecha: 03-05-14			

CORPORACIÓN QUALITUR PROCESOS ADMINISTRATIVOS ENTREVISTA CON EL DIRECTOR EJECUTIVO		Ref.: PP1 1/3
Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013		
Nombre del entrevistado: Dr. Iván López Cargo: Director Ejecutivo Entrevistadora: Ing. Yasmin Cagua Día previsto : 5 de Mayo de 2014 Hora solicitada: 11:00 am. Lugar: Oficinas Qualitur		
<p>¿Cuál es su percepción sobre la situación actual de la Organismo?</p> <p>La Corporación Qualitur, en el transcurso de los últimos años ha tenido un crecimiento paulatino, en el año 2014 presentó una perspectiva de crecimiento conservadora, lo cual llegó a limitar cierta medida el desarrollo del negocio. Se redefinió las metas de crecimiento con el firme objetivo de garantizar la calidad en servicios.</p> <p>¿En su opinión, Cuáles son las fortalezas y debilidades de la Compañía?</p> <p>En mi opinión, una de las principales fortalezas es sin duda ser el único organismo certificador en competencias laborales del sector turístico, otra de la fortaleza es contar con un conjunto de profesionales capacitados. Entra las debilidades consideró que una de ellas es la desactualización del Plan Estratégico de la Corporación</p> <p>¿Considera que existen factores críticos relevantes en el Proceso de Evaluación de la Corporación?</p> <p>Considero como uno de los factores críticos es la falta de planes de capacitación del personal de la Compañía, y la evaluación de desempeño del mismo, es un tema que se ha puesto a consideración del Directorio de la Corporación y nos encontramos en espera de la respuesta de la petición realizada.</p>		
ELABORADO: Ing. Yasmin Cagua	FECHA: 5 de mayo del 2014	
REVISADO: Dr. Aníbal Altamirano	FECHA: 5 de mayo del 2014	

CORPORACIÓN QUALITUR PROCESOS ADMINISTRATIVOS ENTREVISTA CON EL PRESIDENTE		Ref.: PP1 2/3
Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013		
Nombre del entrevistado: Cap. Raúl García Cargo: Presidente Entrevistadora: Ing. Yasmin Cagua Día previsto : 5 de Mayo de 2014 Hora solicitada: 11:00 am. Lugar: Oficinas Qualitur		
<p>En términos generales, ¿Cómo catalogaría el control de los procedimientos de la Corporación?</p> <p>Existen ciertos puntos que considero importantes en el control mantenido, tales como la existencia de una correcta segregación de funciones, niveles de autorización necesarios, entre los más importantes. Adicionalmente, se realiza el seguimiento a las mismas</p> <p>De acuerdo al conocimiento que posee de la empresa, ¿Cuáles son los puntos críticos de la Corporación?</p> <p>Consideró que es necesario implementar un Departamento que se encargue de la administración de los activos fijos puesto, que si bien estos se encuentran codificados y cada empleado es responsable de la custodia de los mismos, por el crecimiento que presenta la Compañía y los activos que en el futuro podrían adquirirse es necesario su creación. Adicionalmente, consideró que es necesaria la implementación de un sistema de evaluación del personal, respecto a este tema se realizó un plan de evaluación del personal el cual ha sido enviado al Directorio de la Corporación para su aprobación.</p> <p>De las áreas que nuestro equipo examinará, ¿Ha recibido la Corporación observaciones del organismo de control?</p> <p>De los exámenes in situ realizados por el Organismo de Acreditación Ecuatoriano OAE y las auditorías realizadas por personas externas a la entidad no se han desprendido observaciones importantes referentes a las áreas que se revisarán del período 1 enero del 2014 al 31 de diciembre del 2014.</p>		
ELABORADO: Ing. Yasmin Cagua	FECHA: 5 de mayo del 2014	
REVISADO: Dr. Aníbal Altamirano	FECHA: 5 de mayo del 2014	

<p>CORPORACIÓN QUALITUR</p> <p>PROCESOS ADMINISTRATIVOS</p> <p>ENTREVISTA CON EL COORDINADOR TECNICO</p>		<p>Ref.:</p> <p>PP1</p> <p>3/3</p>
<p>Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013</p>		
<p>Nombre del entrevistado: Abg. Pablo Sevilla Cargo: Coordinador Tecnico Entrevistadora: Ing. Yasmin Cagua Día previsto : 5 de Mayo de 2014 Hora solicitada: 11:00 am.</p>		
<p>Solicitar en términos generales cuál es la función del departamento que maneja.</p> <p>La Coordinación Técnica se encarga básicamente de la recepción, atención y verificación de las Evaluaciones con Fines de Certificación presentadas por los clientes.</p> <p>Interés particular sobre esta auditoría.</p> <p>Me gustaría que pongan especial atención en la evaluación de los candidatos, las calificaciones realizadas a las mismas, además de una revisión de los habilitantes necesarios para la entrega de las certificaciones puesto que estos deben contener toda la documentación necesaria para la emisión correspondiente</p> <p>Información adicional proporcionada por la Coordinación Técnica</p> <p>En el proceso de Evaluación con Fines de Certificación con el Gobierno Provincial, existieron fechas diferentes para las evaluaciones.</p>		
<p>ELABORADO: Ing. Yasmin Cagua</p>		<p>FECHA: 5 de mayo del 2014</p>
<p>REVISADO: Dr. Anibal Altamirano</p>		<p>FECHA: 5 de mayo del 2014</p>

CORPORACIÓN QUALITUR PROCESOS ADMINISTRATIVOS CÉDULA NARRATIVA - VISITA INSTALACIONES		Ref.: PP2 1/1
Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013		
Fecha: 6 de Mayo del 2014		
VISITA DE LAS INSTALACIONES EN LA CORPORACION QUALITUR		
<p>Ubicación de la Organización: Calle Rumipamba E2-324 y Av. Amazonas, Edif. Torre Carolina, piso PH.</p> <p>Se recorrió las instalaciones de la Corporación Qualitur, cuenta con el último piso del Edificio Torre Carolina, en este piso se ubica el personal administrativo de la entidad, este cuenta con áreas de trabajo y oficinas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Las oficinas son ocupadas por el Director Ejecutivo, Coordinador Técnico y Asistentes ✓ Adicionalmente, la Corporación cuenta con dos oficinas para realizar reuniones, estas oficinas se encuentran equipadas con infocus, pizarras e incluso útiles de oficina para tomar notas en el transcurso de las reuniones. ✓ El servicio de guardiana es el mismo utilizado por el Banco Sudamericano, además de que los valores cancelados por tal concepto son distribuidos para todos los arrendatarios del Edificio Torre Carolina. ✓ El ingreso a la entidad es únicamente por la planta baja donde el guardia le solicita una credencial a las personas externas, seguidamente se les entrega una tarjeta de acceso electrónica, el personal de la Corporación posee estas tarjetas y adicionalmente esta sirve para registrar su entrada y salida. ✓ La Compañía atiende de lunes a viernes de 8:30 a 17:30. 		
Observación de las instalaciones de la Corporación Qualitur: Φ		
ELABORADO: Ing. Yasmin Cagua	FECHA: 6 de mayo del 2014	
REVISADO: Dr. Aníbal Altamirano	FECHA: 6 de mayo del 2014	

CORPORACIÓN QUALITUR PROCESOS ADMINISTRATIVOS CÉDULA NARRATIVA – ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL		Ref.: PP3 1/1
Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013		
Fecha: 6 de Mayo del 2014		
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL <p>La Corporación Qualitur nos envió el Plan Estratégico vía correo electrónico en el cual se evidencio los organigramas funcional, estructural y personal, este fue resumido en el Capítulo I.</p> <p>Adicionalmente, en el mismo Capítulo se ha descrito las funciones que realiza cada uno de los departamentos de la Corporación así como también los miembros que pertenecen a cada departamento tomando en cuenta los niveles gerenciales.</p>		 PPC
Proporcionado por el Cliente: PPC		
ELABORADO: Ing. Yasmin Cagua	FECHA: 6 de mayo del 2014	
REVISADO: Dr. Anibal Altamirano	FECHA: 6 de mayo del 2014	

CORPORACIÓN QUALITUR PROCESOS ADMINISTRATIVOS CÉDULA NARRATIVA-ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL					
					Ref.: PP4 1/1
Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013					
No	Nombre de la Persona	Tiempo en la Compañía	Cargo	Responsabilidades	Observaciones
1	Iván López	4 años	Director Ejecutivo	Supervisar la ejecución de los planes y proyectos, ser responsable de la situación financiera de la corporación	
2	Pablo Sevilla	1 año	Coordinador Técnico	Es responsable de la ejecución de los procedimientos de la corporación	
3	Daysi de la Cruz	1 año	Financiero	Manejar los recursos financieros de la corporación	
4	Raúl García	2 años	Presidente	Representar oficial e institucionalmente a la corporación y reemplazar en caso de ausencia o falta al director ejecutivo.	
Tomado de los registros de la Corporación §					
Elaborado por: Yasmin Cagua			Fecha: 07-05-14		
Revisado por: Aníbal Altamirano			Fecha: 08-05-14		

CORPORACIÓN QUALITUR
PROCESOS ADMINISTRATIVOS
CÉDULA NARRATIVA – PRODUCTOS DE LA
CORPORACION

Ref.:

PP5
1/2

Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013

Información proporcionada por: Pablo Sevilla

Cargo: Coordinador Técnico

Fecha: 7 de mayo del 2014

Lista de Ocupaciones y competencias en las que certifica la Corporación

PPC

ALOJAMIENTO

1	Encargado de reservas	NTE INEN 2428: 2008
2	Recepcionista	NTE INEN 2429: 2008
3	Ama de llaves	NTE INEN 2430: 2008
4	Botones	NTE INEN 2431: 2008
5	Camarera de pisos	NTE INEN 2432: 2008
6	Servicio personalizado de información turística	NTE INEN 2433: 2008
7	Encargado de mantenimiento	NTE INEN 2434: 2008
8	Recepcionista polivalente	NTE INEN 2446: 2008
9	Jefe de recepción	NTE INEN 2447: 2008
10	Coordinador de eventos	NTE INEN 2448: 2008
11	Auditor nocturno	NTE INEN 2449: 2008
12	Administrador de empresas de alojamiento	NTE INEN 2450: 2008

ALIMENTOS Y BEBIDAS

13	Posillero	NTE INEN 2435: 2008
14	Barman	NTE INEN 2438: 2008
15	Capitán de meseros	NTE INEN 2439: 2008
16	Mesero	NTE INEN 2440: 2008
17	Cocinero polivalente	NTE INEN 2441: 2008
18	Chef de cocina	NTE INEN 2442: 2008
19	Mesero polivalente	NTE INEN 2453: 2008
20	Ayudante de mesero	NTE INEN 2454: 2008
21	Chef de partida	NTE INEN 2455: 2008
22	Chef pastelero - panadero	NTE INEN 2457: 2008
23	Seguridad alimentaria para personal operativo	NTE INEN 2458: 2008
24	Seguridad alimentaria para supervisores y gerentes	NTE INEN 2459: 2008
25	Instructor de seguridad alimentaria	NTE INEN 2460: 2008
26	Servicio de vinos y licores	NTE INEN 2456: 2008
27	Administrador de restaurante	NTE INEN 2436: 2008

OPERACIÓN TURÍSTICA

28	Guía nacional	NTE INEN 2443: 2008
29	Guía especializado en áreas naturales	NTE INEN 2444: 2008
30	Guía especializado en turismo de aventura	NTE INEN 2461: 2008
31	Guía especializado en turismo cultural	NTE INEN 2462: 2008
32	Conductor de transporte turístico terrestre	NTE INEN 2463: 2008
33	Agente de ventas	NTE INEN 2445: 2008
34	Gerente de operadora	NTE INEN 2464: 2008
35	Capitán de embarcación turística	NTE INEN 2467: 2008
36	Agente de seguridad para lugares turísticos	NTE INEN 2466: 2008

OTRAS OCUPACIONES

37	Vendedor	NTE INEN 2465: 2008
38	Cajero	NTE INEN 2437: 2008
39	Organizador de eventos	NTE INEN 2452: 2008

COMPETENCIAS GENERALES

40	Hospitalidad	NTE INEN 2451:2008
----	--------------	--------------------

CORPORACIÓN QUALITUR
PROCESOS ADMINISTRATIVOS
CÉDULA NARRATIVA – PRODUCTOS DE LA
CORPORACION

Ref.:

PP5
2/2

Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013

Información proporcionada por: Pablo Sevilla

Cargo: Coordinador Técnico

Fecha: 7 de mayo del 2014

Tarifario de la certificación

Certificación en cualquier ocupación sin prueba práctica.	USD 60 + IVA
Certificación en cualquier ocupación con prueba práctica.	USD 70 + IVA
<i>En caso de aplicación de pruebas individuales:</i>	
Prueba de habilidad verbal, numérica o de atención	USD 18 + IVA
Prueba técnicas	USD 23 + IVA
Prueba de seguridad alimentaria	USD 18 + IVA
Prueba práctica	USD 30 + IVA
Gasto administrativo (se cobra cuando el aspirante se retira durante el proceso de solicitud)	20% del valor pagado
Reemisión de certificado o credencial	USD 5 + IVA por cada ocupación o competencia

PPC

- ✓ Si un candidato cancela el valor de la certificación y luego de ser convocado a las pruebas, no se presenta, no tendrá derecho a la restitución del valor pagado.
- ✓ Estos valores pueden estar sujeto a cambios. El aspirante tiene la obligación de contactarse con QUALITUR para obtener la última versión vigente.
- ✓ Los valores pueden cambiar en consideración al número de solicitantes; y, la ubicación Geográfica.

Proporcionado por el Cliente: PPC

ELABORADO: Ing. Yasmin Cagua

FECHA: 7 de mayo del 2014

REVISADO: Dr. Aníbal Altamirano

FECHA: 9 de mayo del 2014

❖ **Medición de Riesgo Preliminar**

CORPORACIÓN QUALITUR PROCESOS ADMINISTRATIVOS MATRIZ DE RIESGOS PRELIMINAR							Ref.: PP6 1/3
Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013							
Fecha: 14 de mayo del 2014							
No.	Componentes	Riesgos Detectados		Calificación			Enfoque de Auditoría
		Identificación	Efecto Potencial	A	M	B	
1	Planificación Estratégica.	El plan estratégico de la Corporación se encuentra desactualizado.	La Corporación cuenta con estrategias desactualizadas que no le serán de utilidad a futuro	X			Pruebas de cumplimiento
2	Estructura Orgánica.	La Corporación planea implementar un departamento que se encargue de la operatividad de los procesos de certificación	La creación del departamento podría generar confusión en las actividades.		X		Pruebas de cumplimiento
3	Inexistencia de Manuales para evaluación de personal.	No cuenta con manuales de normas ni de procedimientos para la evaluación del personal.	Podría existir ineficiencia en el trabajo realizado por los empleados de la Compañía.		X		Pruebas de cumplimiento
4	Canales de Información.	No existen canales de información definidos.	Existe atraso al momento de realizar una actividad.			X	Pruebas de cumplimiento
5	Indicadores de Gestión.	No existe aplicación de indicadores de gestión.	No se consigue medir los resultados de la gestión de cada área de la Compañía, por lo tanto no se tiene una base para mejorar.		X		Pruebas sustantivas
ELABORADO: Ing. Yasmin Cagua				FECHA: 14 de mayo del 2014			
REVISADO: Dr. Aníbal Altamirano				FECHA: 16 de mayo del 2014			

CORPORACIÓN QUALITUR
PROCESOS ADMINISTRATIVOS
MATRIZ DE RIESGOS PRELIMINAR

Ref.:

PP6
2/3

Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013

Fecha: 14 de Mayo del 2014

MEDICIÓN DEL RIESGO INHERENTE

Para realizar la medición del riesgo inherente se ha aplicado una técnica muy utilizada en la profesión de auditoría. Esta técnica está basada en dos aspectos:

- a) El riesgo equivalente al 100% está distribuido en varios niveles y combinaciones, los cuales están representados cualitativa y cuantitativamente por diferentes valores y,
- b) El riesgo cero no existe.

Riesgo	Descripción	Porcentaje Equivalente
<i>Riesgo Alto</i>	Riesgo alto-alto	99.99%
	Riesgo alto – moderado	88.88%
	Riesgo alto- bajo	77.77%
<i>Riesgo Moderado</i>	Riesgo moderado-alto	66.66%
	Riesgo moderado – moderado	55.55%
	Riesgo moderado- bajo	44.44%
<i>Riesgo Bajo</i>	Riesgo bajo-alto	33.33%
	Riesgo bajo – moderado	22.22%
	Riesgo bajo- bajo	11.11%

ELABORADO: Ing. Yasmin Cagua

FECHA: 14 de mayo del 2014

REVISADO: Dr. Aníbal Altamirano

FECHA: 16 de mayo del 2014

CORPORACIÓN QUALITUR PROCESOS ADMINISTRATIVOS MATRIZ DE RIESGOS PRELIMINAR					
					Ref.: PP6 3/3
Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013					
Fecha: 14 de Mayo del 2014					
MEDICIÓN DEL RIESGO INHERENTE					
N°	Componente	Calificación Subjetiva (a)	Calificación por Orden de Importancia (b)	Factor de Ponderación (c)	Calificación Final (d)
				b/e	a * c
1	Planificación Estratégica.	77,77%	5	0,33	25,66 %
2	Estructura Orgánica.	55,55%	2	0,13	0,26 %
3	Inexistencia de Manuales para evaluación de personal.	66,66%	4	0,27	1,08 %
4	Canales de Información.	11,11%	1	0,07	0,07 %
5	Indicadores de Gestión.	55,55%	3	0,20	0,60 %
			15(e)		27,67 %
Conclusión: De los componentes analizados, existe una probabilidad del 27,67% de que éstas contengan errores.					
ELABORADO: Ing. Yasmin Cagua			FECHA: 14 de mayo del 2014		
REVISADO: Dr. Aníbal Altamirano			FECHA: 16 de mayo del 2014		

CORPORACIÓN QUALITUR REPORTE PRELIMINAR	Ref.: PP7 1/4
--	--

Quito, 19 de Mayo del 2014

Doctor
Ivan Lopez Villalba
Director Ejecutivo
Presente.

De mi consideración:

Hemos realizado la visita previa a la Corporación Qualitur, analizando el proceso de evaluación con fines de certificación a personas en el sector turístico del Proceso llevado a cabo con el Gobierno Provincial de la Provincia de Pichicha en su primera Fase a fin de determinar la eficacia, eficiencia y economía con la que se utilizan los recursos y se realizan las operaciones de lo cual se obtuvo los siguientes resultados preliminares:

❖ **Planificación Estratégica Desactualizada.**

La Corporación posee una planificación estratégica, sin embargo esta cuenta con estrategias desactualizadas las cuales no serán útiles para enfrentar problemas futuros que pudiese tener la Corporación.

❖ **Implementación en la Estructura Organizacional de la Corporación.**

La Corporación planea implementar un nuevo departamento el cual se encargará principalmente de la operatividad de los procesos de evaluación de la Corporación, sin embargo en el proceso de transición existen riesgos que pueden suscitarse.

❖ **Inexistencia de Manuales para evaluación de personal.**

La Corporación Qualitur, no cuenta con manuales, reglamentos o políticas en las que se especifiquen las actividades o procedimientos a través de los cuales el personal del Organismo pueda ser evaluado.

❖ **Canales de Información.**

De acuerdo a los procedimientos preliminares realizados se ha detectado una deficiencia en los canales de información existentes entre los diferentes departamentos del Organismo; algunas de las causas se describen a continuación:

- Los requerimientos inter departamentales se los realiza vía telefónica, sin embargo en ocasiones la persona a la cual se le ha hecho la petición no suele encontrarse en la oficina o cubículo de trabajo.
- Otra manera de solicitar información inter departamental es vía correo electrónico, sin embargo el correo no es revisado de manera constante por el personal de la Compañía.

❖ **Falta de Aplicación de Indicadores de Gestión.**

En el proceso de Evaluación no se han aplicado indicadores de gestión que evalúen y verifiquen las actividades ejecutadas por el personal de la entidad, precedente que establece la ausencia de una base para mejorar el desempeño administrativo de la Corporación.

Ref.:**PP7
3/4****RECOMENDACIONES:****Directorio**

- Disponer al Director Ejecutivo de la Corporación Qualitur, se realice una actualización del Plan Estratégico de la entidad, con la finalidad de mantener estrategias y objetivos de mejoramiento organizacional futuro.

Director Ejecutivo

- Determinar bajo un estudio la factibilidad de implementar un departamento que se encarga principalmente de la operatividad de los procedimientos.
- Elaborar un manual de normas y procedimientos que establezcan las funciones que el personal de este nuevo departamento deberá realizar.
- Implementar canales de comunicación adecuados que optimicen transferencia de información.
- Aplicar indicadores de gestión para los procesos más relevantes que realiza la Corporación, con el fin de evaluar el correcto desempeño de las labores realizadas y el cumplimiento de los procedimientos y reglamentos internos del Organismo.

Ref.:**PP7
4/4****Coordinador Técnico**

- Diseñar e implementar un manual de procedimientos a través del cual el personal de la Corporación, pueda ser evaluado con el fin de conocer el desempeño laboral de los empleados del Organismo.

En base a la Planificación Preliminar realizada y la Matriz de Riesgos desarrollada, además de tomar en cuenta la naturaleza de las operaciones realizadas y el control interno que mantiene por la Corporación se determinó un riesgo inherente Bajo Alto del 27,67%.

Particular que le comunico para los fines consiguientes.

Atentamente

Ing. Yasmin Cagua
Auditora Sénior
CENTURY
AUDITORES Y CONSULTORES

❖ Plan Global de Auditoría

<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; display: inline-block;"> <p>CORPORACIÓN QUALITUR</p> <p>PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA</p> </div>	<p>Ref.:</p> <p>PP8</p> <p>1/5</p>
<p>Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013</p>	
<p>1. Motivos del Examen</p> <p>La Auditoría de Gestión al proceso de evaluación con fines de certificación de personas a la Corporación Qualitur, se realiza en cumplimiento del plan de tesis propuesto por Yasmín Alexandra Cagua Cevallos, previo a la obtención del título de Ingeniera en Finanzas y Auditoría, CPA. Este examen se lo realiza con el fin de determinar la eficiencia y eficacia del proceso de Evaluación con fines de Certificación de personas en el Sector Turístico del proyecto llevado a cabo con el Gobierno Provincial de Pichincha en la Fase I. La Auditoría de Gestión se dio inició con la autorización del Director Ejecutivo y Presidente de la Corporación, a través del oficio No. 007 del 4 de Enero del 2014.</p>	
<p>2. Objetivos del Examen</p> <p> Objetivo General</p> <p>Desarrollar un Examen de Auditoría de Gestión al Proceso de Evaluación con Fines de Certificación en Competencias Laborales de la Corporación Qualitur, con el fin de comprobar los niveles de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología en sus procesos, así como la utilización de indicadores de gestión en sus operaciones.</p> <p> Objetivos Específicos</p> <p>a) Realizar una evaluación de gestión al proceso de evaluación de la Corporación Qualitur con el fin de determinar los niveles ya existentes en la entidad de eficacia, eficiencia, economía, ética y ecología para determinar las áreas críticas que requieren mayor atención.</p> <p>b) Determinar el nivel de riesgo en las actividades desarrolladas en el proceso mencionado de la Corporación con el uso de las herramientas oportunas para su medición.</p> <p>c) Realizar papeles de trabajo acorde a las necesidades del examen con el fin de cubrir las áreas a auditar.</p> <p>d) Entregar el informe final de auditoría a la Dirección Ejecutiva de la Corporación con las recomendaciones oportunas para optimizar las actividades del proceso.</p>	

CORPORACIÓN QUALITUR
PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA

Ref.:

PP8
2/5

Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013

3. Alcance del Examen

El examen a realizarse cubrirá el período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2013, tiempo comprendido como un período económico, según la legislación ecuatoriana vigente.

4. Conocimiento de la Compañía

Qualitur, es una Corporación Civil, persona jurídica de derecho privado, sin fines de lucro y autónoma, de duración indefinida; que se dedica a certificar personas en el Sector Turístico en Competencias Laborales.

5. Objetivos de la Corporación

- Administrar y gestionar procesos de certificación;
- Apoyar el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios del sector turístico y otros sectores productivos en los cuales se demande la certificación;
- Verificar la conformidad de la competencia de las personas para desempeñar un determinado trabajo;
- Impulsar la certificación de hombres y mujeres;
- Certificar la competencia laboral de personas usando como normas de referencia aquellas establecidas por el INEN, por el sector empresarial o por el propio Organismo;
- Realizar investigación y desarrollo de temas concernientes con la calidad y la certificación, así como con la profesionalización de recursos humanos.
- Impulsar, por su propia cuenta o en relación con terceros, la adopción de prácticas de mejoramiento de organizaciones, mediante acciones de consultoría, auditoría y asesoría.

CORPORACIÓN QUALITUR**PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA****Ref.:****PP8
3/5**

Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013

6. Base Legal

La Corporación Qualitur, es un organismo controlado por el Organismo de Acreditación Ecuatoriano OAE, las normas y leyes que le son aplicables son las siguientes:

- ✓ Código del Trabajo
- ✓ Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno
- ✓ Requisitos Generales para los Organismos que Realizan la Certificación de Personas ISO /IEC 17024.
- ✓ Criterios Generales para los Organismos Certificadores de Personas (Resoluciones del OAE)
- ✓ Ley de Turismo
- ✓ Procedimiento de Acreditación de Organismos de Acreditación
- ✓ Ley Sistema Ecuatoriano de la Calidad

7. Técnicas y procedimientos a aplicarse en el examen a realizarse

Los procedimientos a utilizarse en el examen son las siguientes:

- ✓ Pruebas de cumplimiento.
- ✓ Pruebas sustantivas.

Con el fin de alcanzar los objetivos del examen y la aplicación de los procedimientos previstos se utilizarán las siguientes técnicas:

- ✓ Verificación Verbal
- ✓ Verificación Escrita
- ✓ Verificación Ocular
- ✓ Verificación Física

CORPORACIÓN QUALITUR
PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA

Ref.:
PP8
4/5

Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013

8. Distribución de trabajo y tiempos estimados

El tiempo que se utilizará para la ejecución del examen se ha estimado será de 240 horas en días hábiles distribuidos de la siguiente manera:

FASES	HORAS	RESPONSABLE
Planificación		
Conocimiento preliminar	16	YC
Programa	16	YC
Ejecución del trabajo		
Evaluación del sistema de control interno	24	Equipo de
Medición de riesgo	10	Auditoría
Aplicación de procedimientos y técnicas en el desarrollo del examen	160	YC
Comunicación de resultados	14	YC
Total	240	

9. Recursos necesarios

Recurso Humano

El equipo de personas necesario para la efectuar la Auditoría de Gestión a realizarse en la Corporación Qualitur, será el siguiente:

CARGO	NOMBRE	FIRMA
1 Auditor jefe de equipo	Yasmín Cagua	YC
1 Auditor operativo	Varinia Lecaro	VL

CORPORACIÓN QUALITUR
PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA

Ref.:

PP8
5/5

Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013

Recursos Materiales

El equipo de personas necesario para efectuar la Auditoría de Gestión a realizarse en la Compañía Seguros Cervantes S.A., será el siguiente:

DESCRIPCION	MEDIDA	CANTIDAD	VALOR EN USD \$	TOTAL EN USD \$
Papel bond A4	Resmas	2	5.00	10,00
Esferos	unidades	5	0.50	2,50
Carpetas	unidades	5	0,50	2,50
Cartuchos de tinta	unidades	2	35,00	70,00
Flash Memory	unidades	2	30,00	60,00
			Total	145,00

Equipos necesarios

<u>Descripción</u>	<u>Cantidad</u>
Computador (Laptop)	1
Impresora	1

Recursos financieros

DESCRIPCION	TOTAL EN USD \$
Alimentación	1000,00
Transporte	500,00
Honorarios	4000,00
TOTAL	5500,00

APROBACION

ELABORADO: Ing. Yasmin Cagua

FECHA: 20 de mayo del 2014

REVISADO: Dr. Anibal Altamirano

FECHA: 21 de mayo del 2014

❖ Convenio de Servicios Profesionales

CORPORACIÓN QUALITUR CONVENIO DE SERVICIOS PROFESIONALES	Ref.: PP9 1/3
---	--

Convenio realizado el 30 de Abril de 2014 entre Century Auditores y Consultores, a quien en adelante se denominará AUDITOR, y la Corporación Qualitur, quien en lo sucesivo se denominará el CLIENTE.

I. FINALIDAD

El objetivo del presente convenio es acordar los términos y condiciones bajo los cuales el Auditor suministrará el servicio de Auditoría de Gestión al cliente.

II. SERVICIOS A PROPORCIONAR

Responsabilidades del Auditor:

- a) Realizar una Auditoría de Gestión al Proceso de Evaluación con Fines de Certificación en Competencias Laborales de la Corporación Qualitur con el fin de determinar los niveles de eficiencia, eficacia, y economía.
- b) Evaluar el Control Interno que intervenga con el proceso mencionado
- c) Valuar los niveles de eficacia, eficiencia y economía con la aplicación de indicadores de gestión.
- d) Entregar un informe de auditoría con el fin de comunicar los resultados del examen realizado a la Corporación.

Ref.:**PP9****2/3**

III. TIEMPO DE REALIZACIÓN

Para la realización del examen el Auditor iniciará su trabajo a partir del 5 de mayo del 2014 y se tiene previsto entregar al Cliente el informe final de auditoría el 30 de junio del 2014.

El mencionado informe incluirá las conclusiones y recomendaciones oportunas que servirán para marcar la mejora continua, cabe indicar que el informe será realizado en base a las evidencias recopiladas por el Auditor.

IV. TIPO Y FORMA DE LA AUDITORÍA

La auditoría se efectuará de acuerdo a las disposiciones vigentes en el país y a las normas de auditoría generalmente aceptadas y reconocidas internacionalmente.

V. CARÁCTER CONFIDENCIAL

El auditor se compromete a manejar confidencialmente las informaciones recibidas y a informar exclusivamente a la organización.

VI. HONORARIOS

Los honorarios ascienden a la suma de USD \$5,500.00 más el Impuesto al Valor Agregado IVA en pago de los servicios prestados por CENTURY Cía. Ltda., cantidad que deberá ser cancelada 50% previo el inicio de los trabajos y 50% a la entrega del informe final.

Ref.:**PP9
3/3****VII. OTROS**

Toda modificación de este contrato deberá ser efectuada por escrito y con el consentimiento previo de los comparecientes.

Realizado en Quito 30 de Abril del 2014.

**CENTURY
AUDITORES CONSULTORES**

**DR. IVAN LOPEZ
Director Ejecutivo
QUALITUR**

❖ Aceptación del Servicio de Auditoría

CORPORACIÓN QUALITUR ACEPTACION DEL SERVICIO DE AUDITORIA	Ref.: PP10 1/1
--	---

Quito, 2 de mayo del 2014

Señor
Representante Legal
CENTURY Cía. Ltda.
Audidores y Consultores Presente

De mi consideración:

A través de la presente me dirijo a usted con el objetivo de aceptar la propuesta de servicios de Auditoría de Gestión al proceso realizado a la Corporación Qualitur, examen en el cual se enfocarán netamente al proceso de evaluación.

De esta manera, garantizamos nuestra colaboración para la revisión a realizarse. Sin otro particular, saludo a usted muy atentamente.

p. Corporación Qualitur

Dr. Iván López Villalba
Director Ejecutivo

5.1.2. Planificación Específica.

Programa Específico de Auditoría.

<p style="text-align: center;">CORPORACIÓN QUALITUR</p> <p style="text-align: center;">PROCESO DE EVALUACION Y CERTIFICACION</p>					
					Ref.: PEE 1/1
Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013					
No.	ACTIVIDADES A REALIZARSE	REF/PT	Realizado Por:	Fecha	OBSERVACIONES
Evaluación Del Control Interno					
1	Conocimiento Preliminar de Actividades realizadas en el Proceso de Evaluación y Certificación	Pág. 33	YC	28-May-14	Capítulo II
2	Elaborar el Flujograma del Proceso de Evaluación y Certificación	Pág. 37	YC	28-May-14	Capítulo II Ilustración No. 3
3	Preparar Cuestionarios de Control Interno para el proceso de Evaluación y Certificación	PEE.1	YC	28-May-14	
4.	Aplicar Cuestionarios de Control Interno.	PEE.1	YC	28-May-14	
5	Evaluar: Riesgo de Control, Detección y Auditoría para el proceso de Evaluación y Certificación.	PEE.2	YC	28-May-14	
6	Informe de Control Interno	PEE.3	YC	28-May-14	
ELABORADO: Ing. Yasmin Cagua			FECHA: 26 de mayo del 2014		
REVISADO: Dr. Aníbal Altamirano			FECHA: 27 de mayo del 2014		

❖ Evaluación de Control Interno

<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; display: inline-block;"> <p style="margin: 0;">CORPORACIÓN QUALITUR</p> <p style="margin: 0;">PROCESO DE EVALUACION Y CERTIFICACION</p> </div>							
							Ref.: PEE 1 1/2
Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013							
Fecha: 29 de mayo de 2014 Responsable: Abg. Pablo Sevilla Área: evaluación y certificación							
No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN
		N/A	SI	NO	Puntaje Obtenido	Puntaje Óptimo	
1	¿Existen políticas enfocadas al área de evaluación y certificación?		✓		10	10	Sí, existe una política específica para evaluación y certificación
2	¿El Comité de Esquema actualiza regularmente el procedimiento de evaluación y certificación?		✓		10	10	
3	¿Existe responsabilidad y delegación de autoridad en el proceso de evaluación y certificación?		✓		10	10	Sí, existe manual de funciones
4	¿La Corporación cuenta con un plan estratégico actualizado			✓	0	10	Los documentos no han sido actualizados desde el año 2009
5	¿Existe una relación directa entre los objetivos y el procedimiento de evaluación?		✓		10	10	
6	¿Los canales de comunicación entre las unidades de la empresa son ágiles?			✓	0	10	No se encuentran definidos los canales de comunicación en la Corporación
7	¿Existe parámetros definidos para seleccionar a un candidato?		✓		10	10	
8.	¿Existe algún directivo o jefe responsable que autorice la evaluación y certificación?		✓		10	10	Sí, requiere autorización del Director Ejecutivo.
9	¿El personal encargado de realizar la evaluación y la certificación posee la experiencia suficiente?		✓		10	10	El Coordinador Técnico poseen 3 años de experiencia en el proceso
10	¿El personal involucrado en el proceso de evaluación y certificación es capacitado periódicamente?		✓		10	10	El personal asiste al menos 2 veces al año a cursos en el OAE

Ref.:
HA
CL.1
Ref.:
HA
CL.2

CORPORACIÓN QUALITUR**PROCESO DE EVALUACION Y
CERTIFICACION****Ref.:****PEE 1
2/2**

Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013

Fecha: 29 de mayo de 2014
Responsable: Abg. Pablo Sevilla
Área: evaluación y certificación

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN
		N/A	SI	NO	Puntaje Obtenido	Puntaje Óptimo	
11	¿se realizan inspecciones a los certificados emitidos?		✓		10	10	
12	¿Los habilitantes utilizados cumplen con los requerimientos necesarios para el proceso de evaluación y certificación?		✓		10	10	El sistema de gestión tiene una lista maestra de registro que satisface los requerimientos
Total					100	120	
ELABORADO: Ing. Yasmin Cagua					FECHA: 28 de mayo del 2014		
REVISADO: Dr. Aníbal Altamirano					FECHA: 28 de mayo del 2014		

❖ Hallazgos de Control Interno

<p>CORPORACIÓN QUALITUR</p> <p>HOJA DE HALLAZGOS- EVALUACION DE CONTROL INTERNO</p> <p>Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013</p>		<p>Ref.:</p> <p>HA</p> <p>CL.1</p>
HALLAZGO No.1		
TÍTULO: PLAN ESTRATEGICO DESACTUALIZADO		
Condición	La Corporación Qualitur no cuenta con un Plan estratégico actualizado para ejecutarse	
Criterio	De acuerdo a las políticas de Control Interno y a las buenas prácticas administrativas se debe actualizar los Planes Estratégicos cada año, de tal manera que sean un soporte en las actividades y toma de decisiones que se realizan.	
Causa	El Plan Estratégico se encuentra desactualizado porque con el transcurso del tiempo se van adoptando nuevas medidas y políticas y objetivos que por falta de tiempo no han sido adaptadas.	
Efecto	Se dificulta la realización de las actividades en este proceso por la ausencia de Plan Estratégico por lo que se obtienen resultados que carecen de confiabilidad y soporte legal.	
<p>CONCLUSIONES: Qualitur carece de un Plan Estratégico actualizado, lo que lleva a desarrollar sus actividades fuera del objetivo establecido para el efecto.</p> <p>RECOMENDACIONES: Director Ejecutivo en conjunto con el personal involucrado en el proceso reestructurará y aplicará un Plan Estratégico que contenga las nuevas adaptaciones, con la finalidad de que las actividades de certificación se realicen apoyadas en una normatividad actualizada.</p>		
ELABORADO: Ing. Yasmin Cagua		FECHA: 28 de mayo del 2014
REVISADO: Dr. Aníbal Altamirano		FECHA: 28 de mayo del 2014

CORPORACIÓN QUALITUR HOJA DE HALLAZGOS- EVALUACION DE CONTROL INTERNO		Ref.: HA CI.2
Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013		
HALLAZGO No.2		
TÍTULO: CANALES DE COMUNICACION DEFICIENTES		
Condición	La Corporación Qualitur cuenta con canales de comunicación poco ágiles entre las diferentes áreas de la organización.	
Criterio	Por criterio común y según lo aplicado en otras empresas del sector, se debe proporcionar información oportuna por parte de los colaboradores de la empresa, logrando maximizar su eficiencia y agilizando cualquier proceso de la misma.	
Causa	Se debe a la falta de actualización de los sistemas informáticos (sistemas en red). Falta de agilidad en el traslado de comunicación escrita/verbal entre los colaboradores y áreas del Organismo.	
Efecto	Existe poca agilidad al recibir información y/o documentación ocasionando trabas en los diferentes procesos que conlleva a la operación propia de la empresa, afectando su rendimiento y eficiencia.	
<p>Conclusiones: No existen canales de comunicación definidos, generando trabas en los diferentes procesos que conlleva a la operación propia del Organismo.</p> <p>Recomendaciones: Gerente general: Diseñará e implementará canales de comunicación interna que permitan a las diferentes áreas mejorar la calidad y eficiencia de las operaciones que se ejecutan en el Organismo.</p>		
ELABORADO: Ing. Yasmin Cagua		FECHA: 28 de mayo del 2014
REVISADO: Dr. Anibal Altamirano		FECHA: 28 de mayo del 2014

❖ **Medición de Riesgos**

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;"> <p>CORPORACIÓN QUALITUR</p> <p>MEDICION DE RIESGOS</p> </div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Ref.:</p> <p>PEE 1</p> <p>3/3</p> </div> </div> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;">Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013</p>																
<p>✚ NIVEL DE CONFIANZA:</p> <p style="text-align: center;">NC= (CT / PT) x 100</p> <p style="text-align: center;">NC= (100 / 120) x 100</p> <p style="text-align: center;">NC= 83,33%</p> <p>✚ NIVEL DE RIESGO:</p> <p style="text-align: center;">NR= 100% - 83,33% NR= 16,67%</p> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">MATRIZ DE RIESGO DE CONTROL:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="padding: 5px;">COLOR</th> <th style="padding: 5px;">RANGO</th> <th style="padding: 5px;">NIVEL DE RIESGO</th> <th style="padding: 5px;">NIVEL DE CONFIANZA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;">Rojo</td> <td style="padding: 5px;">15% - 40%</td> <td style="padding: 5px;">Alto</td> <td style="padding: 5px;">Bajo</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Amarillo</td> <td style="padding: 5px;">41% - 60% 61% - 85%</td> <td style="padding: 5px;">(-) Moderado (+) Moderado</td> <td style="padding: 5px;">(-) Moderado Regular (+) Moderado Bueno</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Verde</td> <td style="padding: 5px;">86% - 95%</td> <td style="padding: 5px;">Bajo</td> <td style="padding: 5px;">Alto</td> </tr> </tbody> </table> <p style="margin-top: 20px;"><i>Interpretación:</i> El resultado del cuestionario determina que el nivel de confianza se encuentra en 61% a 85% teniendo un nivel de riesgo de 16,67% (+) moderado; y, un nivel de confianza (+) moderado bueno.</p>	COLOR	RANGO	NIVEL DE RIESGO	NIVEL DE CONFIANZA	Rojo	15% - 40%	Alto	Bajo	Amarillo	41% - 60% 61% - 85%	(-) Moderado (+) Moderado	(-) Moderado Regular (+) Moderado Bueno	Verde	86% - 95%	Bajo	Alto
COLOR	RANGO	NIVEL DE RIESGO	NIVEL DE CONFIANZA													
Rojo	15% - 40%	Alto	Bajo													
Amarillo	41% - 60% 61% - 85%	(-) Moderado (+) Moderado	(-) Moderado Regular (+) Moderado Bueno													
Verde	86% - 95%	Bajo	Alto													
ELABORADO: Ing. Yasmin Cagua	FECHA: 29 de mayo del 2014															
REVISADO: Dr. Anibal Altamirano	FECHA: 29 de mayo del 2014															

CORPORACIÓN QUALITUR

MEDICION DE RIESGOS

Ref.:

**PEE 2
1/1**

Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013

Riesgo Inherente: Para el proceso analizado se ha considerado un riesgo inherente del 27,67%, de acuerdo a los procedimientos realizados en la Planificación Preliminar.

Riesgo de Detección: Por el conocimiento y la experiencia de los auditores involucrados en el presente trabajo se ha considerado un nivel de riesgo de detección de un 18%.

1) RIESGO DE AUDITORÍA:

$$RA = (RI \times RC \times RD) \times 100$$

$$RA = (0,2767 \times 0,1667 \times 0,18) \times 100$$

$$RA = 0,83\%$$

Interpretación: De acuerdo al análisis realizado se determina que para el proceso de Evaluación y Certificación existe un riesgo de Auditoría del 0,83%, este porcentaje nos indica que la probabilidad de un error material pueda evitar los controles de la administración y adicionalmente no ser detectado por los procedimientos realizados por los auditores

ELABORADO: Ing. Yasmin Cagua

FECHA: 29 de mayo del 2014

REVISADO: Dr. Anibal Altamirano

FECHA: 29 de mayo del 2014

❖ Informe de Control Interno

INFORME DE CONTROL INTERNO	Ref.: PEE 3 1/6
Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013	

Señor

Iván López Villalba

Director Ejecutivo

Corporación Qualitur

1. He auditado EL PROCESO DE EVALUACION Y CERTIFICACION DE LA CORPORACION QUALITUR, dedicada a la Certificación de Personas en el Sector Turístico, por el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2013; las normas de auditoría exigen que el auditor obtenga un conocimiento global y detallado de los procesos que se auditen. La administración de “CORPORACION QUALITUR.”, es responsable de establecer y mantener el sistema de control interno. Para cumplir con esta responsabilidad, se requiere de estimaciones y opiniones de la dirección de la empresa, para determinar y evaluar los beneficios esperados y costos relacionados de las políticas y procedimientos del sistema de control interno.

2. En el planeamiento y ejecución de la auditoría de gestión al proceso de Evaluación y Certificación de Qualitur por el año terminado al 31 de diciembre de 2013, consideramos su sistema de control interno para determinar nuestros procedimientos de auditoría, con el propósito de expresar una opinión sobre tales áreas examinadas, más no para proporcionar una seguridad del funcionamiento del control interno.

Ref.:**PEE 3
2/6**

Los objetivos del control interno son proporcionar a la administración de Qualitur una base razonable, pero no absoluta de seguridad, para el desarrollo propio en la gestión administrativa del Organismo. Debido a las limitaciones inherentes a cualquier sistema de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades, y no ser detectados. También la proyección de alguna evaluación de este sistema para períodos futuros está sujeta al riesgo de que los procedimientos lleguen a ser inadecuados debido a cambios en las condiciones o que el grado de cumplimiento de los procedimientos se haya deteriorado.

3. Para fines de este informe, hemos clasificado las políticas y procedimientos significativos del control interno en el proceso de Evaluación y Certificación.

4. Una debilidad material es una condición en la cual el diseño y operación de los elementos específicos del control interno no reducen a un nivel relativamente bajo el riesgo de errores o irregularidades en las operaciones administrativas propias de la empresa, puedan ocurrir y no ser detectados oportunamente por los empleados en el cumplimiento de sus funciones asignadas. Se nota ciertos aspectos que involucran el sistema de control interno y sus operaciones, que se consideran como hallazgos de auditoría bajo las normas de auditoría establecidas en el país. Los hallazgos de auditoría comprenden aspectos relacionados con deficiencias en el diseño u operación del sistema de control interno, que podrían afectar en forma negativa la habilidad del Organismo, para alcanzar sus objetivos.

Los hallazgos de auditoría están descritos a continuación:

Ref.:**PEE 3****3/6**

Plan Estratégico

La Corporación Qualitur., no cuenta con un Plan Estratégico actualizado para el buen desarrollo de las actividades. Las buenas prácticas administrativas señalan que las instituciones y empresas deben tener planes estratégicos actualizados anualmente que faciliten el desarrollo de actividades y sobre todo se cumplan de manera eficiente y ordenada. Esto se debe principalmente por la falta de seguimiento por parte del Director Ejecutivo.

Conclusiones:

La Corporación Qualitur no se ha planteado un direccionamiento estratégico que le permita desarrollar sus objetivos de manera eficiente y ordenada que le ayuden a enfocar sus actividades para el logro de los mismos en función de un mejor desempeño laboral como administrativo.

Recomendaciones:

Director Ejecutivo: Elaborará y Aplicará un plan estratégico que contenga misión, visión, objetivos generales, específicos y estratégicos que se adapten a la actualidad del Organismo.

Ref.:**PEE 3
4/6****Canales de Comunicación.**

La Corporación Qualitur, cuenta con canales de comunicación poco ágiles entre las diferentes áreas de la organización. Por criterio común y según lo aplicado en otras empresas del sector, se debe proporcionar información oportuna por parte de los colaboradores del Organismo, logrando maximizar su eficiencia y agilizando cualquier proceso de la misma. Esto se debe por la falta de actualización de los sistemas informáticos (sistemas en red), y por la falta de agilidad en el traslado de comunicación escrita/verbal entre los colaboradores.

Conclusiones:

No existen canales de comunicación definidos, limitando las tareas y funciones del personal, generando trabas en los diferentes procesos que conlleva a la operación propia de la empresa.

Recomendaciones:

Director Ejecutivo: Diseñará e implementará canales de comunicación interna que permitan a las diferentes áreas mejorar la calidad y eficiencia de las operaciones que se ejecutan en la empresa.

Ref.:

PEE 3
5/6

Sobre la base de los hallazgos se obtuvieron los siguientes Resultados de Evaluación del Control Interno:

Determinación del Riesgo:

La Evaluación al Sistema de Control Interno del proceso auditado de “Corporación Qualitur”, permite establecer los siguientes niveles de riesgo de control, sustentado en los papeles de trabajo “Cuestionario de Evaluación de Control Interno” y “Calificación del Riesgo”.

Nivel de Riesgo	16.67%	(+) Moderado
Nivel de Confianza	83.33%	(+) Moderado Bueno

5. La consideración sobre el control interno no revela necesariamente todos los aspectos del sistema de control interno que podrían ser situaciones reportables, y consecuentemente, no revelará todos los hallazgos de auditoría que también sean considerados como debilidades materiales como se definió antes. Sin embargo, creemos que los hallazgos de auditoría descritos constituyen debilidades administrativas.

Otros asuntos relacionados con el control interno y su operación, han sido informados a la Dirección Ejecutiva de la “Corporación Qualitur.”, en la Comunicación de Resultados de la Auditoría de Gestión realizada como propuesta de tesis.

Ref.:**PEE 3
6/6**

6. El presente informe ha sido elaborado únicamente como reporte informativo. Esta restricción no pretende limitar la distribución de este informe que, con autorización de la propia empresa, se hará conocer a las áreas interesadas.

Quito, 28 de Mayo 2014

Atentamente,

Ing. Yasmin Cagua
Auditora Sénior
CENTURY
AUDITORES Y CONSULTORES

5.2. Ejecución del Trabajo

CORPORACIÓN QUALITUR PROCESO DE EVALUACION Y CERTIFICACION					
Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013					Ref.: EE 1/2
No.	Actividades A Realizarse	Ref/Pt	Realizado Por:	Fecha	Observaciones
1	Seleccione una muestra representativa del período auditado de la asistencia de los candidatos con respecto a las evaluaciones y analice la eficiencia y eficacia del proceso.	EE1	YC	2-junio-14	
2	Seleccione una muestra representativa del período auditado del ingreso al sistema e-perfil de las pruebas BIP y analice la eficiencia y eficacia del proceso.	EE2	YC	3-junio-14	
3	Seleccione una muestra representativa del período auditado de la emisión de certificados autorizados y analice la eficiencia y eficacia del proceso.	EE3	YC	4-junio-14	
4	Seleccione una muestra representativa del período auditado de la emisión de credenciales autorizadas y analice la eficiencia y eficacia del proceso.	EE4	YC	5-junio-14	
5	Seleccione una muestra representativa del período auditado de los usos de compromisos firmados y analice la eficiencia y eficacia del proceso.	EE5	YC	6-junio-14	
6	Seleccione una muestra representativa del período auditado del cumplimiento del programa de Evaluaciones y analice la eficiencia y eficacia del proceso.	EE6	YC	9-junio-14	
7	Seleccione una muestra representativa del período auditado de la recepción de formularios de solicitud y analice la eficiencia y eficacia del proceso.	EE7	YC	10-junio-14	
8	Seleccione una muestra representativa del período auditado de la calificación de pruebas prácticas y analice la eficiencia y eficacia del proceso.	EE8	YC	11-junio-14	
9	Seleccione una muestra representativa del período auditado de la realización de cartas de recomendación y analice la eficiencia y eficacia del proceso.	EE9	YC	12-junio-14	

CORPORACIÓN QUALITUR PROCESO DE EVALUACION Y CERTIFICACION					
					Ref.: EE 2/2
Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013					
No.	ACTIVIDADES A REALIZARSE	REF/PT	Realizado Por:	Fecha	OBSERVACIONES
10	Seleccione una muestra representativa del período auditado de la realización de certificados con Sello OAE y analice la eficiencia y eficacia del proceso.	EE10	YC	13-junio-14	Según Oficio N° OAE DE 13:391, sólo 14 Competencias Laborales puedes tener SELLO OAE en sus certificados. Ver Ilustración 7
11	Seleccione una muestra representativa del período auditado de la realización de certificados sin Sello OAE y analice la eficiencia y eficacia del proceso.	EE11	YC	16-junio-14	
12	Seleccione una muestra representativa del período auditado de la realización de reportes No conformes y analice la eficiencia y eficacia del proceso	EE12	YC	17-junio-14	
ELABORADO: Ing. Yasmin Cagua			FECHA: 30 de mayo del 2014		
REVISADO: Dr. Aníbal Altamirano			FECHA: 30 de mayo del 2014		

CORPORACIÓN QUALITUR			Ref.:																					
PROCESO DE EVALUACION Y CERTIFICACION			EE1																					
Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013																								
PROCEDIMIENTO: Seleccione una muestra representativa del período auditado de la asistencia de los candidatos con respecto a las evaluaciones y analice la eficiencia y eficacia del proceso																								
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>ZONA</th> <th>CANDIDATOS ASISTENTES</th> <th>CANDIDATOS CONVOCADOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Norte</td> <td>21</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>Mejía</td> <td>15</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Noroccidente</td> <td>37</td> <td>37</td> </tr> <tr> <td>DMQ</td> <td>124</td> <td>124</td> </tr> <tr> <td>Rumiñahui</td> <td>31</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>228</td> <td>230</td> </tr> </tbody> </table>			ZONA	CANDIDATOS ASISTENTES	CANDIDATOS CONVOCADOS	Norte	21	23	Mejía	15	15	Noroccidente	37	37	DMQ	124	124	Rumiñahui	31	31	Total	228	230	HALLAZGO Aplicados los Procedimientos de Auditoría no se evidencia hallazgos dignos de comentar
ZONA	CANDIDATOS ASISTENTES	CANDIDATOS CONVOCADOS																						
Norte	21	23																						
Mejía	15	15																						
Noroccidente	37	37																						
DMQ	124	124																						
Rumiñahui	31	31																						
Total	228	230																						
Información proporcionada por: Abg. Pablo Sevilla Cargo: Coordinador Técnico Respuestas: <table style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>1. candidatos asistentes</td> <td style="text-align: right;">228</td> </tr> <tr> <td>2. candidatos convocados</td> <td style="text-align: right;">230</td> </tr> </table>				1. candidatos asistentes	228	2. candidatos convocados	230																	
1. candidatos asistentes	228																							
2. candidatos convocados	230																							
INDICADOR: Asistencia de Candidatos Cumplimiento política = $\frac{\text{Candidatos Asistentes}}{\text{Candidatos Convocados}} \times 100$ Cumplimiento política = $\frac{228}{230} \times 100$ Cumplimiento política = 99%																								
INTERPRETACIÓN: Del total de candidatos asistente en el período 2013, el 99% se presentó a la convocatoria de realización de evaluaciones con fines de certificación; y, el 1% de asistentes no se presentó a las evaluaciones debido a que ellos habían renunciado a sus lugares de trabajo en el cual eran localizados																								
Verificado en archivos de la Compañía: ✓																								
ELABORADO: Ing. Yasmin Cagua		FECHA: 02 de junio del 2014																						
REVISADO: Dr. Aníbal Altamirano		FECHA: 02 de junio del 2014																						

CORPORACIÓN QUALITUR**PROCESO DE EVALUACION Y
CERTIFICACION****Ref.:****EE2**

Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013

PROCEDIMIENTO: Seleccione una muestra representativa del período auditado del ingreso al sistema e-perfil de las pruebas BIP y analice la eficiencia y eficacia del proceso.

ZONA	PRUEBAS EN EL SISTEMA	CANDIDATOS EVALUADOS
Norte	10	21
Mejía	5	15
Noroccidente	7	37
DMQ	24	124
Rumiñahui	1	31
Total	47	228

} ✓

HALLAZGO**Ref.:**
HA
EE2.
1**Información proporcionada por:** Abg. Pablo Sevilla**Cargo:** Coordinador Tecnico**Respuestas:**

- | | |
|--------------------------|-----|
| 1. Pruebas en el sistema | 47 |
| 2. candidatos evaluados | 228 |

INDICADOR: Ingreso de Candidatos al Sistema E-perfil

$$\text{Cumplimiento política} = \frac{\text{Número pruebas BIP Sistema}}{\text{Total candidatos evaluados}} \times 100$$

$$\text{Cumplimiento política} = \frac{47}{228} \times 100$$

$$\text{Cumplimiento política} = 20.61\%$$

INTERPRETACIÓN: Del total de candidatos evaluados en el período 2013, el 20.61% se ingresó al sistema e-perfil BIP; y, el 79.39% de evaluados no fueron ingresados al sistema e-perfil BIP.

Verificado en archivos de la Compañía: ✓

ELABORADO: Ing. Yasmin Cagua

FECHA: 03 de junio del 2014

REVISADO: Dr. Aníbal Altamirano

FECHA: 03 de junio del 2014

CORPORACIÓN QUALITUR PROCESO DE EVALUACION Y CERTIFICACION		Ref.: HA EE2.1
Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013		
HALLAZGO No.1		
TÍTULO: INCUMPLIMIENTO DE INGRESO DE CANDIDATOS AL SISTEMA BIP		
Condición	Durante el año 2013, fueron evaluados 228 candidatos, sin embargo 47 candidatos fueron ingresados al sistema bip	
Criterio	Se llena una plantilla por candidato evaluado, ingresando el nombre de la ocupación, su número de cédula y las respuestas. Inmediatamente, el sistema procesa la información y se obtiene el perfil del trabajador, en forma de puntos alcanzados para cada aptitud medida. Cada candidato evaluado, debe ser ingresado al sistema e-perfil bip para la realización de la carta de recomendación pertinente.	
Causa	Falta de conocimiento del proceso de calificación, errores en la digitación al momento de ingresar el test de prueba psicológica. Falta de personal dedicado a la parte operativa.	
Efecto	Del total de los candidatos evaluados, el 20.61% fue ingresado al sistema e-perfil bip por lo que se refleja un 79.39% de ineficacia en el ingreso de candidatos evaluados.	
<p>Conclusiones:</p> <p>El Responsable del área operativa, no posee un adecuado conocimiento para la ejecución del ingreso de pruebas bip, provocando que determinados candidatos no sean ingresados al sistema e-perfil y se cometen errores en la digitación.</p> <p>Recomendaciones:</p> <p><i>Director Ejecutivo:</i> contratara a un asistente operativo para mejor el procedimiento de ingresos de candidatos a los sistemas, revisará que los test psicológicos bip estén ingresados sin errores de digitación.</p>		
ELABORADO: Ing. Yasmin Cagua		FECHA: 03 de junio del 2014
REVISADO: Dr. Aníbal Altamirano		FECHA: 03 de junio del 2014

CORPORACIÓN QUALITUR			Ref.:																					
PROCESO DE EVALUACION Y CERTIFICACION			EE3																					
Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013																								
PROCEDIMIENTO: Seleccione una muestra representativa del período auditado de la emisión de certificados autorizados y analice la eficiencia y eficacia del proceso.																								
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>ZONA</th> <th>Certificados Emitidos</th> <th>Certificados Autorizados</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Norte</td> <td>13</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>Mejía</td> <td>8</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Noroccidente</td> <td>27</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>DMQ</td> <td>118</td> <td>118</td> </tr> <tr> <td>Rumiñahui</td> <td>32</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>198</td> <td>198</td> </tr> </tbody> </table>			ZONA	Certificados Emitidos	Certificados Autorizados	Norte	13	13	Mejía	8	8	Noroccidente	27	27	DMQ	118	118	Rumiñahui	32	32	Total	198	198	HALLAZGO <p style="color: red;">Aplicados los Procedimientos de Auditoría no se evidencia hallazgos dignos de comentar</p>
ZONA	Certificados Emitidos	Certificados Autorizados																						
Norte	13	13																						
Mejía	8	8																						
Noroccidente	27	27																						
DMQ	118	118																						
Rumiñahui	32	32																						
Total	198	198																						
<p>Información proporcionada por: Abg. Pablo Sevilla</p> <p>Cargo: Coordinador Técnico</p> <p>Respuestas:</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 80%;">1. Certificados Emitidos</td> <td style="text-align: right;">198</td> </tr> <tr> <td>2. certificados autorizados</td> <td style="text-align: right;">198</td> </tr> </table>				1. Certificados Emitidos	198	2. certificados autorizados	198																	
1. Certificados Emitidos	198																							
2. certificados autorizados	198																							
<p>INDICADOR: Emisión de Certificados Autorizados</p> <p>Cumplimiento política = $\frac{\text{Número certificados realizados}}{\text{Total certificads autorizados semestral}} \times 100$</p> <p>Cumplimiento política = $\frac{198}{198} \times 100$</p> <p>Cumplimiento política= 100%</p> <p>INTERPRETACIÓN: Del total de certificados emitidos el 100% fue autorizado por el Director Ejecutivo</p>																								
Verificado en archivos de la Compañía: ✓																								
ELABORADO: Ing. Yasmin Cagua		FECHA: 04 de junio del 2014																						
REVISADO: Dr. Aníbal Altamirano		FECHA: 04 de junio del 2014																						

CORPORACIÓN QUALITUR			Ref.:																					
PROCESO DE EVALUACION Y CERTIFICACION			EE4																					
Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013																								
PROCEDIMIENTO: Seleccione una muestra representativa del período auditado de la emisión de credenciales autorizadas y analice la eficiencia y eficacia del proceso.																								
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>ZONA</th> <th>Credenciales Realizadas</th> <th>Credenciales autorizadas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Norte</td> <td>13</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>Mejía</td> <td>8</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Noroccidente</td> <td>27</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>DMQ</td> <td>118</td> <td>118</td> </tr> <tr> <td>Rumiñahui</td> <td>32</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>198</td> <td>198</td> </tr> </tbody> </table>			ZONA	Credenciales Realizadas	Credenciales autorizadas	Norte	13	13	Mejía	8	8	Noroccidente	27	27	DMQ	118	118	Rumiñahui	32	32	Total	198	198	HALLAZGO <p style="color: red;">Aplicados los Procedimientos de Auditoría no se evidencia hallazgos dignos de comentar</p>
ZONA	Credenciales Realizadas	Credenciales autorizadas																						
Norte	13	13																						
Mejía	8	8																						
Noroccidente	27	27																						
DMQ	118	118																						
Rumiñahui	32	32																						
Total	198	198																						
<p>Información proporcionada por: Abg. Pablo Sevilla</p> <p>Cargo: Coordinador Tecnico</p> <p>Respuestas:</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 80%;">1. Credenciales realizadas</td> <td style="text-align: right;">198</td> </tr> <tr> <td>2. Total credenciales autorizadas</td> <td style="text-align: right;">198</td> </tr> </table>				1. Credenciales realizadas	198	2. Total credenciales autorizadas	198																	
1. Credenciales realizadas	198																							
2. Total credenciales autorizadas	198																							
<p>INDICADOR: Emisión de Credenciales Autorizadas</p> <p>Cumplimiento política = $\frac{\text{Número credenciales realizados}}{\text{Total credenciales autorizadas}} \times 100$</p> <p>Cumplimiento política = $\frac{198}{198} \times 100$</p> <p>Cumplimiento política = 100%</p> <p>INTERPRETACIÓN: Del total de credenciales realizadas el 100% fue autorizado por el Director Ejecutivo</p>																								
Verificado en archivos de la Compañía: ✓																								
ELABORADO: Ing. Yasmin Cagua		FECHA: 05 de junio del 2014																						
REVISADO: Dr. Aníbal Altamirano		FECHA: 05 de junio del 2014																						

CORPORACIÓN QUALITUR			Ref.:																					
PROCESO DE EVALUACION Y CERTIFICACION			EE5																					
Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013																								
PROCEDIMIENTO: Seleccione una muestra representativa del período auditado de los usos de compromisos firmados y analice la eficiencia y eficacia del proceso.																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">ZONA</th> <th style="text-align: center;">CANDIDATOS APROBADOS</th> <th style="text-align: center;">USO DE COMPROMISO FIRMADOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Norte</td> <td style="text-align: center;">21</td> <td style="text-align: center;">19</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Mejía</td> <td style="text-align: center;">15</td> <td style="text-align: center;">10</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Noroccidente</td> <td style="text-align: center;">37</td> <td style="text-align: center;">35</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">DMQ</td> <td style="text-align: center;">124</td> <td style="text-align: center;">124</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Rumiñahui</td> <td style="text-align: center;">31</td> <td style="text-align: center;">28</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Total</td> <td style="text-align: center;">228</td> <td style="text-align: center;">216</td> </tr> </tbody> </table>			ZONA	CANDIDATOS APROBADOS	USO DE COMPROMISO FIRMADOS	Norte	21	19	Mejía	15	10	Noroccidente	37	35	DMQ	124	124	Rumiñahui	31	28	Total	228	216	HALLAZGO
ZONA	CANDIDATOS APROBADOS	USO DE COMPROMISO FIRMADOS																						
Norte	21	19																						
Mejía	15	10																						
Noroccidente	37	35																						
DMQ	124	124																						
Rumiñahui	31	28																						
Total	228	216																						
<p>Información proporcionada por: Abg. Pablo Sevilla</p> <p>Cargo: Coordinador Tecnico</p> <p>Respuestas:</p> <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 80%;">1. Uso de Compromiso firmados</td> <td style="text-align: right;">216</td> </tr> <tr> <td>2. candidatos Aprobados</td> <td style="text-align: right;">228</td> </tr> </table>			1. Uso de Compromiso firmados	216	2. candidatos Aprobados	228	Ref.: HA EE5. 1																	
1. Uso de Compromiso firmados	216																							
2. candidatos Aprobados	228																							
<p>INDICADOR: Firma de Compromiso de Uso de Certificado</p> <p>Cumplimiento política = $\frac{\text{Número usos de compromiso firmados}}{\text{Total candidatos aprobados}} \times 100$</p> <p>Cumplimiento política = $\frac{216}{228} \times 100$</p> <p>Cumplimiento política = 94.73%</p> <p>INTERPRETACIÓN: Del total de candidatos evaluados en el período 2013, el 94.73% ha firmado el compromiso de usos de certificado; y, el 5.27% de evaluados no ha firmado el documento</p>																								
Verificado en archivos de la Compañía: ✓																								
ELABORADO: Ing. Yasmin Cagua		FECHA: 06 de junio del 2014																						
REVISADO: Dr. Aníbal Altamirano		FECHA: 06 de junio del 2014																						

CORPORACIÓN QUALITUR PROCESO DE EVALUACION Y CERTIFICACION		Ref.: HA EE5.1
Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013		
HALLAZGO No.2		
TÍTULO: INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE USO DE CERTIFICADOS FIRMADOS		
Condición	Durante el año 2013, fueron evaluados 228 candidatos, sin embargo 216 candidatos han firmado el compromiso de uso de certificado	
Criterio	El Coordinador Técnico contacta y entrega a los candidatos que aprobaron las pruebas, el certificado respectivo. La persona certificada debe firmar el Compromiso de Uso del Certificado previamente. El Coordinador técnico se asegura que las condiciones de uso de la marca o logotipo estén entendidas.	
Causa	El coordinador técnico demostró la realización de la convocatoria hacia los candidatos para que se acerquen a retirar la documentación correspondiente, mas no hubo una asistencia total por parte de las personas aprobadas. La falta de recursos tecnológicos por parte de los candidatos dificulta la comunicación entre el Organismo y el candidato aprobado, en este caso, candidatos compañeros relataron que no tenía e-mail personal, por tanto no recibían la información.	
Efecto	Del total de los candidatos evaluados, el 94.73% ha firmado el Compromiso de uso de certificado por lo que se refleja un 5.27% de ineficacia en la entrega de este documento	
<p>Conclusiones: Qualitur no posee adecuados mecanismos para la realización de la convocatoria a los candidatos aprobados para la recepción y suscripción de documentación, el Coordinador Técnico no verifica si los candidatos aprobados confirma lectura de las convocatorias realizadas, generando ineficiencia en la firma del habilitante y en el alcance de los objetivos.</p> <p>Recomendaciones: <i>Director Ejecutivo:</i> contratara a un asistente operativo para mejor el procedimiento entrega de documentos. Actualizará el procedimiento de Evaluación y Certificación, y adaptara las necesidades de la corporación referente a la entrega del documento Compromiso de Uso de Certificado.</p>		
ELABORADO: Ing. Yasmin Cagua		FECHA: 06 de junio del 2014
REVISADO: Dr. Anibal Altamirano		FECHA: 06 de junio del 2014

CORPORACIÓN QUALITUR**PROCESO DE EVALUACION Y
CERTIFICACION****Ref.:****EE6**

Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013

PROCEDIMIENTO: Seleccione una muestra representativa del período auditado del cumplimiento del programa de Evaluaciones y analice la eficiencia y eficacia del proceso.

FECHA	PROGRAMA DE EVALUACIONES REALIZADOS	TOTAL PROGRAMA DE EVALUACION
2-enero-2014	0	1
6-julio-2014	0	1
Total	0	2

Información proporcionada por: Abg. Pablo Sevilla**Cargo:** Coordinador Tecnico**Respuestas:**

- | | |
|--------------------------------------|---|
| 1. Programa de evaluación realizados | 0 |
| 2. Total Programas de evaluación | 2 |

HALLAZGO**Ref.:**
HA
EE6.
1**INDICADOR: Realización programa de evaluación**

$$\text{Cumplimiento política} = \frac{\text{Programa de Evaluacion Realizados}}{\text{Total Programas Evalaucion}} \times 100$$

$$\text{Cumplimiento política} = \frac{0}{2} \times 100$$

$$\text{Cumplimiento política} = 0\%$$

INTERPRETACIÓN: Del total de programas de evaluación realizados en el período 2013, el 0% se ha realizado.

Verificado en archivos de la Compañía: ✓

ELABORADO: Ing. Yasmin Cagua

FECHA: 09 de junio del 2014

REVISADO: Dr. Aníbal Altamirano

FECHA: 09 de junio del 2014

CORPORACIÓN QUALITUR PROCESO DE EVALUACION Y CERTIFICACION		Ref.: HA EE6.1
Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013		
HALLAZGO No.3		
TÍTULO: INCUMPLIMIENTO DE REALIZACION DE PROGRAMA DE EVALUACIÓN		
Condición	Durante el año 2013, no se realizó ningún Programa de Evaluación,	
Criterio	Semestralmente, el Coordinador de la Unidad Ejecutora elabora un Programa General de Evaluaciones, como una referencia para la ejecución de evaluaciones en el período. El Programa considera evaluaciones para seguimiento y renovación, para ello usa como información la base los datos de personas ya certificadas y solicitudes de renovación	
Causa	La falta de conocimiento acerca del procedimiento de Evaluación y Certificación, por parte del Coordinador de Técnico	
Efecto	Del total de programas de evaluación realizados en el periodo auditado, se refleja un 0% de elaboración, lo que se manifiesta una total ineficacia en esta actividad	
<p>Conclusiones: Qualitur en el año auditado no ha realizado ningún programa de evaluación, por falta de conocimiento de las actividades referentes al procedimiento de Evaluación y Certificación.</p> <p>Recomendaciones: <i>Director Ejecutivo:</i> realizara un taller referente a cada una de las actividades inmersas en los procedimientos de Evaluación y Certificación.</p>		
ELABORADO: Ing. Yasmin Cagua		FECHA: 09 de junio del 2014
REVISADO: Dr. Aníbal Altamirano		FECHA: 09 de junio del 2014

CORPORACIÓN QUALITUR

**PROCESO DE EVALUACION Y
CERTIFICACION**

Ref.:

EE7

Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013

PROCEDIMIENTO: Seleccione una muestra representativa del período auditado de la recepción de formularios de solicitud y analice la eficiencia y eficacia del proceso.

FECHA	SOLICITUDES RECIBIDAS	TOTAL SOLITUDES CANDIDATOS
Enero	0	1
febrero	0	0
Marzo	3	3
Abril	6	6
Mayo	10	11
Junio	0	0
Julio	2	2
Agosto	188	199
Septiembre		
Octubre	0	0
Noviembre	0	0
Diciembre	6	6
Total	215	228

HALLAZGO

Ref.:
HA
EE7.
1

Información proporcionada por: Abg. Pablo Sevilla

Cargo: Coordinador Tecnico

Respuestas:

- | | |
|---------------------------------|-----|
| 1. Solicitudes recibidas | 215 |
| 2. Total Solicitudes Candidatos | 228 |

INDICADOR: Recepción de Formulario de Solicitud

$$\text{Cumplimiento política} = \frac{\text{Formularios Recibidos}}{\text{Total Formularios}} \times 100$$

$$\text{Cumplimiento política} = \frac{215}{228} \times 100$$

$$\text{Cumplimiento política} = 94,30\%$$

INTERPRETACIÓN: Del total formularios de solicitud de Candidatos realizados en el período 2013, el 94,30% se generaron y recibidos; mientras que, el 5,70% no fue recibido.

Verificado en archivos de la Compañía: ✓

ELABORADO: Ing. Yasmin Cagua

FECHA: 10 de junio del 2014

REVISADO: Dr. Anibal Altamirano

FECHA: 10 de junio del 2014

<p>CORPORACIÓN QUALITUR</p> <p>PROCESO DE EVALUACION Y CERTIFICACION</p>		<p>Ref.:</p> <p>HA</p> <p>EE7.</p>
<p>Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013</p>		
<p>HALLAZGO No.4</p>		
<p>TÍTULO: INCUMPLIMIENTO DE RECEPCION DE FORMULARIOS DE SOLICITUD DE</p>		
Condición	<p>Durante el año 2013, existieron 228 solicitudes de candidatos de las cuales se recibieron 215 solicitudes de candidatos a la Evaluación con fines de certificación</p>	
Criterio	<p>El aspirante interesado presenta la Solicitud de Inscripción para la Certificación. El Coordinador recibe la solicitud y verifica que contenga la información y documentos requeridos para la ocupación o competencia solicitada. Si la Norma Técnica con que se va a certificar requiere un pre-requisito, el aspirante tiene que presentarlo conjuntamente.</p>	
Causa	<p>La falta de orden e infraestructura en las instalaciones del organismo, origina que se trasapele documentación recibida.</p>	
Efecto	<p>Del total de solicitudes de candidatos en el periodo del año 2013 el 94,30% de solicitudes fueron recibidas, lo que refleja un 5,70% de ineficacia en esta actividad</p>	
<p>Conclusiones: No existe un orden ni infraestructura, que asegure la custodia de las Solicitudes de inscripción de los candidatos, se registra un desfase en la conciliación de solicitudes causando ineficiencia y eficacia en la actividad</p> <p>Recomendaciones: <i>Director Ejecutivo:</i> realizará actividades de Etiquetado Orden y digitalización de documentación,</p>		
<p>ELABORADO: Ing. Yasmin Cagua</p>		<p>FECHA: 10 de junio del 2014</p>
<p>REVISADO: Dr. Anibal Altamirano</p>		<p>FECHA: 10 de junio del 2014</p>

CORPORACIÓN QUALITUR

Ref.:

**PROCESO DE EVALUACION Y
CERTIFICACION****EE8
1/2**

Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013

PROCEDIMIENTO: Seleccione una muestra representativa del período auditado de la calificación de pruebas prácticas y analice la eficiencia y eficacia del proceso.

Zona	Competencia	Evaluaciones Realizadas	Total Personas Evaluadas	HALLAZGO
Norte	Capitán De Mesero	1	1	✓ Aplicado los Procedimientos de Auditoría no se evidencia hallazgos dignos de comentar
	Barman	1	1	
	Chef De Cocina	1	1	
	Cocinero Polivalente	7	7	
	Mesero Polivalente	3	3	
	Mesero	4	4	
Total		17	17	
Mejía	Barman	1	1	
	Capitán De Mesero	1	1	
	Cocinero Polivalente	8	8	
	Mesero Polivalente	1	1	
	Mesero	4	4	
Total		15	15	
Noroccidente	Barman	1	1	
	Camarera De Pisos	10	10	
	Cocinero Polivalente	7	7	
	Mesero Polivalente	4	4	
	Mesero	3	3	
	Recepcionista Polivalente	3	3	
	Recepcionista	1	1	
Total		29	29	
DMQ	Barman	1	1	
	Camarera De Pisos	2	2	
	Cocinero Polivalente	6	6	
	Mesero Polivalente	3	3	
	Mesero	4	4	
	Recepcionista Polivalente	3	3	
	Recepcionista	3	3	
Total		22	22	
Rumiñahui	Barman	6	6	
	Capitan De Mesero	1	1	
	Cocinero Polivalente	13	13	
	Mesero Polivalente	2	2	
	Mesero	9	9	
Total		31	31	
Total Consolidado		114	114	

CORPORACIÓN QUALITUR PROCESO DE EVALUACION Y CERTIFICACION		Ref.: EE8 2/2				
Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013						
PROCEDIMIENTO: Seleccione una muestra representativa del período auditado de la calificación de pruebas prácticas y analice la eficiencia y eficacia del proceso.						
Información proporcionada por: Abg. Pablo Sevilla Cargo: Coordinador Tecnico Respuestas: <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">1. Evaluaciones Realizadas</td> <td style="text-align: right;">114</td> </tr> <tr> <td>2. Total Personas Evaluadas</td> <td style="text-align: right;">114</td> </tr> </table>			1. Evaluaciones Realizadas	114	2. Total Personas Evaluadas	114
1. Evaluaciones Realizadas	114					
2. Total Personas Evaluadas	114					
INDICADOR: Calificación de Pruebas Practicas Cumplimiento política = $\frac{\text{Número de Pruebas Prácticas Realizadas}}{\text{Total candidatos evaluados}} \times 100$ Cumplimiento política = $\frac{114}{114} \times 100$ Cumplimiento política = 100%						
INTERPRETACIÓN: Del total pruebas prácticas realizadas en el período 2013, el 100% fue calificado.						
Verificado en archivos de la Compañía: ✓						
ELABORADO: Ing. Yasmin Cagua	FECHA: 11 de junio del 2014					
REVISADO: Dr. Aníbal Altamirano	FECHA: 11 de junio del 2014					

CORPORACIÓN QUALITUR

**PROCESO DE EVALUACION Y
CERTIFICACION**

Ref.:

EE9

Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013

PROCEDIMIENTO: Seleccione una muestra representativa del período auditado de la realización de cartas de recomendación y analice la eficiencia y eficacia del proceso.

ZONA	PRUEBAS EN EL SISTEMA	CANDIDATOS EVALUADOS	CARTAS DE RECOMENDACIÓN REALIZADAS
Norte	10	21	21
Mejía	5	15	15
Noroccidente	7	37	37
DMQ	24	124	124
Rumiñahui	1	31	31
Total	47	228	228

HALLAZGO

Ref.:
HA
EE9.
1

Información proporcionada por: Abg. Pablo Sevilla

Cargo: Coordinador Tecnico

Respuestas:

- | | |
|---------------------------------------|-----|
| 1. pruebas en el sistema bip | 47 |
| 2. Cartas de recomendación realizadas | 228 |

INDICADOR: Realizacion Carta de Recomendación

$$\text{Cumplimiento politica} = \frac{\text{Cartas recomendación realizadas}}{\text{Número Pruebas BIP en el Sistema}} \times 100$$

$$\text{Cumplimiento política} = \frac{228}{47} \times 100$$

$$\text{Cumplimiento política} = 485,11\%$$

INTERPRETACIÓN: del total de pruebas bip en el sistema, se realizaron 228 cartas de recomendación, lo que refleja un desfase con un excedente de 181 cartas de recomendación que fueron realizadas sin ingresar a las personas en el sistema, manifestando una total ineficiencia en esta actividad

Verificado en archivos de la Compañía: ✓

ELABORADO: Ing. Yasmin Cagua

FECHA: 12 de junio del 2014

REVISADO: Dr. Anibal Altamirano

FECHA: 12 de junio del 2014

<p>CORPORACIÓN QUALITUR</p> <p>PROCESO DE EVALUACION Y CERTIFICACION</p>		<p>Ref.:</p> <p>HA EE9.</p>
<p>Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013</p>		
<p>HALLAZGO No.5</p>		
<p>TÍTULO: REALIZACION DE CARTAS DE RECOMENDACION SIN RESPALDO</p>		
Condición	<p>Durante el año 2013, existieron 47 personas ingresadas al sistema Bip E-perfil, de las cuales se realizaron 228 cartas de recomendación.</p>	
Criterio	<p>Se llena una plantilla en el sistema e-perfil por candidato, ingresando el nombre de la ocupación, su número de cédula y las respuestas. Inmediatamente, el sistema procesa la información y se obtiene el perfil del trabajador, en forma de puntos alcanzados para cada aptitud medida. Los datos obtenidos se exportan a excel y se señalan únicamente aquellas aptitudes descritas en la respectiva Norma de Competencia Laboral y se procede a emitir la Carta de Recomendación.</p>	
Causa	<p>La falta de personal operativo para ingresar este tipo de test, y personal profesional que realice las cartas de recomendación, descuido del Coordinador Técnico</p>	
Efecto	<p>Ineficiencia en la ejecución de la actividad del proceso de calificación de pruebas, falta de credibilidad de las cartas de recomendación realizadas con respaldo, información falsa entregada a los candidatos.</p>	
<p>Conclusiones: El Coordinador Técnico realizo 181 cartas de recomendación sin respaldo de ingreso al sistema e-perfil causando la falta de credibilidad de información entregada al candidato y la ineficiencia de ejecución.</p>		
<p>Recomendaciones: <i>Director Ejecutivo:</i> contratara servicio profesional con experiencia mínima de dos años, referente a test psicológicos de competencias, realizara un taller para la implementación de medidas de seguridad y respaldo para la realización de cartas de recomendación, <i>Coordinador Tecnico:</i> realizara un análisis de las cartas de recomendación entregadas con información falsa y entregara al candidato una nueva carta de recomendación con información real.</p>		
<p>ELABORADO: Ing. Yasmin Cagua</p>		<p>FECHA: 12 de junio del 2014</p>
<p>REVISADO: Dr. Anibal Altamirano</p>		<p>FECHA: 12 de junio del 2014</p>

CORPORACIÓN QUALITUR
PROCESO DE EVALUACION Y
CERTIFICACION

Ref.:

EE10
1/2

Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013

PROCEDIMIENTO: Seleccione una muestra representativa del período auditado de la realización de certificados con Sello OAE y analice la eficiencia y eficacia del proceso.

Zona	Competencia	Certificados Realizados Con Sello Oae	Total Certificados	HALLAZGO
Norte	Capitan De Mesero	2	2	<p style="color: red;">Aplicado los Procedimientos de Auditoría no se evidencia hallazgos dignos de comentar</p> <p style="color: red; font-size: 2em;">✓</p>
	Barman	0	0	
	Chef De Cocina	0	0	
	Cocinero Polivalente	2	2	
	Mesero Polivalente	2	2	
	Mesero	4	4	
	Recepcionista Polivalente	2	2	
Total		12	12	
Mejia	Barman	0	0	
	Capitan De Mesero	2	2	
	Cocinero Polivalente	0	0	
	Mesero Polivalente	0	0	
	Mesero	6	6	
Total		8	8	
Noroccidente	Barman	0	0	
	Camarera De Pisos	5	5	
	Cocinero Polivalente	8	8	
	Mesero Polivalente	6	6	
	Mesero	2	2	
	Recepcionista Polivalente	2	2	
	Recepcionista	1	1	
Total		24	24	
DMQ	Sapo Adm Resta	22	22	
	Barman	2	2	
	Camarera De Pisos	1	1	
	Cocinero Polivalente	12	12	
	Mesero Polivalente	4	4	
	Mesero	4	4	
	Recepcionista Polivalente	2	2	
	Recepcionista	2	2	
	SA`PO	2	2	
Total		51	51	
Rumiñahui	Barman	4	4	
	Capitan De Mesero	2	2	
	Cocinero Polivalente	14	14	
	Mesero Polivalente	4	4	
	Mesero	8	8	
Total		32	32	
Total Consolidado		127	127	

CORPORACIÓN QUALITUR PROCESO DE EVALUACION Y CERTIFICACION		Ref.: EE10 2/2									
Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013											
PROCEDIMIENTO: Seleccione una muestra representativa del período auditado de la realización de certificados con Sello OAE y analice la eficiencia y eficacia del proceso.											
Información proporcionada por: Abg. Pablo Sevilla Cargo: Coordinador Tecnico Respuestas: <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">1. Certificados Realizadas CON sello OAE</td> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 10%; text-align: right;">127</td> </tr> <tr> <td>2. Total</td> <td style="text-align: center;">Certificados</td> <td></td> </tr> <tr> <td>127</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			1. Certificados Realizadas CON sello OAE		127	2. Total	Certificados		127		
1. Certificados Realizadas CON sello OAE		127									
2. Total	Certificados										
127											
INDICADOR: Realización Certificados Con Sello OAE Cumplimiento política = $\frac{\text{Número certificados realizados OAE}}{\text{Total certificados OAE}} \times 100$ Cumplimiento política = $\frac{114}{114} \times 100$ Cumplimiento política = 100%											
INTERPRETACIÓN: Del total de certificados emitidos con sello OAE, el 100% se ejecuto de forma correcta											
Verificado en archivos de la Compañía: ✓											
ELABORADO: Ing. Yasmin Cagua	FECHA: 13 de junio del 2014										
REVISADO: Dr. Aníbal Altamirano	FECHA: 13 de junio del 2014										

CORPORACIÓN QUALITUR				Ref.:																																															
PROCESO DE EVALUACION Y CERTIFICACION				EE11																																															
Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013																																																			
PROCEDIMIENTO: Seleccione una muestra representativa del período auditado de la realización de certificados SIN Sello OAE y analice la eficiencia y eficacia del proceso.																																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Zona</th> <th>Competencia</th> <th>Certificados Realizados Sin Sello Oae</th> <th>Total Certificados</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Norte</td> <td>Cajero</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Total</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Noroccidente</td> <td>Adm De Empresas De Aloj</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Encargado De Mantenimiento</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Total</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">DMQ</td> <td>Adm De Empresas De Aloj</td> <td>14</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>Administ De Restaurant</td> <td>22</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>Cajero</td> <td>7</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Encargado De Mantenimiento</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Hospitalidad</td> <td>23</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Total</td> <td>67</td> <td>67</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Total Consolidado</td> <td>71</td> <td>71</td> </tr> </tbody> </table>				Zona	Competencia	Certificados Realizados Sin Sello Oae	Total Certificados	Norte	Cajero	1	1	Total		1	1	Noroccidente	Adm De Empresas De Aloj	1	1	Encargado De Mantenimiento	2	2	Total		3	3	DMQ	Adm De Empresas De Aloj	14	14	Administ De Restaurant	22	22	Cajero	7	7	Encargado De Mantenimiento	1	1	Hospitalidad	23	23	Total		67	67	Total Consolidado		71	71	HALLAZGO  Aplicado los Procedimientos de Auditoría no se evidencia hallazgos dignos de comentar
Zona	Competencia	Certificados Realizados Sin Sello Oae	Total Certificados																																																
Norte	Cajero	1	1																																																
Total		1	1																																																
Noroccidente	Adm De Empresas De Aloj	1	1																																																
	Encargado De Mantenimiento	2	2																																																
Total		3	3																																																
DMQ	Adm De Empresas De Aloj	14	14																																																
	Administ De Restaurant	22	22																																																
	Cajero	7	7																																																
	Encargado De Mantenimiento	1	1																																																
	Hospitalidad	23	23																																																
Total		67	67																																																
Total Consolidado		71	71																																																
Información proporcionada por: Abg. Pablo Sevilla Cargo: Coordinador Tecnico Respuestas: 1. Certificados Realizadas SIN sello OAE 71 2.Total Certificados 71																																																			
INDICADOR: Realizacion Certificados SIN sello OAE $\text{Cumplimiento política} = \frac{\text{Número certificados realizados SIN OAE}}{\text{Total certificados SIN OAE}} \times 100$ $\text{Cumplimiento política} = \frac{71}{71} \times 100$ Cumplimiento política= 100%																																																			
INTERPRETACIÓN: Del total de certificados emitidos SIN sello OAE, el 100% se ejecuto de forma correcta																																																			
Verificado en archivos de la Compañía: 																																																			
ELABORADO: Ing. Yasmin Cagua			FECHA: 16 de junio del 2014																																																
REVISADO: Dr. Anibal Altamirano			FECHA: 16 de junio del 2014																																																

CORPORACIÓN QUALITUR
PROCESO DE EVALUACION Y
CERTIFICACION

Ref.:

EE12
1/2

Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013

PROCEDIMIENTO: Seleccione una muestra representativa del período auditado de la realización de reportes No conformes y analice la eficiencia y eficacia del proceso

Zona	Competencia	Personas Reprobadas	Reportes No Conformes Realizados	HALLAZGO
Norte	Administ De Rest	1	1	<div style="color: red; font-size: 2em;">✓</div> <p style="color: red; font-size: 0.8em;">Aplicado los Procedimientos de Auditoría no se evidencia hallazgos dignos de comentar</p>
	Barman	1	1	
	Chef De Cocina	1	1	
	Cocinero Polivalente	6	6	
	Mesero Polivalente	2	2	
	Mesero	2	2	
Total		13	13	
Mejia	Barman	1	1	
	Cocinero Polivalente	8	8	
	Mesero Polivalente	1	1	
	Mesero	1	1	
Total		11	11	
Noroccidente	Barman	1	1	
	Camarera De Pisos	5	5	
	Cocinero Polivalente	3	3	
	Encarg De Manten	5	5	
	Mesero Polivalente	1	1	
	Mesero	2	2	
	Recepcionista Polivalente	1	1	
Total		18	18	
Dmq	Administ De Restaurant	19	19	
	Cajero	7	7	
	Camarera De Pisos	1	1	
	Encarg De Manten	1	1	
	Mesero Polivalente	1	1	
	Mesero	2	2	
	Recepcionista Polivalente	1	1	
	Recepcionista	1	1	
	Hospitalidad	6	6	
Total		39	39	
Rumiñahui	Barman	4	4	
	Cocinero Polivalente	6	6	
	Mesero	5	5	
Total		15	15	
Total Consolidado		96	96	

CORPORACIÓN QUALITUR		Ref.: EE12 2/2				
PROCESO DE EVALUACION Y CERTIFICACION						
Periodo Examinado: 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2013						
PROCEDIMIENTO: Seleccione una muestra representativa del período auditado de la realización de reportes No conformes y analice la eficiencia y eficacia del proceso						
Información proporcionada por: Abg. Pablo Sevilla Cargo: Coordinador Tecnico Respuestas: <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 80%;">1. Reportes No Conforme</td> <td style="text-align: right;">96</td> </tr> <tr> <td>2. Total personas reprobadas</td> <td style="text-align: right;">96</td> </tr> </table>			1. Reportes No Conforme	96	2. Total personas reprobadas	96
1. Reportes No Conforme	96					
2. Total personas reprobadas	96					
INDICADOR: Realización de Reporte No Conforme Cumplimiento política = $\frac{\text{Número Reporte No Conforme realizados}}{\text{Total de Personas No Aprobados}} \times 100$ Cumplimiento política = $\frac{96}{96} \times 100$ Cumplimiento política = 100%						
INTERPRETACIÓN: Del total de personas reprobadas, al 100% se le realizó reporte de No conformidad.						
Verificado en archivos de la Compañía: ✓						
ELABORADO: Ing. Yasmin Cagua	FECHA: 17 de junio del 2014					
REVISADO: Dr. Aníbal Altamirano	FECHA: 17 de junio del 2014					

5.3. Comunicación de Resultados

Los resultados obtenidos en el examen realizado serán comunicados al Director Ejecutivo mediante el Informe de Auditoría, con el propósito de que la información contenida, sea utilizada oportunamente y el personal involucrado proceda a los correctivos necesarios en forma inmediata.

Los hallazgos encontrados y presentados en el borrador del examen se deberán discutir con el personal involucrado, con el propósito de asegurar su aceptación y que los resultados del Informe de Auditoría están sustentados.

INFORME DE AUDITORÍA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS POR PARTE DE LA CORPORACIÓN QUALITUR EN EL PROYECTO PROGRAMA PILOTO DE APOYO PARA EL DESARROLLO Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES EN EL SECTOR TURÍSTICO DE PICHINCHA

Área auditada: Proceso de Evaluación y Certificación

Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2013

ÍNDICE	Página
CARTA DE PRESENTACIÓN	
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA.	
Motivo del Examen.....	179
Objetivos del Examen.....	179
Alcance.....	180
Componentes Auditados.....	180
Indicadores utilizados.....	180
CAPÍTULO II: INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD.	
Antecedentes.....	183
Misión.....	183
Visión.....	183
Base Legal.....	184
Estructura Orgánica.....	184
Objetivos.....	185
CAPÍTULO III: RESULTADOS ESPECÍFICOS POR COMPONENTES EXAMINADOS.....	186

CARTA DE PRESENTACIÓN

Quito, 16 de Octubre del 2014.

Señor
Iván López Villalba
Director Ejecutivo
CORPORACIÓN QUALITUR
Presente

Hemos auditado los procesos realizados por la Corporación Qualitur por el período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2013 con el objeto de evaluar: la eficiencia y eficacia en las que se desarrollaron las actividades de Evaluación y Certificación.

El examen se realizó de acuerdo a Normas Internacionales de Auditoría (NIA), en lo que fue aplicable, en consecuencia incluyó técnicas y procedimientos de Auditoría que se consideran necesarios en las condiciones presentadas.

Para evaluar de la gestión se utilizó parámetros propios de la Corporación y aquellos que se aplican en un proceso administrativo eficiente; se realizó la Auditoría al proceso de Evaluación y Certificación.

El presente informe contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones para mejoras reales y potenciales en el Organismo.

Las recomendaciones han sido discutidas y aceptadas por las autoridades inmersas en las mismas, con quienes se desarrollará un plan de implementación y monitoreo.

Atentamente,

Yasmin Cagua
Auditor Senior
CENTURY
AUDITORES Y CONSULTORES

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

1.1 Motivo del Examen

La Auditoría de Gestión al proceso realizado por la Cooperación Qualitur se realiza en cumplimiento del plan de tesis propuesto por Yasmin Alexandra Cagua Cevallos, previo a la obtención del título de Ingeniera en Finanzas y Auditoría, CPA. Este examen se lo realiza con el fin de determinar la eficiencia y eficacia del Proceso de Evaluación y Certificación. La Auditoría de Gestión, dio inició con la autorización del Director Ejecutivo de la Corporación Qualitur, a través del oficio No. s/n del 2 de mayo de 2014.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Desarrollar un Examen de Auditoría de Gestión al proceso realizado por la “Corporación Qualitur” con el fin de comprobar los niveles de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología en sus procesos, así como la utilización de indicadores de gestión en sus operaciones.

1.2.2 Objetivos Específicos

- ✓ Realizar una evaluación de gestión al proceso de evaluación y certificación de la Corporación Qualitur con el fin de determinar los niveles ya existentes en la entidad de eficacia, eficiencia, economía, ética y ecología para determinar las áreas críticas que requieren mayor atención.
- ✓ Determinar el nivel de riesgo en las actividades desarrolladas por el

proceso mencionado de la Corporación con el uso de las herramientas oportunas para su medición.

- ✓ Desarrollar una apreciación sobre el control interno de la empresa en el área que afectan directa o indirectamente el proceso.
- ✓ Realizar papeles de trabajo acorde a las necesidades del examen con el fin de cubrir el área a auditar.
- ✓ Entregar el informe final de auditoría a la Dirección Ejecutiva de la Compañía con las recomendaciones oportunas para optimizar las actividades del proceso de Evaluación y Certificación.

1.3 Alcance

El examen a realizarse cubrirá el período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2013, tiempo comprendido como un período económico, según la legislación ecuatoriana vigente.

1.4 Componentes Auditados

La Auditoría comprendió los procesos realizados en la evaluación y certificación.

1.5 Indicadores utilizados

Para la evaluación del proceso de Evaluación y Certificación se utilizaron indicadores que permitieron medir el desempeño de las actividades realizadas.

Los indicadores de gestión que permitieron evaluar los procesos administrativos son los siguientes:

Cumplimiento del Programa de Evaluación

$$= \frac{\text{Programa de Evaluacion Realizados}}{\text{Total Programas Evalaucion}} \times 100$$

Asistencia Candidatos

$$= \frac{\text{Cndidatos Asistentes}}{\text{Candidatos Convocados}} \times 100$$

Recepción de Formularios de Solicitud

$$= \frac{\text{Formularios Recibidos}}{\text{Total Formularios}} \times 100$$

Calificación de Pruebas Prácticas

$$= \frac{\text{Número de Pruebas Prácticas Realizadas}}{\text{Total candidatos evaluados}} \times 100$$

Ingreso Sistemas Pruebas BIP

$$= \frac{\text{Número pruebas BIP Sistema}}{\text{Total candidatos evaluados}} \times 100$$

Realización Carta Recomendación

$$= \frac{\text{Cartas recomendación realizadas}}{\text{Número Pruebas BIP en el Sistema}} \times 100$$

Emisión Certificados Autorizados

$$= \frac{\text{Número certificados realizados}}{\text{Total certificads autorizados semestral}} \times 100$$

Realización Certificados Sello OAE

$$= \frac{\text{Número certificados realizados OAE}}{\text{Total certificados OAE}} \times 100$$

Realización Certificados Sin Sello OAE

$$= \frac{\text{Número Certificados realizados sin sello OAE}}{\text{Total certificados sin sello OAE}} \times 100$$

Realización de Credenciales

$$= \frac{\text{Número credenciales realizadas}}{\text{Total credenciales autorizadas}} \times 100$$

Uso de Compromisos Firmados

$$= \frac{\text{Número de Compromisos de uso certificados firmados}}{\text{Total certificados}} \times 100$$

Realización Reporte No Conforme

$$= \frac{\text{Número Reporte No Conforme realizados}}{\text{Total de Personas No Aprobados}} \times 100$$

CAPÍTULO II

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

2.1 Antecedentes de la Compañía

La Corporación Qualitur, fue creada bajo Acuerdo del Ministerio de Turismo No. 20080051, emitido el 23 de septiembre del 2008.

Qualitur busca satisfacer las necesidades de sus clientes, ofreciendo una atención integral y personalizada, que garantizan cumplir con sus objetivos y las expectativas de los clientes, constituyendo de esta manera en pilar fundamental en materia de la Calidad Turístico

En la actualidad, Corporación Qualitur cuenta con su casa matriz ubicada en Quito, y oficinas en las ciudades de Guayaquil; así como contactos a nivel nacional a través de las oficinas de las Cámaras Provinciales de Turismo.

2.2 Misión

“Eleva la calidad en la prestación de los servicios turísticos y reconocer formalmente la competencia laboral de personas, a través de la ejecución de actividades como investigación, análisis, certificación, evaluación, capacitación, emprendimiento de programas y proyectos de desarrollo.”

2.3 Visión

“Ser un Organismo de Certificación que se distinga en el mercado nacional e internacional, por ofrecer un servicio con calidad, responsabilidad, honestidad, solidaridad y experiencia, impulsando la calidad turística y la generación de

servicios que ayuden a promover la relevancia de la certificación, mediante procesos efectivos y dinámicos”

2.4 Base legal

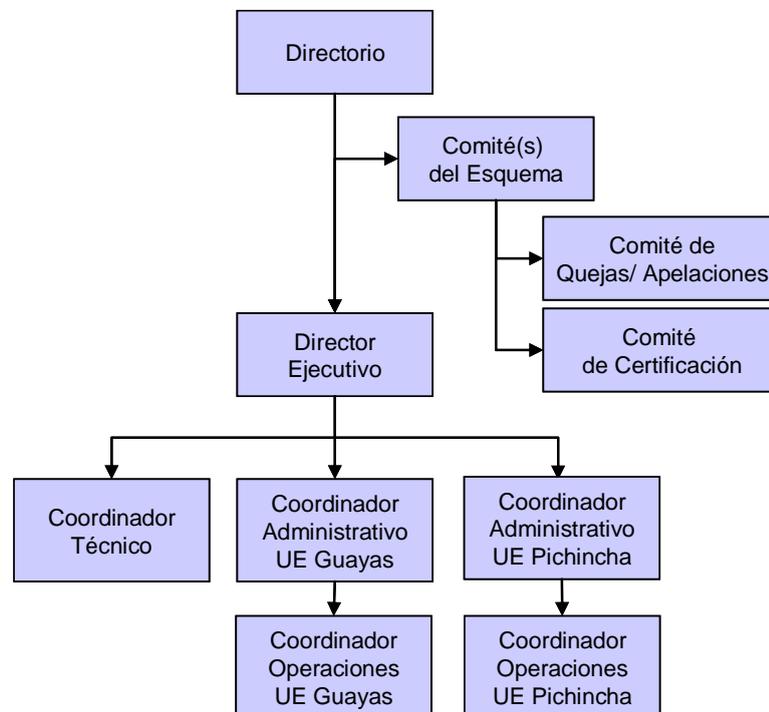
La Corporación Qualitur, es una entidad controlada por el Organismo de Acreditación Ecuatoriano (OAE), las normas y leyes que le son aplicables son las siguientes:

- ✓ Código del Trabajo
- ✓ Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno
- ✓ Requisitos Generales para los Organismos que Realizan la Certificación de Personas ISO /IEC 17024
- ✓ Ley Sistema Ecuatoriano de la Calidad
- ✓ Criterios Generales para los Organismos Certificadores de Personas (Resoluciones del OAE)
- ✓ Ley de Turismo
- ✓ Reglamento General de Aplicación de la Ley de Turismo
- ✓ Reglamento General de Actividades Turísticas
- ✓ Utilización del Símbolo de Acreditación OAE y la Referencia a la Condición de Acreditado.
- ✓ Procedimiento de Acreditación de Organismos de Acreditación

2.5 Estructura orgánica

La Corporación Qualitur., cuenta un organigrama estructural el cual se presenta a continuación:

Organigrama Estructural Corporación Qualitur



2.6 Objetivos de la Corporación

Los objetivos de la Cooperación Qualitur son los siguientes:

- Administrar y gestionar procesos de certificación;
- Apoyar el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios del sector turístico y otros sectores productivos en los cuales se demande la certificación;
- Verificar la conformidad de la competencia de las personas para desempeñar un determinado trabajo;
- Impulsar la certificación de hombres y mujeres;
- Certificar la competencia laboral de personas usando como normas de referencia aquellas establecidas por el INEN, por el sector empresarial o por el propio Organismo;
- Realizar investigación y desarrollo de temas concernientes con la calidad y la certificación, así como con la profesionalización de recursos humanos.

CAPÍTULO III

RESULTADOS ESPECÍFICOS POR COMPONENTES EXAMINADOS

El examen realizado a la Corporación Qualitur se concentró en las actividades que se desarrollan en el proceso de Evaluación y Certificación.

Debido a la naturaleza de nuestra Auditoría, los resultados se encuentran expresados en un resumen de los hallazgos encontrados y recomendaciones que constan en el presente informe.

A continuación se presenta los resultados obtenidos en la Auditoría de Gestión realizada:

INCUMPLIMIENTO DE INGRESO DE CANDIDATOS AL SISTEMA BIP

El Responsable del área operativa, no posee un adecuado conocimiento para la ejecución del ingreso de pruebas bip, provocando que determinados candidatos no sean ingresados al sistema e-perfil y se cometan errores en la digitación.

Recomendaciones:

Director Ejecutivo: contratara un asistente operativo para mejorar el procedimiento de ingresos de candidatos a los sistemas, revisará que los test psicológicos bip estén ingresados sin errores de digitación.

INCUMPLIMIENTO DE USO DE COMPROMISOS DE CERTIFICADOS FIRMADOS

Qualitur no posee adecuados mecanismos para la realización de la convocatoria a los candidatos aprobados para la recepción y suscripción de documentación, el Coordinador Técnico no verifica si los candidatos aprobados confirma lectura de las convocatorias realizadas, generando ineficiencia en la firma del habilitante y en el alcance de los objetivos.

Recomendaciones:

Director Ejecutivo: contratara a un asistente operativo para mejorar el procedimiento de entrega de documentos. Actualizará el procedimiento de Evaluación y Certificación, y adaptara las necesidades de la corporación referente a la entrega del documento Compromiso de Uso de Certificado.

INCUMPLIMIENTO DE REALIZACION DE PROGRAMA DE EVALUACIÓN

El Coordinador Técnico en el año auditado no ha realizado ningún programa de evaluación, por falta de conocimiento de las actividades referentes al procedimiento de Evaluación y Certificación.

Recomendaciones:

Director Ejecutivo: realizara un taller referente a cada una de las actividades inmersas en los procedimientos de Evaluación y Certificación.

INCUMPLIMIENTO DE RECEPCION DE FORMULARIOS DE SOLICITUD DE CANDIDATOS

No existe un orden ni infraestructura, que asegure la custodia de las Solicitudes de inscripción de los candidatos, se registra un desfase en la conciliación de solicitudes causando ineficiencia y eficacia en la actividad

Recomendaciones:

Director Ejecutivo: realizará actividades de Etiquetado Orden y digitalización de documentación.

REALIZACIÓN DE CARTAS DE RECOMENDACIÓN SIN RESPALDO

El Coordinador Técnico realizó 181 cartas de recomendación sin respaldo de ingreso al sistema e-perfil causando la falta de credibilidad de información entregada al candidato y la ineficiencia de ejecución.

Recomendaciones:

Director Ejecutivo: contratara servicio profesional con experiencia mínima de dos años, referente a test psicológicos de competencias, realizara un taller para la implementación de medidas de seguridad y respaldo para la realización de cartas de recomendación,

Coordinador Técnico: realizara un análisis de las cartas de recomendación entregadas con información falsa y entregara al candidato una nueva carta de recomendación con información real.

La información presentada se obtuvo mediante la implementación de normas de auditoría y aplicación de procedimientos que permiten sustentar nuestras observaciones.

Atentamente,

Yasmin Cagua Cevallos
Auditor Senior
CENTURY
AUDITORES Y CONSULTORES

5.4. Seguimiento y Monitoreo

Una vez comentado y entregado el informe, es necesario que llegue a todos los interesados mediante la revisión de las conclusiones con los responsables del área auditada, quienes deberán aplicar las recomendaciones para mejorar los aspectos de eficiencia y eficacia.

El seguimiento permanente y puntual asegura no solo corregir las deficiencias encontradas sino también encontrar mecanismos para el crecimiento de la institución.

Se debe tomar en cuenta que trabajo de auditoría es un proceso continuo; por lo que, no servirá de nada si no se comprueba que las acciones tomadas por la Dirección Ejecutiva de la Corporación Qualitur, se están realizando. Por lo que se sugiere que el Director Ejecutivo realice un seguimiento continuo de las recomendaciones emitidas en este informe.

Se recomienda también contratar a mediano plazo una Auditoría Externa para realizar un seguimiento a las recomendaciones establecidas en el presente trabajo de auditoría de gestión de los Procesos Administrativos del Organismo, con el objeto de verificar el grado de cumplimiento de las medidas correctivas propuestas

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Del desarrollo de la tesis para aplicación de la auditoría de gestión al proceso de Evaluación y Certificado de la Corporación Qualitur se han establecido conclusiones y recomendaciones que después de la revisión realizada se deben destacar dentro de este documento y se mencionan a continuación.

6.1. Conclusiones

- a) El propósito de esta Auditoría de Gestión logró que la Corporación Qualitur, obtenga un asesoramiento significativo para optimizar y afianzar sus procesos con el fin de obtener un nivel adecuado de eficiencia y eficacia en los procesos del Organismo. No obstante la Corporación no cuenta con políticas internas para procesos significativos la realización de Cartas de Recomendación
- b) La estructura orgánica ha sido elaborada sin estudios previos, no se ha considerado las necesidades y el crecimiento que ha mantenido la empresa desde su creación así como las autoridades no han prestado la atención necesaria a fin de contar con un esquema organizacional formalmente emitido para el desarrollo de las actividades diarias.
- c) La falta de aplicación de indicadores de gestión en los Procesos Administrativos del Organismo, obstaculiza la evaluación de desempeño de los procesos realizados por los funcionarios.
- d) Se considera que la Ejecución de esta Auditoría es un aporte significativo para la Dirección y Administración de la Corporación Qualitur

6.2. Recomendaciones

- a) La Corporación Qualitur, debe elaborar y aplicar un manual de procedimientos y una normativa que esté de acuerdo a las actividades que se realizan, pidiendo asesoría para su realización y comunicando formalmente las resoluciones a cada uno de sus colaboradores.
- b) Las autoridades deberán analizar la estructura orgánica propuesta por el auditor y emitirla formalmente, en caso de estar de acuerdo
- c) Implementar los indicadores identificados para evaluar la gestión realizada por la Corporación y que, de esta manera contribuyan como una herramienta de apoyo para el cumplimiento de las diversas funciones que se desenvuelven.
- d) La Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, debe promover y apoyar la ejecución de Auditorías de Gestión con el propósito de cumplir con sus estrategias de vinculación a la colectividad.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Candidato.- Se refiere al Aspirante que ha cumplido los requisitos previos especificados, permitiendo su participación en el proceso de certificación.

Proceso de certificación.- son todas las actividades mediante las que un organismo de certificación establece que una persona cumple con los requisitos de competencia especificados, que incluyen la solicitud, la evaluación, la decisión sobre la certificación, la vigilancia y la renovación de la certificación, el uso de certificados y logotipos/marcas.

Sistema de certificación.- es el conjunto de procedimientos y recursos para llevar a cabo el proceso de certificación de acuerdo con el esquema de certificación, que resulta en la emisión de un certificado de competencia, incluyendo el mantenimiento.

Competencia.- es la aptitud demostrada para aplicar conocimientos y/o habilidades y, cuando corresponda, atributos personales demostrados, como se define en el esquema de certificación

Auditoría de gestión.- Es aquella que se realiza para evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía, ecología y ética de la gestión empresarial, evaluando los procesos con la utilización de indicadores de gestión.

Coso ERM.- Es un proceso efectuado por el Directorio, Gerencia y otros miembros del personal, aplicado en el establecimiento de la estrategia y a lo largo de la organización, diseñado para identificar eventos potenciales que pueden afectarla y administrar riesgos de acuerdo a su apetito de riesgo, de modo de proveer seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos de la organización.

Alcance de una auditoría.- Se refiere a los procedimientos de auditoría considerados necesarios en las circunstancias para lograr el objetivo de la auditoría.

Comunicación de resultados.- Es presentar los resultados de la auditoría en un informe que permita a la máxima autoridad la toma de correctivos.

Control interno administrativo o gerencial.- Comprende el plan de organización, políticas, procedimientos y prácticas utilizadas para administrar las operaciones en una entidad o programa y asegurar el cumplimiento de las metas establecidas, así como los sistemas para medir, presentar informes y monitorear la ejecución de las actividades.

Economía.- Se refiere a los términos y condiciones conforme a los cuales se adquieren bienes y servicios en cantidad y calidad apropiadas, en el momento oportuno y al menor costo posible.

Eficacia.- Es el grado en que los programas están consiguiendo los objetivos propuestos.

Eficiencia.- Consiste en lograr la utilización más productiva de bienes materiales y de recursos humanos y financieros.

Ética.- Parte de la filosofía que trata de la moral y de las obligaciones del hombre.

Evidencia de auditoría.- Se denomina evidencia al conjunto de hechos comprobados, suficientes, competentes y pertinentes que sustentan los comentarios y conclusiones del auditor. Viene a ser la información que obtiene el auditor para extraer conclusiones en las cuales basar su opinión.

Hallazgo de auditoría.- Este concepto es utilizado para describir el resultado de la comparación que se realiza entre un criterio y la situación actual encontrada durante el examen a un área, actividad u operación.

Indicadores.- Herramienta de medición que relaciona dos o más datos significativos, que tiene un nexo lógico entre ellos, permitiendo proporcionar

información sobre aspectos críticos o de importancia vital para el desarrollo del proceso.

Manual de procedimientos.- Son aquellos instrumentos de información en los que consignan, en forma metódica, los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de una unidad administrativa.

Papeles de trabajo.- Pueden ser en forma de datos almacenados en papel, película, medios electrónicos y otros medios.

Planificación.- Implica desarrollar una estrategia general y un enfoque detallado para la naturaleza, oportunidad y extensión de la auditoría esperados.

Programa de auditoría.- Un programa de auditoría expone la naturaleza, oportunidad y grado de los procedimientos de auditoría planificados que se requieren para implementar el plan de auditoría global. El programa de auditoría sirve como un conjunto de instrucciones para los auxiliares involucrados en la auditoría y como un medio para controlar la ejecución apropiada del trabajo.

Riesgo de auditoría.- Por lo tanto el riesgo de auditoría es el proceso por el cual, a partir del análisis de la existencia e intensidad de los factores de riesgo, se mide el nivel de riesgo presente en cada caso.

Riesgo Inherente.- Es la posibilidad de errores o irregularidades en la información financiera, administrativa u operativa, antes de considerar la efectividad de los controles internos diseñados y aplicados por el ente.

Riesgo de Control.- Está asociado con la posibilidad de que los procedimientos de control interno, incluyendo a la unidad de auditoría interna, no puedan prevenir o detectar los errores e irregularidades significativas de manera oportuna.

Riesgo de Detección.- Existe al aplicar los programas de auditoría, cuyos procedimientos no son suficientes para descubrir errores o irregularidades significativas.

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

Aceves, V. (2004). *Dirección Estratégica*. España: McGraw-Hill.

Alvin, A. (2007). *Auditoría un Enfoque Integral*. Lima: Pearson.

Benjamin, F. (2007). *Auditoría Administrativa*. México: Mc Graw Hill.

Cepeda, G. (2004). *Auditoría y Control Interno*. Lima: McGrawHill.

Cordoba, M. (2006). *Formulación y Evaluación de Proyectos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Fernandez, J. A. (2007). *Auditoría Administrativa*. Bogotá: La Edición.

Gomez, F. (2007). *Auditoría Administrativa*. Lima: Pearson.

Johnson, G. (2006). *Dirección Estratégica*. Madrid: Pearson.

Washington, R. (2006). *Principios de Auditoría*. Madrid: McGraw-Hill.

Willian, L. (2008). *Auditoría Administrativa*.

SITIOS WEB

(<http://es.wikipedia.org/>)(<http://www.slideshare.net>)

(<http://www.mailxmail.com/curso-auditoria/tecnicas-auditoria>)

(<http://www.mailxmail.com/curso-auditoria/tecnicas-auditoria>)

(<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1062/1/T-UCE-0003-135.pdf>)

(<http://programacionkarim.blogspot.com/>)(<http://www.mailxmail.com/curso-auditoria/tecnicas-auditoria>)(<http://www.gestiopolis.com/canales8/fin/modelo-para-administrar-los-riesgos-en-auditoria.htm>)

(<http://www.mycoach.es/2009/03/14/objetivos-empresariales/>)

(<http://www.slideshare.net/sergioigg/riesgos-de-auditora>)

(<http://www.auditool.org/travel-mainmenu-32/blogs-mainmenu-55/2028-programa-de-auditoria>)_(<http://auditoriadesistemasunah.blogspot.com/2012/04/pruebas-de-cumplimento-vs-pruebas.html>)

(<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse130.html>)

(<http://www.utpl.edu.ec/ecc/wiki/index.phpAuditoria>)

(<http://biblioteca.espe.edu.ec/>)_(<http://biblioteca.espe.edu.ec/>)

(http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catoym/EDA%202011/OyMA2011_Organigramas_version_final.pdf)_(<http://www.promonegocios.net/empresa/mision-vision-empresa.html>)

(http://www.uts.edu.co/tongeo2/app/modules/outside/contenido.php?page=24&url_k=282873c79e0c7271deda719cd7fa9c5c)