

**UNIVERSIDAD LAICA
VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL**

Maestría en Contabilidad y Auditoría

TITULO:

Manual De Control Interno Para El Proceso De Cedulación, En Base al Sistema Magna de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación del Cantón Morona.

**Proyecto de Investigación Presentada en Opción del Grado de
Magíster en Contabilidad y Auditoría**

AUTORA

Ing. Ana Alexandra López Jara

TUTORA

MS.c.. Mercedes Mayarí Castanedo

**GUAYAQUIL - ECUADOR
2013**

CERTIFICACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Guayaquil, 24 de Agosto del 2013

Yo, Ana Alexandra López Jara declaro bajo juramento, que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada por mí.

De la misma forma, cedo mis derechos de autor a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y Normatividad Institucional vigente.

Ana Alexandra López Jara

1400371728

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DE LA TESIS

Guayaquil, 31 de Mayo del 2013

Certifico que el trabajo titulado **“Manual De Control Interno Para El Proceso De Cedulación, En Base al Sistema Magna de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación del Cantón Morona.”** ha sido elaborado por **Ana Alexandra López Jara**, bajo mi tutoría, y que el mismo reúne los requisitos para ser defendido ante el tribunal examinador que se designe al efecto.

Firma: _____

RESUMEN EJECUTIVO

El Servicio Público, se ha convertido actualmente en un modelo de gestión empresarial en la dinámica económica de nuestro país. La Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Morona Santiago, cuya misión es Identificar a todos los habitantes del Ecuador, otorga el documento de Identidad como garantía de la identidad de un ciudadano, motivo por lo cual la presente investigación ha diseñado un Manual de Control Interno, como medio para alcanzar la eficiencia y eficacia en las operaciones, mitigar los riesgos y entregar al ciudadano un documento de Identidad válido y confiable, custodiando el manejo y buen uso de la información. La Investigación está fundamentada en una evaluación diagnóstica realizada mediante instrumentos, tales como: observación científica, entrevista y encuesta, durante el proceso de cedulación que comprende las áreas de: validación, recaudación, enrolación y entrega de cédulas, identificando las desviaciones presentes que enmarcarán el desarrollo de la propuesta de control. El Manual de Control Interno diseñado, se sustenta principalmente en las Normas Internas para el Sector Público, emitidas por la Contraloría General del Estado, de cumplimiento obligatorio para todas las entidades públicas, Memorandos, Disposiciones, emitidas por la Dirección General del Registro Civil, que fomentan las buenas prácticas de control, esta herramienta financiera, el Manual de Control Interno, integra a los controles ya establecidos los procedimientos propuestos, flujogramas de los procesos y acciones de control para cada etapa del proceso de cedulación. El Manual de Control Interno, en el capítulo 1, aborda las bases conceptuales que sustentan la propuesta tales como: Modelos de Control Interno, en el capítulo 2, se realiza una evaluación a todo el proceso de cedulación, analizado por cada una de las fases del proceso de cedulación y finalmente en el capítulo 3, se presenta el Manual de Control Interno.

INDICE GENERAL

Contenido

CERTIFICACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	II
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DE LA TESIS	III
RESUMEN EJECUTIVO	IV
INDICE GENERAL.....	V
INDICE DE TABLAS	VIII
INDICE DE GRÁFICOS	VIII
JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	3
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
OBJETIVO GENERAL:	6
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	7
ESTRUCTURA DE LA TESIS	10
✓ CAPITULO 1: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	11
✓ CAPITULO 2: EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA.....	12
✓ CAPITULO 3: FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN.....	12
CAPÍTULO 1: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	14
1. CONTROL INTERNO	14
1.1 Definición De Control Interno	15
1.2 Importancia del control interno	17
1.3. Objetivos de control interno	17
1.4 Componentes de control interno	17
1.5. Elementos y principios básicos de control interno	26
1.6. Clasificación del control interno	26
1.7 Tipos de Controles.....	28
1.8 Métodos de Evaluación de Control Interno	29
1.9 Diseño del Sistema de Control Interno.....	37
1.10 MANUAL DE CONTROL INTERNO.....	41

CAPITULO II: EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA	46
2.1 Descripción de la Investigación:.....	46
2.2 Instrumentos de Investigación:	47
2.2.1.1.-Proceso de Validación del Servicio:.....	49
2.2.1.2.-Proceso de Recaudación del valor del Servicio:.....	56
2.2.1.3.-Proceso de Enrolamiento, entrevista y captura de datos:.....	59
CAPITULO III: FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA.....	88
3.1.-Objetivos del sistema de control Interno en el Área de Cedulación.....	88
3.2 Presentación del Manual de Control Interno para Cedulación	90
3.3. Definiciones y Abreviaturas Generales:	90
3.4 Control Interno Validación de la Información del Usuario	90
3.4.1. Descripción, objetivo y norma	91
3.4.2 Procedimientos de control propuestos:.....	91
3.5 Control Interno Rectificaciones	96
3.5.1 Descripción, objetivo y norma	96
3.5.2 Procedimientos de control propuestos:	96
3.6 Control Interno Ventanillas de Recaudación:.....	99
3.6.1 Descripción, objetivo y norma:	99
3.6.2 Procedimientos de control propuestos:.....	99
3.7 Control Interno Cedulación Ecuatorianos Primera Vez	102
3.7 .1 Descripción, objetivo y norma	102
3.7 .2 Procedimientos de control propuestos:	102
3.8 Control Interno Cedulación Extranjeros Primera Vez.....	106
3.8.1 Descripción, objetivo y norma	106
3.8.2 Procedimientos de control propuestos:.....	106
3.9 Control Interno Cedulación Ecuatorianos Renovación.....	110
3.9.1 Descripción, objetivo y norma	110
3.9.2 Procedimientos de control propuestos:.....	110
3. 10 Control Interno Cedulación Extranjeros Renovación.....	114
3. 10.1 Descripción, objetivo y norma	114

3. 10. 2 Procedimientos de control propuestos:	114
3.11 Procedimientos Generales para la Cedulación.	118
3.12 Control Interno Producción	119
3.12.1 Descripción, objetivo y norma	119
3.12.2 Procedimientos de control propuestos:	120
3.13 Control Interno Contabilidad – Supervisor	123
3.13.1 Descripción, objetivo y norma	123
3.13.2 Procedimientos de control propuestos:	123
3.14 ANÁLISIS COSTO BENEFICIO	124
CONCLUSIONES	125
RECOMENDACIONES	126
BIBLIOGRAFIA	127
Lincografía	128

INDICE DE TABLAS

- Tabla N° 1** Revisión en el Sistema AS400 (Pág. 48)
- Tabla N° 2** Revisión de Información de Matrimonio (Pág. 49)
- Tabla N° 3** Lectura de los campos: Instrucción, profesión y Clasificación (Pág. 50)
- Tabla N° 4** Revisión de Información de Filiación del Usuario (Pág. 51)
- Tabla N° 5** Entrega del Ticket de Validación (Pág. 52)
- Tabla N° 6** Verificación de Doble Inscripción (Pág. 53)
- Tabla N° 7** Verificación que duplicidad de número de cédula (Pág. 54)
- Tabla N° 8** Verificación del Ticket de Validación (Pág. 55)
- Tabla N° 9** Verificación de los Datos del Ciudadano (Pág. 56)
- Tabla N° 10** Entrega del Comprobante de Pago (Pág. 57)
- Tabla N° 11** Verificación del Doble Registro (Pág. 58)
- Tabla N° 12** Verificación del Doble Número de Cédula (Pág. 59)
- Tabla N° 13** Verificación de la Información Verbal del Usuario (Pág. 60)
- Tabla N° 14** Verificación de la Profesión en la web (Pág. 61)
- Tabla N° 15** Solicitud de Documento Básico para Actualización (Pág. 62)
- Tabla N° 16** Solicitud de carnet para los ciudadanos de la fuerza pública (Pág. 63)
- Tabla N° 17** Solicitud de Carnet para personas con Discapacidad (Pág. 64)
- Tabla N° 18** Nueva enrolación para ciudadanos que tiene aplicación anterior (Pág. 65)
- Tabla N° 19** Validación cédula Magna vs Sistema AS400. (Pág. 66)
- Tabla N° 20** Rechazo y perforación del Chip (Pág. 67)
- Tabla N° 21** Validación de las características Físicas de la cédula Magna (Pág. 68)
- Tabla N° 22** Verificación de la Cédula por el Usuario (Pág. 69)
- Tabla N° 23** Conservación de la Cédulas Rechazadas (Pág. 70)

INDICE DE GRÁFICOS

- Gráfico N° 1** Revisión en el Sistema AS400 (Pág. 48)
- Gráfico N° 2** Revisión de Información de Matrimonio (Pág. 49)
- Gráfico N° 3** Lectura de los campos: Instrucción, profesión y Clasificación. (Pág. 50)
- Gráfico N° 4** Revisión de Información de Filiación del Usuario. (Pág. 51)
- Gráfico N° 5** Entrega del Ticket de Validación (Pág. 52)

- Gráfico N° 6** Verificación de Doble Inscripción (Pág. 53)
- Gráfico N° 7** Verificación que duplicidad de número de cédula (Pág. 54)
- Gráfico N° 8** Verificación del Ticket de Validación (Pág. 55)
- Gráfico N° 9** Verificación de los Datos del Ciudadano (Pág. 56)
- Gráfico N° 10** Entrega del Comprobante de Pago (Pág. 57)
- Gráfico N° 11** Verificación del Doble Registro (Pág. 58)
- Gráfico N° 12** Verificación del Doble Número de Cédula (Pág. 59)
- Gráfico N° 13** Verificación de la Información Verbal del Usuario (Pág. 60)
- Gráfico N° 14** Verificación de la Profesión en la web (Pág. 61)
- Gráfico N° 15** Solicitud de Documento Básico para Actualización (Pág. 62)
- Gráfico N° 16** Solicitud de carnet para los ciudadanos de la fuerza pública (Pág. 63)
- Gráfico N° 17** Solicitud de Carnet para personas con Discapacidad (Pág. 64)
- Gráfico N° 18** Nueva enrolación para ciudadanos que tiene aplicación anterior. (Pág. 65)
- Gráfico N° 19** Validación cédula Magna vs Sistema AS400. (Pág. 66)
- Gráfico N° 20** Rechazo y perforación del Chip (Pág. 67)
- Gráfico N° 21** Validación de las características Físicas de la cédula Magna (Pág. 68)
- Gráfico N° 22** Verificación de la Cédula por el Usuario (Pág. 69)
- Gráfico N° 23** Conservación de la Cédulas Rechazadas (Pág. 70)

MARCO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

TEMA:

Manual De Control Interno Para El Proceso De Cedulación, En Base al Sistema Magna de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación del Cantón Morona.

MARCO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL LUGAR DE INVESTIGACIÓN¹

El Registro Civil de la ciudad de Macas, está presente en el Cantón Morona desde el año 1922, otorgando servicios tales como: inscripciones de nacimiento, defunción, matrimonios, resoluciones, venta de especies valoradas, adopciones y cedulación, siendo esta última el fuerte operativo en la Institución. Actualmente se atienden a 300 usuarios de los cuales 240 reciben la cédula, debido a los múltiples errores presentes en los datos.

La misión del Registro Civil: “Realizar la identificación integral de los habitantes del Ecuador, registrar sus actos civiles y otorgar documentos seguros y confiables, garantizando la custodia y manejo adecuado de la información.”

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

¹ www.registrocivil.gob.ec

Los Valores Institucionales constituyen: **Honestidad y Transparencia:** Los funcionarios de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación nos comportamos y expresamos con coherencia y sinceridad, de acuerdo con los valores éticos, morales, de verdad y justicia. No solo decimos la verdad sino que la decimos de manera completa, es decir, lo bueno y lo malo.

- **Trabajo en equipo y Comunicación:** En esta institución trabajamos en equipo y nos comunicamos asertivamente, es decir de forma directa, honesta, fundamentada y adecuada.
- **Compañerismo y Respeto:** Los funcionarios respetamos y apoyamos a todos y cada uno de las compañeras y compañeros de la institución, cumpliendo con nuestros deberes y derechos.
- **Responsabilidad:** Cumplimos con eficiencia y eficacia las asignaciones de nuestro trabajo, dando siempre un paso adicional en la realización del mismo.
- **Apertura al cambio:** Estamos conscientes de que para ser los mejores es necesario cambiar e innovar.
- **Actitud Positiva:** Mantendremos siempre una actitud positiva para encarar las situaciones diarias. Tener una actitud positiva es una característica de una alta autoestima.
- **Compromiso:** Nos hemos "puesto la camiseta" de la institución y actuamos en función de su bienestar dando siempre lo mejor de nosotros.

El Registro Civil cuenta con los siguientes departamentos:

- Dirección General
- Departamento Financiero
- Departamento Jurídico

- Departamento de Cedulación
- Departamento de Producción
- Departamento de Archivo
- Departamento Tecnológico
- Departamento de Monitoreo
- Departamento de Conservación y Mantenimiento
- Departamento de Recursos Humanos

Siendo esta una institución pública está frecuentemente sometida a cambios en sus procesos a fin de alcanzar eficiencia, eficacia y efectividad en las labores, dichos resultados son evaluados constantemente, exigiendo la calidad en los servicios como en los productos.

Los procedimientos actuales incorporados en la Institución, se vienen desarrollando de acuerdo a criterios de los altos directivos, encaminados a precautelar los recursos del Estado. Conscientes de que toda actividad exige un grado de control para la correcta valoración del servicio a la colectividad se ha visto necesario el diseño de una normativa que regule el proceso de cedulación y es el Manual de control Interno.

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

El proceso de enrolación y producción de la cédula mediante el Sistema Magna en la Provincia de Morona Santiago es un nuevo proceso implementado desde el mes de Marzo del 2011 y ha contribuido enormemente en beneficio de la identificación de usuarios residentes y visitantes de la Provincia de Morona Santiago, específicamente para los habilitantes del Cantón Morona.

Las recaudaciones generadas por este servicio, representan el 70%, del total e ingresos para el Registro Civil, del cantón Morona El material a ser utilizado

mediante para la cedulaación, es producto de importación y muchas veces ha sido escaso, por lo que se ha visto la necesidad de disminuir o suspender la producción.

En la Actualidad las Instituciones Públicas cuentan con las “Normas de control interno para las entidades, organismos del sector público y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos público”, con la finalidad; promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia, garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información. Sobre todo a fin de cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad.

Cada institución Pública direcciona esta normativa en función de la Misión de la misma, en el caso del Registro Civil del Cantón Morona esta disposición legal ha quedado en letra muerta debido a que no ha se ha evidenciado explícitamente procedimientos aplicados en observancia a esta disposición.

El presente manual de control interno para el proceso de cedulaación va a permitir desarrollar un trabajo bajo los parámetros de la eficiencia, eficacia, efectividad y economía, iniciando desde la atención en Módulos en donde se inicia el procesos hasta llegar a la entrega de cédulas en donde el documento de identidad es aprobada y entregado al usuario, esto a fin de proteger y conservar los recursos del estado público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal a la par de ofertar un mejor servicio a los Usuarios.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el Registro Civil, Identificación y Cedulación en el Cantón Morona existe la presencia de pérdidas materiales y de atención al usuario permanentemente, esto ha provocado que muchos usuarios ingresen a la institución y no puedan salir satisfechos con el servicio, sea por que no pudieron cedularse por un error o falta de material en el departamento de Producción. La Falta de Material es producto de que se haya impreso cédulas con errores, debido a la inobservancia de los operadores de módulos en el proceso de enrolación. En cada uno de las etapas del proceso de cedulación no se ha evidenciado explícitamente normas o controles claves de cumplimiento a fin de mitigar los riesgos, los operadores de módulos trabajan en función de la disposición verbal del Supervisor y/o del departamento Jurídico.

Al ser el control interno un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos y un proceso de responsabilidad directa de cada institución pública tendiendo como finalidad la creación de condiciones las condiciones para el ejercicio del control. Se ha visto la necesidad de hacer efectiva esta disposición a través de un manual de control interno para el proceso de cedulación a fin de mitigar los riesgos presentes en cada etapa del proceso de cedulación.

El Manual de Control interno garantizará la creación de normas de control interno bajo los estándares del modelo COSO, acorde a las necesidades institucionales, lo que permitirá alcanzar eficiencia, eficacia, efectividad y calidad en los productos y servicios emitidos por esta Institución.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué incidencia tiene la aplicación de un manual de control interno para el proceso de cedulación en la unificación de los procedimientos y criterios mínimos de las etapas del proceso de cedulación?

OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN

El Proceso de Cedulación

CAMPO DE ACCIÓN:

El Manual de Control Interno.

OBJETIVO GENERAL:

- Diseñar un manual de control interno para el proceso de cedulación de la Dirección Provincial del Registro Civil, identificación y cedulación del Cantón Morona que describa y unifique los procedimientos y criterios mínimos que faciliten la evaluación del sistema de control interno en cada una de las etapas del proceso de cedulación.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar los controles y procedimientos implantados por la entidad en el proceso de cedulación.
- Identificar los controles claves y procedimientos inobservados por la entidad y el impacto que genera el incumplimiento.
- Definir los elementos inmersos en el proceso de cedulación y el nivel de riesgo inherente.

- Determinar la estructura de manual de control para el proceso de cedulación a fin de mitigar los riesgos existentes.

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

La presente investigación ha sido fundamentada en las “Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicos” emitidas mediante el Acuerdo 039 publicado el 16 de Noviembre del 2009. En el art. 1 de las presentes normas aborda que *“Las Normas de Control Interno tienen por objeto propiciar con su aplicación, el mejoramiento de los sistemas de control interno y la gestión pública, en relación a la utilización de los recursos estatales y la consecución de los objetivos institucionales”*

El Órgano de Fiscalización Superior del Congreso del Estado de Guanajuato, define al Manual de Control Interno como *“Un elemento del Sistema de Control Interno, el cual es un documento detallado e integral que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que realizan en una entidad, en todas sus áreas, secciones, departamentos, servicios, etc.”*

El Art. 1 del Manual de Control Interno para el Sector Público, emitido por el Órgano de Fiscalización Superior del Congreso del Estado de Guanajuato define al control interno como: *“El proceso ejecutado por todos los niveles jerárquicos y el personal de la entidad. Sirve para asegurar en forma razonable la ejecución de sus operaciones en forma eficiente y efectiva, la confiabilidad de la información financiera y de gestión, la protección de los activos, y el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, situación que se detalla”*

El presente trabajo de investigación y desarrollo tiene como normativa Legal ecuatoriana la Constitución de la República en los Art. 3, 6, 7, 8, 9, 11 que abordan deberes primordiales del Estado con los ciudadanos y ciudadanas, referentes a la nacionalidad, señalando que la nacionalidad ecuatoriana es el vínculo jurídico político de las personas con el Estado, sin perjuicio de su pertenencia a alguna de las nacionalidades indígenas que coexisten en el Ecuador plurinacional y que están se obtendrá por nacimiento o por naturalización y no se perderá por el matrimonio o su disolución, ni por la adquisición de otra nacionalidad.

En los Artículos Art. 66, 67, 68, 69 y 70 del mismo cuerpo legal, abordan los derechos de identificación y protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección, manifestando que la recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley.

En el código civil, Libro primero aborda sobre el nacimiento, defunción, estado civil y dirección domiciliaria, en donde exponen los requisitos y procedimientos para cada trámite civil de ciudadanos nacionales y extranjeros, así como también las sanciones de los funcionarios públicos ante la inobservancia de las disposiciones.

Los Art. 95, 96 y 97 de la Ley del Registro Civil, abordan que La identidad personal de los habitantes de la República se acreditará mediante la cédula de identidad o la de identidad y ciudadanía, que serán expedidas por las Jefaturas de Registro Civil, Identificación y Cedulación, a base de los datos de filiación constantes en las actas de Registro Civil o en el correspondiente documento de identificación si se tratare de extranjeros, y de las impresiones digitales, palmares o plantares, según el caso.

Para el proceso de la cedulaación se cuenta con el Instructivo de procedimientos de Identificación y Cedulaación con el Sistema Magna publicado en el Registro Oficial N°486, del 7 de Julio del 2011 y las resoluciones emitidas por la Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulaación.

HIPÓTESIS

Con la aplicación del manual de control interno para el proceso de cedulaación de la Dirección Provincial del Registro Civil, identificación y cedulaación del Cantón Morona se contribuirá a describir y unificar los procedimientos y criterios mínimos que faciliten la evaluación del sistema de control interno en cada una de las etapas del proceso de cedulaación.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Se utilizará la Observación Científica al proceso de cedulaación para obtener un conocimiento inicial del cumplimiento y efectividad de los controles implantados.

El Análisis de Documentos se realizará a la Resolución N°486, emitida por la Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulaación, para conocer y verificar el grado de cumplimiento de proceso de cedulaación establecido. Análisis de documentos al Código civil para conocer y verificar que los procedimientos establecidos para el registro de los ciudadanos como ecuatorianos en el país se cumplan satisfactoriamente.

Se aplicará una entrevista a los operadores de módulos y producción, a fin de conocer el desarrollo operativo del proceso de cedulaación y verificar el cumplimiento de las disposiciones legales. La Encuesta, será aplicada a

usuarios de los servicios que otorga el Registro Civil en el Cantón Morona, a fin de conocer el grado de satisfacción del servicio recibido.

El método análisis síntesis se aplicará para analizar los resultados obtenidos de la información anteriormente recopilada sobre el proceso de cedulación y establecer los elementos básicos inmersos en este proceso. Aplicando el método Inductivo Deductivo, se procede a inducir los principales elementos a incorporar en el proceso de cedulación y finalmente deducir como estos resultados se me estandarizan al universo declarado la investigación.

PRODUCTOS OBTENIDOS

El producto a obtener con la presente investigación es un manual de control interno para el proceso de cedulación de la Dirección Provincial del Registro civil, identificación y cedulación para el registro civil del cantón morona.

NOVEDAD CIENTIFICA Y APORTES TEORICO Y PRÁCTICO DE LA INVESTIGACIÓN

La novedad práctica de esta investigación constituye el Manual de Control Interno que tiene como objeto principal el diseño de un sistema adecuado de control interno que proporcione a la entidad una herramienta para el fortalecimiento del proceso de cedulación mediante el Sistema Magna.

ESTRUCTURA DE LA TESIS

RESUMEN

Parte esencial de la tesis, en donde se redacta de manera breve pero concisa el tema o problema del trabajo de investigación, debe describir el problema

objeto de estudio, los sujetos o grupos estudiados, el método que se utilizó, incluyendo los instrumentos de medición y recolección de datos, los hallazgos y las conclusiones a las que se llegaron.

INTRODUCCIÓN.

La introducción consiste en una descripción clara y precisa del problema que se investigó. En ella se especifican el tema de estudio, los antecedentes, la justificación, el problema, la hipótesis y los objetivos. Los antecedentes y la justificación se refieren a la parte donde se mencionan tanto la necesidad como la utilidad de llevar a cabo la investigación propuesta.

Se debe incluir una descripción muy breve de los hallazgos más sobresalientes en relación con el tema de interés, especificando la población en la cual se efectuaron dichas investigaciones.

✓ CAPITULO 1: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El primer capítulo aborda las bases conceptuales que sustentan la propuesta, tales como: El Control Interno, importancia, objetivos, clases de controles; previo, continuo, posterior, los tipos de riesgos, los elementos del Modelo de Control interno COSO, las herramientas para la evaluación del Control Interno, el análisis de las principales limitaciones de un Sistema de Control Interno, procedimientos y actividades de control, necesarios para la elaboración del Manual de Control Interno.

✓ **CAPITULO 2: EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA**

En este capítulo se realiza una evaluación a todo el proceso de cedulación, analizado por etapas, identificadas como: validación, recaudación, enrolación y producción por medio de herramientas de investigación tales como: entrevistas a los directivos y jefes de procesos, encuestas a los operadores y a los usuarios, análisis de documentos a los “Documentos Habilitantes” empleados para una actualización y fichas de observación de cada etapa del proceso de cedulación. Los resultados obtenidos son demostrados mediante gráficos estadísticos: pasteles, barras, diagramas de dispersión, etc.. Evidenciando los potenciales riesgos y deficiencias encontradas en los procesos.

✓ **CAPITULO 3: FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN**

El Capítulo 3, presenta el Manual de Control Interno para el proceso de Cedulación de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Morona Santiago, este documento reúnen las mejores prácticas de control de Entidades que otorgan documentos de identificación. La propuesta incluye: procedimientos, actividades, supervisión y control de las operaciones, esto ha sido elaborado en respuesta, a las desviaciones encontradas en la Evaluación Diagnóstica practica a la Entidad pública caso de Estudio.

✓ **CONCLUSIONES**

Se presenta las principales conclusiones realizadas al culminar la investigación.

✓ **RECOMENDACIONES**

Se expone las recomendaciones estimadas para mejorar el proceso de cedulación a través de la implementación del Manual de Control Interno propuesto.

✓ **BIBLIOGRAFÍA**

Se presenta la bibliografía y lincografía, fuente de consulta de la presente investigación.

✓ **GLOSARIO DE TÉRMINOS**

Se detalla los términos técnicos empleados en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

✓ **ANEXOS**

Se presenta los documentos de apoyo empleados en la investigación, tales como: fichas de observación, guías de preguntas para entrevistas, las encuestas aplicadas, entre otros.

CAPÍTULO 1: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1. CONTROL INTERNO

Desde la primera definición del control interno establecida por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados-AICPA en 1949 y las modificaciones incluidas en SAS N. 55 en 1978, este concepto no sufrió cambios importantes, hasta la aparición del denominado “INFORME COSO” sobre control interno, publicado en Estados Unidos en 1992, que surgió como respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes.

Plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo que la **TREADWAY COMMISSION, NATIONAL COMISSION ON FRAUDULENT FINANCIAL REPORTING** creó en Estados Unidos en 1985 bajo la sigla COSO (COMMITTEE OR SPONSORING ORGANIZATIONS).

La redacción del informe se trataba de materializar un objetivo fundamental: definir un nuevo marco conceptual del control interno, capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que venían siendo utilizados sobre esta meta, logrando así que, al nivel académico o legislativo, se cuente con un marco conceptual de todos los sectores involucrados.

Al respecto, el VII Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna, celebrado en la ciudad de Managua, Nicaragua el 24 y 25 de octubre del 2002, incluyó entre los temas de presentación y discusión en el Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano (MICIL), desarrollado bajo el auspicio del Proyecto Responsabilidad/ Anti- Corrupción de las Américas(Proyectos AAA).

El Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano (MICIL) puede enfocarse a escala global y específica.

A Escala Global: Hacia los poderes de un Estado, a los sectores importantes de la economía, a las entidades públicas específicas, a las diferentes actividades de las empresas privadas, a las organizaciones de la sociedad civil y a las municipalidades.

A Escala Específica: puede ser enfocado hacia las Unidades de Operaciones y/o las principales actividades consideradas modelo genérico de organización.

1.1 Definición De Control Interno²

A continuación se exponen los conceptos de Control Interno Más Conocidos:

El Sistema de Control Interno de una empresa forma parte del Control de Gestión de tipo táctico y está constituido por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el sistema de información financiero y todas las medidas y métodos encaminados a proteger los activos, promover la eficiencia, obtener información financiera confiable, segura y oportuna y lograr la comunicación de políticas administrativas y estimular y evaluar el cumplimiento de estas últimas.

El Instituto Mexicano de Contadores Públicos define el Control Interno así:

El control interno comprende de plan de organización con todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para la protección de sus activos, la obtención de información

² <http://www.monografias.com/trabajos16/control-interno/control-interno>

financiera correcta y segura, la promoción de eficiencia de operación y la adhesión a políticas prescritas por la dirección.

En Colombia, el eminente tratadista contable Yanel Blanco Luna lo define de la siguiente manera:

“Control Interno es un proceso, efectuado por la junta de directores de una entidad, gerencia y otro personal, diseñado para proveer razonable seguridad respecto del logro de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”³

“Control Interno se denomina al conjunto de normas mediante las cuales se lleva a cabo la administración dentro de una organización, y también a cualquiera de los numerosos recursos para supervisar y dirigir una operación determinado o las operaciones en general”⁴

Control interno, es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.

³ LUNA, Yanel, “*Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral*”, 1ra.Edición, Colombia enero 2009.

⁴ BACON, Charles, “*Manual de Auditoría Interna*”. 1996 2da Edición , México D.F. Pág. 5

1.2 Importancia del control interno

Cuanto mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno. Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño muchos empleados, y muchas tareas delegadas, es necesario contar con un adecuado sistema de control interno. Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización.

Con las organizaciones de tipo multinacional, los directivos imparten órdenes hacia sus filiales en distintos países, pero el cumplimiento de las mismas no puede ser controlado con su participación frecuente. Pero si así fuese su presencia no asegura que se eviten los fraudes. Entonces cuanto más se alejan los propietarios de las operaciones, más necesario se hace la existencia de un sistema de control interno adecuadamente estructurado.

1.3. Objetivos de control interno⁵

- Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios;
- Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal;
- Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales,
- Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad; y,
- Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y, la calidad en los servicios.

1.4 Componentes de control interno⁶

⁵ <http://www.monografias.com/trabajos12/comcoso/comcoso.shtml>

⁶ MANTILLA, Samuel, “Control Interno Informe COSO” 4ta. Edición, Colombia 2012, Pág. 18.

Los componentes del Control Interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el control interno y determinar su efectividad. Para operar la estructura (también denominado sistema) de control interno se requiere de los siguientes componentes:

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

1.4.1 Ambiente de control interno

Se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e inflencie las tareas del personal con respecto al control de sus actividades; el que también se conoce como el clima en la cima. En este contexto, el personal resulta ser la esencia de cualquier entidad, al igual que sus atributos individuales como la integridad y valores éticos y el ambiente donde operan, constituyen el motor que la conduce y la base sobre la que todo descansa. El ambiente de control tiene gran influencia en la forma en que son desarrolladas las operaciones, se establecen los objetivos y estiman los riesgos.

Igualmente, tiene relación con el comportamiento de los sistemas de información y con las actividades de monitoreo.

Los elementos que conforman el ambiente interno de control son los siguientes:

- Integridad y valores éticos;
- Autoridad y responsabilidad;
- Estructura organizacional;
- Políticas de personal;

- Clima de confianza en el trabajo; y,

1.4.2 Evaluación del Riesgo

El riesgo se define como la probabilidad que un evento o acción afecte adversamente a la entidad. Su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos relacionados con la elaboración de estados financieros y que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno en la entidad. Estos riesgos incluyen eventos o circunstancias que pueden afectar el registro, procesamiento y reporte de información financiera, así como las representaciones de la gerencia en los estados financieros.

Esta actividad de auto – evaluación que practica la dirección debe ser revisada por los auditores internos o externos para asegurar que los objetivos, enfoque, alcance y procedimientos hayan sido apropiadamente ejecutados.

Los elementos que forman parte de la evaluación del riesgo son:

- Los objetivos deben ser establecidos y comunicados;
- Identificación de los riesgos internos y externos;
- Los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento; y,
- Evaluación del medio ambiente interno y externo.

Para que cualquier entidad tenga controles efectivos debe establecer sus objetivos. Estos deben estar sustentados en planes y presupuestos. El establecimiento de los objetivos representa el camino adecuado para identificar factores críticos de éxito y establecer criterios para medirlos, como condición previa para la evaluación del riesgo.

Los objetivos pueden categorizarse desde el siguiente punto de vista:

- **Objetivos de operación.** Son aquellos relacionados con la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad.
- **Objetivos de información Financiera.** Están referidos a la obtención de información financiera confiable.
- **Objetivos de cumplimiento.** Están dirigidos al cumplimiento de leyes y regulaciones, así como también a políticas dictadas por la gerencia.⁷

1.4.2.1 Identificación de los riesgos internos y externos

Los riesgos internos y externos significativos encarados por una organización que tienen incidencia en el logro de sus objetivos deben ser identificados y evaluados.

La identificación de los factores de riesgo más importantes y su evaluación, pueden involucrar por ejemplo: los errores en decisiones por utilizar información incorrecta o desactualizada, registros contables no confiables, negligencia en la protección de activos, desinterés por el cumplimiento de planes, políticas y procedimientos establecidos, adquisición de recursos en base a prácticas anti-económicas o utilizarlos en forma ineficiente, así como actitudes manifiestas de incumplimiento de leyes y regulaciones.

Un riesgo de auditoría es aquel que existe en todo momento por lo cual genera la posibilidad de que un auditor emita una información errada por el hecho de no haber detectado errores o faltas significativas que podría modificar por completo la opinión dada en un informe.

⁷ MANTILLA, Samuel, “Control Interno Informe COSO” 4ta. Edición, Colombia 2012, Pág. 17.

La posibilidad de existencia de errores puede presentarse en distintos niveles, por lo tanto se debe analizar de la forma más apropiada para observar la implicación de cada nivel sobre las auditorías que vayan a ser realizadas.

Son distintas las situaciones o hechos que conllevan a trabajar de diferentes formas y que permiten determinar el nivel de riesgo por cada situación en particular.

Es así como se han determinado tres tipos de riesgos los cuales son: Riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

1.4.2.2 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. Este tipo de riesgo tiene ver exclusivamente con la actividad económica o negocio de la empresa, independientemente de los sistemas de control interno que allí se estén aplicando.

Si se trata de una auditoría financiera es la susceptibilidad de los estados financieros a la existencia de errores significativos; este tipo de riesgo está fuera del control de un auditor por lo que difícilmente se puede determinar o tomar decisiones para desaparecer el riesgo ya que es algo innato de la actividad realizada por la empresa.

Entre los factores que llevan a la existencia de este tipo de riesgos esta la naturaleza de las actividades económicas, como también la naturaleza de volumen tanto de transacciones como de productos y/o servicios, además tiene

relevancia la parte gerencial y la calidad de recurso humano con que cuenta la entidad.⁸

1.4.2.3 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 o irregularidades significativas de manera oportuna.

Aquí influye de manera muy importante los sistemas de control interno que estén implementados en la empresa y que en circunstancias lleguen a ser insuficientes o inadecuados para la aplicación y detección oportuna de irregularidades. Es por esto la necesidad y relevancia que una administración tenga en constante revisión, verificación y ajustes los procesos de control interno.⁹

Cuando existen bajos niveles de riesgos de control es porque se están efectuando o están implementados excelentes procedimientos para el buen desarrollo de los procesos de la organización.

Entre los factores relevantes que determina este tipo de riesgo son los sistemas de información, contabilidad y control.

1.4.2.4 Riesgo de detección: Existe al aplicar los programas de auditoría, cuyos procedimientos no son suficientes para descubrir errores o irregularidades significativas. Este tipo de riesgo está directamente relacionado

⁸ CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, “Manual de Auditoría Financiera”, Noviembre 2011, Pág. 102.

⁹ Ídem

con los procedimientos de auditoría por lo que se trata de la no detección de la existencia de erros en el proceso realizado.¹⁰

La Responsabilidad de llevar a cabo una auditoria con procedimientos adecuados es total responsabilidad del grupo auditor, es tan importante este riesgo que bien trabajado contribuye a debilitar el riesgo de control y el riesgo inherente de la compañía.

Es por esto que un proceso de auditoría que contenga problemas de detección muy seguramente en el momento en que no se analice la información de la forma adecuada no va a contribuir a la detección de riesgos inherentes y de control a que está expuesta la información del ente y además se podría estar dando un dictamen incorrecto.

1.4.3. Actividades de control gerencial

Se refieren a las acciones que realiza la gerencia y demás personal de la entidad para cumplir diariamente con las funciones asignadas. Son importantes porque en si mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, así como también porque el dictado de políticas y procedimientos y la evaluación de su cumplimiento, constituyen el medio más idóneo para asegurar el logro de objetivos de la entidad.

Las actividades de control pueden dividirse en tres categorías:

- Controles de operación,
- Controles de información financiera; y,
- Controles de cumplimiento.¹¹

¹⁰ CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, “Manual de Auditoría Financiera”, Noviembre 2011, Pág. 102.

¹¹ ESTUPIÑAN, Rodrigo, “Control Interno y Fraudes”, 1ra. Edición, Enero 2011. Pág. 32

Comprenden también las actividades de protección y conservación de los activos, así como los controles de acceso a programas computarizados y archivos de datos. Los elementos conformantes de las actividades de control gerencial son:

- Políticas para el logro de objetivos;
- Coordinación entre las dependencias de la entidad; y,
- Diseño de las actividades de control

1.4.4. Sistema de información contable

Está constituido por los métodos y registros establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones de una entidad. La calidad de la información que brinda el sistema afecta la capacidad de la gerencia para adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y elaborar informes financieros confiables.

Los elementos que conforman el sistema de información contable son:

- Identificación de información suficiente.
- Información suficiente y relevante debe ser identificada y comunicada en forma oportuna para permitir al personal ejecutar sus responsabilidades asignadas.
- Re – evaluación de los sistemas de información. Las necesidades de información y los sistemas de información deben ser reevaluados cuando existan cambios en los objetivos o cuando se producen

deficiencias significativas en los procesos de formulación de información.¹²

1.4.5. Monitoreo de actividades

Es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Debe orientarse a la identificación de controles débiles, insuficientes o necesarios para promover su reforzamiento.

El monitoreo se lleva a cabo de tres formas:

- Durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la entidad
- De manera separada, por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control); o,
- Mediante la combinación de ambas modalidades.
- Los elementos que conforman el monitoreo de actividades son:
 - ✓ Monitoreo del rendimiento;
 - ✓ Revisión de los supuestos que soportan los objetivos del control interno;
 - ✓ Aplicación de procedimientos de seguimiento; y,
 - ✓ Evaluación de la calidad del control interno.¹³

¹² BLANCO, Yanel, “Normas y Procedimientos de la Auditoría”, 1ra. Edición, Colombia 2009, Pág. 100.

¹³ MANTILLA, Samuel, “Control Interno Informe COSO” 4ta. Edición, Colombia 2012, Pág. 83.

1.5. Elementos y principios básicos de control interno¹⁴

1.5.1. De Autocontrol: Es la capacidad que ostenta cada trabajador, al servicio de la empresa, para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

1.5.2. De Autorregulación: Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de la administración, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación.

1.5.3. De Autogestión: Es la capacidad institucional de la Empresa, para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por los directivos.

1.6. Clasificación del control interno¹⁵

Existen dos tipos de controles internos: administrativos y contables

1.6.1 El control interno administrativo: no está limitado al plan de la organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios, sino que se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por el ente.

¹⁴ http://www.uptc.edu.co/admon_control_interno/sci/principios.html

¹⁵ <http://www.monografias.com/trabajos16/control-interno/control-interno.shtml>

1.6.2. El control interno contable comprende el plan de la organización y los registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables. Estos tipos de controles brindan seguridad razonable:

- a) Los intercambios son ejecutados de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la gerencia.
- b) Se registran los cambios para: mantener un control adecuado y permitir la preparación de los estados financieros.
- c) Se salvaguardan los activos solo accesándolos con autorización
- d) Los activos registrados son comparados con las existencias.

Ej: Control interno administrativo: Cotización de compras, el más barato
Control interno contable: Perfecto registro de ingresos de Materia Prima.

La concepción moderna tiende a concebir el control de manera proactiva como control organización, sin embargo por su ejecución y evaluación suele clasificarse en control interno y externo.

1.6.3. Control Interno: es aquel que se ejerce por la misma empresa, con el personal vinculado a ella pero con la suficiente capacidad objetiva a identificación empresarial, que amerita credibilidad a sus conclusiones.

1.6.4. Control externo: es el ejercicio igualmente con objetividad por personal ajeno a la entidad, sin nexo laboral. Su vinculación es civil y quien la realice debe también identificarse con los principios, planes y objetivos por los cuales se constituyó la empresa.

1.7 Tipos de Controles¹⁶

1.7.1 Control Interno Previo. Las entidades y organismos del sector público establecerán mecanismos y procedimientos para analizar las operaciones y actividades que hayan proyectado realizar, antes de su autorización, o de que ésta surta sus efectos, con el propósito de determinar la propiedad de dichas operaciones y actividades, su legalidad y veracidad y finalmente su conformidad con el presupuesto, planes y programas.

El control previo será ejecutado por el personal responsable del trámite normal de las operaciones y actividades

1.7.2 Control Interno Concurrente.- Los niveles de jefatura y otros cargos que tengan bajo su mando a un grupo de servidores, establecerán y aplicarán mecanismos y procedimientos de supervisión permanente durante la ejecución de las operaciones, con el objeto de asegurar:

- El logro de los resultados previstos;
- La ejecución eficiente y económica de las funciones encomendadas a cada servidor;
- El cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas;
- El aprovechamiento eficiente de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros;
- La protección al medio ambiente;

¹⁶ Normas de Control Interno para el Sector Público

1.7.3 Control Interno Posterior

La máxima autoridad de cada entidad y organismo, con la asesoría de su unidad de auditoría interna, establecerá los mecanismos para evaluar periódicamente y con posterioridad a la ejecución de las operaciones:

- 1) El grado de cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas;
- 2) Los resultados de la gestión;
- 3) Los niveles de eficiencia, eficacia, efectividad y economía en la utilización y aprovechamiento de los recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos y naturales; y,
- 4) El impacto que han tenido en el medio ambiente.

1.8 Métodos de Evaluación de Control Interno¹⁷

La evaluación del control interno, así como el relevamiento de la información para la planificación de la auditoría, se podrán hacer a través de diagramas de flujo, descripciones narrativas y cuestionarios especiales, según las circunstancias, o se aplicará una combinación

1.8.1 Cuestionarios

El objetivo de formular estos programas guías de procedimientos básicos de auditoría financiera, gestión, etc., deben ser realizados de acuerdo a condiciones particulares de cada empresa y según las circunstancias, es el de indicar los pasos de las pruebas de cumplimiento, cuya extensión y alcance depende de la confianza en el sistema de Control Interno

¹⁷ CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, "Manual de Auditoría Financiera" Pág. 129

Estos cuestionarios permiten realizar el trabajo de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, para evaluar el Control Interno y para:

- Establecer un plan a seguir con el mínimo de dificultades
- Facilitar a los asistentes su labor y promover su eficiencia y desarrollo profesional.
- Determinar la extensión de los procedimientos aplicables en las circunstancias
- Indicar a los supervisores y encargados, las pruebas realizadas y las no aplicables o pendientes de efectuar
- Servir de guía para la planeación de futuras auditorías
- Ayudar a controlar el trabajo efectuado por los asistentes.

En conclusión un cuestionario consiste en una serie de instrucciones que deben seguir o responder el auditor. Cuando se finaliza una instrucción, deben escribirse las iniciales en el espacio al lado de la misma. Si se trata de una pregunta, la respuesta (que suele ser normalmente “sí” o “no” o “no aplicable”) se anota al lado de la pregunta.

1.8.1.1 Ventajas

- ✓ Guía para evaluar y determinar áreas críticas
- ✓ Disminución de costos
- ✓ Facilita administración del trabajo sistematizado los exámenes
- ✓ Pronta detección de deficiencias
- ✓ Entrenamiento de persona inexperto
- ✓ Siempre busca una respuesta
- ✓ Permite preelaborar y estandarizar su utilización

1.8.1.2 Desventajas

- ✓ No prevé naturaleza de las operaciones
- ✓ Limita inclusión de otras preguntas
- ✓ No permite una visión de conjunto
- ✓ Las preguntas no siempre abordan todas las deficiencias
- ✓ Que lo tome como fin y no como medio
- ✓ Iniciativa puede limitarse

1.8.2 Descripciones Narrativas

Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios, y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.

Normalmente, este método es utilizado conjuntamente con el de gráficos, con el propósito de entender este último en mejor forma, y a que solo gráficos muchas veces no se entiende, haciendo indispensable su interpretación de manera descriptiva.

1.8.2.1 Ventajas

- Aplicación en pequeñas entidades
- Facilidad en su uso
- Deja abierta la iniciativa del auditor
- Descripción en función de observación directa

1.8.2.2 Desventajas

- No todas las personas expresan sus ideas por escrito en forma clara, concisa y sintética
- Auditor con experiencia evalúa
- Limitado a empresas grandes
- No permite visión en conjunto
- Difícil detectar áreas críticas por comparación
- Eventual uso de palabra incorrectas origina resultados inadecuados

1.8.3 Diagramas de flujos

Los diagramas de flujo son la representación gráfica de la secuencia de las operaciones de un determinado sistema. Esa secuencia gráfica en el orden cronológico que se producen en cada operación.

En la elaboración de diagramas de flujos, es importante establecer los códigos de las distintas figuras que formarán parte de la narración gráfica de las operaciones.

Para la elaboración de los flujogramas se deben observar los siguientes aspectos:

- ✓ Los procedimientos deben describirse secuencialmente a través del sistema
- ✓ Describir los documentos que tengan incidencia contable
- ✓ Demostrar cómo se llevan los archivos y como se preparan los informes con incidencia contable

- ✓ Demostrar el flujo de documentos entre las distintas unidades de la organización
- ✓ Identificar el puesto y quien efectúa el procedimiento
- ✓ Para identificar los controles principales el auditor recogerá toda la información pertinente relacionada con las transacciones, como la documentación y formatos.

1.8.3.1 Ventajas

- Evalúa siguiendo una secuencia lógica y ordenada
- Observación del circuito en conjunto
- Identifica existencia o ausencia de controles
- Localiza desviaciones de procedimientos o rutinas de trabajo
- Permite detectar hechos, controles y debilidad
- Facilita formulación de recomendaciones a la gerencia

1.8.3.2 Desventajas

- Necesita de conocimientos sólidos.
- Requieren entrenamiento en la utilización y simbología de los diagramas de flujo.
- Limitado el uso a personal inexperto.
- Por su diseño específico, resulta un método más costoso.



Operación: representa toda acción de elaboración, modificación o incorporación de información.



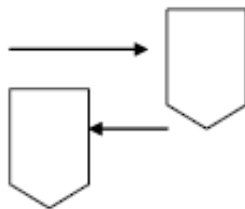
Control: representa la acción de verificación.



Inicio: en el círculo se indica el número que identifica cada subprograma. En el interior del símbolo se indicará el nombre del sistema o subsistema. Se lo graficará sólo al inicio de la flujogramación de un sistema o subsistema.



Registro: contiene entrada y salida de operaciones, son libros auxiliares y principales.



Conector Interno: relaciona dos partes del flujograma entre subsistema. Sirve para referenciar información que ingresa y sale del flujograma. Cuando ingresa se grafica al margen izquierdo y cuando sale se debe mencionar el lugar donde continua el gráfico en el mismo flujograma.



Frecuencia de Tiempo: representa una condición de tiempo para la ejecución de las operaciones en días, meses, año.



Línea de Referencia: representa la circulación de la información hacia otro nivel. Se utiliza para relacionar documentos con el registro

1.8.4 Matrices

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

- ✓ Completar un cuestionario segregado por áreas básicas, indicando el nombre de los funcionarios y empleados el tipo de funciones que desempeñan.
- ✓ Evaluación colateral de control interno

1.8.5 Limitaciones del Control Interno¹⁸

Está bien establecido que ningún sistema de control interno puede garantizar un reporte financiero confiable. Con pocas excepciones, las recomendaciones para reporte dadas por otros y los reportes publicados incluyen un lenguaje que le recuerda al lector las limitaciones.

El énfasis en las limitaciones inherentes varía desde la simple mención de una seguridad razonable a una o dos fases que discuten el costo-beneficio y la necesidad de juzgar por parte de la gerencia y la evaluación del control interno.

Incluso un sistema eficaz de control interno puede sufrir fallos: la seguridad razonable no es sinónimo de seguridad absoluta. A continuación algunos criterios que limitan la seguridad en un sistema contable:

¹⁸ BRAVO Juan, "Los nuevos conceptos del Control Interno", Ediciones Díaz de Santo, S. A. Madrid, 1997.

1.8.5.1 Juicio: La eficacia de los controles se verá limitada por el riesgo de errores humanos en la toma de decisiones. Estas decisiones se tienen que tomar basadas en el juicio humano, dentro de unos límites temporales, en base a la información disponible y bajo la presión diaria del negocio.

1.8.5.2 Disfunciones del sistema: A pesar de estar bien diseñados, los controles internos pueden fallar. Puede que el personal comprenda mal las instrucciones o que se cometan errores de juicio. También se pueden cometer errores debido a la dejadez, fatiga o despiertes. Es posible que el personal eventual realice incorrectamente las tareas de control que normalmente son realizadas por empleados de baja por vacaciones o enfermedad.

1.8.5.3 Elusión de los controles por la dirección: El sistema de control interno no puede ser más eficaz que las personas responsables de su funcionamiento. Incluso en las entidades que tienen un buen entorno de control existe la posibilidad de que el personal directivo eluda el sistema de control interno.

El término “elusión de los controles por la dirección”, se refiere a la omisión de políticas o procedimientos establecidos con finalidades ilegítimas, con ánimo de lucro personal o para mejorar la presentación de la situación financiera o para disimular el incumplimiento de obligaciones legales.

El director de una división o unidad o un miembro de la alta dirección podría eludir el sistema de control por diversos motivos: para mejorar la cifra de negocios declarada y así disimular una reducción no anticipada en la cuota del mercado, para mejorar artificialmente resultados con el fin de cumplir con unos presupuestos poco realistas, para hacer subir el valor de mercado de la

empresa antes de una oferta pública o una venta, para infravalorar las previsiones de ventas, entre otros.

1.8.5.4 Confabulación: La confabulación de dos o más personas puede provocar fallos en el sistema de control. Cuando las personas actúan de forma colectiva para cometer y encubrir un acto, los datos financieros y otras informaciones de gestión pueden verse alterados de un modo no identificable por el sistema de control.

Relación costes/beneficios: Los recursos siempre son escasos, debiendo las entidades considerar los costes y beneficios relativos a la implantación de controles.

A la hora de decidir si se ha de implantar un determinado control, se considerarán tanto el riesgo de fracaso como el posible efecto de la entidad, junto a los costes correspondientes a la implantación del nuevo control.

1.9 Diseño del Sistema de Control Interno

Teniendo en cuenta que el Sistema de Control Interno no es un objetivo en sí mismo, un criterio fundamental, al momento de idear o establecer tales sistemas, es considerar constantemente la relación costo-beneficio. En particular, el costo del Sistema de Control Interno se debe diferenciar con el beneficio general, los riesgos que reduce al mínimo y el impacto que tiene en el cumplimiento de la metas de la organización.

El reto es encontrar el justo equilibrio en el diseño del Sistema de Control Interno; un excesivo control puede ser costoso y contraproducente.

Además, las regulaciones innecesarias limitan la iniciativa y el grado de creatividad de los empleados. Es el gerente de la organización, con ayuda de sus colaboradores, quien está llamado a definir y poner en marcha dentro de los parámetros de orden legal y sistemático, el Sistema de Control Interno que mejor se ajuste a la misión, las necesidades y la naturaleza de la organización.

El diseño debe comprender, entre otros, los siguientes aspectos:

1.9.1 Organización de la Función de Control Interno

Aún cuando en teoría no es necesaria la existencia de una oficina especializada en el área de control interno, en la práctica, resulta conveniente crearla con el fin de que lidere el proceso de diseño e implantación del sistema y, posteriormente, ayude a la administración de la organización a cumplir su obligación.

Esto es, porque la operación de un Sistema de Control Interno cuya práctica sea intrínseca al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la entidad, supone un cambio cultural muy profundo y difícil de lograr a corto plazo, especialmente si no cuenta con alguien que lidere el proceso y produzca resultados rápidamente y, consecuentemente, induzca y acelere el cambio de actitud entre los miembros de la empresa u organización. Debemos comprender que la creación de una oficina que tenga como atribución especial el control interno significa erogación de recursos, por tal razón, en una empresa individual, sería oneroso establecerlo para la relación costo-beneficio.

1.9.2 Plan de Desarrollo de la Función de Control Interno

El diseño es todo un proceso; no es una acción puntual. Por esta razón es importante que su desarrollo obedezca a un plan, en el cual se tengan en cuenta las características propias de la organización y un grado de avance relativo. Este plan debe contemplar los siguientes elementos básicos:

- Definición de la misión de la oficina de control interno.
- Definición del alcance de las funciones de la oficina de control interno en el área del control de gestión.
- División del trabajo entre la línea de la organización y la oficina de control interno en el desarrollo de las actividades de control.
- Definición y cronograma de desarrollo de las herramientas computacionales y de otra naturaleza que servirán de apoyo en el ejercicio del control interno.
- Cronograma de formalización, documentación e implantación de los demás procesos y procedimientos de la organización.

1.9.3 Análisis de los Riesgos de Control Interno

Es responsabilidad de la oficina, comité o la entidad encargada del diseño del sistema de control interno, realizar el análisis respectivo de cada una de las actuaciones o procedimientos de la entidad con el fin de identificar las partes débiles.

Anteriormente, se realizó una descripción de los diferentes riesgos a la entidad bajo estudio en caso de no contar con un sistema de control interno adecuado y se establecieron las medidas preventivas para mitigar el efecto de los riesgos.

Los riesgos son inherentes al proceso, los cuales nunca va a desaparecer, pero podemos tomar las medidas preventivas y correctivas del caso.

El análisis de los riesgos se realizó de acuerdo a los procesos empíricos de la empresa objeto de estudio, se evaluó cada una de las fases de los procedimientos (compras, ventas e inventarios), se establecieron los riesgos probables, y se sugirió medidas preventivas y correctivas, si en algún caso, las medidas preventivas fallaran.

1.9.4 Plan de Trabajo para Documentación y Formalización de Procesos y Procedimientos.

Cualquiera que sea el diseño adoptado, éste tiene como prerrequisito la existencia de procesos y procedimientos formalizados.

No todos los procesos y procedimientos deben estar formalizados y documentados antes de montar el sistema. Éste es un proceso que al principio puede resultar lento, pero que se irá agilizando a medida que las distintas áreas de la organización comprendan su importancia y comiencen a percibir los beneficios.

Por esta razón, lo prioritario es iniciar la actividad con los procesos y procedimientos que se consideren críticos para la entidad, es decir, aquellos que puedan afectar de manera significativa la marcha de la organización y sus resultados.

El levantamiento de información de estos procesos y procedimientos debe ser una responsabilidad de las distintas áreas que integran la empresa, bajo la premisa de que ellas son las que poseen la información y las que, una vez esté

operando el sistema, van a recibir los mayores beneficios. Los puntos de control son de tres tipos principales:

- Los destinados a verificar la eficacia del proceso.
- Los dirigidos a asegurar el logro de los parámetros de eficiencia establecidos.
- Los relacionados con el cumplimiento del trámite legal.

Los tres tipos de control son importantes para el funcionario responsable. Los dos primeros porque ayudan a controlar el resultado de las operaciones a su cargo y el último porque le ayuda a cumplir correctamente su responsabilidad legal.

1.10 MANUAL DE CONTROL INTERNO

Es un Instrumentos de control sobre la actuación del personal, pero también es algo más, ya que ofrece la posibilidad de dar una forma más definida a la estructura organizacional de la empresa, que de esta manera pierde su carácter nebuloso y abstracto, para convertirse en una serie de normas definidas.

Los manuales son el medio que permite comunicar las decisiones referentes a organización, procedimientos, políticas, antecedentes, aspectos técnicos a la dirección. Las organizaciones modernas han considerado sus estructuras organizacionales, planteamiento de políticas, prácticas de procedimientos como elementos para la acción de administrar.

Los manuales son piezas fundamentales dentro del Sistema de Control Interno. Su elaboración debe ser una de las actividades primordiales de la oficina de control interno y debe estar claramente contemplado dentro del plan de

desarrollo de la función de control interno. Con el fin de actualizar los manuales, es recomendable adoptar el sistema de hojas intercambiables.

Las actualizaciones se deben producir cada vez que la oficina de control interno, de común acuerdo con los empleados responsables, llegue a la conclusión de que el proceso o procedimiento, o que el mecanismo o instrumento de control utilizado se deben modificar.

1.10.1 Objetivos del Manual

- Instruir al personal acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas etc...
- Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, y facilitar su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- Proporcionar información básica para la planeación e implantación de reformas administrativas.¹⁹

1.10.2 Misión del manual de control interno²⁰

Una organización que desconoce que es, hacia donde va, y que medios utilizará en el camino, marcha a la deriva y con pocas posibilidades de éxito. En

¹⁹ RODRIGUEZ, Joaquín, "Como elaborar y usar manuales", 1ra. Edición, México 2010.

²⁰ <http://www.monografias.com/trabajos12/comcoso/comcoso.shtml>

esta condición el control interno carecería de sus más importantes fundamentos y tan sólo se limitaría a la verificación del cumplimiento de ciertos aspectos formales.

La Misión indica: ¿Qué somos? ¿Para qué estamos? ¿Qué necesidades servimos? Generalmente está fijada en las Leyes, Decretos, Cartas Orgánicas o Estatutos.

La Misión tiene vocación de permanencia; los Objetivos se ajustan a la realidad cambiante; las políticas, en general, también tienen permanencia, aún cuando pueden modificarse o sustituirse al cambiar los objetivos.

1.10.3 Visión del manual de control interno²¹

La visión se fundamenta en que el área de Control de Interno promoverá la aplicación del ejercicio de la cultura del autocontrol en los productos y servicios que presta la entidad, buscando el mejoramiento sostenible en la definición y ejecución de las políticas y estrategias corporativas.

1.10.4 Requisitos legales para la conformación de un manual de control Interno²²

El artículo 9 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado establece que "El Control Interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución, que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos y se alcancen los objetivos institucionales.

²¹ <http://www.mincomercio.gov.co/eContent/newsdetail.asp?id=5852&idcompany=1>

²² <http://SECURED, requisitos legales, planificación de la auditoria.shtml>

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

El artículo 4 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado establece que “cada institución del Estado asuma la responsabilidad por la existencia y mantenimiento de su propio sistema de control interno”.

De igual manera el artículo 6 expresa que “en el marco de las normas, reglamentos, disposiciones y más instrumentos indicados, cada institución del Estado, cuando considere necesario, dictará las normas, las políticas y los manuales específicos para el control de las operaciones a su cargo. La Contraloría General verificará la pertinencia y la correcta aplicación de las mismas”.

El artículo 8 de la antes mencionada ley, añade que “el control interno, será responsabilidad de cada institución del Estado, y tendrá como finalidad primordial crear las condiciones para el ejercicio del control externo a cargo de la Contraloría General del Estado”.

El artículo 9 de la misma ley determina que “Para un efectivo, eficiente y económico control interno, las actividades institucionales se organizarán en:

- Administrativas o de apoyo,
- Financieras,
- Operativas; y,

- Ambientales”.

Las unidades administrativas, las autoridades de las unidades de auditoría interna y servidores, son corresponsables de la incorporación y funcionamiento del Control Interno en los sistemas implantados en la entidad según lo dispone la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, en su artículo 77, numeral 1, literal a); numeral 2, literal a) y numeral 3, literales b) y c), respectivamente.

CAPITULO II: EVALUACIÓN DIAGNÓSTICA

2.1 Descripción de la Investigación:

La presente investigación ha sido de tipo descriptiva, por cuanto el enfoque de análisis es al proceso de cedulación, cuyo resultado es el documento de identidad o ciudadanía para la colectividad.

Es también es una investigación de campo, debido a que la información necesaria para el presente estudio ha sido recolectada de la operatividad del proceso de cedulación de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Morona Santiago, las muestras seleccionadas y los resultados, han sido producto de la inmersión del investigador en las actividades operativas.

Considerada también una investigación aplicada, por lo que el producto a obtener constituye una herramienta de apoyo al desarrollo del proceso de cedulación, a fin de incrementar los controles establecidos y garantizar la exactitud y precisión en los registros de los ciudadanos.

Tamaño y Muestra de la Investigación:

Para la recolección de información se analizaron 300 aplicaciones en cedulación, como promedio de la producción diaria provincial.

A continuación el cálculo de la muestra:

Formula:

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

Donde:

- n** = Muestra
- N** = Universo
- e** = Margen de error (0.05)

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

$$n = \frac{300}{0,05^2 (300 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{300}{1,7475}$$

$$n = 171,67$$

$$n = 172$$

2.2 Instrumentos de Investigación:

Las herramientas para recolectar la información necesaria dentro de la evaluación diagnóstica han sido las: entrevistas, las encuestas, las fichas de observación científica, el análisis documental y el check list, todas estas técnicas aplicadas a los operadores inmersos en el proceso.

Para la evaluación Diagnóstica, se realizó encuestas a los operadores del sistema Magna, validadores y recaudadores del servicio de la cedulación, entrevistas al director provincial, a los supervisores de Cedulación y Producción y a un usuario del servicio. Se realizó también, una observación científica al

proceso de cedulación, comprendido en las fases de: validación, recaudación, enrolación y producción.

Finalmente, se realizó un análisis documental de los memorandos y disposiciones recibidas desde la Dirección General.

A continuación se realizará una evaluación de cada una de las fases del proceso de cedulación, esto como resultado a las encuestas realizadas a 10 operadores: cedulación, validación y producción. (Ver Anexo 1 – Cuadro N° 9)

2.2.1.-Encuesta:

Para obtener información sobre el sistema de control interno, se realizó encuestas a los operadores de cedulación, en un total de 172 encuestas, que corresponden al número de aplicaciones sujetas a revisión. (Tamaño de la muestra)

Objetivo:

- Conocer los procedimientos aplicados durante el proceso de cedulación y verificar el cumplimiento a las disposiciones emitidas.

2.2.1.1.-Proceso de Validación del Servicio:

Pregunta N° 1

¿Ud., revisa los datos de los ciudadanos en la Opción 1 y 2 del menú de consultas de AS400 los nombres y apellidos, fecha de nacimiento, sexo, estado civil que son obtenidos del usuario de manera verbal?

Tabla N° 1

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	69	40%
No	103	60%
TOTAL	172	100%

Graf. N° 1 Revisión en el Sistema AS400



Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: El 60% de los operadores del área de Validación, contestaron que no revisan los datos de los ciudadanos; los nombres y apellidos, fecha de nacimiento, sexo, estado civil, en las dos opciones del menú de consultas de

AS400 1 y 2, mientras que el 20% afirmaron que si revisan toda la información del usuario antes de proceder a enviarle a Recaudación.

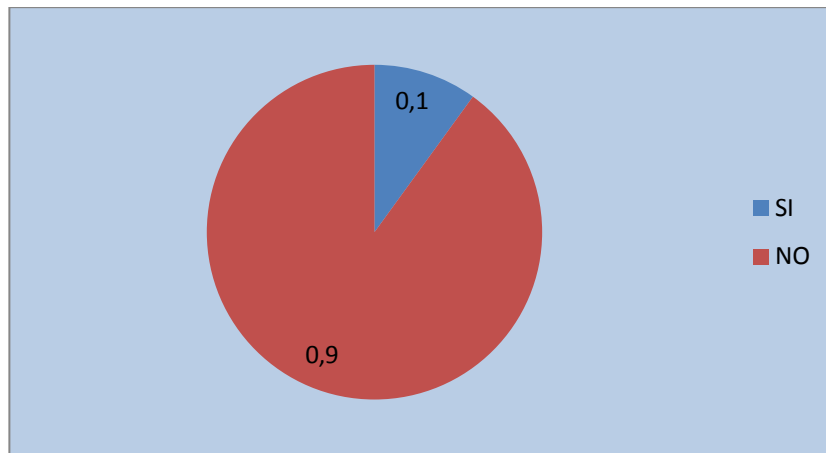
Pregunta N° 2

¿Ud., revisa la constancia de la información de matrimonio (tomo, pág, acta) y de que el usuario no tenga observaciones en los datos?

Tabla N° 2

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	10%
No	155	90%
TOTAL	172	100%

Graf. N° 2 Revisión de Información de Matrimonio



Fuente: Encuestas Aplicadas.

Análisis: El 90% de los operadores de validación, contestaron que no realizaban la revisión de la información de matrimonio (tomo, pág, acta) y el

casillero de observaciones de los datos del Usuario, mientras que el 10%, respondieron que si lo hacían.

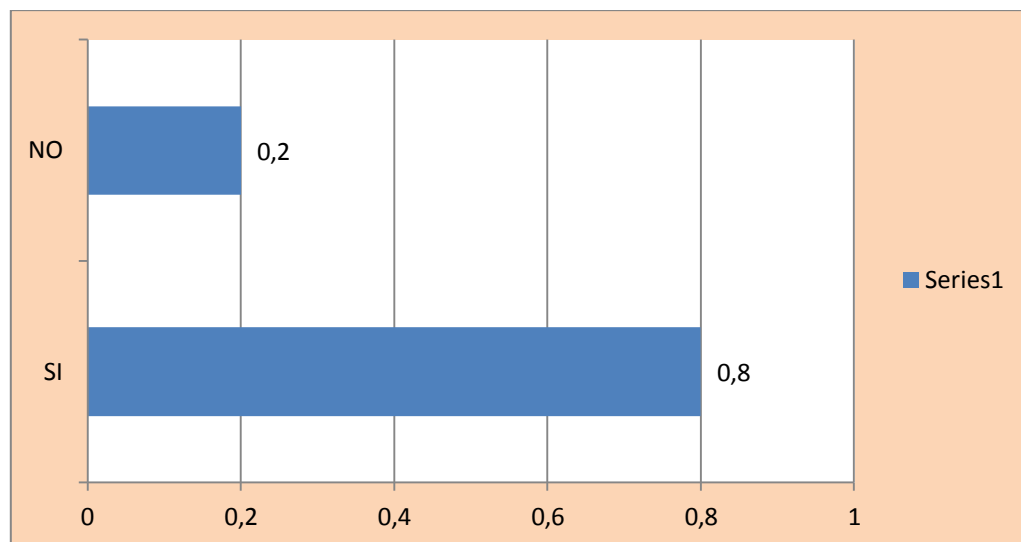
Pregunta N° 3

¿Ud. da lectura del texto que conste en los campos Instrucción, profesión y clasificación?

Tabla N° 3

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	138	80%
No	34	20%
TOTAL	172	100%

Graf. N° 3 Lectura de los campos: Instrucción, profesión y Clasificación.



Fuente: Encuestas Aplicadas.

Análisis: El 80% de los encuestados, operadores de validación, contestaron que realizaban la lectura de los campos Instrucción, profesión y clasificación del usuario, y el 20%, respondió que no lo hacía.

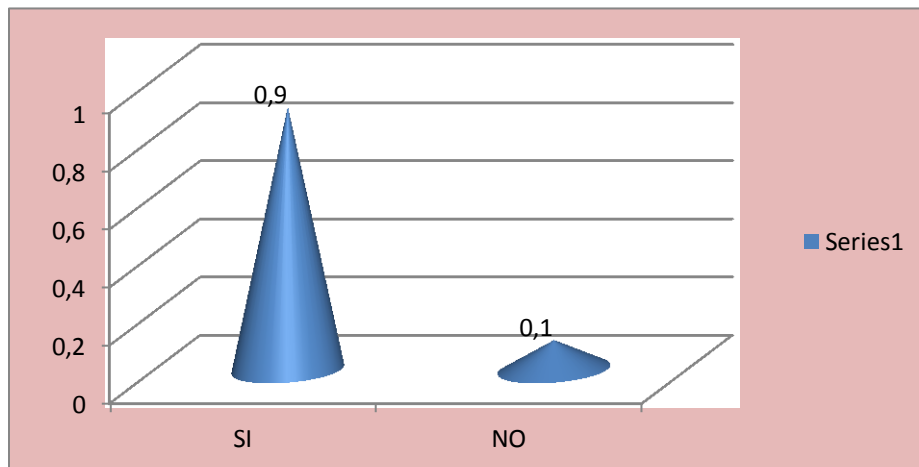
Pregunta N° 4

¿Ud. verifica los nombres y apellidos de padre, madre y conyugue cotejando con la información que indique el usuario de manera verbal?

Tabla N° 4

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	155	90%
No	17	10%
TOTAL	172	100%

Graf. N° 4 Revisión de Información de Filiación del Usuario.



Fuente: Encuestas Aplicadas.

Análisis: el 90% de los operadores de validación, respondieron que si verifican los nombres y apellidos de padre, madre y conyugue del usuario, cotejando con la información que este indica, el 10% de los encuestados contestaron que no realizaban este procedimiento.

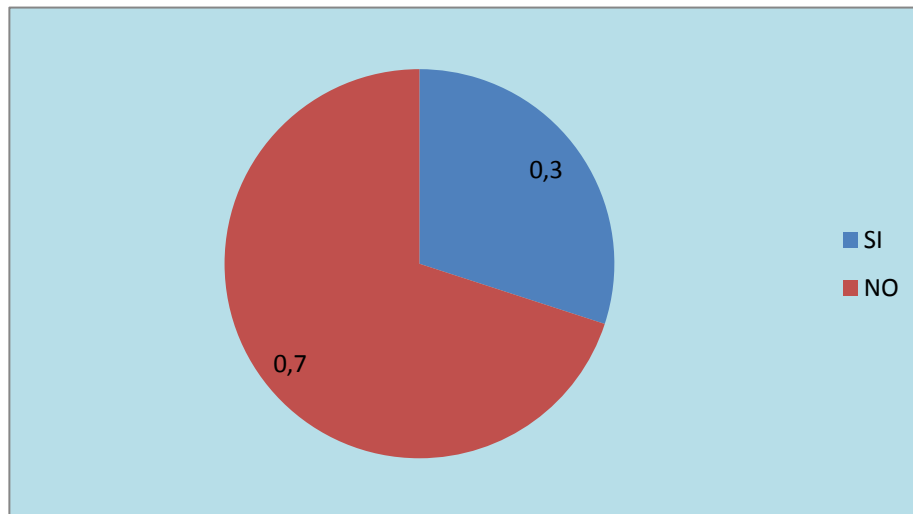
Pregunta N° 5

¿Ud. entrega al usuario un Ticket de Validación de \$5 para primera vez, \$10 para renovación, y \$15 para duplicado?

Tabla N° 5

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	52	30%
No	120	70%
TOTAL	172	100%

Graf. N° 5 Entrega del Ticket de Validación



Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: El 70% de los operadores de validación, contestaron que no entregaban “el ticket de validación” al usuario, mientras que el 30% señaló que si lo hacía, como garantía de que los datos del usuario estaban correctos.

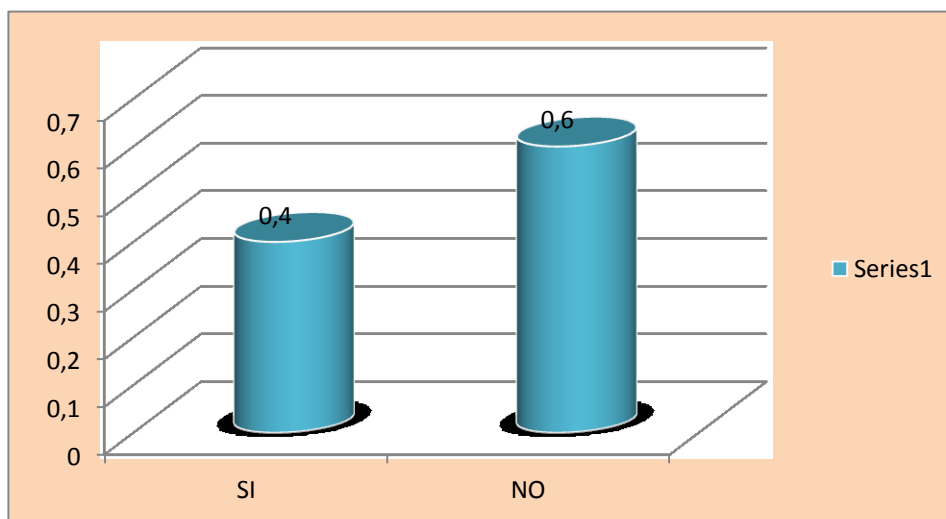
Pregunta N° 6

¿Ud. verifica que el usuario no tenga doble inscripción de Nacimiento?

Tabla N° 6

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	69	40%
No	103	60%
TOTAL	172	100%

Gráf. N° 6 Verificación de Doble Inscripción



Fuente: Encuestas Aplicadas.

Análisis: El 60% de los operadores de validación respondieron que no revisaban si el usuario tenía doble número de cédula, mientras que el 40% de los encuestados respondieron que si realizaban este procedimiento.

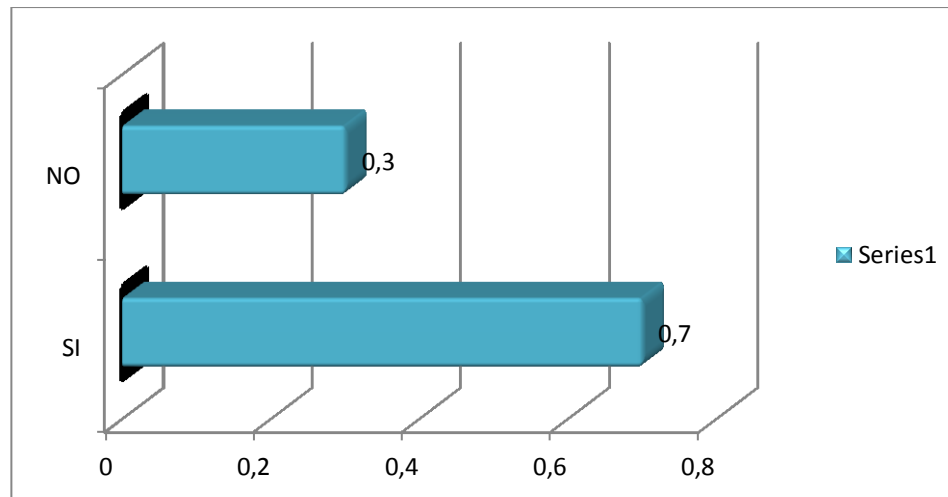
Pregunta N° 7

¿Ud. verifica que el usuario no tenga doble número de cédula?

Tabla N° 7

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	120	70%
No	52	30%
TOTAL	172	100%

Graf. N° 7 Verificación que duplicidad de número de cédula



Fuente: Encuestas Aplicadas.

Análisis: El 70% de los operadores de validación contestaron que si verifican en el momento de la validación que el usuario no tenga doble número de

cedula, mientras que el 30%, respondieron que no cumplían con este procedimiento.

2.2.1.2.-Proceso de Recaudación del valor del Servicio:

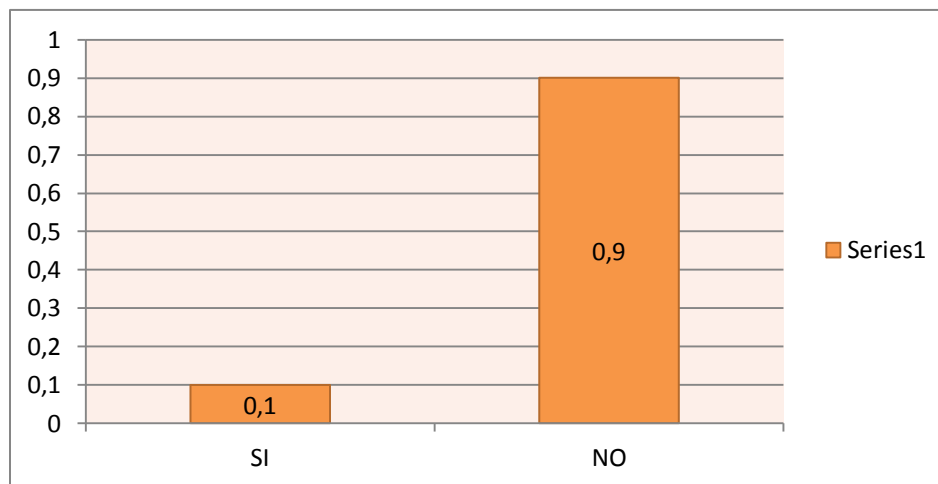
Pregunta N° 8

¿Ud. recibe el Ticket de Validación para la recaudación del Servicio?

Tabla N° 8

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	10%
No	155	90%
TOTAL	172	100%

Graf. N° 8 Verificación del Ticket de Validación



Fuente: Encuestas Aplicadas.

Análisis: El 90% de los encuestados del área de Recaudación, contestaron que no recibían el “Ticket de Recaudación”, para el cobro de los servicios, mientras que el 10% respondió que si cumplía con este procedimiento.

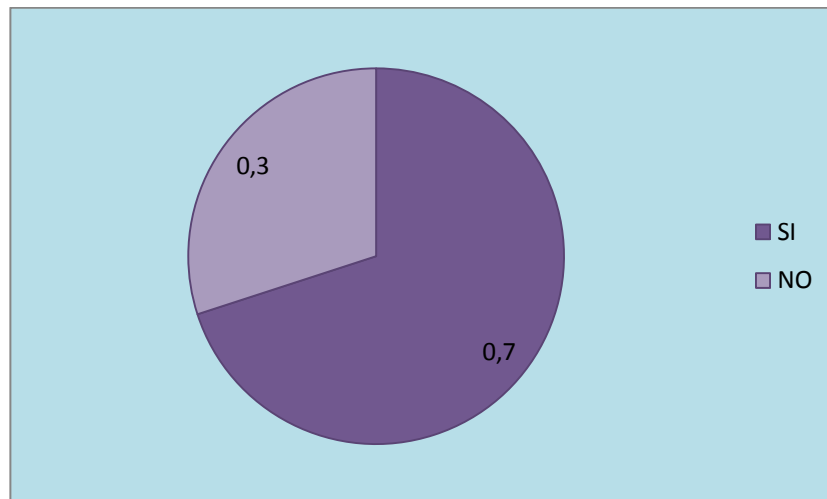
Pregunta N° 9

¿Ud. verifican los Datos del Usuario al momento de adquirir el servicio?

Tabla N° 9

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	120	70%
No	52	30%
TOTAL	172	100%

Graf. N° 9 Verificación del Datos del Ciudadano



Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: El 70%, de los encuestados contestaron que si verificaban los datos de los usuarios al momento de recaudar e servicio, mientras que el 30% de los operadores de recaudación, respondieron que no realizaban esta actividad.

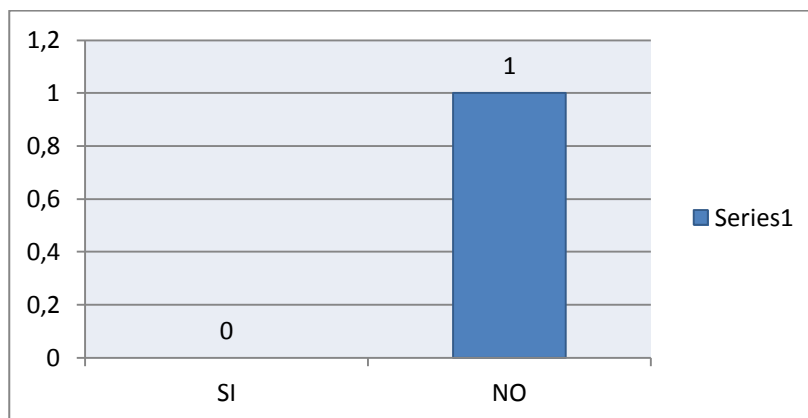
Pregunta N° 10

¿Ud. entrega el comprobante de pago con el turno respectivo?

Tabla N° 10

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	172	100%
No	0	0%
TOTAL	172	100%

Graf. N° 10 Entrega de Comprobante de pago



Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: El 100% de los encuestados respondieron afirmativamente que realizaban la entrega del “Comprobantes de Pago” y el “Tuno de Espera”, por el servicio adquirido.

2.2.1.3.-Proceso de Enrolamiento, entrevista y captura de datos:

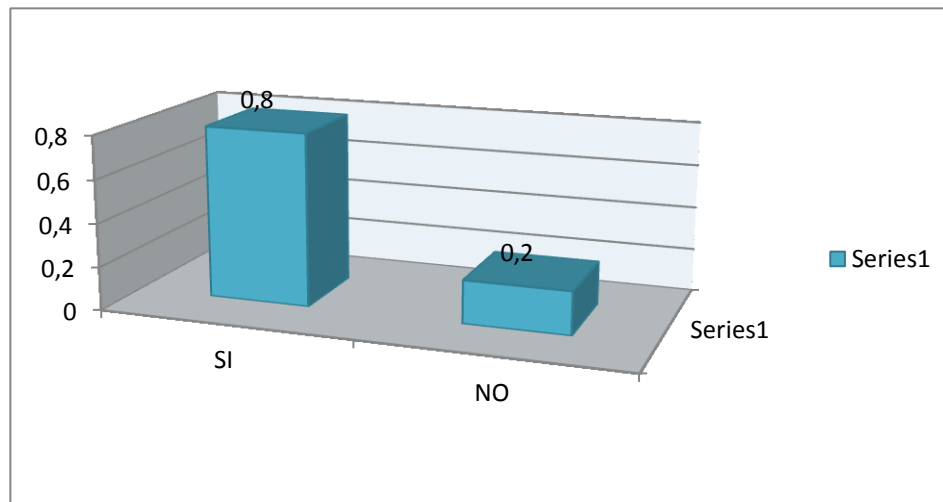
Pregunta N° 11

¿Ud. verifica que el usuario no conste como cedulao y no cedulao?

Tabla N° 11

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	138	80%
No	34	20%
TOTAL	172	100%

Graf. N° 11 Verificación del Doble Registro



Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: El 80% de los operadores de cedulación, contestaron que si revisaban que los datos del usuario no se presenten en el sistema como un doble registro, mientras que el 20%, señalaron que no cumplía con este procedimiento.

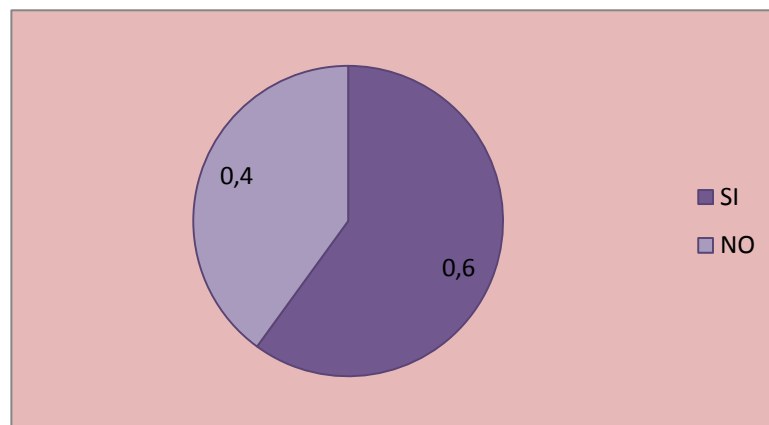
Pregunta N° 12

¿Ud. verifica que los padres de usuario no tengan doble número de cédula y doble Inscripción?

Tabla N° 12

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	103	60%
No	69	40%
TOTAL	172	100%

Graf. N° 12 Verificación del Doble Número de Cédula



Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: El 60% de los operadores encuestados, respondieron que si verificaban que el usuario no tenga doble número de cedula, de igual manera los padres y el conyugue, mientras que 40% contestó que no realizaban la revisión del doble número de cédula.

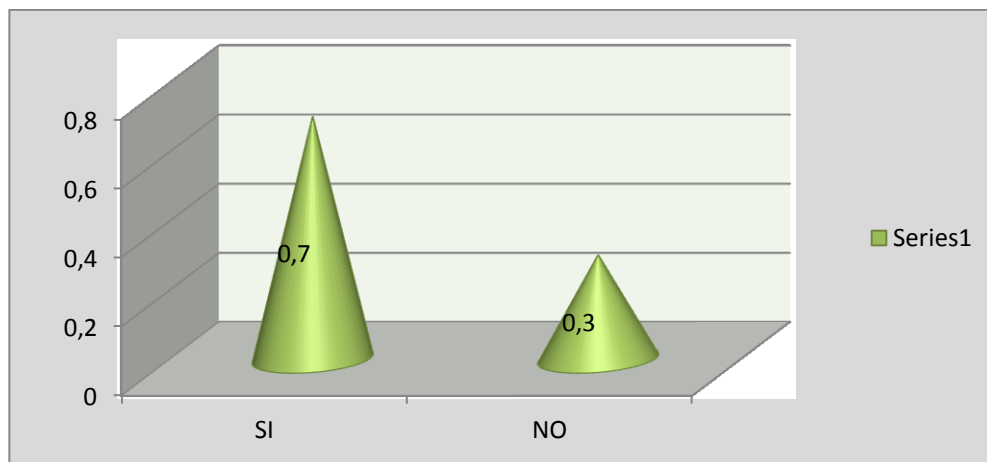
PREGUNTA N° 13

¿Ud. verifica la Información que consta en el sistema con la declaración verbal del usuario?

Tabla N° 13

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	120	70%
No	52	30%
TOTAL	172	100%

Graf. N° 13 Verificación de la Información Verbal del Usuario



Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: El 70% de los operadores de cedulación contestaron que si verificaban la información verbal del usuario, con lo que presentaba el sistema, mientras que el 30% respondieron que no cumplían con este procedimiento.

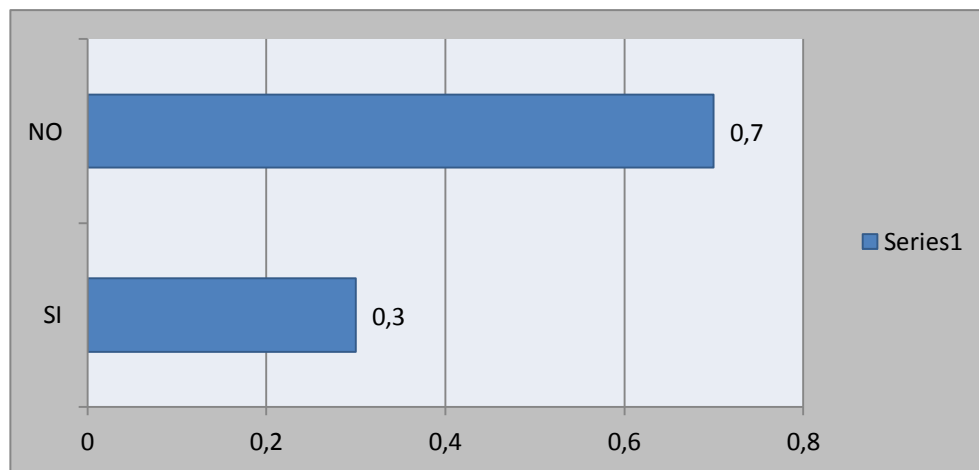
Pregunta N° 14

¿Ud. Para la actualización de la profesión, se verifica en el registro en la página web SENESCYT. ?

Tabla N° 14

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	52	30%
No	120	70%
TOTAL	172	100%

Graf. N° 14 Verificación de la Profesión en la web



Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: El 70% de los operadores de cedula, contestaron para la actualización de la profesión, verifican en el registro en la página web SENESCYT, mientras que el 30% respondieron que no cumplían con este requerimiento.

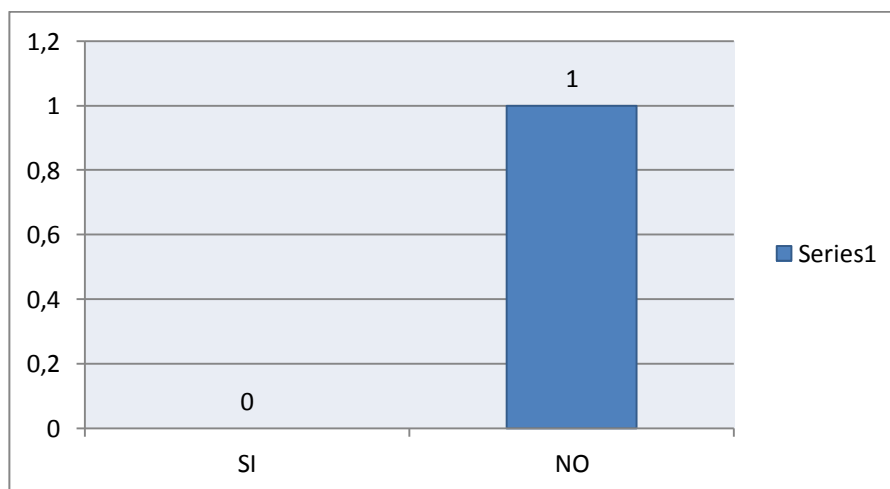
Pregunta N° 15

¿Ud. Para el cambio de la dirección se solicita un documento de servicio básico?

Tabla N° 15

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	172	100%
TOTAL	172	100%

Graf. 15 Solicitud de Documento Básico para Actualización



Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: El 100% de los encuestados contestaron que no solicitaban algún documento de servicio básico para el cambio de la dirección.

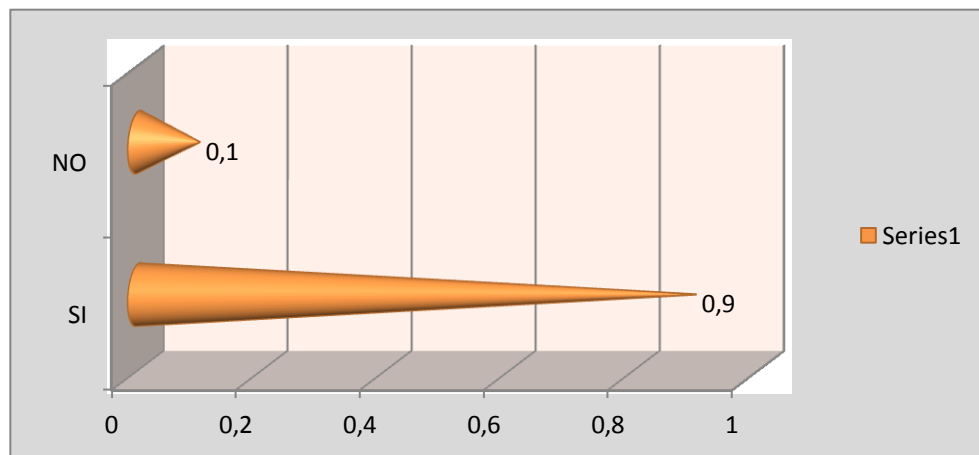
Pregunta N° 16

¿Para la actualización de la cédula de los miembros de la fuerza pública, si se encuentra activo o pasivo, Ud. solicita la credencial que lo acredite y la copia del mismo documento?

Tabla N° 16

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	155	90%
No	17	10%
TOTAL	172	100%

Gráf. N° 16 Solicitud de carnet para los ciudadanos de la fuerza pública



Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: El 90% de los encuestados respondieron que si solicitaban a los a los miembros de la fuerza pública, que se encuentren en estado activo o pasivo, la credencial que lo acredite y la copia del mismo documento, mientras que el 10% contestó que no solicitaba ningún documento.

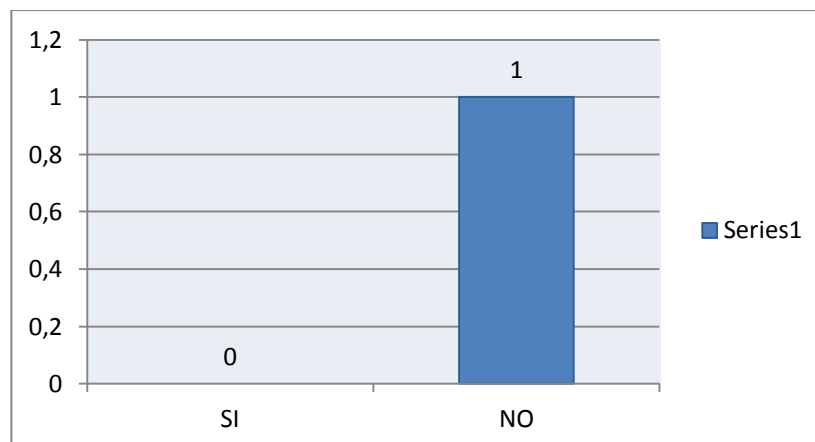
Pregunta N° 17

¿Para las personas con discapacidad Ud. solicita original y copia del carnet de CONADIS.?

Tabla N° 17

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	100	100%
No	0	0%
TOTAL	172	100%

Graf N° 17 Solicitud de Carnet para personas con Discapacidad



Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: El 100% de los operadores de módulo, contestaron que solicitaban a las personas con discapacidad el original y copia del carnet de CONADIS, a fin de garantizar la clasificación de persona con discapacidad.

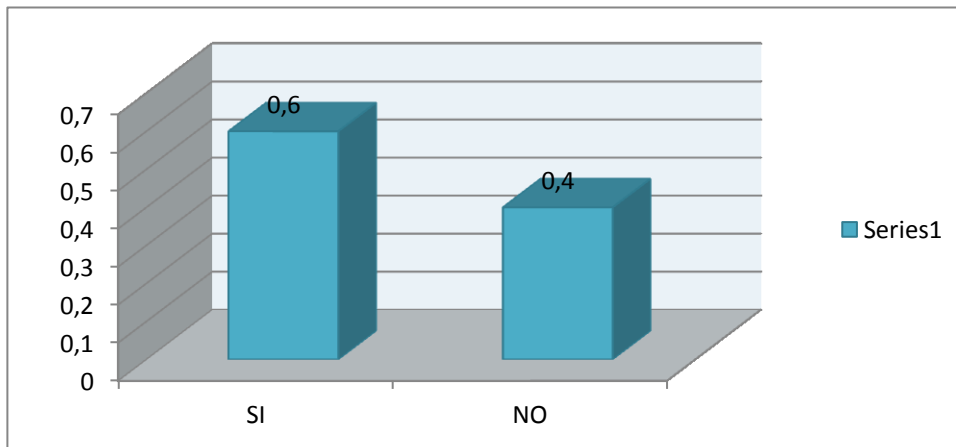
Pregunta N° 18

¿Cuando el usuario ya tiene una aplicación en MAGNA, Ud. vuelve a capturar la foto, la firma y las huellas?

Tabla N° 18

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	103	60%
No	69	40%
TOTAL	172	100%

Graf. N° 18 Nueva enrolación para ciudadanos que tiene aplicación anterior



Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: El 60% de los operadores encuestados contestaron afirmativamente, es decir, si un usuario ya tiene una aplicación en MAGNA, le vuelve a capturar

la foto, la firma y las huellas, mientras que el 40%, respondieron que no lo hacían

2.2.1.4.-Proceso de Producción del Documento de Identidad:

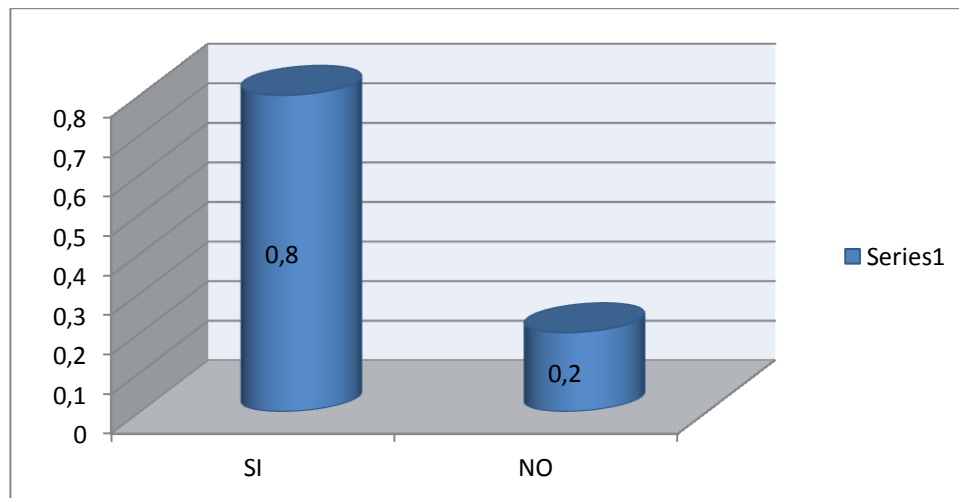
Pregunta N° 19

¿Con la cédula impresa Ud. Confronta la información en la pantalla y validan los datos personales capturados en la cédula MAGNA vs sistema AS400, de estar correctos los datos Ud., graba la información en el chip?

Tabla N° 19

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	138	80%
No	34	20%
TOTAL	172	100%

Graf. N° 19 Validación cédula Magna vs Sistema AS400.



Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: El 80%, de los operadores de producción contestaron que si realizaban la validación con la cédula impresa, confrontaban los datos personales capturados en la cédula MAGNA vs sistema AS400, mientras que el 20% de los encuestados respondieron que no realizaban este procedimiento.

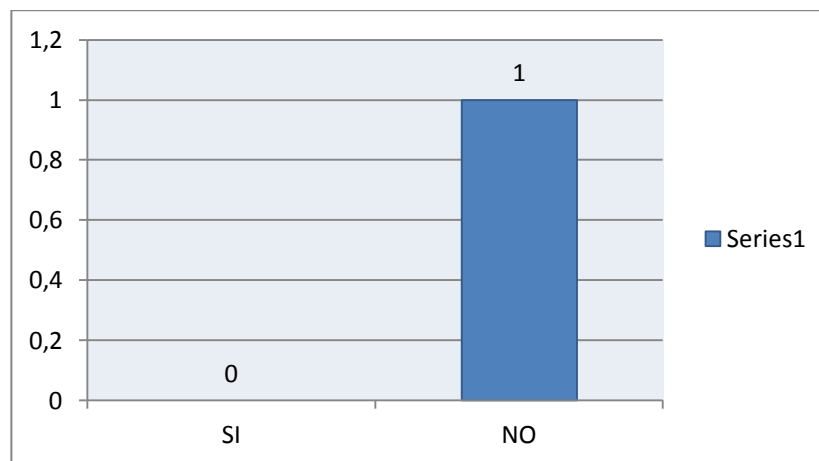
Pregunta N° 20

¿En caso de existir un error en los datos personales, Ud. Rechaza la cédula y perfora el chip?

Tabla N° 20

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	172	100%
TOTAL	172	100%

Graf N° 20 Rechazo y perforación del Chip



Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: El 100% de los encuestados contestaron que no perforaban el chip, cuando una cédula es rechazada por que existe algún error en los datos personales.

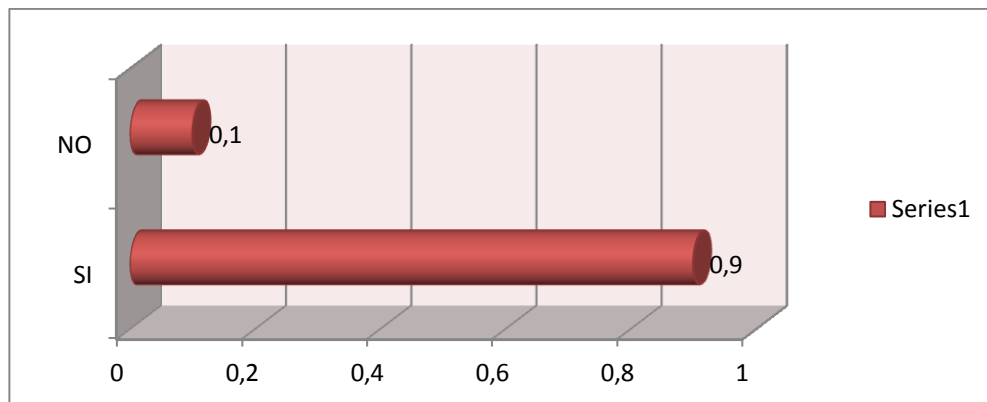
Pregunta N° 21:

¿Ud. verifica las características físicas del aspecto general de la cédula (foto, texto, nitidez y claridad de la impresión, laminado, nombres y apellidos en campos correctos?)

Tabla N° 21

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	155	90%
No	17	10%
TOTAL	172	100%

Graf. N° 21 Validación de las características Físicas de la cédula Magna



Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: El 90% de los encuestados, respondieron que si realizaban una verificación de las características físicas del aspecto general de la cédula, y el 10% contestaron que no lo realizaban.

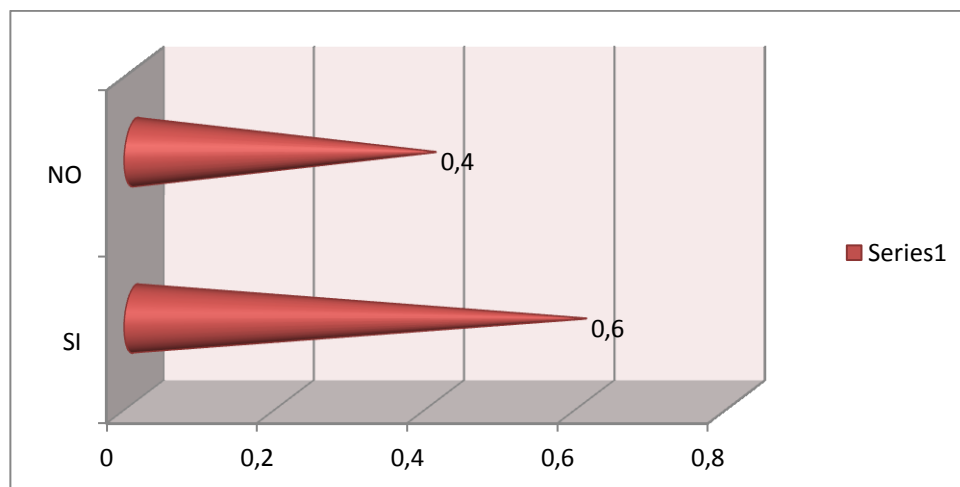
Pregunta N° 22

En la ventanilla de entrega de cédulas Ud. Al momento de la entrega de la cédula verifica visualmente con la foto de cédula si corresponde al dueño del documento y solicita la revisión de sus datos personales impresos en la cédula MAGNA.

Tabla N° 22

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	138	80%
No	34	20%
TOTAL	172	100%

Graf. N° 22 Verificación de la Cédula por el Usuario



Fuente: Encuestas Aplicada

Análisis: El 80% de los operadores de producción respondieron que al momento de entregar la cédula, solicitaban al ciudadano que revise si todos los datos son correctos, mientras que el 20%, contestó que no lo hacía.

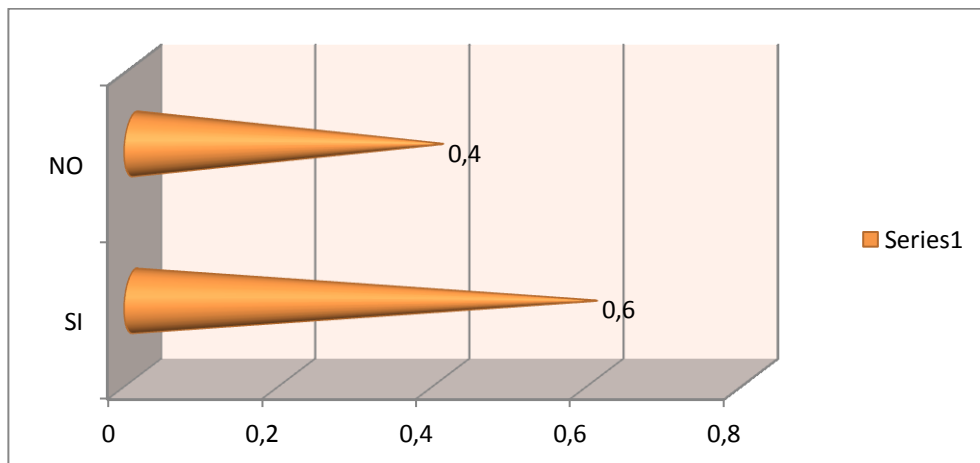
Pregunta N° 23

Las cédulas que son rechazadas Ud., conserva en un lugar específico para el efecto?

Tabla N° 23

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	103	60%
No	69	40%
TOTAL	172	100%

Graf. N° 22 Conservación de la Cédulas Rechazadas



Fuente: Encuestas Aplicadas

Análisis: El 60% de los encuestados respondieron que las cédulas rechazadas si eran conservadas en un lugar específico para el efecto, mientras que el 40%, contestaron que no realizaban este procedimiento.

2.2.2 Observación Científica: Se aplicó la técnica de la observación a los procesos de: validación, recaudación, enrolación y producción del documento de identidad.

2.2.2.1 Objetivo:

- ✓ Conocer las actividades desarrolladas en el proceso de cedulación.
- ✓ Verificar el cumplimiento de memorandos y disposiciones emitidas para el proceso de cedulación.

2.2.2.2 Resumen de la Observación Científica:

Mediante fichas de observación, se verificó el cumplimiento del proceso de cedulación establecido, y se evidenció las deficiencias por parte de los operadores de cedulación, entre ellas, la carencia a la pregunta respecto a la donación de órganos y tejidos.

Se realizó una ficha de observación científica también al proceso de validación de datos y se verificó que la información que proporcionan los servidores públicos encargados de esta área no es suficiente, no se identifican todos los errores presentes en los datos del ciudadano.

En el **PROCESO DE VALIDACIÓN:** El usuario se acerca a las ventanillas, en donde el Operador de Atención al usuario inicia con una breve entrevista, solicitándole la siguiente información:

- El número de cédula
- Los nombres completos de los Padres
- Los nombres completos del contrayente

Verificado la Información el usuario es enviado a cancelar del servicio, sin ningún documento de respaldo que ha pasado por Validación. En la validación de Datos no se cuestiona respecto al nivel de Instrucción ni la ocupación del Usuario. (Ver Cuadro N° 1)

Cuadro N° 1

<p align="center">Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Morona Santiago “EL PROCESO DE CEDULACIÓN” – <i>Validación</i></p>	<p align="center">N° 1</p>
<p>El día 04 de Marzo del 2013</p> <p>La Agencia inicia sus operaciones a las 8:00 am, muchos de los servidores públicos aún no se encuentran en sus lugares de Trabajo. Para la etapa de validación la entidad dispone de 2 servidores para este servicio. Los usuarios esperan su turno en cómodas Instalaciones, dando preferencias a las mujeres embarazadas, madres con niños en sus brazos, personas adultas mayores y personas con Discapacidad.</p> <p>El usuario esta en Validación, en donde el Operador de Atención al usuario inicia con una breve entrevista, solicitándole la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El número de cédula • Los nombres completos de los Padres • Los nombres completos del contrayente 	

Verificado la Información el usuario es enviado a cancelar del servicio, sin ningún documento de respaldo que ha pasado por Validación. En la validación de Datos no se cuestiona respecto al nivel de Instrucción ni la ocupación del Usuario.	
	Elaborado por: Ana López Jara

Fuente: El Autor

En el **PROCESO DE RECAUDACIÓN**, denominado también “Banco Doméstico”, se realiza la recaudación de todos los servicios, mayoritariamente la cédula de identidad, para los cual solicitan de manera verbal el número del documento de identidad al usuario, cuando se trate de una renovación o pérdida de la cédula y un nombre y apellido cuando el documento de identidad lo va a obtener por primera vez. Se emite el ticket de comprobante de pago por duplicado, uno se entrega al usuario y otro se conserva en Bancos para controles financieros. Adicional a este ticket se emite el turno de espera respectivo. (Ver Cuadro N° 2)

Cuadro N° 2

Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Morona Santiago “EL PROCESO DE CEDULACIÓN” – Recaudación	N° 2
<p>El día 05 de Marzo del 2013</p> <p>En las ventanillas de recaudación, denominado también “Banco Doméstico”, se presentan un servidor público para realizar esta actividad.</p>	

Los Servidores, realizan la recaudación de todos los servicios, mayoritariamente la cédula de identidad, para los cual solicitan de manera verbal el número del documento de identidad al usuario, cuando se trate de una renovación o pérdida de la cédula y un nombre y apellido cuando el documento de identidad lo va a obtener por primera vez. Se emite el ticket de comprobante de pago por duplicado, uno se entrega al usuario y otro se conserva en Bancos para controles financieros. Adicional a este ticket se emite el turno de espera respectivo.

No se recibe billetes de \$100, y los billetes de \$50, sólo con la Autorización del Supervisor de Caja. Cuando el usuario no pudo recibir el servicio, éste se acerca a las ventanillas de recaudación con el comprobante de pago, el cual deberá estar autorizado y legalizado por el Supervisor de Cedulación, incluyendo la fecha, rúbrica y número de cédula del servidor. Con este comprobante legalizado el documento es devuelto de manera personal al Usuario.

Elaborado por: Ana López Jara

Fuente: El Autor

En el **PROCESO DE ENROLACIÓN:** El operador de módulo, le recibe el turno e inicia preguntándole el número de cédula para el caso de una renovación, el lugar y fecha de Nacimiento, la Dirección Domiciliaria, el número de Teléfonos, convencional y celular, los nombres completos de los padres, del conyugue, el nivel de Instrucción y la Ocupación. Posterior a aquello, le solicita un color favorito, como clave para la siguiente renovación, además se solicita que se auto identifique según su nivel cultural y la pregunta de que Desea o no mantener la condición de Donante.

Se toma la Fotografía del Usuario, observando de que los aretes, en caso de las damas, no sean grandes, el maquillaje no sea abundante, y no presente ningún tipo de accesorio tales como: pirsin, etc. Se procede con la captura de huellas y de la firma. (Ver Cuadro N° 3)

Cuadro N° 3

<p align="center">Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Morona Santiago “EL PROCESO DE CEDULACIÓN” – Enrolación</p>	<p align="center">N° 3</p>
<p>El día 06 de Marzo del 2013</p> <p>La Agencia presenta 6 módulos para la Atención a los Usuarios, los cuales 2 son para el servicio exclusivo de cedulación, 2 para Inscripciones de Nacimiento y Defunción, 1 para la Atención de quejas y reclamos y 1 para Rectificaciones.</p> <p>Los usuarios con los Tickets de Turno y comprobantes de pago, esperan recibir el servicio en la Sala de Cedulación. El usuario se acerca al módulo al cual le timbro el turno, e inicia con el proceso de la enrolación. El operador de módulo, le recibe el turno e inicia preguntándole el número de cédula para el caso de una renovación, el lugar y fecha de Nacimiento, la Dirección Domiciliaria, el número de Teléfonos, convencional y celular, los nombres completos de los padres, del conyugue, el nivel de Instrucción y la Ocupación.</p> <p>Posterior a aquello, le solicita un color favorito, como clave para la siguiente renovación, además se solicita que se auto identifique según su nivel cultural y la pregunta de que Desea o no mantener la condición de</p>	

Donante.	
Se toma la Fotografía del Usuario, observando de que los aretes, en caso de las damas, no sean grandes, el maquillaje no sea abundante, y no presente ningún tipo de accesorio tales como: pirsin, etc. Se procede con la captura de huellas y de la firma.	
Llenados todos los campos en la cedula, se solicita la Usuario regresar a la Sala de espera, frente a la Ventanilla de Entrega de Cédulas, que le llamarán por el nombre y le entregarán el documento de identidad	
	Elaborado por: Ana López Jara

Fuente: El Autor

Finalmente en el **PROCESO DE PRODUCCIÓN**, la cédula es impresa, el operador de producción revisa físicamente que no tenga ningún error de impresión, posterior a ello el operador con el documento hace la “personalización del chip”, esto es grabar todos los datos enrolados por el operador de modulo en el documento.

Cumplido esta tarea, se verifica los datos impresos en la cédula con la información del AS400 del usuario, de estar todo esto correcto se realiza el “Control de Calidad”. En el caso de encontrar alguna inconsistencia en los datos del usuario se procede a rechazar el documento, y se solicita al ciudadano volver al módulo en el cual fue enrolado, capturando nuevamente: foto, firma y huellas, esto únicamente para el caso de errores tipográficos, ingreso incorrecto en los casilleros.

El documento pasa todo estos procesos, esta lista para hacer la entrega, se llama al Usuario por el nombre y este se acerca a la ventanilla de entrega de cédulas para verificar los datos impresos en el documento de indentidad, de ser estos aceptados por el mismo se realizar el último paso denominado “Delivery”, Entrega en Sitio. (Ver Cuadro N° 4)

Cuadro N° 4

<p align="center">Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Morona Santiago “EL PROCESO DE CEDULACIÓN” – Producción</p>	<p align="center">N° 4</p>
<p>El día 07 de Marzo del 2013</p> <p>Enviado el documento desde el módulo de cedulación, la cédula es impresa, el operador de producción revisa físicamente que no tenga ningún error de impresión, posterior a ello el operador con el documento hace la “personalización del chip”, esto es grabar todos los datos enrolados por el operador de modulo en el documento.</p> <p>Cumplido esta tarea, se verifica los datos impresos en la cédula con la información del AS400 del usuario, de estar todo esto correcto se realiza el “Control de Calidad”. En el caso de encontrar alguna inconsistencia en los datos del usuario se procede a rechazar el documento, y se solicita al ciudadano volver al módulo en el cual fue enrolado, capturando nuevamente: foto, firma y huellas, esto únicamente para el caso de errores tipográficos, ingreso incorrecto en los casilleros.</p> <p>El documento pasa todo estos procesos, esta lista para hacer la entrega, se llama al Usuario por el nombre y este se acerca a la ventanilla de entrega de cédulas para verificar los datos impresos en el documento de</p>	

indentidad, de ser estos aceptados por el mismo se realizar el último paso denominado “Delivery”, Entrega en Sitio.	
	Elaborado por: Ana López Jara

Fuente: El Autor

2.2.3 Entrevista: Se realizaron entrevistas al Director Provincial, al Supervisor de Cedulación, al Supervisor de Producción y a los Usuarios del Servicio.

2.2.3.1 Entrevista al Director Provincial

2.2.3.1.1 Objetivo:

- ✓ Conocer los procedimientos y actividades de control establecidas para el proceso de Cedulación.

2.2.3.1.2 Resultado de la Entrevista

La entrevista dirigida al **Director Provincial** fue estructurada con la finalidad de conocer los errores más frecuentes en el proceso de cedulación, los inconvenientes manifestados por la colectividad beneficiaria del servicio y el perjuicio que esto genera para la dirección provincial. (Ver Cuadro N° 5)

Cuadro N° 5

DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE MORONA SANTIAGO		N° 1
Entrevista		
Entrevistado	Leonor Guzmán Cabrera –Directora Provincial	
Entrevistador:	Ana Alexandra López Jara	
Tema	El Proceso de Cedulación	
GUÍA DE PREGUNTAS		
1	La cédula de Identificación garantiza la Identidad del ciudadano?	
2	La Demanda del Servicio ha incrementado con las políticas Ministeriales?	
3	La Entidad dispone de: manuales, leyes, disposiciones que regulen el proceso de cedulación?	
4	Todos los ciudadanos que acuden a obtener el documento de identidad, logran cedularse?	
5	Los ciudadanos por más de un ocasión vuelve a estar en el módulo de cedulación, esto debido a errores de los operadores, que acciones preventivas y correctivas la entidad dispone?	
6	La ciudadanía está conforme con el servicio y la atención que recibe en la Entidad?	

Fuente: El Autor

De los Resultados de la **Entrevista al Director** conocemos que:

Respecto a la normativa que regula los proceso: *“Las políticas y procedimientos son verbales y los operadores desarrollan su trabajo de manera mecánica”*

En lo relacionado con los problemas con la Información de los Usuarios: *“Son comunes los errores en la información de los Usuarios, es necesario rectificar con los documentos habilitantes, y eso demanda paciencia con el trámite, por lo que no todos los usuarios que ingresan a la entidad obtienen la cédula”*

En cuanto a las sanciones para los operadores: *“No existe un manual o Instructivo que regule las acciones correctivas o sancionadoras para los operadores que cometen errores”*.

En la Satisfacción del Usuario con el servicio: *“Los usuarios se molestan debido a que no pueden obtener su documento de identidad de manera inmediata, debido a los problemas que presentan con la Información”*

2.2.3.2 Entrevista 2: Al Supervisor de Cedulación

2.2.3.2.1 Objetivo:

- ✓ Identificar los principales riesgos inherentes del proceso de cedulación durante la enrolación.

2.2.3.2.2 Resultados

La entrevista realizada al **Supervisor de Cedulación**, permitió conocer los principales riesgos inherentes del proceso, las deficiencias de los operadores, las actividades de control actuales y los errores por operador de cedulación. (Ver Cuadro N° 6)

Cuadro N° 6

DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE MORONA SANTIAGO		N° 2
Entrevista		
Entrevistado	Daniel Lliguin Pacheco – Supervisor de Cedulación	
Entrevistador:	Ana Alexandra López Jara	
Tema	Riesgos Inherentes y Deficiencias del proceso de Cedulación	
GUÍA DE PREGUNTAS		
1	Para obtener un documento de identidad se debe aprobar el proceso de cedulación, estas fases se encuentran normadas ?	
2	Existen actividades para el control de los Recursos?	
3	La Información de Filiación de los Usuarios presenta inconsistencia, que acciones se están realizando a fin de corregir esta deficiencia?	
4	La ciudadanía está conforme con el servicio y la atención que recibe en la Entidad?	

Fuente: *El Autor*

De los datos proporcionados de este servidor público, se conoce que: *“El proceso de cedulación es satisfactorio, pero debe regularse de acuerdo a un cuerpo legal para el efecto”* Respecto al Control de los Recursos: *“No se realizan auditorías documentales ni tomas físicas de las especies valoradas, por lo que no existe seguridad en la veracidad de los Datos ni en los saldos de las especies.”*

En relación a los datos de los usuarios: *“La mayoría de ellos no presenta información correcta, lo que les limita obtener su documento de identidad”.*

Respecto a la Satisfacción del Usuario con el Servicio, señala que: *“El usuario, desea obtener su documento de identidad y no es posible por los datos erróneos, y más cuando los documentos habilitantes no pueden obtener de manera inmediata”*

2.2.3.3 Entrevista 3: Al Supervisor de Producción

2.2.3.3.1 Objetivo:

- ✓ Identificar los principales riesgos inherentes del proceso de cedulaación durante la impresión del documento de Identidad.

2.2.3.3.2 Resultados

De la entrevista aplicada al **Supervisor de Producción**, se identificó los errores que no han sido identificados en cedulaación pero sí en los proceso de Personalización y Control de Calidad. Se pudo evaluar: el control, la custodia y el tratamiento de las especies valoradas que han sido rechazadas en el proceso. (Ver Cuadro N° 7)

Cuadro N° 7

DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE MORONA SANTIAGO		N° 3
Entrevistado	José Cadmen Zúñiga – Supervisor de Producción	
Entrevistador:	Ana Alexandra López Jara	
Tema	Control, custodia y tratamiento de las especies valoradas.	
GUÍA DE PREGUNTAS		
1	Los errores en la filiación de los datos de los ciudadanos si no son identificados en los módulos de cedulación se evidencian en la producción?	
2	La información que presenta los ciudadanos garantiza la identificación de los mismos?	
3	Las actividades desarrolladas en el departamento de Producción están normadas?	
4	Que actividades de control y custodia se realiza con las micas dañadas por errores de los operadores?	

Fuente: *El Autor*

Respecto a la Veracidad de los Registros: *“La información de los Usuarios no es confiable, debido a los errores de antaño, es necesario solicitar integras de Nacimiento para verificar la información del Sistema”.*

Respecto a los procesos en el Área de Producción: *“Las actividades son realizadas en observancia a las actividades enseñadas por un Supervisor Nacional, no existe un documento específico que regule todos los procesos”.*

Sobre el tratamiento a las micas dañadas sea por error del operador de

módulos o de producción, “Las conservamos en un espacio de la Oficina, para lo cual disponemos de un registro diario

2.2.3.4 .Entrevista 4: Al usuario del servicio.

2.2.3.4.1 Objetivo:

- ✓ Conocer la Satisfacción de los Usuarios con el documento de Identidad.

2.2.3.4.1 Resultados:

Las entrevistas a **los usuarios**, fue diseñada con la finalidad de obtener información sobre la exactitud y precisión del registros en los documentos de identidad y de la calidad de servicio recibido durante el proceso. (Ver Cuadro N° 8).

Cuadro N° 8

DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE MORONA SANTIAGO		N° 4
Entrevista		
Entrevistado	Martha Ruiz Ruiz – Usuaría del Servicio de Cedulación.	
Entrevistador:	Ana Alexandra López Jara	
Tema	Satisfacción en el Servicio	
GUÍA DE PREGUNTAS		
1	Como califica el nuevo modelo de gestión pública del Registro Civil?	
2	Ha recibido el documento de identidad satisfactoriamente?	
3	El tiempo de entrega del servicio del documento de identidad es satisfactorio?	
4	A su criterio señale sugerencias para mejorar la calidad del servicio.	

Fuente: El Autor

Los usuarios están conformes con el nuevo modelo de gestión del Registro Civil, la Infraestructura, la atención, los servicios, pero incómodos con los múltiples errores presentados en los datos.

De los resultados, se conoce que: “El documento de identidad entregado, ha sido entregado al usuario conteniendo datos inexactos, y éste ha tenido que ser devuelto a la Entidad para su corrección”.

Respecto a la Satisfacción del Servicio: *“No estoy conforme con el tiempo que debo esperar para recibir el documento y que este presente deficiencias”* En relación a las sugerencias para mejorar la calidad del servicio: *“Deberían solicitar todos los documentos en un principio antes de cedularme, no deben poner trabas para el documento de identidad.”*

2.2.4 Análisis Documental: Se realizó un análisis a los documentos habilitantes y de soporte para el cambio de ocupación, profesión, instrucción, clasificación dactilar, dirección a fin garantizar el registro.

2.2.4 .1 Objetivo:

- ✓ Verificar la oportunidad y legalidad de los documentos presentados por los usuarios para las actualizaciones en la información de identidad.

2.2.4 .2 Resumen:

Se analizó el manual de procedimiento de cedulación en MAGNA, a fin de verificar el cumplimiento de todas las etapas que señala el flujograma respectivo. La técnica utilizada para el análisis documental ha sido un check list del proceso de cedulación.

Del Análisis Documental, se conoce que en **Validación**: La Información del usuario es verificada pero no se evidencia ningún documento de cumplimiento de esta etapa, lo que no garantiza que todos los usuarios que adquieran el servicio tengan los datos correctos para poder cederse.

En la etapa de **Recaudación del Servicio**: El solicitante no presenta el documento de identidad en caso de una renovación, no existe ningún tipo de control documental para evidenciar que se trata de la misma persona.

En la etapa de **enrolamiento a un ciudadano por primera vez**: no se evidencia documentos que permitan establecer el lugar del domicilio, éste es ubicado en el sistema mediante la simple declaración del usuario.

En la etapa de un **Enrolamiento a un ciudadano por renovación**: Para el cambio de ocupación, no se realiza la verificación del documento físico con los resultados de la página del SENESCYT, en la consulta de los Títulos registrados, lo que no garantiza datos confiables y seguros en el documento del Usuario.

2.3 DIAGNÓSTICO GENERAL

De la Evaluación realizada mediante; entrevistas, encuestas, fichas de observación, al proceso de cedulación y a todos los operadores inmersos, se identificaron actividades de control existentes en las fases de: recaudación, enrolación y producción, como también desviaciones en las fase de: validación, enrolación y producción, elementos que alertaron el diseño del Manual de Control Interno.

CAPITULO III: FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO DE CEDULACIÓN EN BASE AL SISTEMA MAGNA

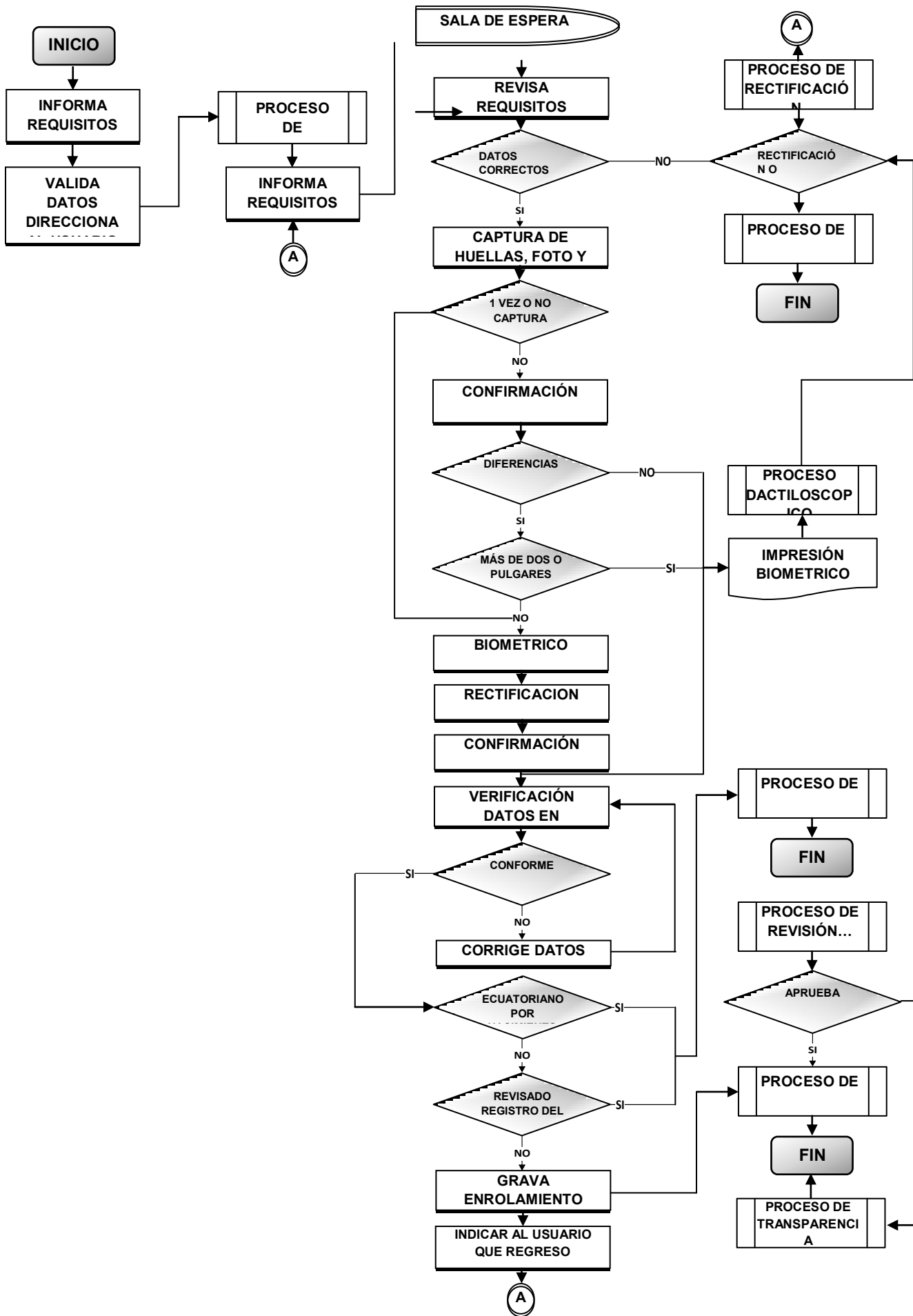
En observancia la nuevo modelo de Gestión para el Registro Civil, el presente Manual de Control Interno, regulariza las operaciones realizadas en el proceso de Cedulación enmarcadas en las Normas de Control Interno, de la Contraloría General del Estado, disposiciones y Memorandos Internos recibidos de la Dirección General, esto con el objetivo de garantizar la emisión de un documento de identidad válido y confiable.

3.1.-Objetivos del sistema de control Interno en el Área de Cedulación.

- Otorgar un documento de Identidad válido y confiable.
- Garantizar la identificación correcta de los ciudadanos.
- Ejecutar las operaciones en observancia a las normas establecidas.
- Minimizar los desperdicios de material de cedulación.

3.1.1.- Flujo del Proceso de Cedulación

A continuación el flujo del proceso:



3.2 Presentación del Manual de Control Interno para Cedulación

Para la realización de esta presentación se utilizará la metodología de narraciones, descripciones, cuestionarios y Flujo gramas y se realizará como primer paso la identificación de componentes y subcomponentes para poder determinar el propósito, alcance, definiciones, abreviaturas, responsabilidades y procedimiento.

3.3. Definiciones y Abreviaturas Generales:

- **DP:** Director Provincial
- **SPC:** Supervisor de cedulación
- **SPP:** Supervisor de Cedulación
- **OM:** Operador de Módulo
- **OV:** Operador de Validación
- **OPP:** Operador de Producción
- **OV:** Operador de Ventanillas de Recaudación
- **OR:** Operador de Recaudación
- **OC:** Operador de Correo Express
- **AF:** Anfitrión
- **OD:** Operador Dactiloscopista

3.4 Control Interno Validación de la Información del Usuario

El proceso de Validación tiene como objetivo verificar que la información que el Usuario ha registrado en el Sistema AS400, corresponda a la filiación correcta con los padres y conyugue, según el caso, garantizando la exactitud en las Inscripciones.

3.4.1. Descripción, objetivo y norma

El proceso de cedulación inicia con la validación previa de la información del usuario en una de las ventanillas de información/validación, en donde se verificará la filiación entre los datos del ciudadano con los datos de los padres y del conyugue.

La validación garantiza que la información personal del ciudadano sea la misma que se registró por primera vez en las actas de nacimiento del año correspondiente y en el acta de matrimonio, si es el caso.

Una validación es correcta cuando los datos de la primera inscripción son los mismos que constan en el sistema informático. Cuando los nombres de los padres sean más de dos, deberán estar presentes el primero y el segundo, no podrán estar invertidos ni supresos.

En caso de existir algún error con los datos de los padres o del cónyugue, se solicitará los documentos habilitantes para proceder a la rectificación, copias íntegras sea de nacimiento del usuario, de nacimiento de los padres y/o matrimonio del ciudadano.

3.4.2 Procedimientos de control propuestos:

- El OV, verificará en el sistema informático que no exista doble registro de los datos del ciudadano, revisando la Opción 1 y 2 de la opción de como cedulado y no cedulado.
- El OV, verificará la fecha de nacimiento, sexto, estado civil que serán obtenidos del usuario de manera verbal.
- El OV, comprobará la filiación de información del usuario con la de los padres mediante la copia íntegra de nacimiento del mismo.

- El OV, comprobara la filiación de usuario y la del conyugue mediante la copia íntegra de matrimonio.
- El OV, verificar la filiación de información entre los datos del usuario y la del conyugue fallecido, mediante las integras de matrimonio y de defunción correspondientes.
- El OV, verificar la clasificación dactilar presente en el sistema, mediante una lectura directa dactilar.
- El OV, verificará en el sistema la constancia de la información del matrimonio (tomo, página, acta) de ser el caso, verificará también que el usuario no tenga observaciones en sus datos.
- Los registros que aparecen como MSA (militar en servicio activo), o PSA (policía en servicio activo), serán confirmados y avalados por el Usuario.
- Si la validación es correcta y de acuerdo a la Resolución 395 DIGERCUC-DAJ-2011, el OV, entregará al Usuario un “Ticket de Validación”, para el correspondiente pago en las Ventanillas de Recaudación.

En caso de Existir error al comprobar la información de los Usuarios, con la de los padres y/o cónyuge vivo.

- El OV entregará al Usuario el “Ticket de Validación” señalando los requerimientos y direccionará al usuario a las ventanillas de Correo Express, en donde el OC, solicitará archivo correspondiente emitir una copia simple certificada, válida únicamente para trámite interno, que podrá ser física o digital, la misma que se direccionará a los operadores que tenga la competencia de rectificar de acuerdo al flujo interno de cada agencia.
- El OR, debe verificar la totalidad de la copia íntegra simple certificada para optimizar la depuración de la base de datos. Si es una Resolución

Administrativa, el OR debe verificar si la documentación existente es necesaria para dar inicio al trámite administrativo respectivo y direccionará al usuario para la cancelación de las tasas de acuerdo a la normativa legal vigente, notifica el tiempo de respuesta de acuerdo al flujo interno, de cada agencia y registra que se determinen en el proceso.

- El OR, habilitará la cedulación ingresando en el sistema AS400, en el campo de observaciones la frase: “DATOS VALIDADOS”, adicional entregará al usuario un ticket de validado para pasar a cancelar y continuar con la cedulación.

3.4.3 Abreviaturas:

- **OV:** Operador de Validación
- **OR:** Operador de Rectificación

3.4.4 Elaboración del Ticket de Validación

A continuación el diseño del Ticket de Validación:

**DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN
Y CEDULACIÓN DE MORONA SANTIAGO
TRÁMITE INTERNO**

CC USUARIO: **CEDULAR** **SI**
PRIMER VEZ:..... **NO**

DOCUMENTO A SOLICITAR

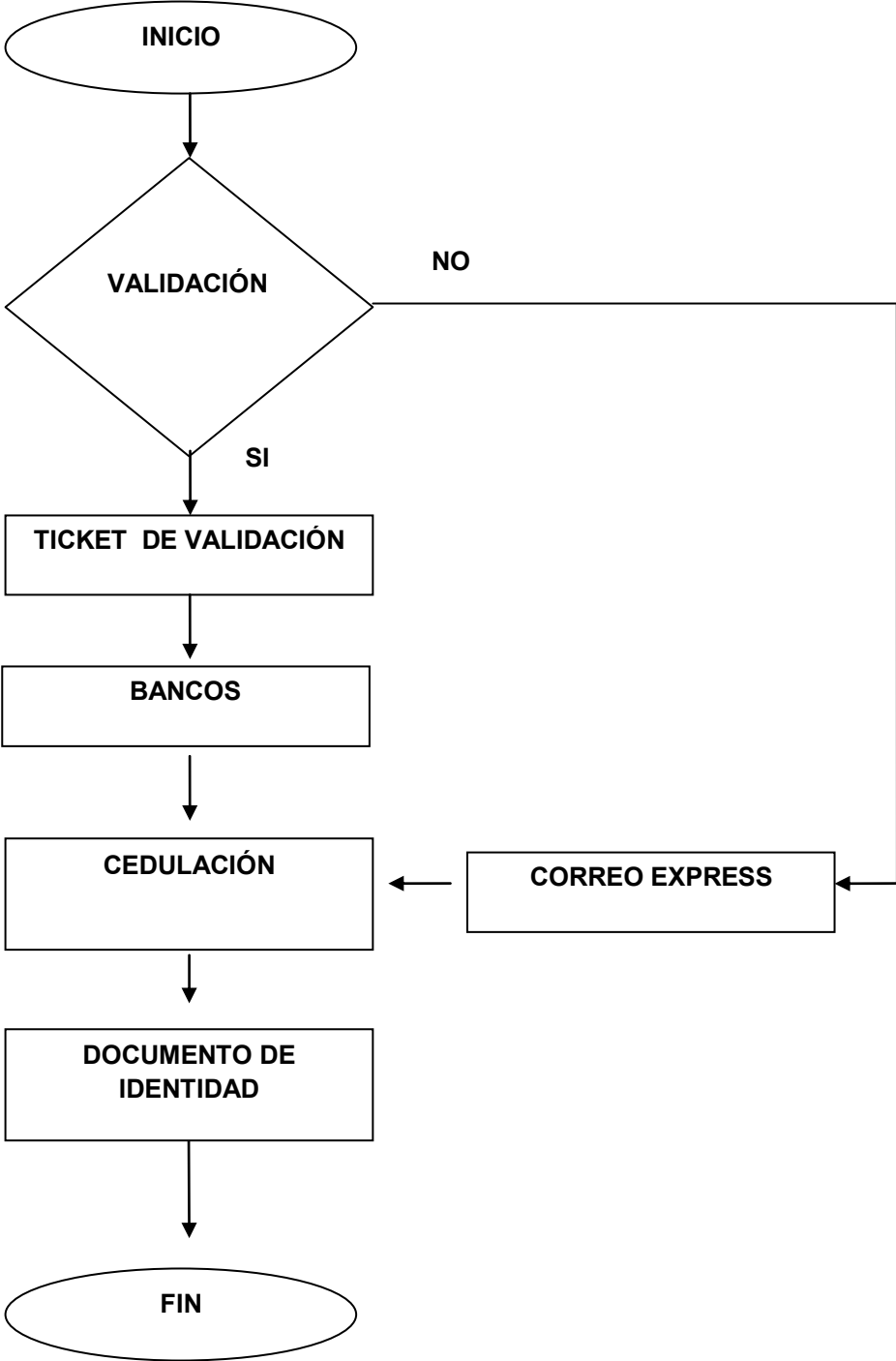
PARTIDA INTEGRAL DE NACIMIENTO TITULAR	<input type="checkbox"/>
PARTIDA INTEGRAL DE NACIMIENTO MADRE	<input type="checkbox"/>
PARTIDA INTEGRAL DE NACIMIENTO PADRE	<input type="checkbox"/>
PARTIDA DE NACIMIENTO CONYUGUE	<input type="checkbox"/>
PARTIDA DE MATRIMONIO	<input type="checkbox"/>
PARTIDA DE DEFUNCIÓN	<input type="checkbox"/>
TARJETA ÍNDICE	<input type="checkbox"/>

VALOR: \$

HORA

FIRMA RESPONSABLE:

3.4.5 Diagrama de Flujos de la Validación de Datos



3.5 Control Interno Rectificaciones

Rectificar consiste en modificar los datos del ciudadano registrados en el Sistema Informático AS-400, por medio de los documentos habilitantes, sea una rectificación simple o resolución administrativa.

3.5.1 Descripción, objetivo y norma

Una rectificación Simple consiste en los cambios que se pueden realizar en el Sistema Informático, a través de la verificación de la información registrada en un documento habilitante (partida íntegra de nacimiento, matrimonio y defunción), mientras que una resolución administrativa, aplica las disposiciones contempladas en la ley de Registro Civil, Identificación y Cedulación, referente a la modificación de los hechos y actos relativos al estado civil de las personas que constan en las diferentes inscripciones de nacimiento, matrimonio y defunción.

3.5.2 Procedimientos de control propuestos:

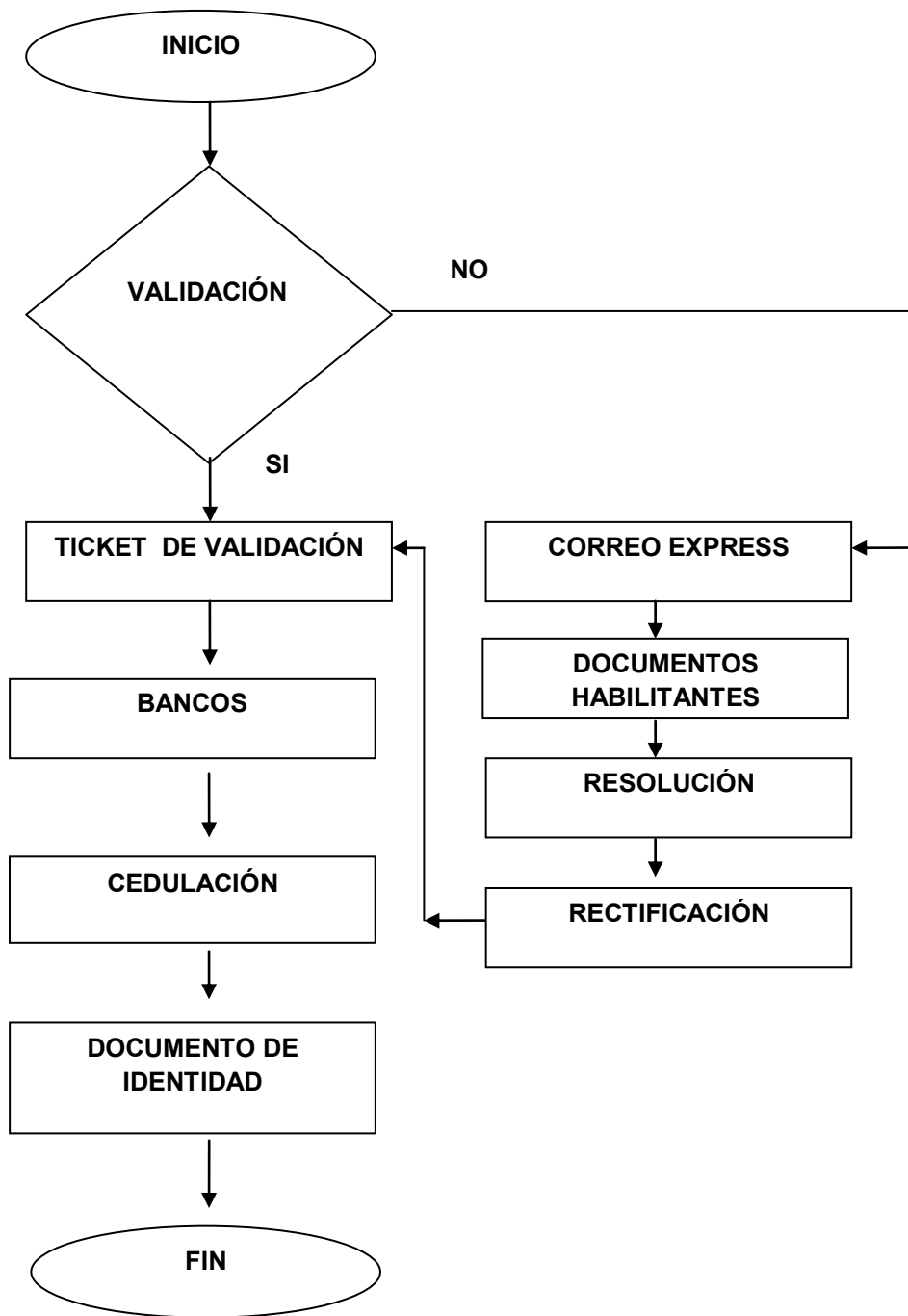
- Para comprobar la filiación en el caso de que el usuario no recuerde su información de filiación, el OV, solicitará la partida íntegra de nacimiento en copia simple certificada para iniciar la validación.
- De presentarse el usuario en el sistema con doble inscripción de nacimiento, el OR; solicitará la copia íntegra de nacimiento de ambos registros para la ejecución de la Resolución Administrativa que permita anularla duplicación.
- El OR, solicitará la copia íntegra de nacimiento al Usuario que conste en el sistema con doble registro de nacimiento, para la realización de la Resolución Administrativa que permita la supresión del registro duplicado.

- De presentarse un usuario que conste en el sistema con doble número de cédula, el OR, solicitará de cada número de cédula que conste en el Sistema AS400, con la misma información del usuario se deberá solicitar: tarjeta índice, datos de filiación, histórico de cedulaación para ejecución de la Resolución Administrativa que permita dar caducidad al duplicado.
- El OR, solicitará partidas integrales de nacimiento en copia simple, en el caso de que en los datos de AS400, de padre, madre o conyugue del usuario, consten con tres o más nombres y en los datos del mismo consten estos nombres invertidos, en desorden o la supresión de cualquiera de ellos, se verificará la información y se registrará en el sistema AS400, los dos primeros nombres que consten en los documentos en caso de ser una rectificación simple.
- El OR, solicitará la usuario, una copia simple de la partida íntegra del usuario que no conste en la base de AS400, en el caso de no existir deberá proceder con la inscripción tardía de nacimiento.

3.5.3 Abreviaturas:

- **OV:** Operador de Validación
- **OR:** Operador de Rectificación

3.5.4 Diagrama de Flujos de Rectificación de Datos



3.6 Control Interno Ventanillas de Recaudación:

3.6.1 Descripción, objetivo y norma:

El área Ventanillas-Bancos, dentro de una entidad constituye una zona de alto riesgo debido al número y tipo de operaciones que se realizan, motivo de la vulnerabilidad del área se deben observar y establecer procedimientos para el cumplimiento de las normas de control interno ya establecidas para las entidades públicas.

3.6.2 Procedimientos de control propuestos:

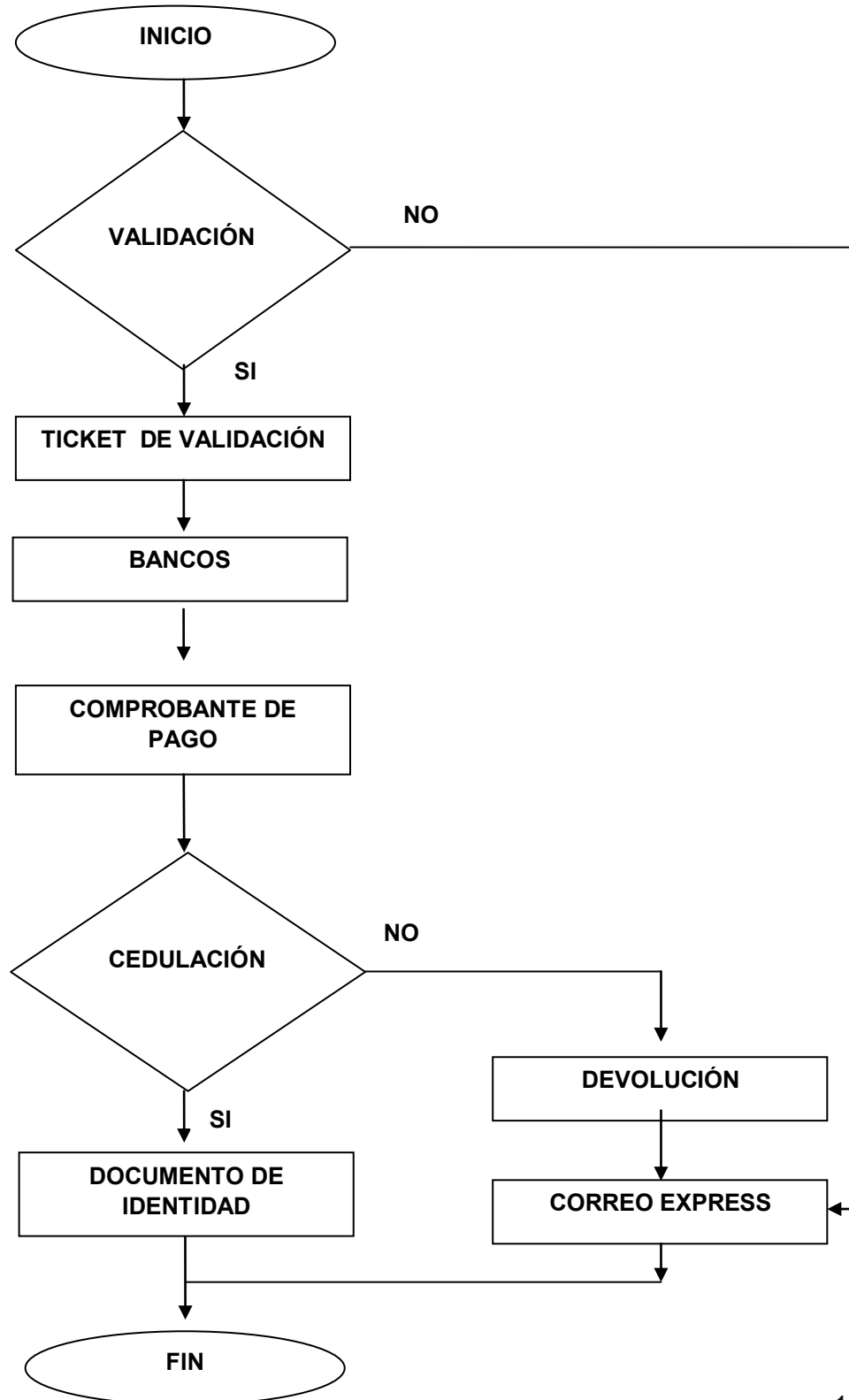
- En las ventanillas de recaudación por los servicios, el OB recibirá valores de moneda de curso legal, en denominación de \$5, \$10, \$20 y hasta \$50 con previa autorización del Supervisor de Caja.
- Al momento de recibir los valores económicos, el OB, revisará las seguridades de los billetes y monedas, previo a la recaudación del servicio.
- Para la recaudación del servicio de Cedulación, el OB, recibirá el “Ticket de Validación”, que será emitido por el OV.
- Por la recaudación de los valores, por cualquier concepto, el OB entregará un recibo prenumerado, fechado, legalizado y con la explicación del concepto y el valor cobrado en números. El original de este comprobante será entregado a la persona que realice el pago.
- El OB, emitirá los comprobantes de venta por duplicado, uno para respaldo del cajero emisor y otro para el usuario del servicio, a excepción del servicio de matrimonios, en donde se imprimirán dos comprobantes adicionales para cada uno de los contrayentes, que serán utilizados en el servicio de cedulación.

- El OB, entregará junto al comprobante de pago el turno de espera para la obtención del servicio, en el que se detallará el tiempo de espera estimado.
- El OB, diariamente preparará, a modo de resumen, el reporte de recaudación, en el que se debe conciliar los valores del APEX, los tickets y el dinero en efectivo.
- El OB, no se podrá cambiar monedas en las ventanillas de recaudación.
- Se realizará devoluciones del dinero recaudado previo a la presentación del ticket correspondiente, mismo que deberá estar legalizado por el SPC, durante el curso del día de recaudación.
- Podrán ingresar a las Ventanillas de Recaudación, únicamente, el OB y el SB, La restricción al acceso a los recursos permite reducir el riesgo de una utilización no autorizada o a evitar su pérdida.
- El OB, deberá tener todas las operaciones financieras respaldadas con la documentación de soporte suficiente y pertinente, esto permitirá la identificación de la transacción ejecutada y facilitará su verificación, comprobación y análisis.

3.6.3 Abreviaturas:

- **SPC:** Supervisor de Cedulación
- **OV:** Operador de Validación
- **OB:** Operador de Ventanillas de Recaudación
- **OR:** Operador de Recaudación
- **OC:** Operador de Correo Express
- **AF:** Anfitrión
- **SB:** Supervisor de Bancos.

3.6.4 Diagrama de Flujos de Recaudación



3.7 Control Interno Cedulación Ecuatorianos Primera Vez

La identidad personal de los habitantes de la República se acreditará mediante la cédula de identidad o la de ciudadanía o la identidad y ciudadanía, que serán expedidas por las jefaturas de Registro Civil, Identificación y Cedulación a base de los datos de filiación constantes en las actas de Registro Civil o en el correspondiente documento de identificación si se tratare de extranjeros y de las impresiones digitales, palmares o plantares, según el caso.

3.7 .1 Descripción, objetivo y norma

Esta norma aplica a todos los ecuatorianos por nacimiento, naturalización o reconocimiento y a los extranjeros residentes que requieren obtener su documento de identificación por primera vez o por renovación en las oficinas del Registro Civil que utilicen el nuevo modelo de operación.

3.7 .2 Procedimientos de control propuestos:

Del Enrolamiento:

- El OM, recibirá el comprobante de pago con el respectivo turno y verificará que el servicio corresponda al solicitante, consultándole si paso por el módulo de Validación de Información.
- El OM, imprimirá un certificado de inscripción de nacimiento del sistema Informático, debidamente legalizado por el delegado de la Jefatura de Registro Civil.
- El OM, iniciará con la enrolación, previa verificación de la presencia del representante para el caso de un ciudadano menor a 16 años.
- El OM, solicitará al usuario apellidos, nombres completos, fecha, lugar de nacimiento, comprobará que la información proporcionada por el

usuario este correcta con la registrada en el sistema AS 400. De ser así se ingresará la información al Sistema Magna.

- El OM, revisará la base de datos de cedulados y no cedulados, que el usuario no tenga; doble inscripción de nacimiento y dos números de cédula, que no existan inconsistencias en la información.
- Cuando termine la enrolación, el OM, imprimirá un certificado biométrico abalizado por el Dactiloscopista de la Agencia.

De la Actualización:

- Para la actualización de la Instrucción, el OM, solicitará un documento que acredite su nivel de instrucción en original y copia debidamente certificada. Si es documento emitido en el extranjero, el usuario, presentará en original o copia notariada; debidamente autenticado por el consulado ecuatoriano o tener el sello de apostillamiento y legalmente traducido, de ser el caso.
- Para el caso de ciudadanos, con título profesional, el OM, solicitará el original y copia del mismo, o impresión simple del registro de la página web de la SENESCYT.
- Para el ingreso del domicilio, el OM, solicitará una copia de documento de servicio básico (luz, agua o teléfono) actualizado o cualquiera otro que establezca la dirección domiciliaria.
- Para personas con discapacidad, se solicitará la presentación del original y copia del carnet del CONADIS

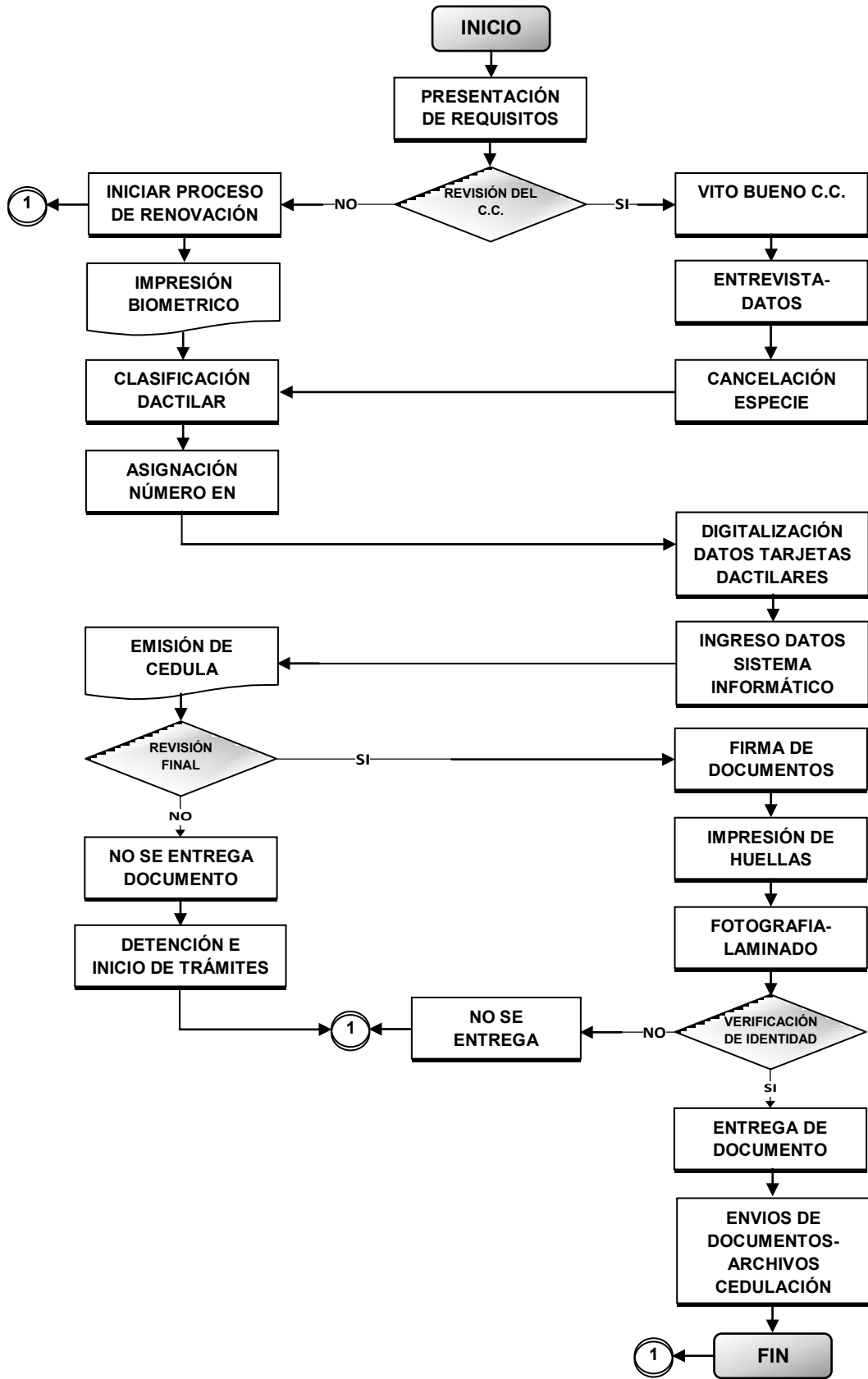
Casos Especiales

- En el caso de que el Usuario no pueda obtener su documento de identidad, el OM, direccionará al usuario hacia el SPC, para la devolución del dinero.
- De no presentar ningún documento que acredite su nivel de instrucción, el OM, completará el campo de instrucción con la información existente en AS400 de ser el caso o siendo primera vez “Inicial o Elemental” si el usuario sabe leer y escribir, caso contrario se llenará con “Ninguna”
- En caso de suponer suplantación, el OM, llamará al Supervisor de Atención al Usuario, para que efectúe la gestión correspondiente con el Dpto. Jurídico, Transparencia y el personal de seguridad.

3.7 .3 Abreviaturas:

- **SPP:** Supervisor de Cedulación
- **OM:** Operador de Módulo
- **OR:** Operador de Rectificación.
- **OC:** Operador de Correo Express

3.7 .4 Diagrama de Flujos de Cedulación Primera Vez



3.8 Control Interno Cedulación Extranjeros Primera Vez

3.8.1 Descripción, objetivo y norma

La cedulación a los extranjeros por primera vez, permite dar una identificación para la permanencia en el Ecuador, y se realizará únicamente en las agencias matrices de las ciudades de Quito y Guayaquil.

3.8.2 Procedimientos de control propuestos:

Del Enrolamiento:

- El OM, recibirá el comprobante de pago con el respectivo turno y verificará que el servicio corresponda al solicitante, consultándole si paso por el módulo de Validación de Información.
- El OM, solicitará: la orden de cedulación expedida por la Dirección General de Extranjería del Ministerio del Interior, el original y copia del pasaporte vigente, el original y copia del censo vigente y el original y copia de la visa vigente.
- El OM, iniciará con la enrolación, previa verificación de la presencia del representante para el caso de un ciudadano menor a 16 años.
- El OM, solicitará al usuario apellidos, nombres completos, fecha, lugar de nacimiento, comprobará que la información proporcionada por el usuario este correcta con la registrada en el sistema AS 400. De ser así se ingresará la información al Sistema Magna.
- Cuando termine la enrolación, el OM, imprimirá un certificado biométrico abalizado por el Dactiloscopista de la Agencia.

De la Actualización:

- Para la actualización de la Instrucción, el OM, solicitará un documento que acredite su nivel de instrucción en original y copia debidamente certificada. Si es documento emitido en el extranjero, el usuario, presentará en original o copia notariada; debidamente autenticado por el consulado ecuatoriano o tener el sello de apostillamiento y legalmente traducido, de ser el caso.
- Para el caso de ciudadanos, con título profesional, el OM, solicitará el original y copia del mismo, o impresión simple del registro de la página web de la SENESCYT.
- Para el ingreso del domicilio, el OM, solicitará una copia de documento de servicio básico (luz, agua o teléfono) actualizado o cualquiera otro que establezca la dirección domiciliaria.
- Para personas con discapacidad, se solicitará la presentación del original y copia del carnet del CONADIS

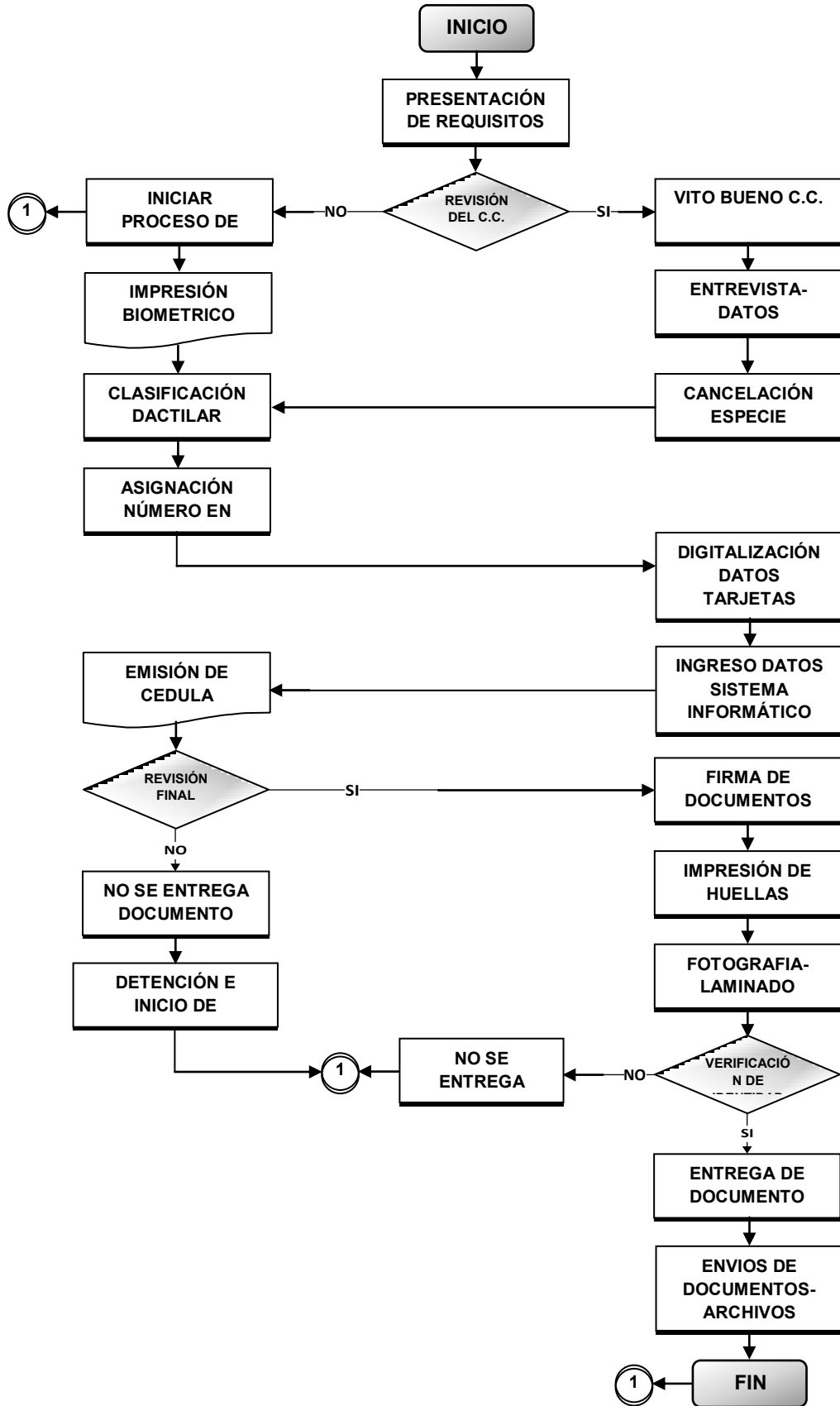
Casos Especiales

- En el caso de que el Usuario no pueda obtener su documento de identidad, el OM, direccionará al usuario hacia el SPC, para la devolución del dinero.
- De no presentar ningún documento que acredite su nivel de instrucción, el OM, completará el campo de instrucción con la información existente en AS400 de ser el caso o siendo primera vez “Inicial o Elemental” si el usuario sabe leer y escribir, caso contrario se llenará con “Ninguna”
- En caso de suponer suplantación, el OM, llamará al Supervisor de Atención al Usuario, para que efectúe la gestión correspondiente con el Dpto. Jurídico, Transparencia y el personal de seguridad.

3.8.3 Abreviaturas:

- **SPP:** Supervisor de Cedulación
- **OM:** Operador de Módulo
- **OR:** Operador de Rectificación.
- **OC:** Operador de Correo Express

3.8.4 Diagrama de Flujos de Cedulación Extranjeros Primera Vez



3.9 Control Interno Cedulación Ecuatorianos Renovación

3.9.1 Descripción, objetivo y norma

Los procedimientos detallados a continuación, tienen como finalidad garantizar que los datos de los ciudadanos correspondan a su identidad.

3.9.2 Procedimientos de control propuestos:

Del Enrolamiento:

- El OM, recibirá el comprobante de pago con el respectivo turno y verificará que el servicio corresponda al solicitante, consultándole si cumplió con de Validación de Información.
- El OM, solicitará al usuario apellidos, nombres completos, fecha, lugar de nacimiento, comprobará que la información proporcionada por el usuario este correcta con la registrada en el sistema AS 400. De ser así se ingresará la información al Sistema Magna.
- El OM, revisará la base de datos de cedulados y no cedulados, que el usuario no tenga; doble inscripción de nacimiento y dos números de cédula, que no existan inconsistencias en la información.
- De existir enrolamiento previo en Magna, aparecerán los datos automáticamente, el OM, realizará la verificación visual del usuario (comparación de foto capturada en MAGNA), solicitará la clave de seguridad y confirmará uno a uno el resto de datos con el usuario para continuar con la nueva captura de huellas, foto y firma.
- Si el usuario, en el momento de su enrolamiento, presente diferencias entre el código dactilar primario dactilar registrado en el sistema AS400 y el código dactilar capturado por el Sistema Magna, siempre que estas diferencias fueren de dos o menos códigos dactilares y que no sean los

dedos pulgares, el OM imprimirá un certificado biométrico del usuario e inmediatamente convocará a su puesto de trabajo al OD, quien cotejará las huellas del usuario con el documento biométrico impreso.

- En el caso de presentarse cambios en el código dactilar primario, el OD, verificará mediante el certificado biométrico impreso por el OM e insertará su firma de responsabilidad en el mismo.
- En caso de que el usuario al momento de su enrolamiento, presente diferencias entre los códigos primarios dactilares registrados en el sistema AS400 y el Sistema Magna, en más de tres códigos dactilares, el OM solicitará al usuario la realización del proceso de rectificación correspondiente, para lo cual, facilitará al OD la impresión de un certificado biométrico.

De la Actualización:

- Para la actualización de la Instrucción, el OM, solicitará un documento que acredite su nivel de instrucción en original y copia debidamente certificada. Si es documento emitido en el extranjero, el usuario, presentará en original o copia notariada; debidamente autenticado por el consulado ecuatoriano o tener el sello de apostillamiento y legalmente traducido, de ser el caso.
- Para el caso de ciudadanos, con título profesional, el OM, solicitará el original y copia del mismo, o impresión simple del registro de la página web de la SENESCYT.
- Para el ingreso del domicilio, el OM, solicitará una copia de documento de servicio básico (luz, agua o teléfono) actualizado o cualquiera otro que establezca la dirección domiciliaria.
- Para personas con discapacidad, se solicitará la presentación del original y copia del carnet del CONADIS

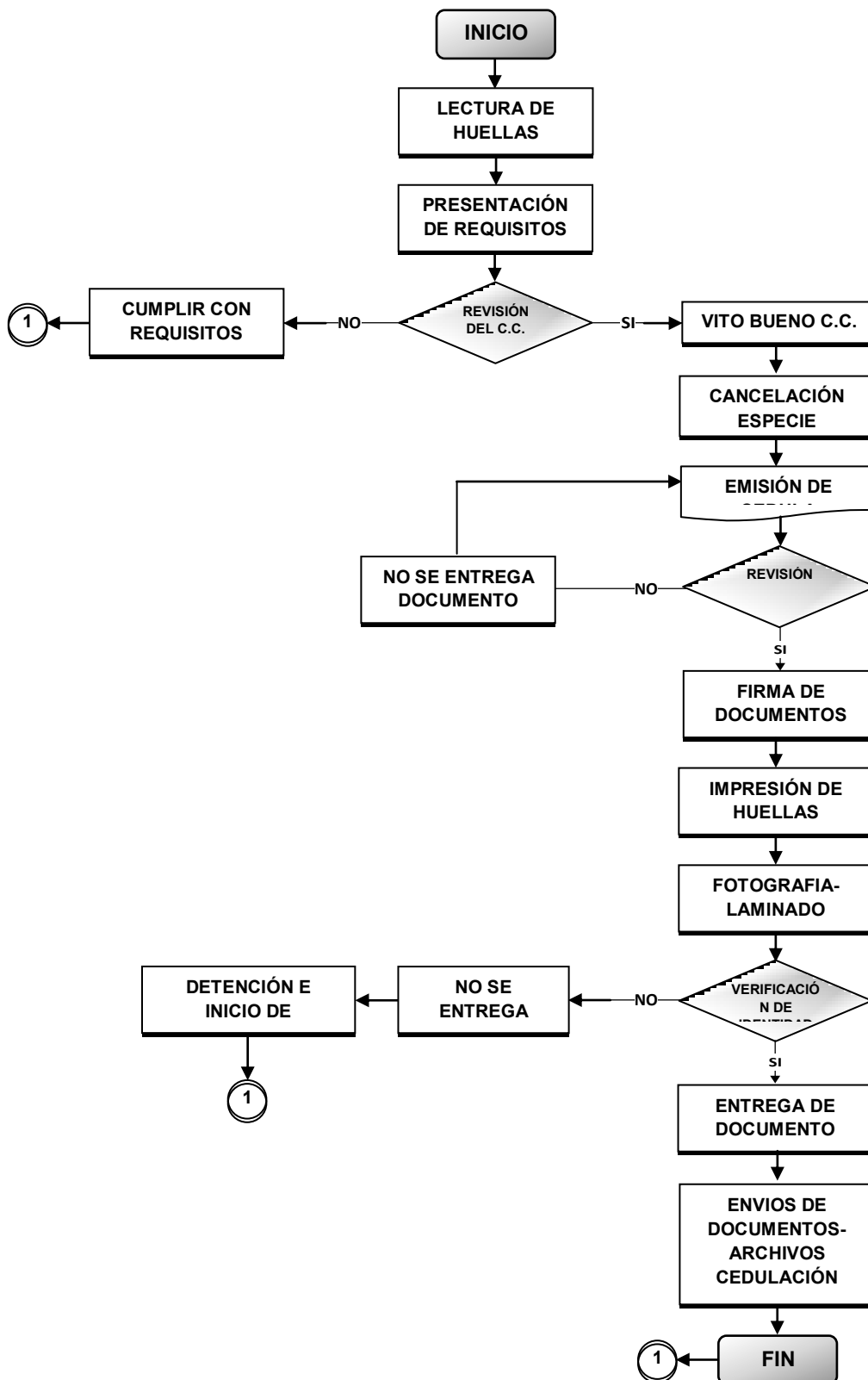
Casos Especiales

- En el caso de que el Usuario no pueda obtener su documento de identidad, el OM, direccionará al usuario hacia el SPC, para la devolución del dinero.
- De no presentar ningún documento que acredite su nivel de instrucción, el OM, completará el campo de instrucción con la información existente en AS400 de ser el caso o siendo primera vez “Inicial o Elemental” si el usuario sabe leer y escribir, caso contrario se llenará con “Ninguna”
- En caso de suponer suplantación, el OM, llamará al Supervisor de Atención al Usuario, para que efectúe la gestión correspondiente con el Dpto. Jurídico, Transparencia y el personal de seguridad.

3.9.3 Abreviaturas:

- **SPC:** Supervisor de cedulaación
- **OM:** Operador de Módulo
- **OD:** Operador Dactiloscopista

3.9.4 Diagrama de Flujos de Cedulación Renovación



3. 10 Control Interno Cedulación Extranjeros Renovación

3. 10.1 Descripción, objetivo y norma

Los procedimientos detallados a continuación, tienen como finalidad garantizar que los datos de los ciudadanos correspondan a su identidad.

3. 10. 2 Procedimientos de control propuestos:

Del Enrolamiento:

- El OM, recibirá el comprobante de pago con el respectivo turno y verificará que el servicio corresponda al solicitante, consultándole si cumplió con de Validación de Información.
- El OM, solicitará: la orden de cedulación expedida por la Dirección General de Extranjería del Ministerio del Interior, el original y copia del pasaporte vigente, el original y copia del censo vigente y el original y copia de la visa vigente.
- El OM, solicitará al usuario apellidos, nombres completos, fecha, lugar de nacimiento, comprobará que la información proporcionada por el usuario este correcta con la registrada en el sistema AS 400. De ser así se ingresará la información al Sistema Magna.
- El OM, revisará la base de datos de cedulados y no cedulados, que el usuario no tenga; doble inscripción de nacimiento y dos números de cédula, que no existan inconsistencias en la información.
- De existir enrolamiento previo en Magna, aparecerán los datos automáticamente, el OM, realizará la verificación visual del usuario (comparación de foto capturada en MAGNA), solicitará la clave de seguridad y confirmará uno a uno el resto de datos con el usuario para continuar con la nueva captura de huellas, foto y firma.

- Si el usuario, en el momento de su enrolamiento, presente diferencias entre el código dactilar primario dactilar registrado en el sistema AS400 y el código dactilar capturado por el Sistema Magna, siempre que estas diferencias fueren de dos o menos códigos dactilares y que no sean los dedos pulgares, el OM imprimirá un certificado biométrico del usuario e inmediatamente convocará a su puesto de trabajo al OD, quien cotejará las huellas del usuario con el documento biométrico impreso.

De la Actualización:

- Para la actualización de la Instrucción, el OM, solicitará un documento que acredite su nivel de instrucción en original y copia debidamente certificada. Si es documento emitido en el extranjero, el usuario, presentará en original o copia notariada; debidamente autenticado por el consulado ecuatoriano o tener el sello de apostillamiento y legalmente traducido, de ser el caso.
- Para el caso de ciudadanos, con título profesional, el OM, solicitará el original y copia del mismo, o impresión simple del registro de la página web de la SENESCYT.
- Para el ingreso del domicilio, el OM, solicitará una copia de documento de servicio básico (luz, agua o teléfono) actualizado o cualquiera otro que establezca la dirección domiciliaria.
- Para personas con discapacidad, se solicitará la presentación del original y copia del carnet del CONADIS

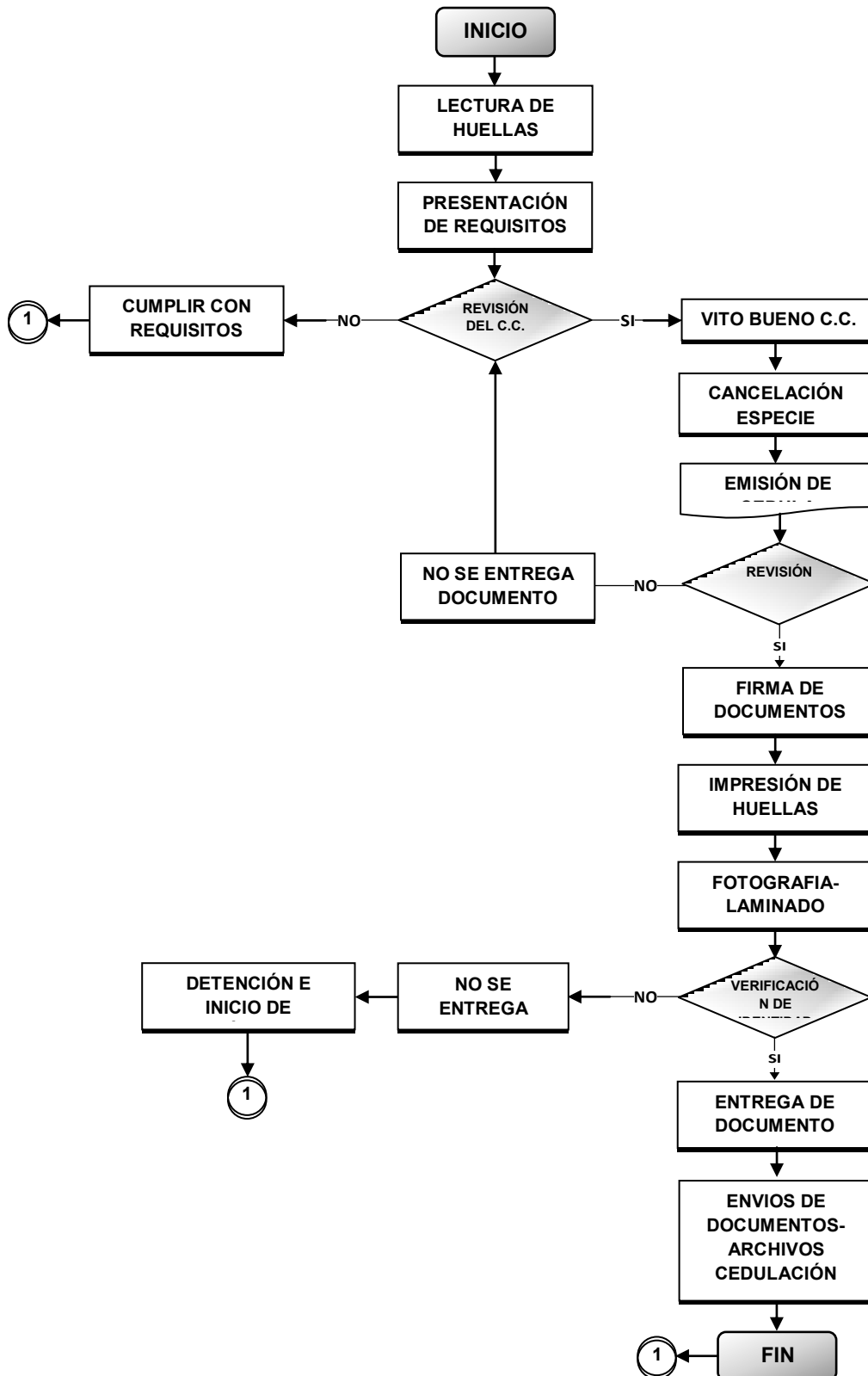
Casos Especiales

- En el caso de que el Usuario no pueda obtener su documento de identidad, el OM, direccionará al usuario hacia el SPC, para la devolución del dinero.
- De no presentar ningún documento que acredite su nivel de instrucción, el OM, completará el campo de instrucción con la información existente en AS400 de ser el caso o siendo primera vez “Inicial o Elemental” si el usuario sabe leer y escribir, caso contrario se llenará con “Ninguna”
- En caso de suponer suplantación, el OM, llamará al Supervisor de Atención al Usuario, para que efectúe la gestión correspondiente con el Dpto. Jurídico, Transparencia y el personal de seguridad.

3. 10. 3 Abreviaturas:

- **SPC:** Supervisor de cedulación
- **OM:** Operador de Módulo
- **OD:** Operador Dactiloscopista

3. 10. 4 Diagrama de Flujos de Cedulación Renovación Extranjeros



3.11 Procedimientos Generales para la Cedulación.

- ✓ Para cambiar estado civil de soltero a casado, el OR, solicitará al usuario copia íntegra de la partida de matrimonio, actualizada o su equivalente en el sistema informático, si es documento emitido en el extranjero, presentará en original o copia notariada; debe estar autenticado por el consulado ecuatoriano o tener el sello de apostillamiento y legalmente traducido.

- ✓ Para cambiar estado civil de casado a divorciado, el OR, solicitará al usuario copia íntegra de la partida de matrimonio con la sub-inscripción de divorcio, actualizada o su equivalente en el sistema informático, si es documento emitido en el extranjero, presentará en original o copia notariada; debe estar autenticado por el consulado ecuatoriano o tener el sello de apostillamiento y legalmente traducido.

- ✓ Para cambiar estado civil de casado a viudo, el OR, solicitará al usuario copia íntegra de la partida de matrimonio y copia íntegra de la partida de defunción del cónyuge actualizada, o su equivalente en el sistema informático, si es documento emitido en el extranjero, presentará en original o copia notariada; debe estar autenticado por el consulado ecuatoriano o tener el sello de apostillamiento y legalmente traducido.

- ✓ Para cambiar la denominación “unión de hecho”, el OR, solicitará al usuario la escritura de la constitución o disolución de la unión de hecho, con la cual el área de rectificaciones procederá a realizar la modificación, dejando como estado civil, el que conste detallado en la escritura. Y se lo direccionará al área de rectificaciones para su corrección en el sistema.

- ✓ Para poner la calidad de interdictos, el OR, solicitará:
 - Ámbito penal: Copia certificada de la sentencia condenatoria que contenga la debida razón de ejecutoriedad.
 - Ámbito civil: Copia del decreto de interdicción definitivo y oficio original de la autoridad correspondiente

- ✓ Para levantar la calidad de interdicto, el OR, solicitará:
 - Ámbito penal: Oficio de autoridad competente u orden de excarcelación
 - Ámbito civil: Copia certificada del decreto que levante esta calidad de interdicto y oficio original de la autoridad correspondiente.

- ✓ Para cédula de los miembros de la fuerza pública, si se encuentra en servicio activo o pasivo se presentará la credencial que lo acredite y la copia del mismo documento.

3.12 Control Interno Producción

3.12.1 Descripción, objetivo y norma

Los procedimientos señalados, tiene por objeto desarrollar el proceso de producción del documento de identidad de una manera segura, confiable y de calidad.

3.12.2 Procedimientos de control propuestos:

De la Impresión:

- ✓ El OP, colocará las micas de manera ordenada y sistemática, observando la calidad del material, previa la impresión de las cédulas
- ✓ Impreso el documento de Identidad, el OP, revisará físicamente que no presente ningún error de impresión.
- ✓ El OP, realizará la “personalización del chip”, cuando el documento no presente fallas de impresión.
- ✓ El OP, verificará la información del usuario impresa en el documento de identidad, con la información del AS400, comprobando la filiación de los padres, conyugue e identificación dactilar, de estar todo esto correcto se realizará el “Control de Calidad”.
- ✓ El OP, revisará que todos los cambios presentes en el documento impreso en confrontación con el sistema informático AS400, se encuentren detallados en el campo de observaciones.
- ✓ Cuando exista diferencias entre el Código Dactilar presente en el sistema informático AS400, y el impreso en el documento de identidad, el OP, verificará mediante la revisión del Certificado Biométrico impreso por el OM.
- ✓ El OP, rechazará el documento de identidad cuando exista inconsistencia en la información del ciudadano, para lo cual perforará la mica.
- ✓ El SPP, comunicará mediante un comprobante las cédulas que sean rechazadas al SPC, especificando los motivos del rechazo, para que a su vez este apruebe la enmienda de dicho documento y se pueda volver a producir luego de realizado las correcciones pertinentes.

- ✓ Los costos que generen las enmiendas y quien los asuma, las determinará la Dirección dueña del proceso.

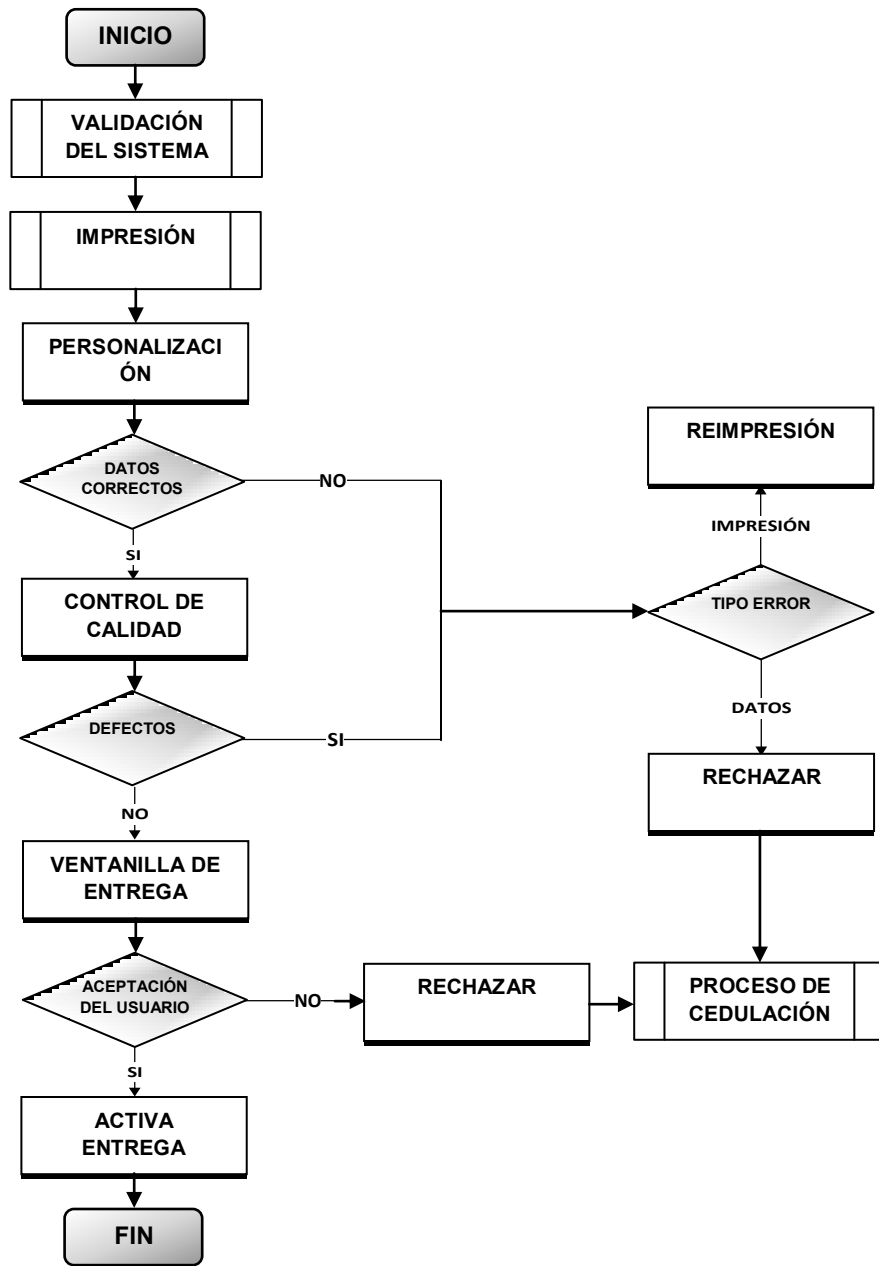
De la Entrega:

- ✓ El OP, en las ventanillas de “Entrega de Cédula”, llamará por el nombre al usuario para entregarle el documento de identidad
- ✓ El documento de Identidad deberá ser entregado únicamente al Titular del mismo, excepto de los menores de 16 años y discapacitados, en esos casos se entregará al representante.
- ✓ El OP, entregará el documento de Identidad al Usuario, quien revisará la totalidad de la información impresa, previo a la conformidad del mismo, el OP, realizará el “Delivery del Documento”.
- ✓ En caso de que el ciudadano no acepte el documento, el OP, rechazará y direccionará al usuario al módulo de cedulaación, para un nuevo enrolamiento.

3.12.3 Abreviaturas:

- **SPC:** Supervisor de cedulaación
- **SPP:** Supervisor de producción
- **OM:** Operador de Módulo
- **OP:** Operador de Producción

3.12.4 Diagrama de Flujos de Producción



3.13 Control Interno Contabilidad – Supervisor

3.13.1 Descripción, objetivo y norma

Los procedimientos descritos en la presente norma, tiene por objeto regularizar el control entre las recaudaciones y el total de cédulas impresas, evitando error o fraude en las operaciones registradas por los operadores.

3.13.2 Procedimientos de control propuestos:

- El SPC, realizará y entregará al Jefe Financiero, un reporte diario de cedulación, especificando si los servicios fueron de: primera vez, renovación, duplicado, personas especiales y beneficiarios de la gratuidad por el servicio de matrimonio.
- El reporte Diario elaborado por el SPC, deberá conciliarse con los valores recaudados y las cédulas impresas, del reporte del SPP.
- El SPC, solicitará a los usuarios beneficiarios de la gratuidad del documento de identidad por el servicio de Matrimonio, la copia del comprobante de pago y el ticket habilitante.
- El SPC, entregará un consolidado de las personas especiales beneficiarias de la gratuidad del documento de identidad, con las copias del carnet del CONADIS actualizado.
- El SPC, controlará y recibirá el dinero recaudado en brigadas, con los correspondientes reportes que serán entregados por el LB.
- El SPC, tomará las acciones correctivas con los operadores que presentan rechazos constantes.
- El SPC, conciliará diariamente los servicios recaudados con los servicios otorgados, y establecerá las diferencias.
- El SPC, autorizará las devoluciones de dinero, verificado que el usuario no haya recibido el servicio.

3.13.3 Abreviaturas:

- **SPC:** Supervisor de cedulación
- **SPP:** Supervisor de producción
- **LB:** Líder de Brigada
- **OM:** Operador de Módulo.

3.14 Análisis Costo Beneficio

La implementación del Manual de Control Interno en la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Morona Santiago no representa un costo económico mayor a los que se generan por las actividades operativas diarias de la entidad pública, debido a que como autora del proyecto y servidora pública de la organización, previa autorización de la Máxima autoridad se capacitará a todos los servidores de la Dirección Provincial durante una semana dos horas laborables.

El costo de la implementación representaría la ausencia de los operadores a sus lugares de trabajo durante dos horas, sin embargo no se suspenderá la atención al usuario porque la capacitación será en grupos diferentes indistintamente. Se imprimirá en la Agencia el Manual de Control Interno elaborado y se entregará a cada uno de los servidores públicos.

El Beneficio que representa el Manual de Control Interno para la entidad permitirá fortalecer el actual sistema de control interno, incrementar la confiabilidad de la base de datos de la información de los usuarios y entregar un documento de identificación válido y confiable, que garantice la identidad de los ciudadanos, minimizando el alto número de suplantaciones y datos erróneos.

CONCLUSIONES

Del presente trabajo de investigación, se puede concluir que:

- 1.** La Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Morona Santiago es una entidad pública que entrega el documento de identificación a todos los habitantes del país, siendo fundamental el establecimiento de controles y políticas que garanticen la identidad del ciudadano, actividad que no ha sido muy satisfactoria debido a la vulnerabilidad del sistema de control interno establecido y al incumplimiento de las pocas políticas de control existentes, careciendo de eficiencia y eficacia en las operaciones.
- 2.** De la evaluación del sistema de Control Interno de la Dirección Provincial del Registro Civil de Morona Santiago, se presentan deficiencias, tales como; las políticas de control para el procedimiento de cedulación aplicados diariamente, la carencia de un documento que establezca las funciones del personal, estas se encuentran determinadas por la costumbre y confianza, los procedimientos de control existentes no responden a las necesidades de la Institución y la ausencia de documentos de soporte las actualizaciones de la información de los ciudadanos.
- 3.** Se establece la necesidad de diseñar un manual de control interno que integre políticas, procedimientos y funciones del personal inmerso en el proceso de cedulación, con el fin obtener resultados eficientes y eficaces, garantizando la emisión de un documento de identificación que salvaguarde la identidad del ciudadano en cumplimiento de los objetivos institucionales.

RECOMENDACIONES

Del trabajo de Investigación realizado, se recomienda a la Máxima Autoridad, de la Dirección Provincial:

1. Que se analice e implemente el Manual de Control Interno generado en la presente investigación, cuya aplicación permitirá el cumplimiento eficiente y eficaz de los procedimientos mínimos requeridos en el proceso de cedulación, minimizando errores y entregando al ciudadano un documento de identificación válido y confiable.
2. Que se aplique los procedimientos establecidos para los servidores públicos inmersos en el proceso de cedulación que establece el Manual de Control Interno, diseñado en esta investigación, generados como necesidad para efectuar adecuadamente las actividades, logrando la eficiencia del talento humano que dispone la Entidad.
3. Que se evalúe y supervise permanentemente el cumplimiento de los controles claves y procedimientos establecidos por la entidad, que han sido identificados como incumplidos en la presente investigación, mediante el diseño de planes de acción para mitigar los riesgos.
4. Que se socialice la importancia por medio de capacitaciones al personal y directivos de la entidad, del cumplimiento de normas, políticas y procedimiento para el proceso de cedulación, como herramienta eficaz para el logro de los objetivos institucionales y el compromiso con la colectividad.

BIBLIOGRAFIA

1. BACON, Charles, *“Manual de Auditoría Interna”*. 1996 2da Edición, México D.F.
2. BLANCO, Yanel, *“Normas y Procedimientos de la Auditoría”*, 1ra. Edición, Colombia 2009.
3. BRAVO Juan, *“Los nuevos conceptos del Control Interno”*, Ediciones Díaz de Santo, S. A. Madrid, 1996.
4. COOPERS & LYBRAND, *“Los Nuevos Conceptos del Control Interno”*, (Informe COSO), Madrid 1996.
5. CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, *“Manual de Auditoría Financiera”*, Ecuador, Noviembre 2011.
6. ESTUPIÑAN, Rodrigo, *“Control Interno y Fraudes”*, 1ra. Edición, Enero 2011.
7. LUNA, Yanel, *“Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral”*, 1ra. Edición, Colombia enero 2009.
8. MANTILLA, Samuel, *“Control Interno Informe COSO”* 4ta. Edición, Colombia 2012.
9. PERDOMO, Abraham, *“Fundamentos de Control Interno”*, 9na Edición, México 2011.
10. RODRIGUEZ, Joaquín, *“Como elaborar y usar manuales”*, 1ra. Edición, México 2010.
11. TRELLEZ, Benjamín Rolando, *“Auditoría un enfoque práctico”* 1ra Edición, México, 2007.
12. MENDIVIL, Víctor Manuel, *“Elementos de Auditoría”*, 5ta. Edición, México, 2004.
13. OSORIO, Israel, *“Auditoría”* 3ra. Edición, México 2007.
14. FONSECA, Oswaldo, *“Auditoría Gubernamental”* 5ta. Edición, Colombia 2005.
15. SANTILLANA, Juan Ramón, *“Establecimientos de sistemas de control interno”*, 3ra. Edición, México 2007
16. MEJÍA, Braulio, *“Gerencia de Procesos para la Organización y el Control Interno”*, 5ta. Edición, Bogotá, 2007.
17. Fonseca, Oswaldo, *“Sistemas de Control Interno para Organizaciones”*, 1ra. Edición, Perú 2011.

18. Asociación Interamericana de Contabilidad – AIC. Trabajos Técnicos Interamericanos, Volumen I y II Conferencia Interamericana de Contabilidad, Lima 1997.
19. BARAJAS, Palomo, “Auditoría con Valor Agregado”, 1ra. Edición, México, 1995.
20. BLANCO, Luna Yanel “El proceso de la revisión fiscal con Auditoría Integral”, 2da. Edición, Colombia, 2004.
21. BLANCO, Francisco, “El Control integrado de gestión, 1ra. Edición, Lima, 2005.
22. GOMEZ, Joaquín, “El control interno de los negocios”, Colombia, 2da. Edición,
23. CEPEDA, Fernando, “La corrupción Administrativa en Colombia”, 3ra. Edición, México 2006.
24. ARIAS, Herán, “Introducción a los sistemas de información Gerencial”, 3ra. Edición, Perú 2006.
25. GALÁN, Leonor, “Informática y Auditoría para las Ciencias Empresariales”, 1ra. Edición, Lima 2006.

Lincografía

www.registrocivil.gob.ec

<http://www.monografias.com/trabajos16/control-interno/control-interno>

<http://www.monografias.com/trabajos12/comcoso/comcoso.shtml>

http://www.uptc.edu.co/admon_control_interno/sci/principios.html

<http://www.monografias.com/trabajos16/control-interno/control-interno.shtml>

<http://www.monografias.com/trabajos12/comcoso/comcoso.shtml>

<http://www.mincomercio.gov.co/eContent/newsdetail.asp?id=5852&idcompany=>

[1](#)

GLOSARIO DE TÉRMINOS

ACTA DE NACIMIENTO.-

Documento que prueba la identidad legal de una persona al nacer; incluye el nombre, la fecha de nacimiento, los padres, el lugar de nacimiento y la nacionalidad. También se denomina: Partida de nacimiento.

BASES DE DATOS.-

Conjunto estructurado de datos que se guardan en un sistema informático y sobre los cuales es posible efectuar una serie de operaciones básicas.

CALIDAD.- Es el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, satisfaciendo las expectativas del cliente o usuario.

CALIDEZ.- Actitud con la que se brinda un trato prioritariamente humano en los servicios, que procura hacer sentir bienvenido al usuario.

CARTA DE NATURALIZACIÓN.-

Documento que acredita la adquisición de la nacionalidad ecuatoriana, por el residente que hasta entonces era extranjero.

CÉDULA DE IDENTIDAD.- La cédula de identidad tiene por

objeto identificar a los ecuatorianos que no se encuentren en goce de los derechos políticos y a los extranjeros admitidos en calidad de residentes.

CÉDULA DE IDENTIDAD Y CIUDADANÍA.- La cédula de identidad y ciudadanía tiene por objeto identificara los ecuatorianos en goce de los derechos políticos"

COPIA INTEGRA.- Fotocopia expedida en papel de seguridad de la institución, que puede ser una especie valorada, cuya información es extraída normalmente del libro de inscripciones, de nacimiento, matrimonio, defunción u otro registro en el cual constan todos los datos y firmas de los comparecientes y del funcionario que legalizó esa actuación.

CONSANGUINIDAD.- El cómputo de distancia que hay entre un pariente y otro; también cada una de las generaciones que hay desde un tronco o raíz común de una familia hasta cada una de las personas que pertenecen a ella. Los grados de parentesco de una persona a otra.

COTEJAR.- Confrontar una cosa con otra; comparándolas.

DACTILOSCOPIA.- Conjunto de técnicas y procedimientos que tienen como propósito el estudio y la clasificación de las huellas dactilares.

DACTILOSCOPISTA.- Persona especializada en la clasificación e identificación de personas a través del estudio de sus huellas dactilares.

DATOS BIOMÉTRICOS.- Datos obtenidos a partir de un proceso biométrico. Comprende observaciones preliminares, muestras biométricas, modelos, planillas y valoraciones o comparaciones. Los datos biométricos son empleados para describir la información recolectada durante un enrolamiento, verificación o identificación de procesos.

DUPLICIDAD.- Cualidad de doble. Dobles, deslealtad, falsedad.

DUPLICIDAD DE REGISTRO.- Anomalía o deficiencia del registro de inscripciones. Se refiere a la existencia de dos partidas registrales por un mismo elemento (bien mueble, inmueble, persona jurídica, natural o cualquier otro elemento).

ENMIENDA.- Rectificación en el sistema MAGNA, que se realiza por un error suscitado por el operador (digitador) en el ingreso de datos al sistema o por una mala calidad en la impresión del documento.

ERROR.- Equivocación, yerro, desacierto, concepto equivocado, juicio equivocado e inexacto

ESPECIE VALORADA.- Término utilizado en Ecuador que se aplica a documentos o formularios, con diferentes niveles de seguridad, generalmente numerados, que sirven para recuperar costos para establecer una tarifa.

ESTADO CIVIL.- La situación en que se encuentra el hombre, dentro de la sociedad, en relación con los diferentes derechos o facultades y obligaciones o deberes que le atañen. El estado civil es la calidad de un individuo, en cuanto le habilita o inhabilita para ejercer ciertos derechos o contraer ciertas obligaciones civiles.

FILIACIÓN.- Procedencia de los hijos respecto de los padres. Calidad que el hijo tiene respecto de su padre o madre. La filiación puede tener lugar por naturaleza o adopción y la por naturaleza a su vez puede ser matrimonial

y no matrimonial.

FIRMA AUTÓGRAFA.- Nombre y apellido (o símbolo) que cada persona escribe de su propia mano en un documento para darle autenticidad o para expresar que aprueba su contenido.

FIRMA DIGITAL.- Firma electrónica que mediante una técnica de criptografía asimétrica permite la identificación del signatario y ha sido creada por medios que este mantiene bajo su control, de manera que está vinculada únicamente al mismo y a los datos a los que refiere, lo que permite garantizar la integridad del contenido y detectar cualquier modificación ulterior. Tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita.

HOMÓNIMO.- Se aplica a personas, cosas u objetos de igual nombre

HUELLAS DACTILARES.- Las señales que las yemas de los dedos dejan al tocar la superficie lisa o pulimentada de un objeto, y compuesta de determinadas crestas o surcos papilares.

IDENTIDAD.- Conjunto de rasgos propios de un individuo o de una colectividad que los caracterizan

frente a los demás. Conciencia que una persona tiene, de ser ella misma y distinta a las demás.

IDENTIFICACIÓN CIVIL.- Verificación, registro, manejo y conservación de datos personales de cada ciudadano con el fin de establecer su identidad civil única. La identificación civil incluye todos los datos del registro civil, además puede incluir un número único y/o información biométrica del ciudadano. La identificación civil sirve como base para la verificación de la identidad (ejemplo: pasaporte o DNI).81.

INFORMACIÓN.- Conjunto de datos acerca de algún suceso, hecho o fenómeno, que organizados en un contexto determinado tienen su significado, cuyo propósito puede ser el de reducir la incertidumbre o incrementar el conocimiento acerca de algo.

NACIONALIDAD.- Vínculo jurídico entre un individuo y un Estado. El derecho a la nacionalidad está contemplado a nivel internacional en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948 (Art. 15).

PROCEDIMIENTO.- En general, acción de proceder. Sistema o método de ejecución, actuación o

fabricación. Modo de proceder en justicia, actuación de trámites judiciales o administrativos; es decir, el conjunto de actos, dirigencias y resoluciones que comprenden la iniciación, instrucción, desenvolvimiento, fallo y ejecución en una causa. .

PROCESO.- Las diferentes fases o etapas de un acontecimiento.

RENOVACIÓN.- Acto de expedir un nuevo documento, antes de la fecha de caducidad del documento primario.

SISTEMA AS/400.- Es un sistema multiusuario y ha sido desde hace algún tiempo la plataforma tecnológica en la cual se ha venido ejecutando el sistema informático de Registro Civil, en el cual se conservan los datos de los actos y hechos de Registro Civil de los ecuatorianos.

SISTEMA MAGNA.- Nuevo Sistema Automatizado de Gestión de los Servicios que proporciona el Registro Civil.

SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD.- Falsa sustitución de

un documento por otro. Ejercicio del derecho o cargo ajeno,

VALIDACIÓN.- Verificación de que algo es correcto o conforme a lo estándar. En la recolección o digitación de datos, proceso de asegurar que los datos impuestos llenan los requisitos necesarios de la aplicación recolectora de información.

VERIFICACIÓN.- Tarea del sistema biométrico para confirmar la aseveración de identidad de un individuo mediante la comparación de una muestra contra una plantilla anteriormente enrolada dentro del sistema.

9.- ANEXOS/APÉDICES

Anexo N° 1

DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE MORONA SANTIAGO

Encuesta

Estimado(a) Encuestado(a), su gentil colaboración contestando las siguientes preguntas respecto al proceso de cedulación.

Por favor, marque la respuesta, según la actividad que realiza:

Para el Área de Validación:

- 1) ¿Ud., revisa los datos de los ciudadanos en la Opción 1y 2 del menú de consultas de AS400 los nombres y apellidos, fecha de nacimiento, sexo, estado civil que son obtenidos del usuario de manera verbal. ?

SI

NO

2) ¿Ud., revisa la constancia de la información de matrimonio (tomo, pág, acta) y de que el usuario no tenga observaciones en los datos?

SI NO

3) ¿Ud. da lectura del texto que conste en los campos Instrucción, profesión y clasificación?

SI NO

4) ¿Ud. verifica los nombres y apellidos de padre, madre y su conyugue cotejando con la información que indique el usuario de manera verbal?

SI NO

5) ¿Ud. entrega al usuario un Ticket de Validación de \$5 para primera vez, \$10 para renovación, y \$15 para duplicado?

SI NO

6) ¿Ud. verifica que el usuario no tenga doble inscripción de Nacimiento?

SI NO

7) ¿Ud. verifica que el usuario no tenga doble número de cédula?

SI NO

Para el Área de Recaudación:

8) ¿Ud. recibe el Ticket de Validación para la recaudación del Servicio?

SI NO

9) ¿Ud. verifican los Datos del Usuario al momento de adquirir el servicio?

SI NO

10) ¿Ud. entrega el comprobante de pago con el turno respectivo?

SI NO

Para el Área de Enrolación:

11) ¿Ud. verifica que el usuario no conste como cedulao y no cedulao?

SI NO

12) ¿Ud. verifica que los padres de usuario no tenga doble número de cédula y doble Inscripción?

SI NO

13) ¿Ud. verifica la Información que consta en el sistema con la declaración verbal del usuario?

SI NO

14) ¿Ud. Para la actualización de la profesión, se verifica en el registro en la página web SENESCYT. ?

SI NO

15) ¿Ud. Para el cambio de la dirección se solicita un documento de servicio básico?

SI NO

16) ¿Para la actualización de la cédula de los miembros de la fuerza pública, si se encuentra activo o pasivo, Ud. solicita la credencial que lo acredite y la copia del mismo documento?

SI NO

17) ¿Para las personas con discapacidad Ud. solicita original y copia del carnet de CONADIS.?

SI NO

18) ¿Cuando el usuario ya tiene una aplicación en MAGNA, Ud. vuelve a capturar la foto, la firma y las huellas?

SI NO

Para el Área de Producción:

19) ¿Con la cédula impresa Ud. Confronta la información en la pantalla y validan los datos personales capturados en la cédula MAGNA vs sistema AS400, de estar correctos los datos Ud., graba la información en el chip?

SI NO

20) En caso de existir un error en los datos personales, Ud. Rechaza la cédula y perfora el chip ?

SI NO

21) ¿Ud. verifica las características físicas del aspecto general de la cédula (foto, texto, nitidez y claridad de la impresión, laminad, nombres y apellidos en campos correctos?

SI NO

22) En la ventanilla de entrega de cédulas Ud. Al momento de la entrega de la cédula verifica visualmente con la foto de cédula si corresponde al dueño del documento y solicita la revisión de sus datos personales impresos en la cédula MAGNA.

SI NO

23) Las cédulas que son rechazadas Ud, conserva en un lugar específico para el efecto?

SI NO

Anexo N° 2

DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE MORONA SANTIAGO.		
CHECK LIST		
Proceso:	Cedulación	
Evaluador:	Ana Alexandra López Jara	
N°	PREGUNTA	OBSERVACIONES
1	Las cédulas de primera vez tiene en el expediente un certificado de inscripción de nacimiento o su equivalente emitido por el sistema informático, debidamente certificado por el delegado de la Jefatura del Registro Civil, Identificación y Cedulación a nivel nacional?	√
2	Las Actualizaciones en el cambio de Instrucción se realiza mediante el Original y copia del título profesional o impresión simple del registro de la página web de la SENESCYT. ?	√
3	Para el cambio de domicilio se solicita la copia de documento de servicio básico (luz, agua o teléfono) actualizado o cualquiera otro que establezca la dirección domiciliaria?	Para el cambio de domicilio se realiza mediante la declaración del usuario.
4	En la cedulación de personas con discapacidad, se presentará original y copia del carnet del CONADIS.?	√

5	El área de Producción comunica mediante un comprobante las cédulas que sean rechazadas al Supervisor de Atención al Usuario, especificando los motivos del rechazo, para que a su vez este apruebe la enmienda de dicho documento y se pueda volver a producir luego de realizado las correcciones pertinentes.?	√	
6	Se emite el comprobante de pago del servicio adquirido y el turno respectivo?	√	
7	Para registrar instrucción en caso de estudios en el exterior, se presenta en original o copia notariada; debidamente autenticado por el consulado ecuatoriano o tener el sello de apostillamiento y legalmente traducido, de ser el caso?	√	
8	En caso de cedulación por primera vez o que el sistema no capture registro alguno de huellas se deberá imprimir un certificado biométrico.?	√	
9	Se imprime y se archiva el certificado biométrico, cuando existe cambios en el código dactilar primario?	√	
10	En el proceso de Validación el usuario recibe un ticket de cumplimiento de este proceso?		No se entrega el ticket de validación a los usuarios.
11	El usuario presenta el documento de identidad en las ventanillas de recaudación para obtener el servicio?		El usuario no presenta el documento de identidad para obtener el servicio