



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**“Auditoría de Cumplimiento del Código de Ética del Buen Vivir de la
Función Ejecutiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones
CNT EP Agencia Morona Santiago, correspondiente al periodo 1 de
julio de 2013 al 30 de junio de 2014”**

TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN.

AUTORA: Peralvo Centeno, Mariuxi Cecilia

DIRECTOR: Beatriz Salomé, Rosales Tapia, Econ.

CENTRO UNIVERSITARIO LIMON INDANZA

2015

APROBACION DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN TITULACIÓN

Economista:

Beatriz Salomé Rosales Tapia

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de titulación: “Auditoría de Cumplimiento del Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Agencia Morona Santiago, correspondiente al periodo 1 de julio de 2013 al 30 de junio de 2014”, realizado por Peralvo Centeno Mariuxi Cecilia, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, marzo de 2015

f).....

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Peralvo Centeno Mariuxi Cecilia, declaro ser autora del presente trabajo de fin de Titulación “Auditoría de cumplimiento del Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Agencia Morona Santiago, correspondiente al periodo 1 de julio de 2013 al 30 de junio de 2014”, de la Titulación de Ingeniero de Contabilidad y Auditoría, siendo la Econ. Beatriz Salomé Rosales Tapia, directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

f).....

Autor: Peralvo Centeno, Mariuxi Cecilia

C.I: 1400584510

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño primeramente a **Dios** por la gran bendición de haberme dado, unos maravillosos padres **Anita** y **Moisés**, quienes me dieron la vida, educación, apoyo y consejos sabios para salir adelante personal y profesionalmente.

A mí amado esposo **Kevin**, quien ha estado junto a mí en toda esta etapa de estudios universitarios apoyándome constantemente.

A mis pequeños y queridos hijos **Brandon** y **Alessandro**, les agradezco desde el fondo de mi alma por esa comprensión y paciencia que me tuvieron mientras estudiaba, ya que debía compartir mi tiempo entre libros y juegos con ellos, además han sido mi inspiración y mayor motivación.

Mi más profundo agradecimiento a todos mis **maestros** de la UTPL, que a muchos de ellos nunca los conocí personalmente, pero supieron compartir sus conocimientos, jamás los olvidare.

Mariuxi Cecilia Peralvo Centeno

AGRADECIMIENTO

De todo corazón mi más sincero agradecimiento a:

La Econ. Salomé Rosales Tapia, quien como tutora del Trabajo de Fin de Titulación, me ha dirigido con paciencia y mucha sabiduría, para poder cumplir con un gran paso en mi vida que a lo largo de mi estudio era tan solo un sueño y hoy se ha convertido en realidad.

Al Ingeniero Raúl Auquilla Delgado, Administrador Provincial de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Agencia Morona Santiago, quien me autorizó, aceptó y me dio las facilidades para poder desarrollar mi trabajo dentro de esta gran empresa.

A Universidad Técnica Particular de Loja, por darme la oportunidad de obtener mi título universitario sin dejar de lado las otras múltiples funciones estudiando en la Modalidad a Distancia.

Mariuxi Cecilia Peralvo Centeno

INDICE DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN DE FIN DE TITULACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
INDICE DE CONTENIDO	vi
RESUMEN EJECUTIVO	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I.....	5
Marco referencial y normativo.....	5
1.1. Auditoría de cumplimiento	6
1.1.1. Definición y características.	6
1.1.2. Directrices.....	8
1.1.2.1. <i>Consideraciones iniciales</i>	8
1.1.2.2. <i>Planificación y concepción de la auditoría de cumplimiento</i>	9
1.1.2.3. <i>Ejecución de la auditoría de cumplimiento y obtención de evidencia</i>	10
1.1.2.4. <i>Valoración de la evidencia a formulación de conclusiones</i>	11
1.1.3. Normas ecuatorianas de auditoría.	12
1.1.4. Proceso de auditoría de cumplimiento.	14
1.1.4.1. <i>Fase 1: Preliminar</i>	16
1.1.4.2. <i>Fase 2: Planificación</i>	17
1.1.4.3. <i>Fase 3: Ejecución</i>	17
1.1.4.4. <i>Fase 4: Informe de resultados</i>	18
1.1.4.5. <i>Fase 5: Seguimiento</i>	20
1.1.5 Modelo del Informe de Auditoría de Cumplimiento.....	20
1.2. Deontología del Sector Público.....	24
1.2.1 Generealidades y Normativas Aplicables a la Ética.....	24
1.2.2 El Código de Ética del Buen Vivir	24
CAPÍTULO II.....	27
ENTORNO INSTITUCIONAL Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO	27
2.1. Análisis Institucional	28
2.1.1. Naturaleza de la Organización.	28
2.1.2. Estructura organizacional.....	30
2.1.3. Normativa institucional sobre la ética.	32
2.1.4. Rol de la UATH y del Comité de Ética.....	32

2.1.5. Comité de Ética Institucional.....	33
2.1.6. Determinación del alcance y la naturaleza de la auditoría de cumplimiento.	35
2.2. Implementación del Código de ética del Buen Vivir en la CNT EP Agencia Morona Santiago	37
2.2.1 Relación del Código de Ética Institucional con el Código de Ética del Buen Vivir.....	37
2.2.2 Principios y Valores Éticos Relevantes	338
CAPITULO III.....	41
3. AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO	41
3.1. Planificación.....	472
3.1.1 Visita Previa.....	47
3.1.2 Planificación Específica.	54
3.1.3 Evaluación del Control Interno.	54
3.1.4 Programa de Trabajo	58
3.2. Ejecución de la Auditoría	59
3.2.1 Desarrollo de los Programas de Trabajo.....	61
3.3. Elaboración del Informe de Auditoría de Cumplimiento.....	73
3.3.1 Carta de Presentación del Informe.....	73
3.3.2 Información General	74
3.4. Seguimiento o Monitoreo de las Recomendaciones.....	75
CAPÍTULO IV	77
4. IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA EN LA CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP AGENCIA MORONA SANTIAGO	77
4.1. Efectos esperados.....	78
4.2. Efectos no esperados	78
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
Bibliografía.....	79
ANEXOS.....	86
Anexo 1:	83
Anexo 2:	84
Anexo 3:	92
Anexo 4:	95
Anexo 5:	96
Anexo 6:	98

Anexo 7:	107
Anexo 8	107
Anexo 9:	109

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Proceso de la Auditoría de cumplimiento.....	15
Gráfico 2. Fase preliminar	16
Gráfico 3. Ejecución	18
Gráfico 4. Informe de resultados	19
Gráfico 5. Estructura Organizacional CNT EP	31
Gráfico 6 Calificación del servicio al cliente brindado por la CNT EP Agencia Morona Santiago	1131
Gráfico 7 Atención con Interes a los problemas y Requerimientos de los Usuarios	11312
Gráfico 8 Calificación a los horarios de atención al público.....	113
Gráfico 9 Opinión de los usuarios con respecto a la Imagen de los funcionarios	11314

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Programas y papeles de trabajo.....	42
Cuadro 2. Índice de marcas y códigos	45
Cuadro 3: Programa de auditoría.....	46
Cuadro 4: Visita previa.....	47
Cuadro 5: Planificación específica 1	50
Cuadro 6: Planificación específica 2	52
Cuadro 7: Evaluación del Control Interno 1.....	54
Cuadro 8: Evaluación del Control Interno 2.....	56
Cuadro 9: Evaluación del Control Interno 3.....	57
Cuadro 10 Programa de trabajo	58
Cuadro 11: Del Objetivo del CEBV FE.....	59
Cuadro 12: Programa de trabajo 1.....	61
Cuadro 13: Programa de trabajo 2.....	62
Cuadro 14: Programa de trabajo 3.....	64
Cuadro 15: Programa de trabajo 4.....	65
Cuadro 16: Programa de trabajo 5.....	66
Cuadro 17: Programa de trabajo 6.....	67
Cuadro 18: Programa de trabajo 7.....	69
Cuadro 19: Cuadro de Cumplimiento.....	71

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo: “Auditoría de Cumplimiento del Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Agencia Morona Santiago, del periodo 1 de julio de 2013 al 30 de junio de 2014”. Cuyo objetivo es determinar el nivel de cumplimiento en las actividades diarias en relación a los preceptos y lineamientos fijados en el primer año de su implementación.

Se efectúa una revisión teórica y práctica a los conceptos relacionados a la auditoría de cumplimiento. Estudiando la situación actual, el impacto que la ejecución del Código significa en el desempeño de la empresa y su implementación; con el resultado se podrá tomar mejores decisiones para optimizar el alcance e identificación de aquellos puntos en que existen inconsistencias entre lo señalado en el Código de Ética y el accionar diario de los funcionarios. Con ello, la comunidad de la provincia de Morona Santiago se vería beneficiada, pues contaría con una entidad pública que respeta preceptos éticos de suma importancia y con funcionarios que contribuyan al buen vivir de la sociedad.

PALABRAS CLAVE: auditoría de cumplimiento, Código de Ética del Buen Vivir, lineamientos, implementación, impacto, tomar mejores decisiones.

ABSTRACT

This paper: "Compliance Audit Code of Ethics of Good Living of the Executive Branch of the National Telecommunications Corporation CNT EP Agency Morona Santiago, the period July 1, 2013 to June 30, 2014". Which aims to determine the level of compliance in daily activities in relation to the precepts and guidelines set by the first year of implementation.

A theoretical and practical concepts related to compliance audit review is performed. Studying the current situation, the impact that the implementation of the Code means in the performance of the company and its implementation; with the result you can make better decisions to optimize the scope and identification of those points where there are inconsistencies between what is stated in the Code of Ethics and the daily actions of officials. Thus the community of the province of Morona Santiago would benefit, as would have a public entity that respects ethical precepts paramount and officials contribute to the good life of society.

KEYWORDS: compliance audit, Code of Ethics of Good Living, guidelines, implementation, impact, make better decisions.

INTRODUCCIÓN

Desde hace algunos años la ciudadanía ecuatoriana ha podido observar un cambio en el comportamiento de los empleados y funcionarios públicos. Y aunque todavía quedan rezagos de una actitud burocrática desdeñosa, ineficiente y poco profesional en cierto porcentaje de los funcionarios públicos (cada vez más reducido) la gran mayoría de empresas estatales cuentan con un personal con una actitud más profesional y preocupado de ofrecer un excelente servicio a los usuarios. Para alcanzar dicha situación fue necesario que las empresas implementasen una serie de medidas que van desde un control más estricto por parte de los departamentos de recursos humanos, hasta la incorporación de buzones para reclamos o sistemas de calificación al servicio recibido. Así mismo, la implementación de un Código de Ética para todo el sector público y alinear dicha normativa con los preceptos del Buen Vivir es otra de las herramientas a través de las cuales se busca producir un cambio significativo en los funcionarios de las dependencias gubernamentales y públicas.

El presente estudio, denominado “Auditoría de cumplimiento del Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva, de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Agencia Morona Santiago, correspondiente al periodo 1 de julio de 2013 al 30 de junio de 2014” tiene como objetivo fundamental determinar en qué grado los servidores y trabajadores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Agencia Morona Santiago, poseen conocimiento sobre los puntos y lineamientos establecidos en el Código de Ética del Buen Vivir.

Determinar el cumplimiento del objetivo, principios y valores, y responsabilidades y compromisos del CEBVFE, en Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Agencia Morona Santiago

El presente trabajo se encuentra estructurado en cuatro capítulos, los cuales se detallan a continuación:

Un primer capítulo donde se abarcó el marco referencial y normativo: en su primera parte se procedió a realizar una aproximación de definición de auditoría de cumplimiento, las directrices, las NEA, así como del proceso de la auditoría de cumplimiento y los modelos de informe de auditoría de cumplimiento. La segunda parte comprendió la deontología del sector público, generalidades y normativa aplicable a la ética. Finalmente se hizo un estudio sobre el Código de Ética del Buen Vivir.

El segundo capítulo comprendió el entorno institucional y el alcance de la auditoría de cumplimiento. Se hizo referencia a los antecedentes de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Agencia Morona Santiago, su estructura organizacional, la normativa institucional sobre la ética y el rol de la UATH y del Comité de Ética. En el mismo capítulo se procedió a analizar la implementación del Código de Ética del Buen Vivir en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Agencia Morona Santiago.

Por su parte, en el tercer capítulo se ejecutó la auditoría a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Agencia Morona Santiago, proceso que fue dividido en las siguientes fases: a) Planificación, en donde se efectuó una comprensión general de la entidad, su base legal y su normativa. Se desarrolló una planificación específica, una evaluación del control interno y los programas de trabajo; b) Ejecución de la auditoría, donde se desarrollaron los programas de trabajo en base a la constatación documental realizada en la visita in-situ, entrevistas con el personal y la elaboración del cuadro de cumplimiento.

Finalmente, en el cuarto capítulo se realizó una aproximación al impacto de la implementación del Código de Ética del Buen Vivir en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Agencia Morona Santiago; para lo cual se realizó una encuesta a usuarios habituales de los servicios de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Agencia Morona Santiago.

Con respecto a la metodología empleada para el presente trabajo, éstas comprendieron: Observación física y documental, es decir, la constatación física y ocular de la documentación. Diálogos y entrevistas con el personal del Área de Recursos Humanos y Talento Humano de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Agencia Morona Santiago; ello con el fin de recopilar la información necesaria para la emisión de los comentarios y consiguientes recomendaciones.

Como conclusiones al presente estudio se pudo evidenciar la inexistencia de una difusión del Código de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva por parte de los altos mandos hacia sus subordinados, además de que no todos los funcionarios tienen un conocimiento cabal acerca de los principios, valores, responsabilidades y compromisos que establece el Código de Ética para el Buen Vivir para la Función Ejecutiva.

CAPÍTULO I

MARCO REFERENCIAL Y NORMATIVO

1.1. Auditoría de cumplimiento

1.1.1. Definición y características.

La sociedad, a través de la historia siempre se ha preocupado sobre el cumplimiento de las leyes y los reglamentos por parte de las organizaciones. Es así que la auditoría de cumplimiento ha sufrido una evolución hasta el punto de convertirse en un elemento importante en la labor de los auditores tanto externos como internos. La auditoría de cumplimiento implicaría analizar, investigar e informar si una entidad ha cumplido con los requerimientos de diversas leyes, reglamentos y acuerdos.

Es importante partir definiendo a la auditoría de cumplimiento como “la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una institución o entidad” (Whittington & Pany, 2007, pág. 386) y cuya finalidad es establecer si dichas operaciones han sido realizadas considerando las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos pertinentes. La realización de la auditoría de cumplimiento depende de la existencia de datos verificables y de criterios o normas reconocidas, como las leyes y regulaciones o las políticas y procedimientos de una organización. Whittington & Pany (2007) agregan un ejemplo extraído de la experiencia norteamericana:

Un ejemplo común es la auditoría de una devolución de impuestos efectuada por un auditor del Internal Revenue Service (IRS). Su objetivo es determinar si la devolución se ajusta a las leyes fiscales y a las regulaciones del IRS. Los resultados se transmiten al contribuyente mediante el informe del auditor de esa oficina. (pág. 702).

Cardozo (2008), por su parte, enriquece la definición de auditoría de cumplimiento señalando que ésta busca como fin u objetivo “verificar e informar sobre el cumplimiento de las disposiciones legales, detallando a estas como: civiles, comerciales, estatutarias, estatuto anticorrupción, contables, fiscales o tributarias, laborales y de seguridad social e industrial, medio ambiente, presupuestarias y propiedad intelectual” (pág. 1).

Conforme a lo expuesto, la auditoría de cumplimiento conlleva una variedad de asuntos y se ejecuta con la finalidad de ofrecer una seguridad razonable o limitada, empleando distintos tipos de criterios, procedimientos de recopilación de evidencia y modelos de informes. Estos pueden ir desde compromisos de atestiguamiento hasta la realización de informes directos. El informe de la auditoría de cumplimiento puede ser extenso o breve, y las conclusiones, a su vez, tienen distintas maneras de expresarse. El documento presentado por el INTOSAI (2011) establece que el informe de la auditoría

de cumplimiento debe ser presentado “como un dictamen claro sobre el cumplimiento o como una respuesta más elaborada a preguntas específicas de la auditoría” (pág. 4). Es decir, la precisión y la claridad como atributos básicos del informe de auditoría.

Una auditoría de cumplimiento constituye parte integral de la orden de realizar cualquier auditoría a las entidades públicas. Esto, se debe a que las legislaciones son las encargadas de controlar el ingreso y gasto, a la administración y a los derechos de los ciudadanos a un debido proceso en sus relaciones con el sector público, tal como plantea el INTOSAI (2011, pág. 5).

Otra de las características positivas que se derivan de las auditorías de cumplimiento es que contribuyen a fortalecer la transparencia, pues presentan informes confiables sobre los fondos de la entidad y su administración correcta o si las entidades auditadas han respetado el derecho de la ciudadanía a tener un debido proceso frente a algún trámite. Además se estimula la rendición de cuentas a través del reporte de las desviaciones y violaciones en relación a lo estipulado en las normativas o regulaciones. Contribuyen a que las entidades asuman medidas correctivas y que los funcionarios o colaboradores responsables de algún accionar incorrecto rindan cuenta de sus acciones. Finalmente, promueven aquello que se denomina “buena gobernanza”, por medio de la determinación de las debilidades y desviaciones respecto a las leyes y regulaciones.

Por otra parte, para abordar la auditoría de cumplimiento es necesario abordar un concepto clave que es el de “incumplimiento”. Este término hace referencia a “actos de omisión o comisión por parte de la entidad que está siendo auditada, ya sea en forma intencional o no intencional, y que son contrarios a las leyes y reglamentos vigentes” (Normas Ecuatorianas de Auditoría, 2010, pág. 6).

En relación a la estructura organizacional de las empresas públicas la auditoría debe incluir los tres niveles gubernamentales: central, regional y local.

En conclusión, podría establecerse una definición propia de auditoría de cumplimiento, entendiéndola como todo el proceso de revisión, interpretación y análisis que lleva a cabo un equipo auditor sobre el nivel de cumplimiento de una entidad pública o privada con respecto a ciertas disposiciones, reglamentos, normativas, políticas u objetivos previamente establecidas.

1.1.2. Directrices.

Existen directrices que las auditorías de cumplimiento deben seguir para alcanzar sus objetivos. Se las sintetiza a continuación siguiendo, principalmente los aportes del ISSAI 4100 (INTOSAI, 2011, pag 5):

1.1.2.1. Consideraciones iniciales.

Objetivos:

Los cuales deben ajustarse a las circunstancias, a la materia controlada y a los criterios existentes. Suelen ser los siguientes:

- a) Obtener evidencia de auditoría suficiente y apropiada para llegar a una conclusión sobre si la información acerca de la materia controlada resulta conforme, en todos los aspectos significativos, con un conjunto determinado de criterios.
- b) Informar sobre constataciones y conclusiones al poder legislativo y a otros organismos.

Consideraciones éticas:

Previo a la realización de la auditoría es imprescindible considerar los siguientes principios éticos:

- a) Independencia y neutralidad política.
- b) Evitar conflictos de intereses entre auditores y entidad auditada.
- c) Los auditores deben poseer competencia profesional.
- d) Los auditores serán diligentes y se adecuarán a los Principios fundamentales de auditoría.

Control de calidad:

Es importante que se cuente con procesos que aseguren la calidad de la auditoría, que los auditores posean las cualificaciones y competencias requeridas y que todo el trabajo se ejecute bajo una dirección adecuada, siendo revisada y supervisada continuamente.

1.1.2.2. Planificación y concepción de la auditoría de cumplimiento.

Determinar las partes intervinientes:

Se deben reunir las condiciones para ejecutar la auditoría con eficacia. Esta exigencia conlleva a identificar desde el principio cuáles son las partes que intervienen, lo que es importante para la determinación del sustento jurídico de la auditoría. De igual manera es importante determinar quiénes son los destinatarios de la auditoría, pues el informe debe considerar que la información llegue con claridad y precisión.

Criterios:

Los criterios pueden revestir un carácter formal, por ejemplo una ley, un reglamento, una orden ministerial o las cláusulas de un contrato. Así mismo, puede adquirir un revestimiento menos formal (un Código deontológico) o aludir a las expectativas sobre aquellas prácticas que se consideran aceptables. Los criterios serán: pertinentes, fiables, completos, objetivos, comprensibles, comparables, aceptables, accesibles.

Estrategia de auditoría:

Al momento de plantearla se deberán considerar los siguientes aspectos:

1. Los objetivos, el alcance y el objeto del control, los criterios y otras características de la auditoría de cumplimiento.
2. La comunicación de obligaciones y objetivos.
3. Factores que podrían influir en la conducción de la auditoría.
4. La materialidad y el análisis de riesgos de la auditoría.
5. La experiencia acumulada de auditorías previas o relacionadas.
6. La composición del equipo de auditoría y la asignación de tareas dentro del mismo.
7. El cronograma.

Materialidad:

Denominada como la importancia relativa incluye aspectos cuantitativos y cualitativos. Será determinada a efectos de: a) planificación, b) valoración de la evidencia obtenida, c) repercusión de los actos de incumplimiento detectados, d) presentación de los resultados del trabajo de auditoría.

Análisis de riesgos:

Constituye un elemento importante en una auditoría de fiabilidad razonable. La auditoría de cumplimiento no otorga garantías absolutas de que detectará todos los casos de incumplimiento. Las limitaciones inherentes son:

1. Discrecionalidad al momento de interpretar leyes y reglamentos.
2. Errores humanos.
3. Concepción impropia o funcionamiento ineficaz de los sistemas.
4. Elusión de controles.
5. Ocultación o retención de pruebas.

1.1.2.3. Ejecución de la auditoría de cumplimiento y obtención de evidencia.

Obtención y valoración de la evidencia:

El proceso de recopilación de pruebas es sistemático e implica:

- a) Obtención de evidencia por medio de la aplicación de procedimientos de auditoría idóneos.
- b) Evaluación de la evidencia obtenida en términos de suficiencia e idoneidad.
- c) Riesgo de reevaluación y obtención de pruebas adicionales en caso necesario.

La evidencia de auditoría se obtiene a través de las siguientes técnicas:

- a) Observación.
- b) Inspección.
- c) Indagación.
- d) Repetición.
- e) Confirmación.
- f) Procedimientos analíticos.

Documentación:

Tiene lugar durante todo el proceso de auditoría. Los auditores conservarán la documentación de la auditoría de cumplimiento, donde constarán los criterios empleados, el trabajo efectuado, la evidencia obtenida, los juicios emitidos y la revisión. Se preparará esta documentación antes de que se emita el informe de auditoría y se la conservará durante un tiempo determinado.

Comunicaciones:

La comunicación se desarrollará en distintas fases y en distintos niveles:

- a) Durante la fase inicial de planificación: Se incluirá el diálogo con los miembros de la dirección y con los encargados de la gobernanza, dentro de lo establecido en leyes y reglamentos.
- b) Durante la fase de ejecución y durante toda la auditoría: Comunicándose a los miembros de la dirección las dificultades surgidas.
- c) Durante la fase de elaboración de los informes: Transmitiéndose los informes escritos dentro de los plazos establecidos, a los destinatarios previstos, la entidad auditada y otros interesados en su caso.

Consideraciones sobre la denuncia de presuntos actos ilícitos:

Por las limitaciones propias a una auditoría, existe un riesgo de que se hayan producido actos ilícitos, comprendido el fraude, o casos de corrupción o apropiación que no fueron detectados por los auditores del sector público. Acciones destinadas a ocultar su existencia de forma intencionada. Colusión entre la dirección, el personal o terceros, o bien falsificación de documentos.

1.1.2.4. Valoración de la evidencia a formulación de conclusiones.

Consideraciones generales sobre valoración de evidencia y formación de conclusiones:

Se consideran ciertos factores para determinar si el incumplimiento tiene una importancia material:

- a) Dimensiones de los importes en juego.
- b) Circunstancias.
- c) Naturaleza del incumplimiento.
- d) Causas del incumplimiento.
- e) Posibles efectos y consecuencias del incumplimiento.
- f) Visibilidad y carácter sensible del programa.
- g) Necesidades y expectativas del poder legislativo, los ciudadanos y los demás destinatarios del informe de auditoría.
- h) Naturaleza de las autoridades competentes.
- i) Alcance o valor monetario del incumplimiento.

Manifestaciones escritas de los funcionarios responsables:

Se solicitarán manifestaciones por escrito con el fin de valorar la evidencia y la formación de conclusiones. En ellas se hará constar que las actividades, las operaciones financieras y la información de la entidad están conformes con las normas que las regulan o que determinados sistemas de control han funcionado eficazmente durante el período sometido a escrutinio.

Hechos posteriores:

Se aplicarán procedimientos para determinar la existencia de hechos posteriores durante el tiempo comprendido entre la finalización del trabajo de campo y la fecha del informe de la auditoría de cumplimiento. Consisten en requerir información, obtener manifestaciones escritas de la dirección o examinar la correspondencia, las actas de reuniones, los informes u otra información financiera que se hayan publicado en relación con períodos posteriores (mensuales, trimestrales), etc.

1.1.3. Normas ecuatorianas de auditoría.

La emisión de las Normas Ecuatorianas de Auditoría, han significado un gran paso en la modernización de los procesos de la auditoría, pues han permitido la unificación del criterio personal y al unificar el criterio profesional y asegurar una mejor preparación y presentación de los mismos.

Las normas de Auditoría constituyen aquellos indicadores que obligatoriamente los auditores deben cumplir durante el desempeño de sus funciones, presentan los requisitos personales y profesionales del auditor, además de presentar una serie de orientaciones para la uniformidad en el trabajo con el propósito de lograr un buen nivel de calidad en el examen.

Según se ha fijado en el Ecuador “las Normas Ecuatorianas sobre Auditoría (NEA) se deben aplicar en la auditoría de los estados financieros. Las NEA deberán también aplicarse, adaptadas según sea necesario, a la auditoría de otra información y a servicios relacionados” (1999, pág. 25). Las NEA, tal como se observa en la cita anterior refieren a la parte contable, aunque también a otro tipo de auditoría que, así mismo, requiere de cierto respaldo legal.

El respaldo bibliográfico es también una exigencia que hacen las NEA a los auditores. Al respecto:

Una revisión comprende investigación y procedimientos analíticos diseñados para revisar la confiabilidad de una aseveración que es responsabilidad de una parte para uso de otra parte. Si bien, una revisión implica la aplicación de habilidades y técnicas de auditoría y el acopio de evidencia, no implica ordinariamente una evaluación de los sistemas de contabilidad y de control interno, pruebas de registros y de respuestas a investigaciones para la obtención de evidencia confirmatoria mediante inspección, observación, confirmación y conteo, que son procedimientos ordinariamente llevados a cabo durante una auditoría. (Contadores Guayas, 1999, pág. 29)

Pese a que las NEA, en general, gravitan alrededor de los estados financieros, su propósito es “establecer normas y proveer lineamientos respecto de la documentación en el contexto de la auditoría...” (1999, pág. 30). Y esto es de suma importancia pues la recopilación de documentación es uno de los fundamentos básicos de toda auditoría de cumplimiento.

A su vez, las exigencias que se hacen para cualquier auditoría adquieren igual prioridad en las NEA. En relación a la documentación se señala que ésta constituye “el material (papeles de trabajo) preparado por y para, u obtenido o retenido por el auditor en conexión con la realización de la auditoría. Los papeles de trabajo pueden ser en la forma de datos almacenados en papel, microfilm, medios electrónicos, u otros medios” (1999, pág. 35). En el presente estudio la documentación recopilada será fundamentalmente la relacionada al cumplimiento del Código de Ética del Buen Vivir en el CNT de Morona Santiago.

Por su parte, otra de las NEA a considerarse en la auditoría de cumplimiento es la concerniente a los principios generales de una auditoría. Al respecto, el auditor cumplirá con el denominado “Código de Ética del Contador” emitido por la Federación Nacional de Contadores del Ecuador, siendo los principios éticos que conducen las responsabilidades profesionales del auditor los que se detallan a continuación:

- a) independencia;
- b) integridad;
- c) objetividad;
- d) competencia profesional y debido cuidado;
- e) confidencialidad;
- f) conducta profesional; y

g) normas técnicas". (NEA 1, 1999, n.4)

Como puede deducirse en base a los principios éticos promulgados por las NEA y que se presentan arriba, los mismos no difieren significativamente de los planteados por las normas internacionales de auditoría de cumplimiento, de lo que cabe concluir la inexistencia de diferencias significativas entre las normativas nacionales y las internacionales. Ello garantiza la mayor objetividad en las conclusiones y hallazgos evidenciados.

1.1.4. Proceso de auditoría de cumplimiento.

El proceso asumido por la auditoría de cumplimiento está expresado de manera sucinta en el diagrama que se presenta a continuación:

(Cuadro en la página siguiente)

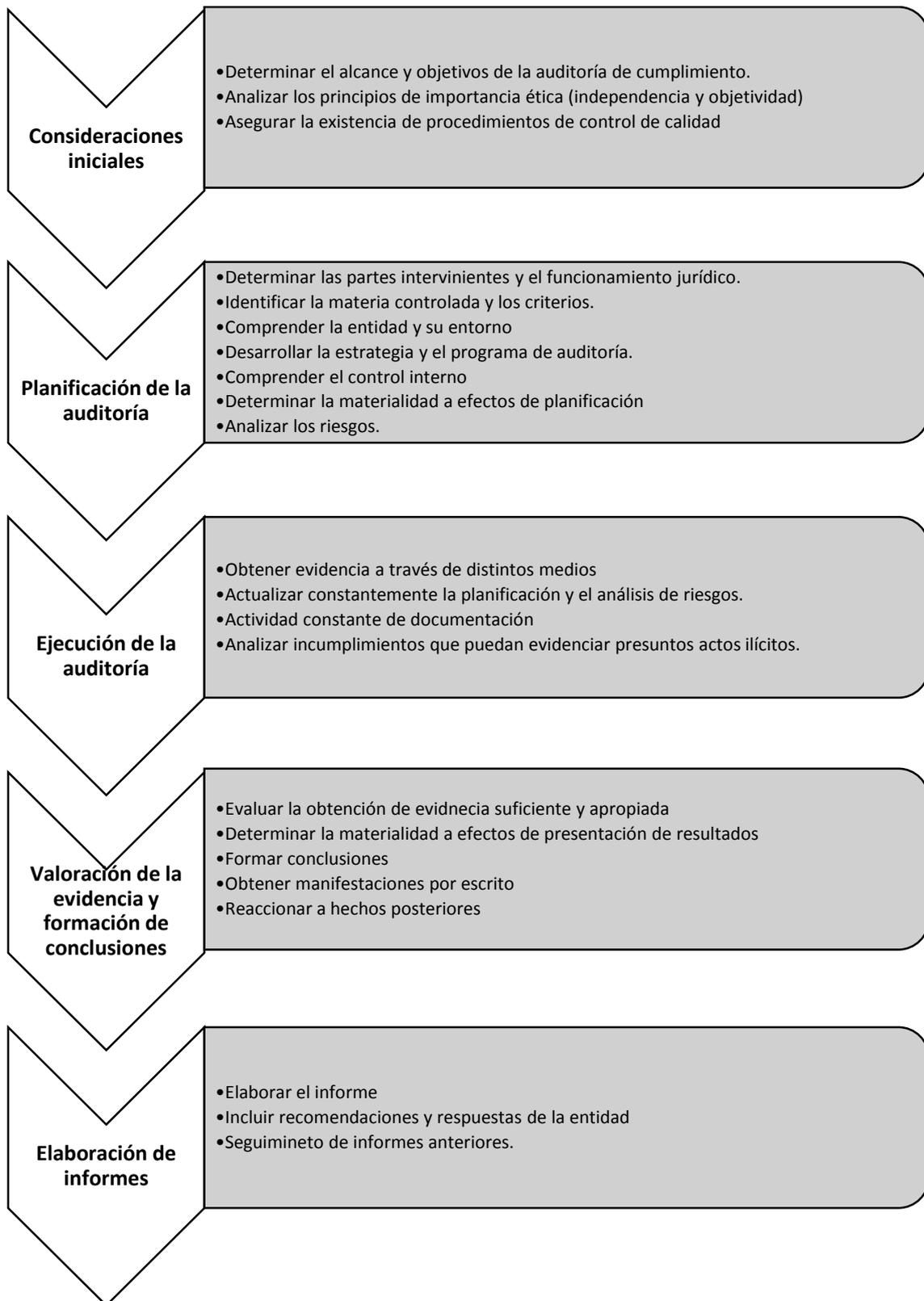


Gráfico 1. Proceso de la Auditoría de cumplimiento

Fuente: (INTOSAI, 2011, Página 8)

Elaborado por: Autora

1.1.4.1. Fase 1: Preliminar.

Se inicia con la exploración de la entidad, del proyecto o del departamento que se va a auditar. Como señala la Contraloría: “Consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonables” (2003, pág. 113).

Los pasos propuestos por la Contraloría se describen a continuación:

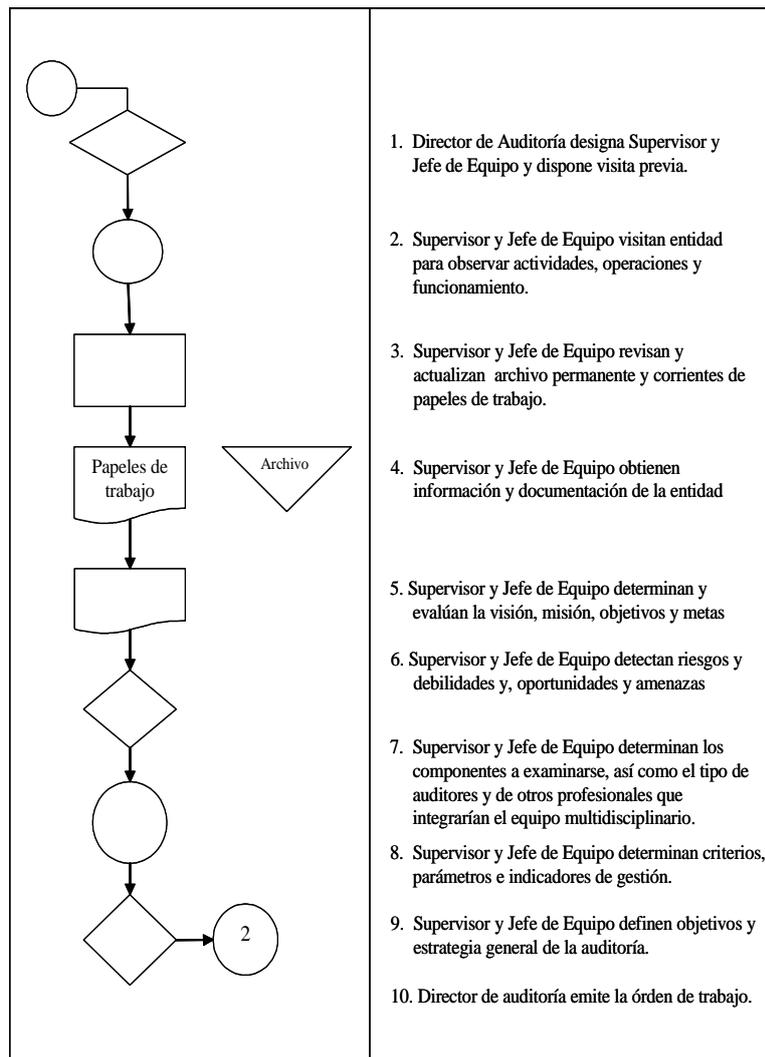


Gráfico 2. Fase preliminar

Fuente: (Contraloría General del Estado, 2003,pag.186)

Elaborado por: Autora

1.1.4.2. Fase 2: Planificación.

En esta fase se establecen las herramientas operativas a utilizar (cuestionarios, entrevistas, grupos focales, indicadores, tabla de riesgos). Después de la recolección de información preliminar, se efectúa la planificación cuidadosa de las fases de auditoría, la cual es necesaria para que el informe tenga cierto criterio de organicidad y de lógica. La planeación implica la realización de un plan organizado siguiendo ciertos objetivos, empezando por la obtención de la información y finalizando en la elaboración de un informe con recomendaciones.

En el Manual de la Contraloría General (2003) se señala:

La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo por desarrollar considerando entre otros elementos, los parámetros e indicadores de gestión de la entidad; la revisión debe estar fundamentada en programas detallados para los componentes determinados, los procedimientos de auditoría, los responsables, y las fechas de ejecución del examen; también debe preverse la determinación de recursos necesarios tanto en número como en calidad del equipo de trabajo que será utilizado en el desarrollo de la revisión, con especial énfasis en el presupuesto de tiempo y costos estimados... (pág. 133).

1.1.4.3. Fase 3: Ejecución.

En esta fase se “ejecuta propiamente la auditoría, pues en esta instancia se desarrollan los hallazgos y se obtiene toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada (suficiente, competente y relevante), basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes.” (Contraloría General del Estado, 2003, pág. 167)

Las actividades a realizarse son diversas, en razón a que es el apartado principal de toda la auditoría, y en donde la evidencia obtenida será la adecuada para respaldar el informe final de auditor.

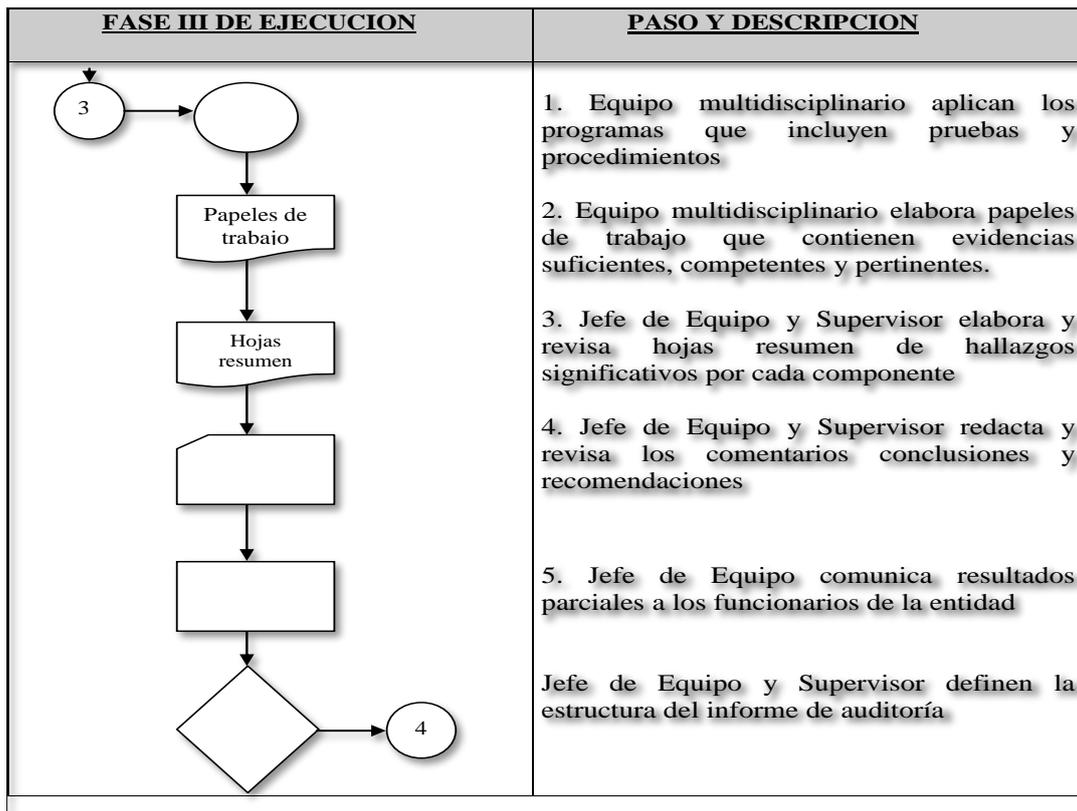


Gráfico 3. Ejecución

Fuente: (Contraloría General del Estado, 2003, pag. 186)

Elaborado por: Autora

1.1.4.4. Fase 4: Informe de resultados.

Los hallazgos se comunican a los responsables. Aparte de los informes parciales emitidos, se presentará un informe final, el mismo que contendrá los hallazgos positivos; pero también se expondrá en forma resumida, el precio del incumplimiento con su efecto económico.

(Cuadro en la página siguiente)

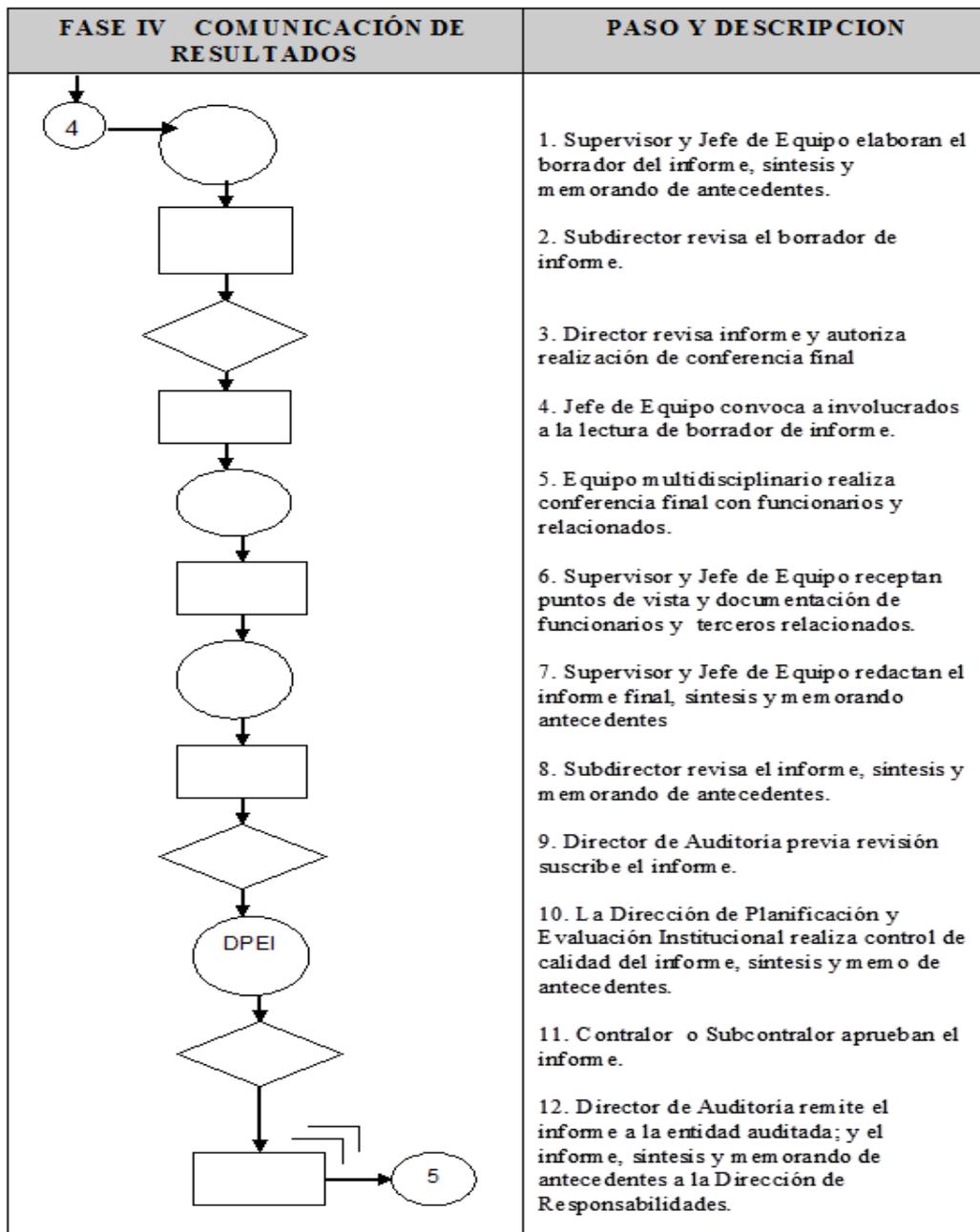


Gráfico 4. Informe de resultados

Fuente: (Contraloría General del Estado, 2003, pag. 131)

Elaborado por: Autora

El informe acerca del cumplimiento se fundamenta en las pruebas que ejecutan los auditores en relación al cumplimiento de las leyes, concesiones y contratos que ejercen un impacto directo y sustancial. Los auditores pueden evidenciar violaciones a las provisiones de leyes, reglamentos, contratos o concesiones que redundan en lo que ellos consideran significa un error material de los estados financieros de la organización.

A los auditores se les puede exigir, asimismo, que informen sobre actos ilegales o fraudulentos directamente a una entidad gubernamental o a una tercera parte. Por ejemplo, si el cliente contratante está obligado por ley o algún reglamento a notificarle a partes externas específicas de cualquier acto ilegal o fraudulento y omite hacerlo, los auditores están obligados a comunicarle el problema directamente a la parte indicada. Cuando el cliente omite adoptar las medidas pertinentes para lidiar con actos ilegales o fraudulentos que ha advertido, “los auditores también pueden estar obligados a notificar el hecho a alguna entidad gubernamental” (Whittington & Pany, 2007, págs. 708-709).

1.1.4.5. Fase 5: Seguimiento.

Por último, la fase de seguimiento. Los auditores efectuarán el seguimiento de las recomendaciones, acciones correctivas y determinación de responsabilidades derivadas, en la entidad, con el fin de comprobar la receptividad de la administración en relación a las conclusiones y recomendaciones del informe y de establecer las responsabilidades por los daños materiales y perjuicio económico causado, y comprobación de su resarcimiento, reparación o recuperación de los activos. El seguimiento debe hacerse después de uno o dos meses de haber recibido la entidad auditada el informe aprobado.

1.1.5. Modelo de informe de auditoría de cumplimiento.

La ISSAI 4100 “Normas para la Elaboración de los Informes en la Fiscalización Pública” regula en su párrafo 8. “La forma y el contenido de las opiniones y de los informes de auditoría se fundamentan en los siguientes principios generales: (INTOSAI, 2010, pag.40).

Título. La opinión o el informe deben ir precedidos de un título o encabezamiento adecuado, que facilite al lector distinguirlos de las declaraciones e informaciones emitidas por otros.

Firma y fecha. La opinión o el informe deben estar debidamente firmados. La inclusión de la fecha pone de manifiesto que el auditor ha tenido en cuenta los acontecimientos y las operaciones ocurridos hasta la misma. La fecha, en el caso de las auditorías de regularidad y financieras, puede ir más allá del periodo de las propias cuentas.

Objetivos y alcance. La opinión o el informe deben incluir una referencia a los objetivos y al alcance de la auditoría. Esta información establece la finalidad y los límites de la auditoría.

Integridad. Las opiniones deben adjuntarse y publicarse con las cuentas a que hacen referencia, pero los informes de las auditorías operativas pueden publicarse independientemente de las cuentas. Las opiniones o los informes del auditor deben publicarse tal como han sido presentadas por el auditor. En el ejercicio de su independencia las EFS deben tener la posibilidad de manifestar lo que juzguen conveniente, pero en determinadas ocasiones pueden poseer información que, por razones de interés nacional, no deba ser libremente publicable. Esto puede afectar a la integridad del informe. En este caso el auditor tiene la obligación de decidir acerca de la necesidad de realizar un informe por separado y no sujeto a publicación, que incluya la información confidencial o las materias reservadas.

Destinatario. Tanto en la opinión como en el informe debe señalarse con claridad, de acuerdo con las circunstancias en que se desarrolle la fiscalización y con las costumbres y las normas locales, a quiénes van dirigidos. Esto puede ser innecesario cuando existan procedimientos formales para su distribución.

Señalamiento de la materia a que se refieren. Tanto en la opinión como en el informe deben señalarse las cuentas (en el caso de auditorías financieras y de regularidad) o el ámbito (en el caso de auditorías operacionales de gestión) a las que hacen referencia, y datos tales como el nombre de la entidad fiscalizada, la fecha y el periodo a que las cuentas se refieren y la materia objeto de fiscalización.

Fundamento legal. Las opiniones y los informes deben hacer referencia a la legislación o autorización en que se base la fiscalización.

Cumplimiento de las normas. Las opiniones y los informes deben indicar qué normas o costumbres se han seguido en la realización de la fiscalización, garantizando, de este modo, que la auditoría se ha llevado a cabo con arreglo a procedimientos generalmente aceptados.

Oportunidad. Las opiniones y los informes deben presentarse lo más pronto posible para ser así de mayor utilidad a los destinatarios, en especial a aquéllos que tengan que adoptar alguna medida.

La administración es responsable de la preparación, integridad y presentación razonable de los estados financieros; de mantener una estructura efectiva de control interno para el logro de los objetivos de la entidad, del cumplimiento de las leyes y regulaciones, y del establecimiento de los objetivos, metas y programas así como de las estrategias para la conducción ordenada y eficiente de la sociedad.

Realizamos la auditoría de cumplimiento de acuerdo con las normas ecuatorianas de auditoría aplicables. Esas normas requieren que la auditoría se planifique y se ejecute de tal manera que se obtengan una seguridad razonable en cuanto a si es confiable la información que sirvió de base para la verificación del cumplimiento legal y normativo.

Cada una de las directrices presentadas en el presente marco teórico no constituyen una camisa de fuerza para el auditor o equipo auditor al momento de realizar la auditoría, sino simplemente una guía que le podrá aclarar el camino durante su trabajo. Lo más importante es que la experiencia que vaya adquiriéndose durante el proceso de auditoría le permita al profesional el responder con su sentido común a aquellas situaciones no previstas y que requieran respuestas originales.

“Modelo de Informe de Auditoría de Cumplimiento”

Carta de presentación

Ingeniero:

xxxxxxxxxxxxxxxxxx

Administrador Provincial de la CNT EP Agencia Morona Santiago

Ciudad.-

De mis consideraciones:

Se ha ejecutado la auditoría de cumplimiento en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Agencia Morona Santiago por el periodo comprendido entre el xxxxx de xxxxx de xxxxx al xxxxx de xxxxx de xxxxx de conformidad a lo previsto según la orden de trabajo Nº 001 con fecha xxxxx de xxxxx del xxxxx y notificación xxxxx con fecha marzo xxxxx del xxxxx.

La presente auditoría de cumplimiento fue realizada de acuerdo con las normas ecuatorianas de auditoría gubernamental (NEAG). Estas normas requieren que la auditoría sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable de que la información y documentación examinada no contengan exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden se hayan ejecutado de conformidad a las disposiciones legales y reglamentarias, políticas y demás normas aplicables.

Se entrevistó al personal de la entidad en base a los componentes establecidos. De tal forma, los resultados por su importancia se encuentran expresados en las conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe, las mismas que se aplicarán de conformidad con lo dispuesto.

Atentamente,

Mariuxi Peralvo

Auditora Operativa

1.2 Deontología del sector público

1.2.1 Generalidades y normativa aplicable a la ética.

La ética y la moral son dos conceptos estrechamente relacionados. La ética es un campo del saber que se ocupa, fundamentalmente, de analizar el comportamiento humano, reflexionando sobre lo que es bueno o lo que no lo es, lo que se puede hacer y lo que no, etc.

Por su parte, un Código de Ética sobre la conducta profesional de un establecimiento público, como es el caso de la CNT EP Agencia Morona Santiago, se constituye en el conjunto de normas que regulan el proceder determinado de su componente humano. Como plantea Galán:

La ética profesional suele plasmarse en códigos de ética profesional. Un Código de Ética profesional es una organización sistemática de cuáles son las responsabilidades morales que provienen del rol social del profesional y de cuáles son las expectativas que las personas tienen derecho a exigir en la relación con él. (Prado Galán, 2002, pág. 35)

En tal sentido, el Código de Ética aglutina una serie de normas que comprenden los roles sociales a adoptarse, así como las exigencias derivadas del accionar del profesional con su entorno.

Los códigos, sin embargo, suelen asumir la apariencia de simples formularios de deontología profesional. Como Galán (2002) señala, se constituyen en “una sarta de normas que poco o nada tienen que ver con los grandes principios de ética profesional” (pág. 35). En relación a lo anterior, puede evidenciarse la existencia de ciertos códigos de conducta que se limitan a meras funciones correspondientes más a la consolidación de una imagen corporativa que a un verdadero interés por establecer una guía cabal de comportamiento y de valores empresariales y humanos. En tal sentido, un Código de Ética debería propender a definir correcta relación profesional en un marco de fidelidad, veracidad, educación y rectitud.

1.2.2 El Código de Ética del Buen Vivir.

La Constitución de Montecristi de 2008, en su Artículo 3, 4º numeral, propugna como uno de los primeros deberes del Estado la de “garantizar la ética laica como sustento del quehacer público y el ordenamiento jurídico” (Asamblea Nacional, 2008). Este precepto garantiza la neutralidad de nuestro ordenamiento y de los servidores públicos. El Artículo 83 y en varios de sus numerales, establece la honradez como un deber de

todos, el apego a las leyes, y el combate a la corrupción. Así como asumir las funciones públicas como un servicio a la sociedad, sujeto a la ética, a la honestidad y la transparencia. El Capítulo Segundo de la Constitución recoge los derechos sobre el Buen Vivir. El espíritu y los preceptos esgrimidos son el fundamento del Plan Nacional del Buen Vivir, que en sus objetivos establece: “auspiciar la igualdad, mejorar la calidad de vida, construir un Estado democrático para el Buen Vivir y fomentar un servicio público eficiente y competente” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013, pág. 1).

La Constitución junto con el Plan Nacional para el Buen Vivir fijan las políticas de transparencia y el rescate de los valores y principios de la “Revolución Ética”. En estas políticas se destierra la corrupción, los hábitos discriminadores, y la revitalización de las conductas ético-sociales necesarias para armonizar el bienestar de nuestra comunidad.

La Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión de manera conjunta con 140 entidades de la Función Ejecutiva, realizaron la cimentación del Código de Ética para el Buen Vivir. Esta regulación recoge las conductas indispensables de los servidores públicos. Estableciendo, además, la creación del Comité de Ética para todas las entidades, que velará por el cumplimiento del Código, y que asimismo deberá ser completado con una serie de acciones organizativas, de difusión y de participación.

El diseño y desarrollo del Código de Ética para el Buen Vivir fue establecido por el Acuerdo Ministerial nº 996, del quince de diciembre de 2011, donde se ordenaba su expedición por la Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión. En su Artículo 27, numeral 1, literal a): “«Las instituciones públicas de la Función Ejecutiva, obligatoriamente, socializarán y aplicarán el Código de Ética para el Buen Vivir”. (Presidencia de la República, 2011, pág. 1)

Por tanto, se expidió el Código de Ética para fortalecer la calidad del servicio público, bajo la solidaridad y el compromiso de sus servidores, regulando, de esta manera, los principios y valores de deberán regir y desarrollar los profesionales.

Las aspiraciones que se recogen, son los deseos de crear un estado de confianza y de reconocimiento social por parte de los ciudadanos. La transparencia (“Acción que permite que las personas y las organizaciones se comporten de forma clara, precisa y veraz, a fin de que la ciudadanía ejerza sus derechos y obligaciones, principalmente la contraloría social”) (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013, pág. 13), y las visiones de modernidad, eficacia, cercanía, y educación respetuosa en el trato, se

dirigen a la visión y expectativas sobre los derechos que tienen los contribuyentes al acudir a la Institución.

Además de mantener una actitud de honestidad, competencia, compromiso y motivación. “Proceder y actuar con coherencia entre lo que se piensa, se siente, se dice y se hace, cultivando la honestidad y el respeto a la verdad” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013).

Es decir, tener una actitud coherente frente al usuario será una base fundamental de su actuación bajo los principios y los valores.

CAPÍTULO II

ENTORNO INSTITUCIONAL Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

2.1. Análisis Institucional

2.1.1. Naturaleza de la Organización.

El 30 de Octubre de 2008 se fusionan las empresas Pacifictel S.A. y Andinatel S.A., para crear la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, CNT S.A.⁴³ En los años de administración de las empresas predecesoras se estableció la saturación del cable Panamericano, por lo que se decidió invertir en la ampliación del mismo 35 millones de dólares (CNT, 2014).

Mediante Decreto Ejecutivo N° 8, publicado en el registro Oficial del 24 de agosto de 2009, el CONATEL se fusionó con el CONARTEL, asumiendo las competencias y atribuciones del último; mientras los derechos y obligaciones del CONARTEL fueron asumidos por la SENATEL.

El 14 de enero de 2010, la CNT S.A., se convirtió en empresa pública y pasó a denominarse Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, empresa líder en el mercado de las telecomunicaciones de Ecuador.

El 30 de Julio de 2010 se oficializó la fusión de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT-EP) con la empresa de telefonía móvil TELECSA, con lo que CNT se convierte en una empresa que ofrece los servicios de telefonía fija y telefonía móvil. A finales de 2010, CNT instaló 15.950 líneas nuevas para los sectores más necesitados de las provincias de Tungurahua, Cotopaxi, Chimborazo y Pastaza.

Durante el período 2007 a 2011 la CNT EP ha invertido 1.030 millones de dólares en la ejecución de proyectos de telecomunicaciones, entre otros la plataforma HSPA+ que le permitiría contar con una red de telefonía móvil escalable a LTE-4G a nivel nacional, y la construcción de más de 1.000 kilómetros de fibra óptica, con el objeto de entregar más de 60.000 líneas telefónicas en todo el país. Asimismo, hasta finales de 2012 la CNT -EP entregó cerca de 108 Centros Integrados de Servicios (CIS) a nivel nacional, con una inversión de 7'560.000 dólares.

Al mes de julio de 2013 el número de líneas de telefonía fija en operación es de 2'365.158, lo que significa una penetración de 15.09 líneas por cada 100 habitantes, tomando en cuenta que la población del Ecuador para este año es de 15'669.009 habitantes. En agosto de 2013 la CNT EP inició la construcción de los centros de datos (Data Center) en Guayaquil y Quito con una inversión de 36 millones de dólares, esto en razón de que últimamente los negocios de los centros de datos han ido creciendo.

Es por ello que empresas como APC Ecuador, Neothek, Cloud Data Center, Telconet, IMB, ETAPA EP, Claro, ofrecen a través del centro de datos, servicios de housing, monitoreo permanente, almacenamiento de datos, etc.

Misión Empresarial

La misión establecida por la CNT señala: “Unimos a todos los ecuatorianos integrando nuestro país al mundo, mediante la provisión de soluciones de telecomunicaciones innovadoras, con talento humano comprometido y calidad de servicio de clase mundial.”

Visión Empresarial

Por su parte la visión de la empresa es: “Ser la empresa líder de telecomunicaciones del país, por la excelencia en su gestión, el valor agregado que ofrece a sus clientes y el servicio a la sociedad, que sea orgullo de los ecuatorianos.”

Valores Empresariales

- Trabajamos en equipo.
- Actuamos con integridad.
- Estamos comprometidos con el servicio.
- Cumplimos con los objetivos empresariales.
- Somos socialmente responsables.

Objetivos estratégicos

- Incrementar la cobertura y la base de clientes en todas las líneas de negocio de la empresa, con un portafolio de productos y servicios flexible, de valor agregado y ajustado a los requerimientos de los segmentos corporativo y masivo.
- Ser la empresa pública que posibilita el acceso de los ciudadanos a la banda ancha y Tecnologías de Información y Comunicación, impulsando su uso a nivel nacional.
- Proveer productos y servicios de telecomunicaciones convergentes, innovadores, de calidad y con excelencia en la atención al cliente.
- Ser el proveedor de soluciones de telecomunicaciones para el sector público, que contribuya con su desarrollo.
- Asegurar la sostenibilidad financiera de la empresa, como resultado de la eficiencia productiva, incremento de clientes y su gestión socialmente responsable.

Alineamiento estratégico

Plan nacional para el buen vivir:

- Conectividad y telecomunicaciones para construir la sociedad de la información.
 - Mejorar las capacidades y potencialidades de la población.
 - Establecer un sistema económico social, solidario y sostenible.
 - Construir un Estado democrático para el buen vivir.

Plan estratégico empresarial CNT EP:

- **Innovación y Transformación Empresarial**
 - Crecimiento: Cobertura y acceso a los ciudadanos a la comunicación.
 - Productividad: Provisión de servicios innovadores y de calidad.
 - Sostenibilidad: Eficiencia productiva y gestión socialmente responsable.

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, es una empresa pública al servicio y para el desarrollo de la sociedad ecuatoriana; la cual se encuentra regularizada por la Supertel (Superintendencia de Telecomunicaciones) quién es el organismo de regulación y control de los diferentes servicios de Telecomunicaciones que brinda la CNT EP a sus usuarios.

2.1.2. Estructura organizacional.

La estructura organizacional de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP corresponde a las diferentes funciones laborales, a los diferentes puestos de trabajo vinculados a varios niveles jerárquicos. De acuerdo a la jerarquía los puestos de trabajo se encuentran especificados por las responsabilidades y funciones de cada trabajador.

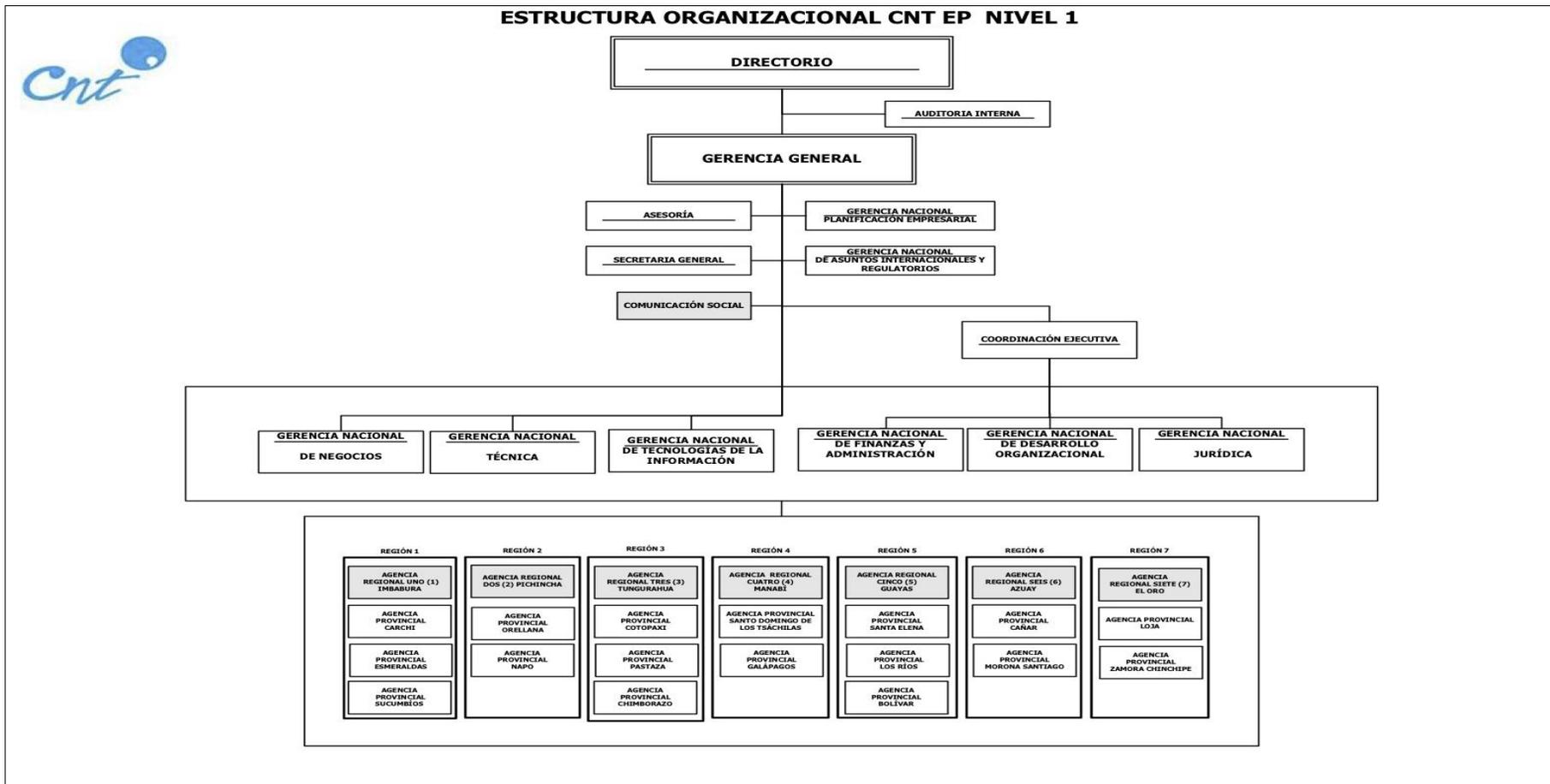


Gráfico 5. Estructura Organizacional CNT

Fuente: (CNT, 2015)

Elaborado por: Autora

2.1.3. Normativa institucional sobre la ética.

El presente Código de Ética tiene el propósito de orientar la gestión, los principios, valores y políticas institucionales que regulan las relaciones internas y externas, de los servidores y servidoras de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP.

Es por ello que en la búsqueda de construir un instrumento acorde a los principios y valores éticos, participan activamente en la elaboración del Código de Ética para el Buen Vivir, aunando esfuerzos con diversas entidades públicas, que al igual que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CN EP buscan posicionar el verdadero espíritu del servidor público. (Ver anexo N° 1).

2.1.4. Rol de la UATH y del Comité de Ética.

La Unidad Administrativa de Talento Humano (UATH) es parte del Comité de Gestión de Calidad del Servicio y el Desarrollo Institucional, el cual es responsable de sugerir, dar seguimiento y determinar mediante evaluación la aplicación de las políticas, normas y prioridades que hacen referencia al mejoramiento de la eficiencia institucional. La UATH ejecuta las siguientes actividades:

- Informes sobre selección de personal.
- Familiarizar al trabajador con la empresa y compañeros, y a su vez capacitarlo.
- Informes de distributivo de puestos zonal.
- Evaluación del desempeño del personal.
- Normas y reglas disciplinarias y sancionatorias.
- Ficha del personal.
- Realizar el cronograma, hacer seguimiento y control de las vacaciones.
- Estar pendiente de los beneficios del personal (transporte, alimentación, uniformes, etc.)
- Realizar estudios de salud ocupacional.
- Acciones administrativas al personal.
- Elaborar informes técnicos de Talento Humano.
- Elaborar reportes de la gestión del Talento Humano.

El Rol del Comité de Ética es vigilar y garantizar que se practique y se cumpla el Código de Ética, implementándolo y difundiéndolo dentro de la institución.

El Comité de Ética ve la necesidad de rescatar los principios y valores, deshaciéndose de los actos de corrupción que tienen lugar en ciertas entidades del sector público, vela por el bienestar y buen vivir de las ciudadanas y ciudadanos. Otro rol que ejerce es el acceso a la toma de decisiones en temas públicos, asegurando que los principios, valores éticos y sociales en los grupos políticos, económicos, tecnológicos, ambientales y sociales del servicio público, se consoliden de forma positiva, de manera que los servidores públicos se comprometan a ser transparentes, éticos y combatir en contra de la corrupción, contribuyendo a la confianza en el sector público, que generen en la sociedad ecuatoriana.

El Comité de Ética a través de hacer cumplir el Código de Ética pretende mejorar el servicio público, esto debido a que siempre ha habido quejas por parte de la ciudadanía en cuanto a los servicios que prestan en sus diferentes entidades. Pretendiendo de esta forma que no haya más reclamos de las y los ciudadanos, y que no tengan ese concepto de que el servicio público es ineficiente. Con el Código de Ética se ha entrado en un proceso de transformación, y paulatinamente se irán acogiendo a este Código (los servidores públicos).

2.1.5. Comité de Ética Institucional

El Comité de Ética de la CNT E.P., es el organismo encargado de vigilar y garantizar la aplicación y el cumplimiento del Código de Ética de la CNT E.P:

En los casos que exista una conducta u acto que se encuentre en contraposición con el Código de Ética, la misión, visión, valores y políticas de la Corporación, de oficio o por presentación de una denuncia, el Comité conocerá, investigará y emitirá un informe resolutivo y lo pondrá en consideración del Gerente General, además emitirá recomendaciones que procuren una modificación en el comportamiento y la convivencia de la Corporación, de acuerdo al instructivo que para el efecto dicte el Gerente General de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P. (Código de Ética CNT EP, capítulo 2, Pág. 13)

Conformación del Comité de Ética

El Comité de Ética de la CNT E.P., estará conformado de la siguiente manera:

- 1.- Un delegado/a del Gerente General, quien lo presidirá;
- 2.- Un delegado/a de la Gerencia Nacional de Desarrollo Organizacional;
- 3.- Un delegado del Secretario General del Comité de Empresa de los Trabajadores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P.; y
- 4.- Un delegado de la Gerencia Nacional Jurídica quien hará las veces de secretario.

MIEMBROS DEL COMITÉ DE ÉTICA

Nombre	Área y Cargo que tiene en la Institución	Cargo que desempeña en el Comité
Jean Mijail Ramírez Medina	Gerencia de Procedimientos Contractuales / Gerente de Procedimientos Contractuales	Presidente
Gloria Marlene Ortiz Santillán	Gerencia de Procedimientos Judiciales / Analista de Procedimientos Judiciales	Secretaria
María Eugenia Baquero Subía	Gerencia Nacional de Desarrollo Organizacional / Coordinadora Jurídica	Miembro
Oswaldo Augusto Chica Viteri	Jefatura de Redes de Accesos Guayas / Técnico Integral	Miembro

DIRECCIÓN OFICIAL DEL CANAL DE DENUNCIAS
comitedeetica@cnt.gob.ec

FUENTE: (Código de Ética CNT EP, capítulo 2, Pág. 14)

Responsabilidades del Comité de Ética

El Comité de Ética tiene responsabilidades que a continuación se detallan, cada una abarca varios puntos importantes, al respecto se tiene:

Generales a todos/as los/as integrantes

Las líneas que a continuación se comentan hacen referencia a:

- Implementar y propagar el Código de Ética dentro de la entidad y en los diversos niveles descentralizados.
- Indicar y estimular las conductas éticas positivas.
- En los casos en que se presenten actos que merecen sanciones civiles o penales, recibir y reconocer que no se ha ejecutado el Código de Ética y proceder a la instancia interna competente. En los casos de los actos que hacen alusión a sanciones administrativas, hay que buscar paralelamente acciones con el área correspondiente, misma que gestionará el mejoramiento de forma de comportarse y de la armonía institucional. En los dos casos, analizar los principios de amparo y de reserva del/la denunciante, así como los del debido proceso y de suposición de inocencia hacia el/la denunciado/a.
- Proponer resolver a la instancia interna competente de los casos que lleguen a su conocimiento.
- Cuidar por la discreción de los casos.
- De ser requerido, crear espacios de intercesión entre las partes implicadas en casos de incumplimiento al Código de Ética.
- Proponer la asesoría interna o externa para suplir necesidades puntuales en los casos que determine el Comité.
- Plantear propuestas para el reajuste y la mejora permanente del Código de Ética.
- Hacer proposiciones para el mejoramiento continuo de los procedimientos internos del Comité de Ética.

2.1.6. Determinación del alcance y la naturaleza de la auditoría de cumplimiento.

- La auditoría está orientada a perseguir los siguientes objetivos: Determinar el grado de conocimiento y cumplimiento que poseen los funcionarios de la CNT EP Agencia Morona Santiago en relación al “Código de Ética para el Buen Vivir”.
- Evaluar el sistema de control interno que posee la entidad.
- Detectar y dar solución a los departamentos que tienen algún tipo de inconveniente con el cumplimiento del Código de Ética de Buen Vivir.
- Elaborar un listado que contenga conclusiones y recomendaciones para un mejor cumplimiento del “Código de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva”.

Y su alcance:

- Del 1 de julio de 2013 al 30 de junio de 2014.
- Tiempo de ejecución:
- 15 días laborables

Proceso de auditoría de cumplimiento

- **Fase 1: Conocimiento preliminar.**
Mediante la investigación del lugar u objeto a auditar, haciendo énfasis en la actividad principal.
- **Fase 2: Planificación.**
En esta fase se tiene en cuenta las herramientas operativas que se van a emplear, por ejemplo cuestionarios, entrevistas, entre otros.
- **Fase 3: Ejecución.**
Fase en la que se realiza la auditoría, donde se desarrollan los hallazgos y se obtiene la evidencia necesaria en cantidad y calidad.
- **Fase 4: Comunicación de resultados. Informe a la gerencia.**
En esta fase los hallazgos se dan a conocer a los presuntos responsables causantes de la ineficiencia detectada en la entidad.
- **Fase 5: Seguimiento.**
En esta fase se da el seguimiento de las recomendaciones, acciones correctivas y determinación de responsabilidades, que surgieron como resultado de la auditoría, con la finalidad de evidenciar la receptividad de la administración en relación a las conclusiones y recomendaciones presentadas en el informe. El seguimiento debe hacerse uno o dos meses después de que la entidad auditada haya recibido el informe.

2.2. Implementación del Código de Ética del Buen Vivir en el CNT EP Agencia Morona Santiago

2.2.1 Relación del Código de Ética institucional con el Código de Ética del Buen Vivir.

Antes de empezar haciendo la relación entre el Código de Ética Institucional con el Código de Ética del Buen vivir, se dará a conocer que: El Código de Ética del Buen Vivir es un documento que reúne principios, valores, responsabilidades y compromisos que deben cumplir a cabalidad los servidores públicos.

El artículo 83, en sus numerales 8, 11, 12 y 17, respectivamente, da a entender los deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos: *“Administrar honradamente y con apego irrestricto a la ley el patrimonio público, y denunciar y combatir los actos de corrupción”, “Asumir las funciones públicas como un servicio a la colectividad y rendir cuentas a la sociedad y a la autoridad, de acuerdo con la ley”, “Ejercer la profesión u oficio con sujeción a la ética”, “Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país, de manera honesta y transparente”.*

Dentro del Plan Nacional del Buen Vivir se encuentran como objetivos favorecer la igualdad, pasar a una mejor calidad de vida, construir un Estado democrático para el Buen Vivir y promover la prestación de los servicios públicos eficientes y competentes.

Ahora, haciendo referencia a la relación entre estos dos códigos, se tiene:

Los dos códigos dan a conocer que se debe cumplir y hacer cumplir desde la alta autoridad hasta un nivel jerárquico menor, el Código de Ética.

Otra relación es que los funcionarios de un ente público deben realizar sus actividades basándose en principios y valores como la honestidad, el respeto, buen comportamiento con la ciudadanía, respuesta rápida y eficiente ante las necesidades de los demás.

También se tiene en cuenta la cooperación entre el personal para conseguir los objetivos que tienen en común.

Respeto a cada persona, responsabilidad en el puesto de trabajo, y lealtad para con la institución donde laboran.

Instaurar un ambiente de trabajo bueno, con compañerismo, colaboración, buena comunicación, respeto mutuo, trabajo en equipo, en sí, un ambiente laboral solidario.

Respeto hacia la confidencialidad de la información que se entrega a los usuarios, la cual debe ser entregada a tiempo y debe ser confiable.

Estar al tanto del contenido de la Constitución de la República, respetándolo y aplicándolo.

Ningún funcionario debe ejercer algún tipo de influencia para el bien suyo, de terceros o para perjudicar a otra persona.

Los funcionarios públicos deben ser responsables con las tareas que se les asignan.

En el puesto de trabajo, tanto de un funcionario del CNT EP como del de cualquier otro del sector público se debe estar al tanto de los procedimientos a efectuarse y tener la información suficiente para prestar un servicio de calidad al usuario/a del servicio, proporcionándole la información requerida de forma clara y a tiempo.

El respeto a los principios de la Constitución de la República, y el cumplimiento de lo que estipula la misma y su legislatura.

Los dos códigos hacen referencia a que los funcionarios deben mantener una conducta íntegra.

Ningún funcionario del Servicio Público debe aceptar regalos por parte de los usuarios del servicio y demás ciudadanos.

En el caso de que un funcionario detecte actos de corrupción, este debe darlos a conocer mediante la denuncia.

Los dos códigos se enfocan en dar un mejor servicio a las y los ciudadanos tanto de la CNT EP Agencia Morona Santiago como demás entidades de sector público, actuando con ética y transparencia.

Los dos códigos aspiran erradicar la corrupción e implementar sistemas para prevenirla.

En la actualidad, es primordial regirse y enmarcarse al Código de Ética, en toda institución pública y con mayor razón la CNT EP que es una empresa que brinda servicios, productos

no solo a clientes externos (usuarios) sino también a los clientes externos (funcionarios, empleados y trabajadores) y éste Código será quien guíe el comportamiento y desenvolvimiento de quienes laboran en la empresa auditada.

2.2.2 Principios y valores éticos relevantes.

A continuación se mencionan los siguientes de los Principios y valores éticos más relevantes:

Verdad: atenderemos siempre a la verdad, conduciéndonos de esta manera fomentaremos la credibilidad de la sociedad en la empresa y contribuiremos a generar una cultura de confianza y de apego a la verdad.

Honradez: no utilizaremos el cargo para obtener ventaja personal o favorecer a terceros. Tampoco buscaremos o aceptaremos compensaciones o prestaciones de cualquier persona u organización que pueda comprometer nuestro desempeño.

Imparcialidad: actuaremos sin conceder preferencia o privilegios a persona alguna; nuestro compromiso será tomar decisiones y ejercer funciones de manera objetiva, sin prejuicios personales, sin discriminación de ningún tipo y sin permitir la influencia de otras personas.

Justicia: nos conduciremos con apego a las normas jurídicas, por ello, es nuestra obligación el acatamiento a lo ordenado en la Constitución de la República, conocer, cumplir y hacer cumplir la Ley y las disposiciones emanadas de la autoridad.

Transparencia: permitiremos el acceso a la información gubernamental, sin más límite que el que le imponga el interés público y los derechos de privacidad de los particulares establecidos por la ley. La transparencia implica hacer la gestión institucional visible, accesible, comprensible, comparable y periódica, al ciudadano, principal destinatario de la información.

Por parte de los altos mandos se tiene los siguientes principios:

- Ser buen ejemplo para el personal, cumpliendo con el Código de Ética.
- Incentivar al personal para que ejecute su trabajo de manera eficiente.

- Ser un buen líder efectuando sus funciones con responsabilidad e incluyendo al personal en sus funciones, de manera que estos se empapen de los conocimientos del directivo o jefe.
- No ser tan benévolo con el personal, siendo imparcial en ciertas decisiones.
- Propagar un ambiente laboral apropiado.
- Manejar los conflictos laborales con mucha cautela.
- Ser honesto en la rendición de cuentas.
- Manejar los tiempos de forma oportuna.
- Fomentar la capacitación del personal para que puedan brindar un buen servicio a los clientes y ciudadanos en general, siendo amables y tolerantes con ellos.

CAPITULO III

3. AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

3.1 Planificación

A lo largo de esta auditoría, se trata de responder al objetivo general de este proyecto que es: “Examinar el cumplimiento del Código de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Agencia Morona Santiago”.

Se presenta a continuación, a manera de índice, los programas y papeles de trabajo de acuerdo a los temas planteados, con el fin de facilitar la comprensión del lector.

Cuadro 1. Programas y papeles de trabajo

 CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES		
CNT EP AGENCIA MORONA SANTIAGO		
EXAMEN DE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO		
3.1 PLANIFICACIÓN		
PROGRAMAS		
EJERCICIO: 1 de julio de 2013 al 30 de junio de 2014.		
FASE	PROGRAMAS	PAPELES DE TRABAJO
3.1 PLANIFICACIÓN		
	3.1.1 Visita previa	AC.VP-01
	3.1.2 Planificación específica	AC.PE-01
	3.1.3 Evaluación del control interno	AC.CI-01
	3.1.4 Programas de trabajo	AC.PDT-01
3.2 EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA		
	3.2.1 Del objetivo del CEBV FE	PT01
	3.2.2 Del ámbito de aplicación	PT02
	3.2.3 De los principios y valores	PT03
	3.2.4 De las responsabilidades y compromisos	PT04
	3.2.5 Del comité de ética	PT05
	3.2.6 Cuadro de cumplimiento	PT06

Elaborado por: Mariuxi Peralvo

EXAMEN DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

ORDEN DE TRABAJO No. 001

Macas, 1 de Octubre del 2014

Señora:

Mariuxi Peralvo Centeno

**AUDITORA DE LA CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP
AGENCIA MORONA SANTIAGO**

Macas.-

En cumplimiento al trabajo de fin de titulación, sírvase efectuar la auditoria de cumplimiento del “Código de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva” de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Agencia Morona Santiago comprendido entre el 1 de julio de 2013 al 30 de junio de 2014.

El trabajo de auditoria estará bajo su responsabilidad como del líder del equipo en calidad de auditora operativa.

La auditoría está orientada a perseguir los siguientes objetivos:

- Determinar el grado de conocimiento y cumplimiento que poseen los funcionarios de la CNT EP Agencia Morona Santiago en relación al “Código de Ética para el Buen Vivir”.
- Evaluar el sistema de control interno que posee la entidad.
- Identificar el grado de cumplimiento e implementación del Código de Ética del Buen Vivir de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Agencia Morona Santiago.
- Elaborar un listado que contenga conclusiones y recomendaciones para un mejor cumplimiento del “Código de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva”.

Alcance:

- 1 de julio de 2013 al 30 de junio de 2014.

Tiempo de ejecución

- 15 días laborables

Atentamente,

Econ. Salome Rosales

DIRECTORA DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACION

NOTIFICACION No. 001

Macas, marzo 15 del 2015

Ingeniero:

Raúl Auquilla Delgado

ADMINISTRADOR PROVINCIAL CNT EP AGENCIA MORONA SANTIAGO

Ciudad.-

Yo Mariuxi Cecilia Peralvo Centeno, en calidad de Jefe de equipo y auditor operativo respectivamente, pongo a su conocimiento que a partir de la presente fecha se llevara a cabo la visita a sus instalaciones para observar el desarrollo tanto de las actividades cotidianas así como el de la operaciones, de tal manera que se pueda ver el cumplimiento del Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva de la Corporación Nacional de telecomunicaciones CNT EP Agencia Morona Santiago.

La auditoría está orientada a perseguir los siguientes objetivos:

- Determinar el grado de conocimiento y cumplimiento que poseen los funcionarios de la CNT EP Agencia Morona Santiago en relación al “Código de Ética para el Buen vivir”.
- Evaluar el sistema de control interno que posee la entidad.
- Identificar el grado de cumplimiento e implementación del Código de Ética del Buen vivir de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Agencia Morona Santiago.
- Elaborar un listado que contenga conclusiones y recomendaciones para un mejor cumplimiento del “Código de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva”.

Por tal motivo le pedimos de la manera más comedida se informe a los trabajadores que laboran en la institución que colaboren con el proceso de auditoría y nos brinden las facilidades del caso.

Atentamente,

Mariuxi Peralvo Centeno

AUDITOR JEFE DE EQUIPO

Cuadro 2. Índice de marcas y códigos

 CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP AGENCIA MORONA SANTIAGO		
EXAMEN DE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO		
3.1 PLANIFICACIÓN		
ÍNDICE DE MARCAS Y CODIGOS		
EJERCICIO: 1 de julio de 2013 al 30 de junio de 2014.		
OBJETIVO-ALCANCE		
Establecer una leyenda clara y legible de las marcas y códigos de auditoría que van a ser utilizados en esta Auditoría de cumplimiento para facilitar la lectura de los documentos.		
NOMBRES DE LOS CÓDIGOS		
Nº	ABREVIACIÓN	DESCRIPCIÓN
1	CEBV-FE	Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva
2	CEBV-CNT	Código de Ética del Buen Vivir de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones
MARCAS DE AUDITORÍA		
Nº	MARCAS	DESCRIPCIÓN
1	√	Revisión
2	Đ	Documentado
3	©	Comprobado
4	Σ	Sumado
5	Ç	Conciliado
6	=	Igualdad
7	≠	Diferencia
CÓDIGOS DE AUDITORÍA		
AC.PE	Auditoria de cumplimiento planificación específica	
AC.PA	Auditoria de cumplimiento programa de Auditoría	
MCPC	Mariuxi Cecilia Peralvo Centeno	
BSRT	Beatriz Salomé Rosales Tapia	
CN	Cédulas narrativas	

CA	Cédulas analíticas		
CS	Cédulas sumarias		
AC.PDT-01	Auditoria de cumplimiento programa de trabajo-01		
AC.CI-01	Auditoria de cumplimiento Control interno-01		
AC.CC01	Auditoria de cumplimiento cuadro de cumplimiento -01		
ELABORADO POR:			
	MCP	JEFE DE EQUIPO	FECHA:18-02-2015
REVISADO POR:			
	BSRT	SUPERVISORA	FECHA:26-02-2015

Elaborado por: Mariuxi Peralvo

Cuadro 3: Programa de auditoría

 PT	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP		
	AGENCIA MORONA SANTIAGO		
	EXAMEN DE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO		
	3.1 PLANIFICACIÓN		
PROGRAMA DE AUDITORIA			
EJERCICIO: 1 de julio de 2013 al 30 de junio de 2014.			
OBJETIVO-ALCANCE			
Establecer los procedimientos que dan forma a la planificación para la auditoría de cumplimiento.			
Nº	Procedimientos	Ref.	Elaborado por
1	Visitar la entidad para conocer su naturaleza y estructura	AC.VP-01	MCP
2	Determinar los principios y valores éticos más relevantes dentro del Código de Ética institucional y el área de aplicación	AC.PE-01	MCP
3	Evaluación del control interno	AC.CI-01	MCP

4	Comparar el Código de Ética institucional con el Código de Ética de la Función Ejecutiva	AC.PDT-01	MCPC
CONCLUSIÓN :			
El presente programa, detalla los diferentes procedimientos que son parte de la Planificación de la Auditoría de Cumplimiento. Cada uno de los Papeles de Trabajo determina la secuencia del proceso y se convierten en evidencia.			
ELABORADO POR:	MCPC	JEFE DE EQUIPO	FECHA:18-02-2015
REVISADO POR:	BSRT	SUPERVISORA	FECHA:26-02-2015

Elaborado por: Mariuxi Peralvo

3.1.1 Visita previa.

Cuadro 4: Visita previa

	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES		
	CNT EP AGENCIA MORONA SANTIAGO		
	EXAMEN DE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO		
	3.1.1 VISITA PREVIA		
PROGRAMA DE AUDITORÍA			
EJERCICIO: 1 de julio de 2013 al 30 de junio de 2014.			
OBJETIVO-ALCANCE			
Visitar la institución y comprender su entorno organizacional			
		ITEM	ELABORDO POR
ANTECEDENTES		√	MCPC

<p>Con la finalidad de brindar un mejor servicio a todos los ecuatorianos, y conectar a todo el país con redes de telecomunicaciones, nace, el 30 de octubre del 2008, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, CNT S.A, resultado de la fusión de las extintas Andinatel S.A. y Pacifictel S.A.; sin embargo, luego de un poco más de un año, el 14 de enero del 2010, la CNT S.A., se convierte en empresa pública, y pasa a ser, desde ese momento, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, empresa líder en el mercado de las telecomunicaciones del Ecuador.</p> <p>Posteriormente, el 30 de julio del 2010 se oficializó la fusión de la Corporación con la empresa de telefonía móvil ALEGRO, lo que permite potenciar la cartera de productos, enfocando los esfuerzos empresariales en el empaquetamiento de servicios y en convergencia de tecnologías, en beneficio de la comunidad y de nuestros clientes.</p>		
MISION	√	MCPC
Unimos a todos los ecuatorianos integrando nuestro país al mundo, mediante la provisión de soluciones de telecomunicaciones innovadoras, con talento humano comprometido y calidad de servicio de clase mundial		
VISION	√	MCPC
Ser la empresa líder de telecomunicaciones del país, por la excelencia en su gestión, el valor		

agregado que ofrece a sus clientes y el servicio a la sociedad, que sea orgullo de los ecuatorianos			
VALORES EMPRESARIALES		√	MCPC
<input type="checkbox"/> Trabajamos en equipo. <input type="checkbox"/> Actuamos con integridad. <input type="checkbox"/> Estamos comprometidos con el servicio. <input type="checkbox"/> Cumplimos con los objetivos empresariales.			
ESTRATEGIAS		√	
<input type="checkbox"/> Mejorar las capacidades y potencialidades de la población. <input type="checkbox"/> Establecer un sistema económico social, solidario y sostenible. <input type="checkbox"/> Construir un estado democrático para el buen vivir.			
CONCLUSIONES		√	MCPC
Se establece con claridad la misión, visión y valores institucionales, planteados por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones para el claro conocimiento de los servidores y servidoras del sector público.			
ELABORADO POR:	MCPC	JEFE DE EQUIPO	FECHA:18-02-2015
REVISADO POR:	BSRT	SUPERVISORA	FECHA:26-02-2015

Elaborador por: Mariuxi Peralvo

3.1.2 Planificación específica.

Cuadro 5: Planificación específica 1

	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES	
	CNT EP AGENCIA MORONA SANTIAGO	
	EXAMEN DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO	
AC.PE-01	3.1 PLANIFICACIÓN	
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA		
EJERCICIO: 1 de julio de 2013 al 30 de junio de 2014.		
OBJETIVO-ALCANCE		
Determinar, detallar y profundizar en los principios y valores éticos más relevantes del Código de Ética de la Función Ejecutiva.		
TOMADO DEL CÓDIGO DE ÉTICA DEL BUEN VIVIR		
		ITEM
Los/as servidores/as y trabajadores/as públicos/as desempeñarán sus competencias, funciones, atribuciones y actividades sobre la base de los siguientes principios y valores: INTEGRIDAD Proceder y actuar con coherencia entre lo que se piensa, se siente, se dice y se hace, cultivando la honestidad y el respeto a la verdad. TRANSPARENCIA Acción que permite que las personas y las organizaciones se comporten de forma clara, precisa y veraz, a fin de que la ciudadanía ejerza sus derechos y obligaciones, principalmente la contraloría social. CALIDEZ Formas de expresión y comportamiento de amabilidad, cordialidad, solidaridad y cortesía en la atención y el servicio hacia los demás, respetando sus diferencias y aceptando su diversidad. PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS GENERALES: SOLIDARIDAD		√, ©

<p>Acto de interesarse y responder a las necesidades de los demás.</p> <p>COLABORACIÓN</p> <p>Actitud de cooperación que permite juntar esfuerzos, conocimientos y Experiencias para alcanzar los objetivos comunes.</p> <p>EFFECTIVIDAD</p> <p>Lograr resultados con calidad a partir del cumplimiento eficiente y eficaz, de los objetivos y metas propuestas en su ámbito laboral.</p> <p>RESPECTO</p> <p>Reconocimiento y consideración a cada persona como ser único/a, con intereses y necesidades particulares.</p> <p>RESPONSABILIDAD</p> <p>Cumplimiento de las tareas encomendadas de manera oportuna en el tiempo establecido, con empeño y afán, mediante la toma de decisiones de manera consciente, garantizando el bien común y sujetas a los procesos institucionales.</p> <p>LEALTAD</p> <p>Confianza y defensa de los valores, principios y objetivos de la entidad, garantizando los derechos individuales y colectivos.</p>
--

CONCLUSIONES

Los valores y principios detallados y explicados en el CEBV-FE son claros, medibles y alcanzables para todos los estamentos de la Institución, son un buen propósito para los trabajadores de la función ejecutiva.

ELABORADO POR:	MCPC	JEFE DE EQUIPO	FECHA: 18-02-2015
REVISADO POR:	BSRT	SUPERVISORA	FECHA: 26-02-2015

Elaborado por: Mariuxi Peralvo

Cuadro 6: Planificación específica 2

 AC.PE-01a	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP AGENCIA MORONA SANTIAGO	
	EXAMEN DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO	
	3.1 PLANIFICACIÓN	
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA		
EJERCICIO: 1 de julio de 2013 al 30 de junio de 2014.		
OBJETIVO-ALCANCE		
Determinar, detallar y profundizar en los principios y valores éticos más relevantes del Código de Ética institucional de la CNT EP		
TOMADO DEL CÓDIGO DE ÉTICA DEL BUEN VIVIR		
		ITEM
- Atención oportuna a los usuarios y demás ciudadanos, es decir ser eficientes en este proceso, manteniendo un comportamiento amable. - Los funcionarios deben actuar con transparencia, siendo honestos con ellos mismos y con los demás. - La forma de actuar para con los demás debe ser equitativa, sin tener privilegio alguno con alguien. - No deben recibir por parte de otras personas cualquier tipo de beneficio, sea en dinero o físico para dar algún favor a cambio. - Deben dar buen ejemplo en cuanto al cuidado del medio ambiente, utilizando sus medios y herramientas de trabajo de forma adecuada, por ejemplo reciclar el papel. - Brindar información transparente y permitir la participación social. - Los funcionarios deben estar comprometidos al cien por ciento con la institución, cumpliendo las tareas encomendadas con mucho entusiasmo. - Los funcionarios deben ser respetuosos en cuanto a hacer valer a una persona como tal. - Los funcionarios tendrán claro el concepto de trabajo en equipo, para lo cual hay que capacitarlos e incentivarlos, para de este modo conseguir los objetivos institucionales.		√, ©

- Los funcionarios deberán ser solidarios con sus compañeros y demás seres humanos, en diferentes aspectos.
- Los funcionarios deben tener claridad sobre el contenido de la Constitución de la República, y a su vez respetarla.
- Los funcionarios deben actuar de buena forma, es decir, teniendo una buena conducta hacia los demás, tanto dentro como fuera de la institución.
- Los funcionarios deben ser buen ejemplo para los demás en lo referente al cumplimiento de sus obligaciones tributarias, en el caso que las tuviesen.
- Los funcionarios deben llegar puntuales al trabajo, y cuando haya reuniones, también ser puntuales para asistir a estas.
- Los funcionarios deben ser disciplinados en lo concerniente a su personalidad.
- Los funcionarios deben ser ordenados y mantener limpio el lugar de trabajo.
- Los funcionarios deben tener siempre en cuenta las órdenes que les da la autoridad competente y cumplirlas de acuerdo a lo que se les ha pedido.
- Los funcionarios deben estar bien uniformados y portar la credencial institucional.
- Los funcionarios deben cumplir a cabalidad los principios y valores del Código de Ética Institucional.
- En el caso que un funcionario llegue a tener conocimientos sobre actos de corrupción debe denunciarlos y oponerse a ellos.
- Los funcionarios deben potenciar la mejora continua y la incitación al cambio.
- La colaboración por medio del trabajo en equipo es de gran importancia.
- Dar cumplimiento a cabalidad con las tareas encomendadas, siendo responsables con estas al ejecutarlas.
- Considerar las opiniones de los demás con respeto, así sea que opinen de forma diferente a las nuestras.
- Por parte de los altos mandos se tiene los siguientes principios:
 - Ser buen ejemplo para el personal, cumpliendo con el Código de Ética.
 - Incentivar al personal para que ejecute su trabajo de manera eficiente.
 - Ser un buen líder efectuando sus funciones con responsabilidad e incluyendo al personal en sus funciones, de manera que estos se empapen de los conocimientos del directivo o jefe.
 - No ser tan benévolo con el personal, siendo imparcial en ciertas decisiones.

<ul style="list-style-type: none"> - Propagar un ambiente laboral apropiado. - Manejar los conflictos laborales con mucha cautela. - Ser honesto en la rendición de cuentas. - Manejar los tiempos de forma oportuna. 				
CONCLUSIONES				
Los valores y principios detallados y explicados en el Código de Ética institucional son claros, medibles y alcanzables para todos los estamentos de la Institución, que deben ser aplicados por los servidores y servidoras públicos.				
ELABORADO POR:	MCPD	JEFE DE EQUIPO	FECHA:	18-02-2015
REVISADO POR:	BSRT	SUPERVISORA	FECHA:	26-02-2015

Elaborado por: Mariuxi Peralvo

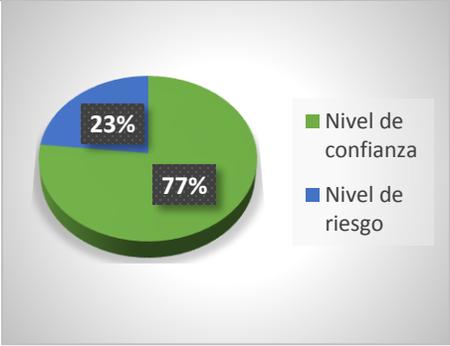
3.1.3 Evaluación del control interno.

Cuadro 7: Evaluación del Control Interno 1

AC.CC-01	 CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP AGENCIA MORONA SANTIAGO					
	EXAMEN DE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO					
	3.1 PLANIFICACIÓN					
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
EJERCICIO: 1 de julio de 2013 al 30 de junio de 2014.						
OBJETIVO-ALCANCE						
Determinación de información más importante para la evaluación del control interno						
Nº	PREGUNTAS			RESPUESTAS	CALIFICACION	OBSERVACION

		S	N	PT	CT	
		I	O			
1	¿Conoce Ud. si en la entidad existe un Código de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva?	√		10	10	
2	¿Está al tanto de los principios y valores que se encuentran dentro del Código de Ética del Buen Vivir?	√		7	10	
3	¿Conoce Ud. las responsabilidades y compromisos que los miembros de la institución deben seguir de acuerdo al Código de Ética del buen Vivir?	√		8	10	
4	¿Hay mecanismos que se encarguen del cumplimiento del Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva?	√		5	10	
5	¿Cree Ud. que la implementación del Código ha mejorado el comportamiento de los trabajadores?	√		8	10	
6	En su calidad de máximo dirigente de esta institución, ¿cree que existe una correcta difusión, promoción y aplicación del Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva?	√		8	10	
7	¿Cree que la implementación del Código puede lograr un mejor comportamiento de los trabajadores?	√		8	10	
8	¿Le han dado a conocer y estudiar el Código de Ética para que lo aplique en las funciones que va a desempeñar?	√		7	10	
9	¿Se han llevado a cabo reuniones para coordinar los procedimientos de aplicación del Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva?	√		8	10	
	TOTAL			69	90	
	ELABORADO POR: MCPC			JEFE DE EQUIPO	FECHA	
					:18-02-2015	
	REVISADO POR: BSRT			SUPERVISORA	FECHA	
					:26-02-2015	

Cuadro 8: Evaluación de Control Interno 2

 AC.CI-01a	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES																
	CNT EP AGENCIA MORONA SANTIAGO																
	EXAMEN DE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO																
	3.1 PLANIFICACIÓN																
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO																	
EJERCICIO: 1 de julio de 2013 al 30 de junio de 2014.																	
OBJETIVO-ALCANCE																	
Calificar los factores de riesgo inherente y de control de los componentes																	
VALORACIÓN																	
$CP = \frac{CT}{CP} * 100\%$ $CP = \frac{69}{90} * 100\% = 76.7\%$																	
NIVEL DE CONFIANZA																	
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>BAJO</th> <th>MODERADO</th> <th>ALTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15% - 50%</td> <td>51% - 75%</td> <td>76% - 95%</td> </tr> <tr> <td>85% - 50%</td> <td>49% - 25%</td> <td>24% - 5%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">ALTO</td> <td style="text-align: center;">MODERADO</td> <td style="text-align: center;">BAJO</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">NIVEL DE RIESGO (100 - NC)</td> </tr> </tbody> </table>			BAJO	MODERADO	ALTO	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%	ALTO	MODERADO	BAJO	NIVEL DE RIESGO (100 - NC)		
BAJO	MODERADO	ALTO															
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%															
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%															
ALTO	MODERADO	BAJO															
NIVEL DE RIESGO (100 - NC)																	
NIVEL DE RIESGO																	
																	

CONCLUSIÓN			
En base a la evaluación del control interno realizada se ha obtenido como resultados que el nivel de confianza es 77% y se encuentra en un parámetro de 76%-95% con un riesgo de control bajo de 23%, esto como resultado de las evaluaciones que realiza CNT E.P. a sus funcionarios (anexo 6,7,8,9)			
ELABORADO POR:	MCPC	JEFE DE EQUIPO	FECHA:18-02-2015
REVISADO POR:	BSRT	SUPERVISORA	FECHA:26-02-2015

Cuadro 9: Evaluación del control interno 3

 AC.CI.01b	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES			
	CNT EP AGENCIA MORONA SANTIAGO			
	EXAMEN DE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO			
3.1 PLANIFICACIÓN				
EVALUACION DEL CONTROL INTERNO				
EJERCICIO: 1 de julio de 2013 al 30 de junio de 2014.				
OBJETIVO-ALCANCE				
COMPONENTE	RIESGO Y SU FUNCIONAMIENTO		ENFOQUE DE AUDITORIA	ESTRUCTURA PARA EL PLAN AUDITADO
	INHERENTE	CONTROL		
CODIGO DE ETICA	No cuenta con reglamentos internos específicos para aplicar a cada área.	Ausencia de conocimiento y cumplimiento con el Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva	Pruebas de cumplimiento	Revisión del Código de Ética del Buen vivir para la Función Ejecutiva
ELABORADO:	MCPC	JEFE DE EQUIPO	FECHA:18-02-2015	
REVISADO:	BSRT	SUPERVISORA	FECHA:26-02-2015	

3.1.4 Programa de Trabajo.

Cuadro 10: Programa de trabajo

 AC.PDT.01	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP		
	AGENCIA MORONA SANTIAGO		
	EXAMEN DE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO		
3.2 EJECUCIÓN			
PROGRAMA DE TRABAJO			
EJERCICIO: 1 de julio de 2013 al 30 de junio de 2014.			
OBJETIVO-ALCANCE			
Nº	MATERIA CONTROLADA	PROCEDIMIENTOS	REF.PT
1	Objetivo del CENV-FE	Solicitar el Código de Ética Institucional y comparar si se ha establecido el objetivo institucional a la luz del objetivo CEBV-FE	PT-01
		Obtener información sobre las evidencias relacionadas con el cumplimiento del Objetivo establecido en el Código de Ética Institucional	PT-02
2	Ámbito de Aplicación	Solicitar el Código de Ética Institucional y comparar si se ha establecido el objetivo institucional a la luz del objetivo CEBV-FE	PT-03
		Solicitar información correspondiente al cumplimiento del Código de Ética de todos los estamentos de la institución.	PT-04
3	Principios y Valores Éticos Generales	Comparar los principios y valores éticos del CEBV-FE con los que están en el Código Institucional	PT-05
		Requerir información sobre el nivel de conocimiento de los servidores acerca	PT-06

		de los principios y valores éticos institucionales	
4	Responsabilidades y Compromisos	Solicitar información de las evidencias relacionadas con la socialización y cumplimiento de las responsabilidades y compromisos de los servidores.	PT-07
5	Comité de Ética	Obtener información sobre la conformación del Comité de Ética Institucional y comparar con las exigencias de esta conformación en el CEBV-FE	PT-08
ELABORADO POR: MCPC		JEFE DE EQUIPO	FECHA:18-02-2015
REVISADO POR: BSRT		SUPERVISORA	FECHA:26-02-2015

3.2 Ejecución de la auditoría

Cuadro 11: Del objetivo del CEBV FE

 PT-01	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP AGENCIA MORONA SANTIAGO
	EXAMEN DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA PARA EL BUEN VIVIR
	3.2 EJECUCIÓN
3.2.1 DEL OBJETIVO DEL CEBV FE	
EJERCICIO: 1 de julio de 2013 al 30 de junio de 2014.	
OBJETIVO-ALCANCE	

Comprobar si la institución socializó el objetivo del CEBV FE y del objetivo del Código de Ética institucional, para determinar la familiaridad que tuvo el talento humano con esto, en el ejercicio establecido en la presente auditoría

CUERPO DEL PAPEL DE TRABAJO

Sobre las partes del objetivo del CEBV

CONTENIDO DEL CEBV FE	CONTENIDO DEL CÓDIGO DE ÉTICA CNT	MARCAS
<p>Establecer y promover principios, valores, responsabilidades y compromisos éticos en relación a comportamientos y prácticas del servidores/as y el trabajadores/as públicos/as de las entidades del Ejecutivo para alcanzar los objetivos institucionales y contribuir al buen uso de los recursos públicos.</p>	<p>El Código de Ética de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P. determina la manera en la que mantendremos las relaciones interpersonales de las y los servidores con sus compañeras y compañeros, las relaciones con sus clientes, proveedores, y el ambiente.</p>	<p>√©</p>

CONCLUSIÓN

El objetivo del CEVB-FE y el que consta en el CEBV-CNT tiene cierta semejanza en su contenido pero el Código de Ética del Buen Vivir de la CNT EP se enfoca en mantener buenas relaciones interpersonales con sus clientes y proveedores. En todas las partes de objetivo se puede observar la evidencia de que ha sido revisado por el Departamento de Talento Humano

ELABORADO POR:	MCPC	JEFE DE EQUIPO	FECHA:
REVISADO POR:	BSRT	SUPERVISORA	FECHA:

3.2.1 Desarrollo de los programas de trabajo.

Cuadro 12: Programa de trabajo 1

 PT-02	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP AGENCIA MORONA SANTIAGO	
	EXAMEN DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA PARA EL BUEN VIVIR	
	3.2 EJECUCIÓN	
3.2.1 DEL OBJETIVO DEL CEBV FE		
EJERCICIO: 1 de julio de 2013 al 30 de junio de 2014.		
OBJETIVO-ALCANCE		
<p>Comprobar si la institución socializó el objetivo del CEBV FE y del objetivo de del Código de Ética Institucional, para determinar la familiaridad que tuvo el talento humano con esto, en el ejercicio establecido en la presente auditoría.</p>		
CUERPO DEL PAPEL DE TRABAJO		
Sobre las partes del objetivo del CEBV		
CONTENIDO DEL CEBV FE	CONTENDIO DEL CÓDIGO DE ETICA CNT EP	EVIDENCIA
<p>Se recibió la notificación de parte de la Secretaría Nacional de Transparencia de gestión para la elaboración del CEBVFE</p>	<p>Se comunicó a las autoridades lo recibido en los talleres y la propuesta de la elaboración del CEBV CNT EP</p>	<p>La notificación se puso en conocimiento a todo el personal mediante correos electrónicos (anexo 3)</p>
CONCLUSIÓN		
<p>Desde el proceso de elaboración del CEBV-FE se evidencia la participación del personal de la CNT EP Agencia Morona Santiago, en donde se recogió y se plasmó en forma de un documento propio denominado CEBV CNT EP para institucionalizar y familiarizar lo que se pretende con el Código de Ética. La evidencia de toda la parte documental está custodiada</p>		

en el archivo de la Dirección de Talento Humano, la misma que se dio a conocer vía correo electrónico interinstitucional a todo el personal el 6 de noviembre del 2014 de parte del departamento de comunicación denominado Comunidad CNT.

ELABORADO POR:	MCPD	JEFE DE EQUIPO	FECHA:18-02-2015
REVISADO POR:	BSRT	SUPERVISORA	FECHA:26-02-2015

Cuadro 13: Programa de trabajo 2

 PT-03	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT		
	EP AGENCIA MORONA SANTIAGO		
	EXAMEN DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA PARA EL BUEN VIVIR		
	3.2 EJECUCIÓN		
3.2.2 DEL ÁMBITO DE APLICACIÓN			
EJERCICIO: 1 de julio de 2013 al 30 de junio de 2014.			
OBJETIVO-ALCANCE			
Comprobar si la institución estableció el ámbito de aplicación del CEBV FE en el Código de Ética institucional, para determinar la obligatoriedad del mismo, para todo los/las servidores/as			
CUERPO DEL PAPEL DE TRABAJO			
Sobre las partes del objetivo del CEBV			
CONTENIDO DEL CEBV FE	CONTENDIO DEL CODIGO DE ETICA CNT EP	MARCA S	
La aplicación de este Código de Ética es obligatoria para los/as servidores/as y trabajadores/as públicos/as que presten servicios o ejerzan cargo, función o dignidad dentro de la Función Ejecutiva, conforme se		√©	

define en el art. 141 de la Constitución de la República del Ecuador.			
Todos/as los/as servidores/as y trabajadores/as, incluidas las máximas autoridades, los/as pertenecientes al jerárquico superior, aquellos/as con nombramiento temporal o permanente, aquellos/as con contratos ocasionales, honorarios profesionales, consultores y, en general, todas las personas que inciden en la formulación o ejecución de la política pública en una institución deberán cumplir y hacer cumplir el Código de Ética.			√©
CONCLUSIÓN			
El ámbito de aplicación del CEVB-FE no consta en el Código de Ética de la CNT, no está definido en el Código de Ética institucional por lo que existe poco conocimiento acerca del mismo.			
ELABORADO POR:	MCPC	JEFE DE EQUIPO	FECHA: 18-02-2015
REVISADO POR:	BSRT	SUPERVISORA	FECHA: 26-02-2015

Cuadro 14. Programa de trabajo 3

 PT-04	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP AGENCIA MORONA SANTIAGO		
	EXAMEN DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA PARA EL BUEN VIVIR		
	3.2 EJECUCIÓN		
3.2.2 DEL ÁMBITO DE APLICACIÓN			
EJERCICIO: 1 de julio de 2013 al 30 de junio de 2014.			
OBJETIVO-ALCANCE			
Comprobar si la Institución estableció el ámbito de aplicación del CEBV-FE como base para el objetivo del Código de Ética Institucional, para determinar la obligatoriedad del mismo, para todos los/as servidores/as			
CUERPO DEL PAPEL DE TRABAJO			
Sobre las partes del objetivo del CEBV			
CONTENIDO DEL CEBV FE	CONTENIDO DEL CÓDIGO DE ÉTICA CNT EP	EVIDENCIA	
La directiva participó en todo el proceso de la elaboración del Código de Ética de la Función Ejecutiva.	No está definido en el Código de Ética	No hay documentación que sustente la difusión del ámbito de aplicación	
CONCLUSIÓN			
El personal de la institución del CNT EP tiene conocimiento de la existencia de un Código de Ética pero no está definido el ámbito de aplicación para entendimiento de los servidores y servidoras públicos.			
ELABORADO POR:	MCPC	JEFE DE EQUIPO	FECHA:18-02-2015
REVISADO POR:	BSRT	SUPERVISORA	FECHA:26-02-2015

Cuadro 15: Programa de trabajo 4

 PT-05	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP AGENCIA MORONA SANTIAGO		
	EXAMEN DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ETICA PARA EL BUEN VIVIR		
3.2.3. DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS GENRALES			
EJERCICIO: 1 de julio de 2013 al 30 de junio de 2014.			
OBJETIVO-ALCANCE			
Verificar si la institución estableció y promovió los principios y valores, a la luz del CEBV FE y favoreció el bienestar de todos los miembros y de los destinatarios de la misión institucional			
Sobre los principios y valores éticos del CEBV			
CONTENIDO DEL CEBV FE	CONTENIDO DEL CEBV-CNT EP	MARCAS	
Integridad	Imparcialidad	=	
Transparencia	Transparencia	=	
Respeto	Respeto	=	
Lealtad	Honradez	=	
Responsabilidad	Verdad	≠	
Calidez	Justicia	≠	
Solidaridad	Liderazgo	≠	
Colaboración	Igualdad	≠	
Efectividad	Puntualidad	≠	
	Confidencialidad	≠	
CONCLUSIÓN			
De acuerdo a los principios y valores éticos se pudo comprobar que existe igualdad y concordancia con cuatro de ellos, sin embargo no se ha implementado el resto de principios y valores del Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva, no obstante en el Código de Ética de la CNT contiene y aplica otros principios que son importantes para la institución.			
ELABORADO:	MCPC	JEFE DE EQUIPO	FECHA:18-02-2015
REVISADO POR:	BSRT	SUPERVISORA	FECHA:26-02-2015

Cuadro 16: Programa de trabajo 5

 PT-06	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP AGENCIA MORONA SANTIAGO		
	EXAMEN DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA PARA EL BUEN VIVIR		
3.2.3. DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS GENERALES			
EJERCICIO: 1 de julio de 2013 al 30 de junio de 2014.			
OBJETIVO-ALCANCE			
Verificar y constatar si la institución establece y promueve los principios y valores, según lo indica el CEVB-FE, por lo cual logró un nivel adecuado de conocimiento e identificación de los servidores.			
Sobre los principios y valores éticos del CEBV			
INFORMACIÓN DE LA UATH DEL CEBV-CNT EP		EVIDENCIA	
Al momento de socializar en primera ocasión el Código de Ética en la Institución, se pudo ver que existía un correcto entendimiento y manejo del mismo, ya que la mayoría de ellos ya venían siendo parte de los valores de la CNT EP, es decir cada uno de los funcionarios ya se encontraba familiarizados con lo cual fue más fácil su socialización.		Anexo 2. Indicaciones de la Ing. Patricia Arévalo encargada de la UATH. Anexo 1. Entrevista al Lic. Rubén Farez, Jefe Administrativo Financiero de la CNT EP Agencia Morona Santiago y Personal de la CNT EP Agencia Morona Santiago.	
Existe un nivel más que aceptable con respecto a los valores y principios, ya que al tratarse de un grupo no tan numeroso es factible que cada área esté bien relacionada, de esta manera se pueden llevar las cosas de mejor manera.			
ELABORADO POR:	MCPC	JEFE DE EQUIPO	FECHA: 18-02-2015
REVISADO POR:	BSRT	SUPERVISORA	FECHA: 26- 02-2015

Cuadro 17: Programa de trabajo 6

 PT-07	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP AGENCIA MORONA SANTIAGO		
	EXAMEN DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ETICA PARA EL BUEN VIVIR		
3.2.4 DE LAS RESPONSABILIDADES Y COMPROMISOS			
EJERCICIO: 1 de julio de 2013 al 30 de junio de 2014.			
OBJETIVO-ALCANCE			
Verificar si la institución estableció y promovió las responsabilidades y compromisos, de acuerdo al CEBV-FE, y en consecuencia favoreció al bienestar de todos los miembros y los destinatarios.			
CUERPO DEL PAPEL DE TRABAJO			
LITERAL	CONTENIDO DEL CEBV-CNT EP	MARCAS	COMENTARIOS
a	Implementar y difundir el Código de Ética dentro de la Institución	√©	Existen documentos de socialización del Código de Ética, se promueven entre los miembros.(Anexo 3)
b	Establecer los cronogramas de capacitación, referente a los contenidos del Código de Ética Institucional, Constitución de la República de Ecuador.	√©	Existen cronogramas referentes a las socializaciones establecidas dentro del cronograma institucional. (Anexo 8)
c	Fortalecer y fomentar la participación a través de espacios de expresión, opinión y decisión	≠	No se ha evidenciado la aplicación de este valor
d	Promover y demandar espacios de desarrollo laboral y profesional	≠	No se ha evidenciado la aplicación de este valor

e	Conocer, respetar y aplicar la Constitución de la República, las leyes y sus reglamentos	≠	No se ha evidenciado la aplicación de este valor
f	Mantener un compromiso respetuoso, honesto con calidad y calidez	√©	Existen documentos de aplicación del Código de Ética, como son las evaluaciones de desempeño. (Anexo 6)
g	Generar permanentemente propuestas aplicables	√©	Existen documentos de aplicación del Código de Ética, como son las evaluaciones de desempeño. (Anexo 6)
h	Conocer y aplicar los procedimientos	√©	Existen documentos de aplicación del Código de Ética, como son las evaluaciones de desempeño. (Anexo 6)
i	Desarrollar un trabajo de superación continua en el campo técnico y artístico	≠	No se ha evidenciado la aplicación de este valor
j	Tener especial cuidado con el uso y el manejo de claves, códigos y elementos de seguridad.	√	Todos los funcionarios que acceden a algún Código especial firman una carta de responsabilidad de su uso.
k	Cuidar la imagen y el comportamiento óptimo.	√©	Existen documentos de aplicación del Código de Ética, como son las evaluaciones de desempeño. (Anexo 6)

I	Ser responsables con el ambiente formado	√©	Hay un proceso de buen ambiente del talento humano, donde se hace reconocimientos de logros o celebraciones
CONCLUSIONES			
Mediante lo descrito en la parte superior se pone en evidencia que todas las responsabilidades y compromisos no han sido difundidos de la mejor manera; además no se encontraron evidencias documentales que sustenten la implementación de los mismos. Mediante verificaciones se puede notar que todos habían socializados acerca del tema pero no hay ningún documento que respalde la existencia de acuerdo a lo que señala el cuadro.			
De los 14 puntos evaluados, se puede observar que el nivel de cumplimiento con respaldo documental es de 8/14 es decir del 57,14% Por otra parte si se toma en cuenta el incumplimiento con respaldo documental, este corresponde al 42.86%.			
ELABORADO POR:	MCPC	JEFE DE EQUIPO	FECHA:18-02-2015
REVISADO POR:	BSRT	SUPERVISORA	FECHA:26-02-2015

Cuadro 18: Programa de trabajo 7

 PT-08	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
	EXAMEN DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO DEL
	CÓDIGO DE ETICA PARA EL BUEN VIVIR
3.2.5 DE LAS RESPONSABILIDADES GENERALES DEL COMITÉ DE ÉTICA	
EJERCICIO: 1 de julio de 2013 al 30 de junio de 2014.	
OBJETIVO-ALCANCE	
Comparar las exigencias para la conformación del CEBV-FE con las que constan en las del CEBV-CNT, para demostrar el nivel de cumplimiento y su aplicación	
CUERPO DEL PAPEL DE TRABAJO	

CONTENIDO DE LA CNT MORONA SANTIAGO	MARCAS	COMENTARIOS
Implementar y difundir el Código de Ética Institucional y el Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva	√©	Existen notificaciones vía correos que permiten la difusión e implementación y del CEBV (Anexo 3)
Reconocer e incentivar comportamientos éticos positivos	≠	No se ha evidenciado la aplicación de este valor
Receptar y conocer el incumplimiento del Código de Ética y buscar acciones con el área correspondiente	√©	No se han reportado casos de incumplimiento al Código
Hacer sugerencias de posibles soluciones a la instancia interna encargada	√©	No se han reportado casos de incumplimiento al Código
Generar espacios de mediación entre las partes involucradas en casos de incumplimiento al Código de Ética.	√	No se han reportado casos de incumplimiento al Código
Realizar propuestas para la actualización y mejoramiento continuo.	≠	No se ha evidenciado la aplicación de este valor
Proponer la asesoría interna o externa para suplir necesidades puntuales en los Códigos.	≠	No se ha evidenciado la aplicación de este valor
CONCLUSIONES		
<p>Como se puede observar de las 7 responsabilidades que tiene el Comité de Ética, se puede concluir que tan solo 4 de ellas cuenta con evidencia documental mientras que la restantes 3 no tienen el respaldo. Cabe señalar que si no presentan su debido respaldo no es por falta de trabajo o un mal manejo sino más bien se debe a que no ha sido oportuno el presentar dichos respaldos</p>		

Adicional a esto se debe promover e incentivar los comportamientos éticos positivos, de esta manera se pondría en evidencia que los que actúan según indica el Código de Ética y quiénes no lo hacen.

ELABORADO POR:	MCPC	JEFE DE EQUIPO	FECHA:18-02-2015
REVISADO POR:	BSRT	SUPERVISORA	FECHA:26-02-2015

Cuadro 19: Cuadro de cumplimiento

	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT	
	EP AGENCIA MORONA SANTIAGO	
	EXAMEN DE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO	
	3.2 EJECUCIÓN	
	3.2.6 CUADRO DE CUMPLIMIENTO	
	EJERCICIO: 1 de julio de 2013 al 30 de junio de 2014.	
	OBJETIVO-ALCANCE	
	Determinar la desviación del cumplimiento de la presente auditoría y establecer las consideraciones relativas a la materialidad y la formación de conclusiones	
Ejemplo de la desviación del cumplimiento	Consideraciones relativas a la materialidad y la formación de conclusiones	
Dentro del Código de Ética de la función ejecutiva se establece como obligatoriedad el conocimiento del ámbito de aplicación al cuál va dirigido el Código de Ética de la CNT EP del mismo, pero no hay conocimiento dado que no está definido	En el periodo de la auditoría se pudo determinar que el ámbito de aplicación para los servidores públicos no está definido.	
El CEBV FE establece los principios y valores que deben incorporarse en las instituciones públicas, sin embargo alguno de estos no están propuestos y detallados en el Código de Ética de la CNT EP y, por ende, no se dan a conocer	En la auditoría realizada solo cuatro de los principios y valores son identificados y aplicados	
Dentro de los compromisos y responsabilidades de los servidores del CEVB-CNT EP se especifica que se debe suscribir una carta de compromiso en la	En la auditoría realizada no existen cartas de compromisos para los servidores públicos	

que se asume la responsabilidad de cumplir el contenido y las formas de aplicación. No se registra ningún proceso de seguimiento			
Dentro de las responsabilidades del Comité de Ética se establece la de reconocer e incentivar comportamientos éticos. No hay ningún proceso que registre este reconocimiento.		En el periodo auditado no se encontró Evidencia que de reconocimiento por las buenas actitudes de los servidores públicos	
ELABORADO POR:	MCPC	JEFE DE EQUIPO	FECHA:18-02-2015
REVISADO POR:	BSRT	SUPERVISOR	FECHA:26-02-2015

3.3 Elaboración del informe de auditoría de cumplimiento

3.3.1 Carta de presentación del informe.

“Informe de Auditoría de Cumplimiento”

Ref. Auditoría de cumplimiento del Código de Ética del Buen Vivir de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Agencia Morona Santiago.

Macas, 20 de marzo de 2015

Ingeniero:

Raúl Auquilla Delgado

Administrador Provincial de la CNT EP Agencia Morona Santiago

Ciudad.-

De mis consideraciones:

Se ha ejecutado la auditoría de cumplimiento en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Agencia Morona Santiago por el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2013 al 30 de junio de 2014 de conformidad a lo previsto según la orden de trabajo № 001 con fecha 1 de julio del 2014 y notificación № 001 con fecha marzo 15 del 2015.

La presente auditoría de cumplimiento fue realizada de acuerdo con las normas ecuatorianas de auditoría gubernamental (NEAG) y lo establecido en las Directrices para las auditorías de cumplimiento de la ISSAI 4100 de acuerdo a las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores. Estas normas requieren que la auditoría sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable de que la información y documentación examinada no contengan exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden se hayan ejecutado de conformidad a las disposiciones legales y reglamentarias, políticas y demás normas aplicables.

El presente trabajo se fundamentó en el Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva y su aplicación en la Institución Pública Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT EP) Agencia Morona Santiago, el objetivo principal es determinar el cumplimiento del mismo.

Se entrevistó al personal de la entidad en base a los componentes establecidos. De tal forma, los resultados por su importancia se encuentran expresados en las conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe, las mismas que se aplicarán de conformidad con lo dispuesto.

Atentamente,

Mariuxi Peralvo Centeno

Auditora Operativa

3.3.2 Información General.

La investigación realizada se basó claramente en cada una de las fases de la auditoría, ya que de esta manera se puede llegar a determinar el nivel de cumplimiento de cada una de ellas: Objetivo, Ámbito de Aplicación, Principios y Valores Éticos, Responsabilidades y Compromisos y Comité de Ética.

Por medio de la información que tenemos a mano se puede hacer un recorrido íntegro de todo el Código y su aplicación en la Institución, pues al valorar cada una de estas etapas podemos establecer cómo se ha ejecutado y cuál ha sido la materia controlada.

En lo que se refiere a los criterios para la presente auditoría, estos parten del objetivo general que se indicó anteriormente y de lo especificado y detallado en el Código de Ética, tanto de la Función Ejecutiva y el de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP que se deriva de este mismo. Hablando en términos generales se puede notar que existe un propósito y compromiso de cumplimiento e identificación con el código, pues el respaldo documental y evidente que se ha encontrado, se puede llegar a concluir con lo señalado.

3.4 Seguimiento o monitoreo de las recomendaciones

N o	HALLAZGO	CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN	RESPONSA BLE	FECHA
1	Inobservancia en el cumplimiento de ciertos principios en el Código de Ética de la CNT EP.	La empresa no cuenta con los principios de: Integridad, calidez, solidaridad, colaboración, efectividad, responsabilidad y lealtad dentro del Código de Ética aplicado en la CNT EP.	De acuerdo al Capítulo IV. Ámbito de Aplicación del CEBV-FE, y al Artículo 141 de la Constitución de la República, define la obligatoriedad de la aplicación del CEBV-FE, dentro del cual enmarca los principios y valores éticos: Integridad, transparencia, calidez, solidaridad, confidencialidad, vocación de servicio, honradez, honestidad, responsabilidad social, responsabilidad ambiental, transparencia y participación, compromiso, equidad, respeto, colaboración.	Desconocimiento en la importancia de la implantación del CEBV-FE de una manera integral.	La ausencia de ciertos principios en el Código de Ética de la CNT EP debilita el comportamiento ético y moral del personal.	Se recomienda implementar en su totalidad los principios de acuerdo al CEBV-FE.	Miembros del Comité de Ética.	Junio 2015
2	Incumplimiento en definición del ámbito de aplicación al cual va dirigido el Código de Ética institucional	Ausencia de reglamentos específicos del Código de Ética del Buen Vivir por áreas internas que conforman la CNT EP Agencia Morona Santiago.	En el capítulo VI. del CEBV-FE, habla sobre las Responsabilidades y Compromisos, donde menciona en el inciso tercero "Generar espacios de capacitación e inducción permanentes en la aplicación de la Constitución de la República, las leyes y sus reglamentos, códigos, estatutos orgánicos, reglamentos internos , misión, visión, metas, objetivos institucionales y mecanismos de transparencia y lucha	Inobservancia por parte de las personas a cargo de la creación, y desarrollo de las responsabilidades y compromisos del CEBV-FE.	El incumplimiento de la determinación de reglamentos internos por área específica, provoca la aplicación	La definición e implementación de todos los principios y valores éticos del CEBV FE para el claro conocimiento del personal de la CNT EP	Comité de Ética, Talento Humano y Jefes Departamentales.	Junio 2015

			contra la corrupción procurando el bien colectivo y aplicables al servicio público		generalizada del Código de Ética repercutiendo en el fortalecimiento y desempeño del trabajo por áreas			
3	Falta de control en el cumplimiento del CEBV-FE.	No se cuenta con una carta de compromiso donde los funcionarios asumen su responsabilidad frente al cumplimiento del CEBV	De acuerdo al Capítulo VI. Del CEBV-FE sobre Responsabilidades y Compromisos, del servidor y trabajador en donde menciona en el primer inciso "Suscribir una carta de compromiso en la que asume la responsabilidad de cumplir el contenido y las formas de aplicación del Código de Ética.	Desconocimiento de la importancia del seguimiento continuo que se debe realizar al personal sobre el cumplimiento del CEBV-FE.	Se puede generar falta de compromisos en los funcionarios	Establecer un proceso que formalice la obligatoriedad de esta carta para todo el personal	Talento Humano	Junio 2015
ELABORADO POR:			MCPD	JEFE DE EQUIPO		FECHA:	18 -02-2015	
REVISADO POR:			BSRT	SUPERVISOR		FECHA:	26-02-2015	

Elaborado por: Mariuxi Peralvo

CAPÍTULO IV

4. IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA EN LA CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP AGENCIA MORONA SANTIAGO

4.1. Efectos esperados

En base a lo mencionado anteriormente La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Agencia Morona Santiago acogió el Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva, y lo ajusto a de acuerdo a las necesidades de la institución por lo que se evidencia el cumplimiento del objetivo establecido.

Mediante la implementación del Código del Buen Vivir en la CNT E.P. se ha logrado generar conciencia en cuanto al trato que debe brindarse al usuario el mismo que debe ser respetuoso, oportuno, puntual, responsable y profesional.

Con la difusión de los valores y principios éticos, se ha logrado una mejor convivencia; pues las labores diarias se desarrollan en un ambiente de responsabilidad, amabilidad, cordialidad, solidaridad y un compromiso por el cumplimiento de los objetivos personales e institucionales; brindando un servicio eficiente, oportuno y de calidad.

La confidencialidad de la información tanto del usuario como de la corporación es responsable pues no existe divulgación de la misma o más allá de lo autorizado.

La difusión de los comportamientos recomendables a los funcionarios públicos ha permitido mejorar la sociabilización dentro y fuera de la institución generando un buen ambiente laboral entre sus compañeros de trabajo y con los usuarios externos.

4.2. Efectos no esperados

La CNT E.P. ha tenido siempre como unos de los objetivos principales la difusión e implementación del Código de Ética del Buen Vivir sin embargo existen ciertos temas que deben ser tratados tales como:

En el actual CEBV CNT E.P. no está definido el ámbito de aplicación al cual va dirigido dicho código y la importancia del cumplimiento de obligatoriedad del mismo.

Tienen valores y principios llamados patrones de conducta por los cuales deben regirse los funcionarios públicos, sin embargo no están cumpliéndose todos los estipulados en el CEBV FE, tampoco se generan cartas de compromiso entre la entidad y los funcionarios lo que ocasiona un poco interés del cumplimiento total de los miembros.

Existe un comité de ética que se encarga de hacer cumplir con lo estipulado en el CEBV de la CNT EP, sin embargo no están claramente definidas por áreas de trabajo, detalladas y numeradas las responsabilidades que tienen como comité.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

A través de la presente investigación se concluye que:

- ✓ Como primer punto se puede indicar que, durante el período auditado se verificó que dentro del Código de Ética la empresa no cuenta con los valores íntegros del CEVB-FE, como son los principios de: Integridad, calidez, solidaridad, colaboración, efectividad, responsabilidad y lealtad, los cuales deberían ser implementados.
- ✓ Ausencia de reglamentos específicos del Código de Ética del Buen Vivir por áreas internas de trabajo que conforman la CNT EP Agencia Morona Santiago.
- ✓ En cuanto a los Principios y Valores éticos implementados, se puede concluir que existe un buen nivel de aceptación e identificación de cada uno de los funcionarios, sin embargo algunos no forman parte del Código de Ética del Buen Vivir de la CNT EP y en lo que se refiere a las Responsabilidades y Compromisos establecidos en el CEBV-FE, se determinó un adecuado nivel de entendimiento, no obstante hay algunas cosas que se puede corregir como contar con las cartas compromiso, de los funcionario, en donde asume cada uno de sus hechos y deberes y las mismas deberían encontrarse debidamente documentados y archivados.

RECOMENDACIONES:

- ✓ Implementación en el Código de ética del Buen Vivir de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP todos los principios y valores éticos del Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva, en donde se dé a conocer a los funcionarios que como servidores públicos es necesario y vital la comprensión y el cumplimiento total de todos sus valores.

- ✓ Se recomienda elaborar los reglamentos específicos referentes al Código de Ética del Buen Vivir para fortalecer el desempeño de los servidores en cada área de trabajo, en vista de que sus integrantes desempeñan diferentes funciones según al departamento al que pertenecen.

- ✓ Establecer un proceso que formalice la obligatoriedad y respeto del Código de Ética del Buen Vivir a través de una carta en donde todos los funcionarios se comprometan al cumplimiento en cada día en sus labores.

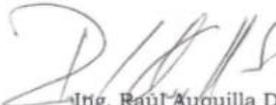
BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Nacional. (2008). *Contitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial.
- Cardozo, H. (2008). *Auditoría del sector solidario: Aplicación de normas internacionales*. Madrid: ECOE ediciones.
- CNT. (2014). *Historia de las Telecomunicaciones en el Ecuador*. Recuperado el 25 de Marzo de 2015, de cnt.gob.ec: <https://www.cnt.gob.ec/sobre-la-cnt/antecedentes-historicos/>
- CNT. (2015). *Estructura Organizacional*. Recuperado el 30 de Marzo de 2015, de corporativo.cnt.gob.ec: <http://corporativo.cnt.gob.ec/estructura-organica/>
- Contadores Guayas. (1999). *Marco de referencia de la Norma Ecuatoriana de Auditoría (NEA)*. Recuperado el 15 de Marzo de 2015, de contadoresguayas.org: <http://www.contadoresguayas.org/descargas/nea/Asuntos%20Introdutorios%20-%20Indice.pdf>
- Contraloría General del Estado. (2003). *Manual de auditoría de gestión*. Quito: Corporación Edi-Àbaco.
- Escuela de Contadores. (2010). *Normas ecuatorianas de auditoría*. Recuperado el 4 de Noviembre de 2014, de contadoresguayas.org: <http://www.contadoresguayas.org/descargas/nea/Asuntos%20Introdutorios%20-%20Indice.pdf>
- INTOSAI. (2011). *Directrices para las auditorías de cumplimiento*. Recuperado el 27 de Marzo de 2015, de es.issai.org: http://es.issai.org/media/14649/issai_4100_s.pdf
- INTOSAI. (2011). *Principios fundamentales de la auditoría de cumplimiento*. Recuperado el 1 de Noviembre de 2014, de es.issai.org: <http://es.issai.org/media/79470/issai-400-s-new.pdf>
- Martínez, Á. (2010). *Auditoría del cumplimiento*. Recuperado el 2 de Noviembre de 2014, de ofcontrolinterno.ugr.es: [http://ofcontrolinterno.ugr.es/pages/jacu-2010/documentacion/auditoriadelcumplimientodelalegalidadunmodelodeinforme1/!](http://ofcontrolinterno.ugr.es/pages/jacu-2010/documentacion/auditoriadelcumplimientodelalegalidadunmodelodeinforme1/)

- Prado Galán, J. (2002). *Ética, profesión y medios: la apuesta por la libertad en el éxtasis de la comunicación*. México: Universidad Iberoamericana, Biblioteca Francisco Xavier Clavijero.
- Presidencia de la República. (2011). *Acuerdo Interministerial n° 996*. Registro Oficial.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013). *Plan Nacional para el Buen Vivir*. Quito: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – Senplades.
- Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión. (2012). *Código de Ética para El Buen Vivir de la Función Ejecutiva*. Quito: Secretaría Nacional de Transparencia de Gestión.
- Universidad de Buenos Aires. (2000). *Manual de Procedimientos de Auditoría Interna*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Whittington, R., & Pany, K. (2007). *Principios de auditoría*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Zanabria, H. (2005). *Enfoque integral de auditoría de gestión presupuestaria*. Recuperado el 19 de Mayo de 2011, de Tesis digitales UNMSM: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/empre/zanabria_h_e/enpdf/cap4.pdf

ANEXOS

Anexo 1:

 <p style="text-align: center;">EXAMEN DE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO CODIGO DE ETICA PARA EL BUEN VIVIR DE LA FUNCION EJECUTIVA DE LA CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP AGENCIA MORONA SANTIAGO PERIODO: 1 DE JULIO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014</p>			
AUTORIZACION DEL PROYECTO DE FIN DE TITULACIÓN			
 <p>GPMS-CNT-RAD-00291-2014 Macas, julio 25 del 2014</p> <p>Señora Mariuxi Peralvo Centeno Presente</p> <p>De mi consideración:</p> <p>En referencia al oficio sin número de fecha 25 de julio del 2014 en donde solicita se autorice realizar el Trabajo de Fin de Titulación en la carrera de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Técnica Particular de Loja.</p> <p>Como Administrador de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Agencia Morona Santiago autorizo a usted realice "Auditoria de Cumplimiento del Código de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva de la CNT E.P Agencia Morona Santiago" por el periodo comprendido entre 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p>Particular que le comunico a usted para fines legales pertinentes.</p> <p>Atentamente,</p> <p style="text-align: right;"> Intg. Raúl Auquilla Delgado  ADMINISTRADOR PROVINCIAL DE LA CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP AGENCIA MORONA SANTIAGO</p> <p>RAD/svy Org. Destino</p>			
ARCHIVO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE	CARGO
PERMANENTE	Elaborado Por:	MCPC	JEFE DE EQUIPO
	Revisado Por:	SBRT	SUPERVISOR

Anexo 2:

Código de Ética del Buen Vivir de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP

El presente Código de Ética tiene el propósito de orientar la gestión, los principios, valores, y políticas institucionales que regulan las relaciones internas y externas, de los servidores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP.

Es por ello que en la búsqueda de construir un instrumento acorde a los principios y valores éticos, participamos activamente en la elaboración del Código de Ética del Buen Vivir, aunando esfuerzos con diversas entidades públicas, que al igual que nosotros buscan posicionar el verdadero espíritu del servidor público.

Nuestra reputación depende de las decisiones que adoptemos, así como de las acciones que los servidores y las servidoras realicen día a día en el desempeño de sus funciones y responsabilidades. Actualmente, el entorno de negocios es dinámico, cambiante y exigente; por lo tanto, debemos estar preparados para tomar decisiones que beneficien a los intereses de nuestra Corporación y de la sociedad ecuatoriana.

EL GERENTE GENERAL DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP

CONSIDERANDO:

Que, el numeral 4 del artículo 3 de la Constitución de la República, establece como deber primordial del Estado, entre otros, el de garantizar la ética laica como sustento del quehacer público y el ordenamiento jurídico;

Que, de conformidad con lo establecido en los numerales 1,2,7,8,11,12,13 y 17 del artículo 83 de la Carta Fundamental, son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la Ley: 1. Acatar y cumplir con la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente. 2. Ama killa, ama llulla, ama shwa. No ser ocioso, no mentir, no robar. 7. Promover el bien común y anteponer el interés general al interés particular, conforme al buen vivir. 8. Administrar

honradamente y con apego irrestricto a la Ley el patrimonio público, y denunciar y combatir los actos de corrupción. 11. Asumir las funciones públicas como un servicio a la colectividad y rendir cuentas a la sociedad y a la autoridad, de acuerdo con la ley. 12. Ejercer la profesión u oficio con sujeción a la ética. 13. Conservar el patrimonio cultural y natural del país y cuidar y mantener los bienes públicos. 17. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país, de manera honesta y transparente; y,

Que, la Norma Técnica de Restructuración de la Gestión Pública Institucional se basa en los siguientes valores: honestidad, integridad, ética, respeto, lealtad, dignidad, justicia, equidad, responsabilidad, igualdad, democracia, libertad y disciplina.

En uso de las atribuciones contenidas en el numeral 8 del Artículo 11 de la Ley Orgánica de Empresas públicas aprueba el siguiente Código de Ética.

CÓDIGO DE ÉTICA

Art. 1 Objetivo.-

El Código de Ética de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P. determina la manera en la que mantendremos las relaciones interpersonales de las y los servidores con sus compañeras y compañeros, las relaciones con sus clientes, proveedores, y el ambiente.

Art.2 Patrones de conducta.-

Nosotros los servidores y servidoras de la CNT E.P. nos dedicaremos de manera exclusiva a las actividades que conducen al logro de los objetivos y al cumplimiento de la misión de la empresa, con profesionalismo, sana competencia, objetividad y uso adecuado de la información.

Nosotros los servidores y las servidoras nos comprometemos a guiar nuestra conducta basados en los siguientes patrones de conducta:

Art.2 Patrones de conducta.-

Verdad: atenderemos siempre a la verdad, conduciéndonos de esta manera fomentaremos la credibilidad de la sociedad en la empresa y contribuiremos a generar una cultura de confianza y de apego a la verdad.

Honradez: no utilizaremos el cargo para obtener ventaja personal o favorecer a terceros. Tampoco buscaremos o aceptaremos compensaciones o prestaciones de cualquier persona u organización que pueda comprometer nuestro desempeño.

Imparcialidad: actuaremos sin conceder preferencia o privilegios a persona alguna; nuestro compromiso será tomar decisiones y ejercer funciones de manera objetiva, sin prejuicios personales, sin discriminación de ningún tipo y sin permitir la influencia de otras personas.

Justicia: nos conduciremos con apego a las normas jurídicas, por ello, es nuestra obligación el acatamiento a lo ordenado en la Constitución de la República, conocer, cumplir y hacer cumplir la Ley y las disposiciones emanadas de la autoridad.

Transparencia: permitiremos el acceso a la información gubernamental, sin más límite que el que le imponga el interés público y los derechos de privacidad de los particulares establecidos por la ley. La transparencia implica hacer la gestión institucional visible, accesible, comprensible, comparable y periódica, al ciudadano, principal destinatario de la información.

Liderazgo: actuaremos como promotores de valores y principios en la sociedad, partiendo de nuestro ejemplo personal al aplicar cabalmente, en el desempeño de nuestros cargos, este Código de Ética. El liderazgo debe ser asumido dentro de la empresa, fomentado aquellas conductas, que promuevan una cultura ética y de calidad en el servicio público.

Igualdad: en el ejercicio de nuestras funciones, cumpliremos con el principio de igualdad determinado en la Constitución de la República, esto es, respetando el sexo, la raza, el credo, la religión o la preferencia política, de quienes son nuestros compañeros, clientes y proveedores. Para ese propósito atenderemos las llamadas telefónicas, responderemos a los correos electrónicos y daremos respuesta oportuna a los requerimientos que nos sean formulados.

Respeto: damos a las personas un trato digno, cortés, cordial y tolerante. Estamos convencidos de que los derechos, libertades y cualidades son inherentes a la condición humana.

Puntualidad: cumplimos con nuestras obligaciones en los plazos establecidos y acudimos a nuestros compromisos internos y externos en los tiempos señalados, pues consideramos que el tiempo de los demás es valioso, ya que es irrecuperable.

Comportamientos recomendables

Art. 3 Confidencialidad.-

- a) Respetamos la confidencialidad de los registros personales, para que permanezcan restringidos a quien tiene la necesidad funcional de conocerlos, salvo si el servidor o servidora autorizase su divulgación o si esto fuese exigido por la Ley, Reglamento o decisión judicial
- b) Mantenemos el sigilo de la información sobre los negocios de la Corporación o de sus clientes que pueda influenciar en decisiones en provecho personal o generar beneficios o perjuicios a terceros.
- c) Mantendremos en reserva, tecnologías, marcas, metodologías y cualquier tipo de información que pertenezcan a la Corporación, aunque ésta se haya obtenido o desarrollado por el propio servidor o servidora en su ambiente de trabajo. Tenemos claro que toda la información generada en el cumplimiento de sus funciones es de propiedad exclusiva de la Corporación, esta obligación subsiste aun cuando se termina la vinculación laboral.

Art. 4 Conflictos de interés.-

Si pudiera existir algún interés personal, directo o indirecto, deberemos:

- a) Abstenernos de representar a la Corporación en cualquier relación comercial o profesional.
- b) Abstenernos de entregar o recibir obsequios, beneficios o favores que condicionen la relación comercial o contractual de la Corporación con terceros.
- c) Tomar decisiones, las cuales estarán fundamentadas exclusivamente en criterios profesionales y éticos.
- d) Impedir que nuestras actividades laborales externas, de carácter personal, generen conflictos con los intereses de la Corporación.
- e) Declarar cualquier interés que puede entrar en conflicto dentro de la Corporación.
- f) Abstenernos de influir en la adquisición de bienes o servicios, si tuviéramos intereses o inversiones personales relacionadas con las mismas.
- g) Utilizar las instalaciones, recursos y disponer del personal de la Corporación para fines estrictamente ligados al ejercicio de nuestras funciones.

- h) Abstenernos de participar en los concursos, sorteos o promociones en general, que la Corporación realice, con el fin de mantener la transparencia.
- i) Impedir que las actividades que realizamos fuera de la Corporación no interfieran con nuestras responsabilidades internas y no implicarán un riesgo para la reputación de la Corporación.

Art. 5 Conducta interna.-

- a) Nos abstenemos de presionar a los subordinados para que realicen servicios de orden personal.
- b) No acosarnos ni laboral, ni sexualmente a servidores y servidoras de la Corporación.
- c) No descalificarnos, ofendernos, amenazarnos explícita o disimuladamente a los subordinados o a quienes tienen posición jerárquica equivalente o superior.
- d) Presentarnos trabajos o ideas de colegas otorgándoles el merecido crédito.
- e) Respetamos las atribuciones funcionales de los otros.

Art. 6 Cumplimiento de las Leyes, Normas y Regulaciones.-

Los servidores y servidoras de la CNT EP estamos regidos por la Constitución de la República del Ecuador, las leyes y la normativa vigente, su cumplimiento nunca debe comprometerse.

Los servidores y servidoras nos adherimos a las normas y regulaciones internas, según las mismas resulten aplicables en una situación determinada.

Art. 7 Toma de decisiones éticas.-

Si, en el ejercicio de nuestras funciones, nos sentimos inseguros sobre qué decisión tomar, consultaremos con nuestro jefe inmediato o gerente de área.

Art. 8 Fraude.-

Las y los servidores de la CNT E.P. actuaremos con honestidad, protegiendo los bienes e instalaciones y utilizarlos en forma adecuada y eficiente.

Art. 9 Corrupción.-

Las servidoras y los servidores, en forma directa o a través de intermediarios, no debemos ofrecer o recibir, ni prometer un favor personal o financiero, ni trato preferencial a fin de obtener una ventaja de parte de un tercero ya sea público o privado.

Nuestro compromiso es cero tolerancias a la corrupción

Las servidoras y los servidores no podemos aceptar dinero por ningún servicio o trámite.

Art. 10 No discriminación.-

En nuestras relaciones personales brindaremos a nuestros compañeros y a las demás personas un trato cordial y amable, sin incurrir en prácticas discriminatorias de ninguna clase.

Art. 11 Promoción de igualdad de género.-

Mujeres y hombres tenemos las mismas facilidades de acceso, representación e intervención en los procesos de participación, rendición de cuentas y oportunidades dentro de la Corporación. En todos los casos procuraremos un equilibrio de género en cuanto al número de integrantes de los diferentes estamentos organizativos y jerárquicos.

Art. 11 Promoción de la igualdad de género.-

Mujeres y hombres tenemos las mismas facilidades de acceso, representación e intervención en los procesos de participación, rendición de cuentas y oportunidades dentro de la Corporación. En todos los casos procuraremos un equilibrio de género en cuanto al número de integrantes de los diferentes de los diferentes estamentos organizativos y jerárquicos.

Art. 12 Relaciones con los grupos de interés.-

- a) Relaciones con nuestros clientes internos.- fomentamos la diversidad y respetamos la dignidad de todas las servidoras y todos los servidores; igualmente, respetamos el derecho de pertenecer a cualquier organización.
- b) Relaciones con la comunidad.- demostramos un comportamiento y una actuación responsable entre nosotros, respecto a las comunidades donde operamos y nuestro ambiente.

- c) Relaciones con nuestros proveedores.- se enmarcan esencialmente en el cumplimiento de los principios y disposiciones de la legislación establecida para el efecto, se considera especialmente a aquellos que cumplen con las legislaciones fiscal, laboral, con atención a los aspectos que promueven la cero tolerancia al trabajo infantil, el trabajo digno y el respeto al ambiente.
- d) Relaciones con la competencia.- se desarrollarán en el marco de la lealtad y en el cumplimiento de la legislación aplicable.
- e) Relación al acceso a la comunicación.- respetuosos del derecho que tiene toda persona en forma individual y colectiva, a una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, dentro del marco legal vigente. La CNT dispone de sus canales institucionales para un libre acceso de la ciudadanía y de los medios de comunicación, a la información que la Corporación genera.
- f) Relación con otras instancias del Estado.- se debe mantener relaciones cordiales y de coordinación con otras instancias del Estado.

Denuncias y Comité de Ética

Art. 13 Mecanismos de denuncia.-

Cualquier servidor o servidora de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., en el caso de tener conocimiento de actos o conductas que esté en contraposición a lo expresado dentro del presente Código de Ética o que consideren que riñen con la misión, visión, valores y políticas de la Corporación, podrán ponerlo en conocimiento, conforme el siguiente mecanismo:

1. El servidor o servidora que presente la denuncia, deberá hacerlo a través de correo electrónico.
2. El secretario del Comité de Ética, estará en la obligación de guardar absoluta confidencialidad y reserva del o de la denunciante y deberá poner en conocimiento del Comité de Ética de la CNT E.P., quien tomará todas las acciones tendientes a la investigación de la misma.
3. Durante el proceso investigativo y posterior a éste, se observarán los principios de protección y reserva del/la denunciante, así como los del debido proceso y la presunción de inocencia hacia el/la denunciada. Corresponderá al Comité dictar las medidas necesarias para que se cumpla cabalmente lo antes indicado.

Denuncias y Comité de Ética

Art. 14 Comité de Ética de la CNT E.P.-

El Comité de Ética de la CNT E.P., es el organismo encargado de vigilar y garantizar la aplicación y el cumplimiento del Código de Ética de la CNT E.P:

En los casos que exista una conducta u acto que se encuentre en contraposición con el Código de Ética, la misión, visión, valores y políticas de la Corporación, de oficio o por a presentación de una denuncia, el Comité conocerá, investigará y emitirá un informe resolutivo y lo pondrá en consideración del Gerente General, además emitirá recomendaciones que procuren una modificación en el comportamiento y la convivencia de la Corporación, de acuerdo al instructivo que para el efecto dicte el Gerente General de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P.

El Comité de Ética de la CNT E.P., estará conformado de la siguiente manera: 1.- Un delegado/a del Gerente General, quien lo presidirá; 2.- Un delegado/a de la Gerencia Nacional de Desarrollo Organizacional; 3.- Un delegado del Secretario General del Comité de Empresa de los Trabajadores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P.; y 4.- Un delegado de la Gerencia Nacional Jurídica quien hará las veces de secretario.

Derogatorias.- Quedan derogadas todas las disposiciones constantes en reglamentos, manuales, resoluciones o políticas que se opongan al presente Código de Ética y que hayan sido expedidos por la CNT E.P. y por las empresas que la precedieron.

Anexo 3:

**EXAMEN DE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO
CODIGO DE ETICA PARA EL BUEN VIVIR DE LA FUNCION EJECUTIVA
DE LA CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP
PERIODO: 1 DE JULIO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014**

**CORREOS ELECTRONICOS INTERISTITUCIONALES DE PARTE DE COMUNIDAD
CNT PARA LA APLICACIÓN DEL CODIGO DE ETICA EN LA CORPORACION
NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP AGENCIA MORONA SANTIAGO**

The screenshot shows an email client interface. At the top, there's a toolbar with various actions like 'Eliminar', 'Responder', 'Reenviar', etc. The sender is identified as 'COMUNIDAD CNT' with the subject 'CÓDIGO DE ÉTICA DE CNT'. The email body features a blue header with the date 'JUEVES 13 DE NOVIEMBRE DE 2014'. Below this, there are three main sections: 'NOTICIAS' containing three articles, 'BOLETÍN COMERCIAL' with two advertisements, and a footer with social media icons and a QR code.

ARCHIVO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE	CARGO
PERMANENTE	Elaborado Por:	MCPC	JEFE DE EQUIPO
	Revisado Por:	SBRT	SUPERVISOR



**EXAMEN DE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO
 CODIGO DE ETICA PARA EL BUEN VIVIR DE LA FUNCION EJECUTIVA
 DE LA CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP
 PERIODO: 1 DE JULIO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014**

**CORREOS ELECTRONICOS INTERINSTITUCIONALES DE PARTE DE COMUNIDAD CNT
 PARA LA APLICACIÓN DEL CODIGO DE ETICA EN LA CORPORACION NACIONAL DE
 TELECOMUNICACIONES CNT EP AGENCIA MORONA SANTIAGO**

CONOCE EL CÓDIGO DE ÉTICA CNT - Mensaje (HTML)

ARCHIVO MENSAJE ESET

Ignorar Eliminar Responder Responder a todos Reenviar Más Reunión Mover OneNote Acciones Marcar como no leído Categorizar Seguimiento Traducir Buscar Relacionadas Seleccionar Zoom

jueves 06/11/2014 11:03
 COMUNIDAD CNT
 CONOCE EL CÓDIGO DE ÉTICA CNT

Para COMUNIDAD CNT

Categoría roja Categoría naranja Categoría azul Categoría amar



ARCHIVO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE	CARGO
PERMANENTE	Elaborado Por:	MCPC	JEFE DE EQUIPO
	Revisado Por:	SBRT	SUPERVISOR



**EXAMEN DE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO
CODIGO DE ETICA PARA EL BUEN VIVIR DE LA FUNCION EJECUTIVA
DE LA CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP
PERIODO: 1 DE JULIO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014**

**CORREOS ELECTRONICOS INTERISTITUCIONALES DE PARTE DE COMUNIDAD
CNT PARA LA APLICACIÓN DEL CODIGO DE ETICA EN LA CORPORACION
NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP AGENCIA MORONA SANTIAGO**

ARCHIVO MENSAJE ESET

Cartelera 108: "ENCUESTA CÓDIGO DE ÉTICA" - Mensaje (HTML)

Ignorar Correo no deseado Eliminar Responder Responder a todos Reenviar Más Mover OneNote Acciones Marcar como no leído Categorizar Seguimiento Traducir Buscar Relacionadas Seleccionar Zoom

Eliminar Responder Mover Etiquetas Edición Zoom

lunes 29/12/2014 15:40
COMUNIDAD CNT
CARTELERA 108: "ENCUESTA CÓDIGO DE ÉTICA"

Para COMUNIDAD CNT

Categoría roja Categoría naranja Categoría azul Categoría amarilla

LUNES

29 DE DICIEMBRE DE 2014

NOTICIAS

CÓDIGO DE ÉTICA

ENCUESTA CÓDIGO DE ÉTICA

Participa en la siguiente encuesta y demuestra tus conocimientos sobre las mejores prácticas y comportamientos interpersonales en CNT que rigen nuestra cultura corporativa:

[INGRESAR LA ENCUESTA](#)

Revisa las respuestas en el código de ética en la [intranet](#)

SORTEO DEL PERIÓDICO NOVIEMBRE

No te pierdas el sorteo del periódico del mes de noviembre, puedes ser un ganador.

¡No te olvides de participar!

[VER SORTEO](#)

DISFRUTA DEL MEJOR ENTRETENIMIENTO ESTAS FIESTAS

La Gerencia de Productos, mediante la Jefatura de Televisión, anuncia la apertura de todas las señales de los paquetes de programación para nuestros cliente.

[VER MÁS](#)

BOLETÍN COMERCIAL

LG F60 LTE

Esta Navidad conecta ilimitadamente con miles de amigos con el nuevo LG F60 LTE.

[VER MÁS](#)

HUAWEI-P7 (L12)

¡Tecnología y diseño de vanguardia!

[VER MÁS](#)

84DD7819
YouTube CNT
Twitter CNT
Flickr CNT
Noticias en las regionales
Comisiones de Méritos y Oposición
Cumpleañeros

er más acerca de COMUNIDAD CNT.

ARCHIVO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE	CARGO
PERMANENTE	Elaborado Por:	MCPC	JEFE DE EQUIPO
	Revisado Por:	SBRT	SUPERVISOR

Anexo 4:

 CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP AGENCIA DE MORONA SANTIAGO PERIODO: 1 DE JULIO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014				PT 1	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
TIPO DE AUDITORIA: Auditoria de Cumplimiento					
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS			COMENTARIO
		S I	N O	N / A	
1	¿Conoce Ud. si en la entidad existe un Código de Ética para el Buen Vivir de la Función Ejecutiva?				
2	¿Está al tanto de los principios y valores que se encuentran dentro del Código de Ética del Buen Vivir?				
3	¿Conoce Ud. las responsabilidades y compromisos que los miembros de la institución deben seguir de acuerdo al Código de Ética del buen Vivir?				
4	¿Hay mecanismos que se encarguen del cumplimiento del Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva?				
5	¿Cree Ud. que la implementación del Código ha mejorado el comportamiento de los trabajadores?				
6	En su calidad de máximo dirigente de esta institución, ¿cree que existe una correcta difusión, promoción y aplicación del Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva?				
7	¿Cree que la implementación del Código puede lograr un mejor comportamiento de los trabajadores?				
8	¿Le han dado a conocer y estudiar el Código de Ética para que lo aplique en las funciones que va a desempeñar?				
9	¿Se han llevado a cabo reuniones para coordinar los procedimientos de aplicación del Código de Ética del Buen Vivir de la Función Ejecutiva?				

ELABORADO	MCPC	JEFE DE	FECHA:18-02-2015
POR:		EQUIPO	
REVISADO	BSRT	SUPERVISOR	FECHA:26-02-2015
POR:			

Anexo 5:

 <p style="text-align: center;">EXAMEN DE AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO CÓDIGO DE ETICA PARA EL BUEN VIVIR DE LA CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP AGENCIA MORONA SANTIAGO PERIODO: 1 DE JULIO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014</p>				
ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS SOBRE EL SERVICIO Y COMPORTAMIENTO DE LOS FUNCIONARIOS DE LA CNT EP AGENCIA MORONA SANTIAGO				
OBJETIVO: Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención brindada por CNT EP Agencia Morona Santiago.				
Por favor sírvase marcar con una X en la alternativa de su criterio:				
PREGUNTA	VALORACIÓN CUALITATIVA			
¿El servicio que actualmente presta la CNT EP Agencia Morona Santiago es?	Excelente	Bueno	Regular	Malo
¿La respuesta que en el la CNT EP Agencia Morona Santiago se da a sus requerimientos o reclamos es?	Inmediata	Casi Inmediata	Normal	Tardía
¿El trato recibido por parte de los funcionarios la CNT EP Agencia Morona Santiago es?	Excelente	Bueno	Regular	Malo
¿En la CNT EP Agencia Morona Santiago se da solución a sus requerimientos?	Siempre	Frecuentemente	A veces	Nunca
¿Las respuestas que recibe por parte de los funcionarios de la CNT EP Agencia Morona Santiago le parecen?	Muy Técnica	Medianamente Técnica	Poco Técnica	Nada Técnica

¿Los funcionarios la CNT EP Agencia Morona Santiago muestran auténtico interés en sus requerimientos y problemas?		Siempre	Frecuentement e	A veces	Nun ca
¿En relación a años anteriores Ud. considera que el servicio ofrecido por la CNT EP Agencia Morona Santiago ha mejorado?		Totalmen te	Significativame nte	Poco	Nad a
¿Las exigencias de comisiones y/o sobornos en la CNT EP Agencia Morona Santiago se dan?		Siempre	Frecuentement e	A veces	Nun ca
¿La información confidencial suya ha sido divulgada por algún funcionario la CNT EP Agencia Morona Santiago?		Siempre	Frecuentement e	Algun a vez	Nun ca
ARCHIVO	Elaborado Por:	MCPC		JEFE DE EQUIPO	
PERMANENTE	Revisado Por:	BSRT		SUPERVISOR	

Anexo 6:



CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP
AGENCIA MORONA SANTIAGO
PERIODO: 1 DE JULIO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA CNT EP AGENCIA MORONA SANTIAGO EN EL AÑO 2013

		EVALUACION DE DESEMPEÑO DE OPERADOR TÉCNICO INTEGRAL		
IDENTIFICACIÓN DEL EVALUADOR				
NOMBRES:	TENECORA MEJIA IVAN BOLIVAR	Cédula:	1400382840	
TIPO DE EVALUADOR	JEFE INMEDIATO	Período de evaluación:	1 año	
IDENTIFICACIÓN DEL COLABORADOR EVALUADO				
NOMBRES :	IDROVO LLANOS GONZALO NAPOLEON	Cédula:	1400183461	
GERENCIA NACIONAL	AGENCIA REGIONAL 6 AZUAY	Fecha de Ingreso:		
GERENCIA:	AGENCIA PROVINCIAL MORONA SANT.	Fecha Evaluación	29/08/2013	
JEFATURA:	TECNICA MORONA SANT.			
FACTORES CORPORATIVOS				
A continuación Usted encontrará la descripción de 6 comportamientos generales asociados al factor de evaluación, se han seleccionado solamente 2 comportamientos que consideran que son los que describen de mejor manera el desempeño de la persona evaluada:				
Orientación al servicio				
Atendemos a nuestro clientes con excelencia, calidez y alegría generando confianza en función de sus requerimientos.				
1. Entrega con retraso los productos o servicios requeridos.			C	
2. Trata con amabilidad y cortesía a sus clientes y compañeros.			B	
Comunicación				
Capacidad para expresarse y recibir mensajes oportunos con claridad y precisión en forma verbal y no verbal en los diferentes contextos situacionales dentro y fuera de la Empresa.				
1. Transmite y comparte la información cuando se lo pide.			C	
2. Establece relaciones amigables con varias personas quienes algún día puedan ser llamados para obtener información.			B	
Expertise Técnico				
Posee amplios y detallados conocimientos, pericia, destreza, habilidad, experiencia y práctica en las técnicas e instrumentos utilizados en su área de trabajo.				
1. Posee el conocimiento técnico y funcional para realizar sus actividades.			A	
EFFECTIVIDAD: Gestiones efectivas vs gestiones no efectivas.	80%	24%	80,3	23,8
PORCENTAJE DE LAS ÓRDENES ATENDIDAS DENTRO DE < 3 DIAS	80%	10%	58,8	7,2
NETAS	80%	25%	90,6	29,0
TOTAL FACTORES FUNCIONALES			79,6	
TOTAL INDICADORES			91,7	
LA CALIFICACION OBTENIDA EN SU EVALUACIÓN ES			86,2	
EQUIVALENTE A:			MUY BUENO	

ARCHIVO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE	CARGO
PERMANENTE	Elaborado Por:	MCPC	JEFE DE EQUIPO
	Revisado Por:	BSRT	SUPERVISOR



CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP
AGENCIA MORONA SANTIAGO
PERIODO: 1 DE JULIO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA CNT EP AGENCIA MORONA SANTIAGO EN EL AÑO 2013

		EVALUACION DE DESEMPEÑO DE OPERADOR ASISTENTE DE SERVICIO AL CLIENTE CIS	
IDENTIFICACIÓN DEL EVALUADOR			
NOMBRES:	ORELLANA RUIZ JANETH ALEXANDRA	Cédula:	1400369870
TIPO DE EVALUADOR:	JEFE INMEDIATO	Período de evaluación:	1 año
IDENTIFICACIÓN DEL COLABORADOR EVALUADO			
NOMBRES:	PERALVO CENTENO MARIUXI CECILIA	Cédula:	1400584510
GERENCIA NACIONAL:	AGENCIA REGIONAL 6 AZUAY	Fecha de Ingreso:	
GERENCIA:	AGENCIA PROVINCIAL MORONA SANT.	Fecha Evaluación:	2013-06-16 13:37:39
DEFINICIÓN:	COMERCIAL MORONA SANT.		
FACTORES CORPORATIVOS			
A continuación Usted encontrará la descripción de 6 comportamientos generales asociados al factor de evaluación, se han seleccionado solamente 2 comportamientos que consideran que son los que describen de mejor manera el desempeño de la persona evaluada:			
Orientación al servicio			
Atendemos a nuestros clientes con excelencia, calidez y alegría generando confianza en función de sus requerimientos.			
1. Pregunta sobre las necesidades del cliente y compañeros para satisfacerlos y conocer sus requerimientos.			B
2. Busca solución a las necesidades y requerimientos de los clientes y compañeros de manera oportuna.			A
Orientación a resultados			
Es la preocupación por realizar bien el trabajo, por cumplir con un objetivo propuesto, o por realizar algo único y excepcional.			
1. Se evidencia calidad y cumplimiento en sus actividades.			A
2. Trabaja de manera eficiente y administra de manera óptima su tiempo.			A
Expertise Técnico			
Posee amplios y detallados conocimientos, pericia, destreza, habilidad, experiencia y práctica en las técnicas e instrumentos utilizados en su área de trabajo.			
NIVEL DE SERVICIO: Tasa que cuantifica el número de clientes antes de 15 minutos.	0,85	0,10	
TOTAL FACTORES FUNCIONALES			85,71
TOTAL INDICADORES			65,88
LA CALIFICACIÓN OBTENIDA EN SU EVALUACIÓN ES:			73,29
SISO			1
TOTAL PUNTOS			1
EQUIVALENTE A:			REGULAR
LA CALIFICACION FINAL TOTAL ES:			74,29

ARCHIVO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE	CARGO
PERMANENTE	Elaborado Por:	MPCP	JEFE DE EQUIPO
	Revisado Por:	SBRT	SUPERVISOR



CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP
AGENCIA MORONA SANTIAGO
PERIODO: 1 DE JULIO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA CNT EP AGENCIA MORONA SANTIAGO EN EL AÑO 2013



FORMULARIO DE EVALUACIÓN

Listado de Evaluaciones

GERENCIA DE AREA : AGENCIA PROVINCIAL MORONA SANT.		
Evaluador: ORELLANA RUIZ JANETH ALEXANDRA		
Funcionario: LEDESMA MATUTE SANTOS PATRICIA C.I.: 1400441828		
Fecha evaluación: 2013-10-09T09:29:21-05:00		
EQUIVALENCIAS DE EVALUACIÓN: A: DESEMPEÑO LABORAL MUY DESTACADO B: DESEMPEÑO LABORAL SUPERIOR AL PROMEDIO C: DESEMPEÑO LABORAL PROMEDIO D: DESEMPEÑO LABORAL INFERIOR AL PROMEDIO E: DESEMPEÑO LABORAL POCO ACEPTABLE		
DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN:	EVALUACION	OBSERVACIONES
ADAPTACIÓN AL CAMBIO: Capacidad del colaborador para asimilar y aplicar nuevos procedimientos, políticas, sistemas y métodos de trabajo, que le permitan integrarse fácilmente a nuevos escenarios o ambientes de trabajo.	C	
CALIDAD DEL TRABAJO: Cuidado, esmero y preocupación por la nitidez y presentación de las tareas asignadas; asegurando que la información cumpla con estándares de calidad.	B	
EFICIENCIA: Capacidad para lograr resultados con calidad, optimizando recursos humanos y técnicos, a través de la comunicación efectiva y la interacción con los demás.	B	
ORIENTACIÓN AL SERVICIO: Capacidad para comprender, satisfacer y resolver con amabilidad, actitud positiva y eficiencia las necesidades, expectativas e inquietudes de los clientes internos y externos.	B	
TRABAJO EN EQUIPO: Capacidad para participar activamente en el logro de una meta común, subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.	B	
CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES:	EVALUACION	OBSERVACIONES
CAPACIDAD PARA SOPORTAR PRESIÓN AL ENTREGAR RESULTADOS: Predisposición del colaborador para realizar diferentes actividades y entregar resultados antes de la fecha límite, sin mostrar ansiedad, agresividad y cambios en su temperamento.	B	
COLABORACIÓN: Capacidad del colaborador para apoyar a los compañeros de área; trabajando en equipo, con voluntad y entusiasmo en la ejecución y prestación de los servicios.	A	
FLEXIBILIDAD: Capacidad para trabajar en situaciones diversas, con personas diferentes y adaptarse al cambio rápidamente, manteniendo un ritmo de trabajo favorable, que permita actuar de forma integral en la resolución de problemas.	B	
RELACIONES INTERPERSONALES: Capacidad de interactuar y cooperar positivamente con sus superiores, colegas, clientes y proveedores; a fin de generar un buen ambiente de trabajo que contribuya al logro de objetivos.	B	
RESPONSABILIDAD POR TRABAJO ASIGNADO: Capacidad para demostrar interés en el trabajo, con perseverancia y preocupación, a fin de cumplir con las tareas asignadas en el tiempo acordado.	C	

CALIFICACION CUALITATIVA	EXCELENTE	MUY BUENO	SATISFACTORIO	REGULAR	DEFICIENTE
CALIFICACION CUANTITATIVA	100 - 90,5	90,4 - 80,5	80,4 - 70,5	70,4 - 60,5	60,4 - 0

A CALIFICACION OBTENIDA EN SU EVALUACIÓN ES: 83,20 EQUIVALENTE A MUY BUENO

ARCHIVO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE	CARGO
PERMANENTE	Elaborado Por:	MCPC	JEFE DE EQUIPO
	Revisado Por:	SBRT	SUPERVISOR



CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP
AGENCIA MORONA SANTIAGO
PERIODO: 1 DE JULIO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA CNT EP AGENCIA MORONA SANTIAGO EN EL AÑO 2013

FORMULARIO DE EVALUACIÓN Estado de Evaluaciones

GERENCIA DE AREA : AGENCIA PROVINCIAL MORONA SANT.		
Evaluador: TENECORA MEJIA IVAN SOLIVAR		
Funcionario: SKIRRANO CARRION FERNANDO FLORENCIO C.I.: 1490544107		
Fecha evaluación: 2013-10-05T12:32:51-05:00		
EQUIVALENCIAS DE EVALUACIÓN: A: DESEMPEÑO LABORAL MUY DESTACADO B: DESEMPEÑO LABORAL SUPERIOR AL PROMEDIO C: DESEMPEÑO LABORAL PROMEDIO D: DESEMPEÑO LABORAL INFERIOR AL PROMEDIO E: DESEMPEÑO LABORAL POCO ACEPTABLE		
DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN:	EVALUACION	OBSERVACIONES
CALIDAD DEL TRABAJO: Cuidado, esmero y preocupación por la nitidez y presentación de las tareas asignadas; asegurando que la información cumpla con estándares de calidad.	A	
ADAPTACIÓN AL CAMBIO: Capacidad del colaborador para asimilar y aplicar nuevos procedimientos, políticas, sistemas y métodos de trabajo, que le permitan integrarse fácilmente a nuevos escenarios o ambientes de trabajo.	A	
CAPACIDAD TÉCNICA: Aptitud, conocimientos, técnicas y habilidades aplicadas de manera eficiente en la ejecución de las funciones del puesto de trabajo.	B	
EFICIENCIA: Capacidad para lograr resultados con calidad, optimizando recursos humanos y técnicos, a través de la comunicación efectiva y la interacción con los demás.	B	
ORIENTACIÓN AL SERVICIO: Capacidad para comprender, satisfacer y resolver con amabilidad, actitud positiva y eficiencia las necesidades, expectativas e inquietudes de los clientes internos y externos.	A	
CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES:	EVALUACION	OBSERVACIONES
CAPACIDAD PARA SOPORTAR PRESTÓN AL ENTREGAR RESULTADOS: Predisposición del colaborador para realizar diferentes actividades y entregar resultados antes de la fecha límite, sin mostrar ansiedad, agresividad y cambios en su temperamento.	A	
COLABORACIÓN: Capacidad del colaborador para apoyar a los compañeros de área; trabajando en equipo, con voluntad y entusiasmo en la ejecución y prestación de los servicios.	A	
CONFIDABILIDAD: Capacidad para cumplir de manera transparente con las actividades y tareas asignadas, administrando de forma íntegra los bienes y recursos de la empresa.	A	
RELACIONES INTERPERSONALES: Capacidad de interactuar y cooperar positivamente con sus superiores, colegas y clientes; a fin de generar un buen ambiente de trabajo que contribuya al logro de objetivos.	A	
RESPONSABILIDAD POR TRABAJO ASIGNADO: Capacidad para demostrar interés en el trabajo, con perseverancia y preocupación, a fin de cumplir con las tareas asignadas en el tiempo acordado.	A	

ALTFICACION CUALITATIVA	EXCELENTE	MUY BUENO	SATISFACORIO	REGULAR	DEFICIENTE
ALIFICACION CUANTITATIVA	100 - 90,5	90,4 - 80,5	80,4 - 70,5	70,4 - 60,5	60,4 - 0

✓ CALIFICACIÓN OBTENIDA EN SU EVALUACIÓN ES: 96,80 EQUIVALENTE A EXCELENTE

ARCHIVO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE	CARGO
PERMANENTE	Elaborado Por:	MCPC	JEFE DE EQUIPO
	Revisado Por:	SBRT	SUPERVISOR



**CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP
AGENCIA MORONA SANTIAGO
PERIODO: 1 DE JULIO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014**

**EVALUACIONES DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA CNT EP AGENCIA
MORONA SANTIAGO EN EL AÑO 2013**

FORMULARIO DE EVALUACIÓN		Listado de Evaluaciones
GERENCIA DE AREA : AGENCIA PROVINCIAL MORONA SANT.		
Evaluador: ORELLANA RUIZ JANETH ALEXANDRA		
Funcionario: NANCY DEL ROCIO ROBLES ARIAS C.I.: 0301395679		
Fecha evaluación: 2012-10-09T09:23:31-05:00		
EQUIVALENCIAS DE EVALUACIÓN:		
A: DESEMPEÑO LABORAL MUY DESTACADO		
B: DESEMPEÑO LABORAL SUPERIOR AL PROMEDIO		
C: DESEMPEÑO LABORAL PROMEDIO		
D: DESEMPEÑO LABORAL INFERIOR AL PROMEDIO		
E: DESEMPEÑO LABORAL POCO ACEPTABLE		
DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN:	EVALUACION	OBSERVACIONES
ADAPTACIÓN AL CAMBIO: Capacidad del colaborador para asimilar y aplicar nuevos procedimientos, políticas, sistemas y métodos de trabajo, que le permitan integrarse fácilmente a nuevos escenarios o ambientes de trabajo.	B	
CALIDAD DEL TRABAJO: Cuidado, esmero y preocupación por la nitidez y presentación de las tareas asignadas; asegurando que la información cumpla con estándares de calidad.	A	
EFICIENCIA: Capacidad para lograr resultados con calidad, optimizando recursos humanos y técnicos, a través de la comunicación efectiva y la interacción con los demás.	A	
ORIENTACIÓN AL SERVICIO: Capacidad para comprender, satisfacer y resolver con amabilidad, actitud positiva y eficiencia las necesidades, expectativas e inquietudes de los clientes internos y externos.	A	
TRABAJO EN EQUIPO: Capacidad para participar activamente en el logro de una meta común, subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.	A	
CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES:	EVALUACION	OBSERVACIONES
CAPACIDAD PARA SOPORTAR PRESIÓN AL ENTREGAR RESULTADOS: Predisposición del colaborador para realizar diferentes actividades y entregar resultados antes de la fecha límite, sin mostrar ansiedad, agresividad y cambios en su temperamento.	B	
COLABORACIÓN: Capacidad del colaborador para apoyar a los compañeros de área, trabajando en equipo, con voluntad y entusiasmo en la ejecución y prestación de los servicios.	A	
FLEXIBILIDAD: Capacidad para trabajar en situaciones diversas, con personas diferentes y adaptarse al cambio rápidamente, manteniendo un ritmo de trabajo favorable, que permita actuar de forma integral en la resolución de problemas.	A	
RELACIONES INTERPERSONALES: Capacidad de interactuar y cooperar positivamente con sus superiores, colegas, clientes y proveedores; a fin de generar un buen ambiente de trabajo que contribuya al logro de objetivos.	A	
RESPONSABILIDAD POR TRABAJO ASIGNADO: Capacidad para demostrar interés en el trabajo, con perseverancia y preocupación, a fin de cumplir con las tareas asignadas en el tiempo acordado.	B	

CALIFICACIÓN CUALITATIVA	EXCELENTE	MUY BUENO	SATISFACTORIO	REGULAR	DEFICIENTE
CALIFICACIÓN CUANTITATIVA	100 - 98,5	98,4 - 80,5	80,4 - 70,5	70,4 - 60,5	60,4 - 0

LA CALIFICACION OBTENIDA EN SU EVALUACIÓN ES: 95,20 EQUIVALENTE A EXCELENTE

ARCHIVO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE	CARGO
PERMANENTE	Elaborado Por:	MCPC	JEFE DE EQUIPO
	Revisado Por:	SBRT	SUPERVISOR



CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP
AGENCIA MORONA SANTIAGO
PERIODO: 1 DE JULIO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA CNT EP AGENCIA MORONA SANTIAGO EN EL AÑO 2013

EVALUACIÓN POR COMPORTAMIENTOS 90° / INDICADORES
 ASISTENTE DE SERVICIO AL CLIENTE

IDENTIFICACIÓN DEL COLABORADOR EVALUADO

NOMBRES:	YIMBO TELLO MORONA ALICIA	Cédula:	1400594824
GERENCIA NACIONAL:	AGENCIA REGIONAL SEIS (6) AZUAY	Periodo de evaluación:	1 año
GERENCIA:	AGENCIA PROVINCIAL MORONA SANTIAGO	Fecha Evaluación:	05/11/2013
DEFATURA:	DEFATURA PROVINCIAL COMERCIAL MORONA SANTIAGO	Tipo de Evaluador:	Jefe Inmediato

IDENTIFICACIÓN DEL EVALUADOR

NOMBRES:	MOROCHO GONZALEZ ROSITA MARTIN	Cédula:	1400432346
-----------------	--------------------------------	----------------	------------

FACTORES CORPORATIVOS

A continuación usted encontrará la descripción de 6 comportamientos generales asociados al factor de evaluación, se han seleccionado solamente 2 comportamientos que corresponden con los que describen de mejor manera el desempeño de la persona evaluada:

Comunicación

Capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva y exponer aspectos positivos. Capacidad de escuchar a otros y comprenderlos.

- Si no entiende pregunta para aclarar sus dudas. B
- Emite opiniones, escucha con atención y respeta los puntos de vista de los demás. A

Enfoque en los resultados

Eficacia al tratar de cumplir con los objetivos planificados siguiendo los procesos establecidos.

- Se evidencia calidad y cumplimiento en sus actividades. A
- Trabaja de manera eficiente y administra de manera óptima su tiempo. A

Orientación de Servicio

Buscar activamente la manera de servir a los demás.

- Busca solución a las necesidades y requerimientos de los clientes y compañeros de manera oportuna. A
- Pregunta sobre las necesidades del cliente y compañeros para satisfacerlos y conocer sus requerimientos. B

Trabajo en Equipo

Esa capacidad de trabajar con otros para alcanzar metas comunes. Establecer cooperación y participación a fin de desempeñar las funciones del equipo, relacionando sus metas propias con las metas del equipo.

- Demuestra habilidad para relacionarse e integrarse con sus compañeros. A
- Participa activamente en la consecución de los objetivos grupales. A

Integridad

Obrar con rectitud y honestidad en conformidad con lo que se dice y se considera importante, comunicando las intenciones e ideas de manera abierta y directa.

- Ante un error admite su responsabilidad sin evadir o buscar terceras personas. A
- Maneja la información de forma adecuada de acuerdo al tipo de confiabilidad que se requiere. B

EVALUACION DE INDICADORES DE GESTIÓN

A continuación se muestran los indicadores de gestión propios de la función a cargo, los mismo considerarán el cumplimiento obtenido por indicador en base al objetivo o meta propuesta.

INDICADOR	META	PESO	ALCANZADO	PUNTUACION
ATENCIÓN SOBRE LA DEMANDA	POR CADA CIS	10,00	93,25	93,25
SATISFACCIÓN DE CLIENTES	85%	30,00		
CUMPLIMIENTO DE VENTAS	POR CADA ASESOR	50,00		
NIVEL DE CONOCIMIENTOS	80%	10,00		

APP	ISO	Responsabilidad Corporativa	Desarrollo y Formación	SISO	TOTAL PUNTOS
0	0	0	0	1	1,00

TOTAL INDICADORES 74,60

TOTAL FACTORES CORPORATIVOS 18,63

LA CALIFICACION OBTENIDA EN SU EVALUACION ES 94,23

EQUIVALENTE A: EXCELENTE

ARCHIVO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE	CARGO
PERMANENTE	Elaborado Por:	MPCP	JEFE DE EQUIPO
	Revisado Por:	SBRT	SUPERVISOR



**CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP
AGENCIA MORONA SANTIAGO
PERIODO: 1 DE JULIO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014**

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA CNT EP AGENCIA MORONA SANTIAGO EN EL AÑO 2013

FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE ASISTENTES / AUXILIARES

GERENCIA : AGENCIA REGIONAL 6 AZUAY

GERENCIA DE AREA : AGENCIA PROVINCIAL MORONA SANT.

JEFATURA : COMERCIAL MORONA SANT.

EVALUADOR: ORELLANA RUIZ JANETH ALEXANDRA

ASISTENTE: MERCY ELIZABETH LOPEZ RIVADENEIRA C.I.: 1400602429

FECHA DE LA EVALUACIÓN: 2013-07-15 16:35:30

Equivalencias de evaluación: A: Alto; B: Desarrollado C: En desarrollo; D: Poco desarrollado; E: Bajo

COMPETENCIAS FUNCIONALES

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO: Capacidad para lograr eficiencia en su labor haciendo uso adecuado de los medios y del tiempo.	A
ADAPTACION AL CAMBIO: Califique la capacidad del colaborador para asimilar y aplicar nuevos procedimientos, políticas, sistemas y métodos de trabajo, facilidad para integrarse a su nuevo ambiente de trabajo	A
CALIDAD DEL TRABAJO: Cuidado, esmero, preocupación por la nitidez y forma de presentación de las labores asignadas; Califíquese la presencia o ausencia de errores y su frecuencia e incidencia	A
CANTIDAD DE TRABAJO: Volumen de trabajo ejecutado. Hay que tomar en cuenta la rapidez en la ejecución de la labor, atención de servicios de modo eficiente y en tiempo oportuno	B
ADMINISTRACION DEL TIEMPO: Evalúe el interés por cumplir de forma organizada el trabajo planificado. Se ajusta a estándares, evita pérdidas de tiempo injustificadas. Optimiza su tiempo sin necesidad de extender la jornada. Disciplina y métodos de trabajo adecuados.	B

COMPETENCIAS INDIVIDUALES

COLABORACIÓN: Juzgue la actitud de cooperación del colaborador con sus compañeros de trabajo para cumplir con las tareas del área. Disposición de trabajo en equipo, voluntad y entusiasmo con que colabora.	B
RESPONSABILIDAD POR LABORES: Preocupación por el cumplimiento de deberes y tareas inherentes al desempeño de sus funciones. Considere interés en el trabajo, grado de concentración y perseverancia.	A
CAPACIDAD PARA SOPORTAR PRESTIÓN AL ENTREGAR RESULTADOS: Califique la habilidad del colaborador para apresurarse en un trabajo. Cumplir sin tornarse ansioso, agresivo y voluble en su temperamento.	C
PROACTIVIDAD: Califique la actitud positiva del colaborador en el cumplimiento de actividades y proyectos, así como las destrezas y habilidades aplicadas en el cumplimiento de las mismas.	A
RELACIONES INTERPERSONALES: Comportamiento social adecuado en el trato con sus superiores y compañeros de trabajo, así como con el público en general.	A

COMPETENCIAS CORPORATIVAS

ORIENTACION AL SERVICIO: Implica el servir, comprender y satisfacer las necesidades de los clientes, conocer y resolver los problemas tanto del cliente final como de los propios clientes.	A
TRABAJO EN EQUIPO: Capacidad para establecer relaciones con sus compañeros a fin de que cada uno pueda desempeñar las funciones de su cargo articulando las metas propias y de la que le competen alcanzar con las metas de sus compañeros de trabajo y la meta final de la organización.	A
ENFOQUE EN RESULTADOS: Es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.	C
COMUNICACIÓN: Capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, y exponer aspectos positivos.	B
INTEGRIDAD: Obrar con rectitud y honestidad en conformidad con lo que se dice y se considera importante, comunicando las intenciones e ideas de manera abierta y directa.	A

La calificación que Ud. obtuvo fue de: 38 puntos que equivalen a: MUY BUENO

ARCHIVO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE	CARGO
PERMANENTE	Elaborado Por:	MCPC	JEFE DE EQUIPO
	Revisado Por:	SBRT	SUPERVISOR



CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP
AGENCIA MORONA SANTIAGO
PERIODO: 1 DE JULIO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA CNT EP AGENCIA MORONA SANTIAGO EN EL AÑO 2013

FORMULARIO DE EVALUACIÓN		
GERENCIA DE AREA : AGENCIA PROVINCIAL MORONA SANT.		Listado de Evaluaciones
Evaluador: ORELLANA RITZ JANETH ALEXANDRA		
Funcionario: MAYURI FERNANDA GALLARDO RODRIGUEZ C.I.: 1400652366		
Fecha evaluación: 2013-10-09T09:29:31-05:00		
EQUIVALENCIAS DE EVALUACIÓN: A: DESEMPEÑO LABORAL MUY DESTACADO B: DESEMPEÑO LABORAL SUPERIOR AL PROMEDIO C: DESEMPEÑO LABORAL PROMEDIO D: DESEMPEÑO LABORAL INFERIOR AL PROMEDIO E: DESEMPEÑO LABORAL POCO ACEPTABLE		
DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN:	EVALUACION	OBSERVACIONES
ADAPTACIÓN AL CAMBIO: Capacidad del colaborador para asimilar y aplicar nuevos procedimientos, políticas, sistemas y métodos de trabajo, que le permitan integrarse fácilmente a nuevos escenarios o ambientes de trabajo.	B	
CALIDAD DEL TRABAJO: Cuidado, esmero y preocupación por la nitidez y presentación de las tareas asignadas; asegurando que la información cumpla con estándares de calidad.	A	
EFICIENCIA: Capacidad para lograr resultados con calidad, optimizando recursos humanos y técnicos, a través de la comunicación efectiva y la interacción con los demás.	A	
ORIENTACIÓN AL SERVICIO: Capacidad para comprender, satisfacer y resolver con amabilidad, actitud positiva y eficiencia las necesidades, expectativas e inquietudes de los clientes internos y externos.	A	
TRABAJO EN EQUIPO: Capacidad para participar activamente en el logro de una meta común, subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.	A	
CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES:	EVALUACION	OBSERVACIONES
CAPACIDAD PARA SOPORTAR PRESIÓN AL ENTREGAR RESULTADOS: Predisposición del colaborador para realizar diferentes actividades y entregar resultados antes de la fecha límite, sin mostrar ansiedad, agresividad y cambios en su temperamento.	B	
COLABORACIÓN: Capacidad del colaborador para apoyar a los compañeros de área; trabajando en equipo, con voluntad y entusiasmo en la ejecución y prestación de los servicios.	A	
FLEXIBILIDAD: Capacidad para trabajar en situaciones diversas, con personas diferentes y adaptarse al cambio rápidamente, manteniendo un ritmo de trabajo favorable, que permita actuar de forma integral en la resolución de problemas.	A	
RELACIONES INTERPERSONALES: Capacidad de interactuar y cooperar positivamente con sus superiores, colegas, clientes y proveedores; a fin de generar un buen ambiente de trabajo que contribuya al logro de objetivos.	A	
RESPONSABILIDAD POR TRABAJO ASIGNADO: Capacidad para demostrar interés en el trabajo, con perseverancia y preocupación, a fin de cumplir con las tareas asignadas en el tiempo acordado.	B	

CALIFICACION CUALITATIVA	EXCELENTE	MUY BUENO	SATISFACTORIO	REGULAR	DEFICIENTE
CALIFICACION CUANTITATIVA	100 - 90,5	90,4 - 80,5	80,4 - 70,5	70,4 - 60,5	60,4 - 0

LA CALIFICACION OBTENIDA EN SU EVALUACIÓN ES: 95,20 EQUIVALENTE A EXCELENTE

ARCHIVO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE	CARGO
PERMANENTE	Elaborado Por:	MCPC	JEFE DE EQUIPO
	Revisado Por:	SBRT	SUPERVISOR



CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP
AGENCIA MORONA SANTIAGO
PERIODO: 1 DE JULIO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA CNT EP AGENCIA MORONA SANTIAGO EN EL AÑO 2013



FORMULARIO DE EVALUACIÓN

Listado de Evaluaciones

GERENCIA DE AREA : AGENCIA PROVINCIAL MORONA SANT.		
Evaluador: TENECORA MEJIA IVAN BOLLIVAR		
Funcionario: GEOVANNY ENRIQUE ROJAS SUAREZ		C.I.: 0103875449
Fecha evaluación: 2013-10-05T12:32:51-05:00		
EQUIVALENCIAS DE EVALUACIÓN: A: DESEMPEÑO LABORAL MUY DESTACADO B: DESEMPEÑO LABORAL SUPERIOR AL PROMEDIO C: DESEMPEÑO LABORAL PROMEDIO D: DESEMPEÑO LABORAL INFERIOR AL PROMEDIO E: DESEMPEÑO LABORAL POCO ACCEPTABLE		
DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN:	EVALUACION	OBSERVACIONES
CALIDAD DEL TRABAJO: Cuidado, esmero y preocupación por la nitidez y presentación de las tareas asignadas; asegurando que la información cumpla con estándares de calidad.	A	
ADAPTACIÓN AL CAMBIO: Capacidad del colaborador para asimilar y aplicar nuevos procedimientos, políticas, sistemas y métodos de trabajo, que le permitan integrarse fácilmente a nuevos escenarios o ambientes de trabajo.	A	
CAPACIDAD TÉCNICA: Aptitud, conocimientos, técnicas y habilidades aplicadas de manera eficiente en la ejecución de las funciones del puesto de trabajo.	B	
EFICIENCIA: Capacidad para lograr resultados con calidad, optimizando recursos humanos y técnicos, a través de la comunicación efectiva y la interacción con los demás.	B	
ORIENTACIÓN AL SERVICIO: Capacidad para comprender, satisfacer y resolver con amabilidad, actitud positiva y eficiencia las necesidades, expectativas e inquietudes de los clientes internos y externos.	A	
CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES:	EVALUACION	OBSERVACIONES
CAPACIDAD PARA SOPORTAR PRESIÓN AL ENTREGAR RESULTADOS: Predisposición del colaborador para realizar diferentes actividades y entregar resultados antes de la fecha límite, sin mostrar ansiedad, agresividad y cambios en su temperamento.	A	
COLABORACIÓN: Capacidad del colaborador para apoyar a los compañeros de área; trabajando en equipo, con voluntad y entusiasmo en la ejecución y prestación de los servicios.	A	
CONFIABILIDAD: Capacidad para cumplir de manera transparente con las actividades y tareas asignadas, administrando de forma íntegra los bienes y recursos de la empresa.	A	
RELACIONES INTERPERSONALES: Capacidad de interactuar y cooperar positivamente con sus superiores, colegas y clientes; a fin de generar un buen ambiente de trabajo que contribuya al logro de objetivos.	A	
RESPONSABILIDAD POR TRABAJO ASIGNADO: Capacidad para demostrar interés en el trabajo, con perseverancia y preocupación, a fin de cumplir con las tareas asignadas en el tiempo acordado.	A	

CALIFICACION CUALITATIVA	EXCELENTE	MUY BUENO	SATISFACTORIO	REGULAR	DEFICIENTE
CALIFICACION CUANTITATIVA	100 - 90,5	90,4 - 80,5	80,4 - 70,5	70,4 - 60,5	60,4 - 0

ARCHIVO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE	CARGO
PERMANENTE	Elaborado Por:	MCPC	JEFE DE EQUIPO
	Revisado Por:	SBRT	SUPERVISOR

Anexo 7



CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP
AGENCIA MORONA SANTIAGO
PERIODO: 1 DE JULIO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014

CORREOS INTERINSTITUCIONALES INFORMANDO SOBRE LAS EVALUACIONES DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA CNT EP AGENCIA MORONA SANTIAGO EN EL AÑO 2013

ARCHIVO MENSAJE ESET

NOS UNEN LAS BUENAS NOTICIAS (AÑO 4 - EDICIÓN 82) - Mensaje (HTML)

? [] -

Ignorar Correo no deseado Eliminar Responder Responder a todos Reenviar Más

Reunión Mover Reglas OneNote Acciones

Marcar como no leído Categorizar Seguimiento

Buscar Relacionadas Seleccionar Zoom

Eliminar Responder

Mover Etiquetas

Traducir Edición Zoom

miércoles 05/06/2013 15:31
CONTIGO CNT
 NOS UNEN LAS BUENAS NOTICIAS (AÑO 4 - EDICIÓN 82)

Para **CONTIGO CNT**



TALLER DE PROCESO EVALUACION DEL DESEMPEÑO 2013 EN LA REGION 4

En la ciudad de Manta se brindó el taller de socialización del proceso de evaluación del desempeño 2013, asistieron los administradores y jefes de la Regional 4, el objetivo de este taller es facilitar las herramientas a las Jefaturas para realizar de manera idónea el proceso de evaluación.

[VER MÁS](#)



QUE ES LA HIPOGLUCEMIA?

Conoce más sobre la HIPOGLUCEMIA que es un síndrome clínico, se caracteriza por la concentración de glucosa totalmente baja en la sangre.

Te invitamos a revisar la siguiente presentación para que te informes más del tema.

[VER MÁS](#)



Novedades

- [Revisa el espacio de Seguridad de la Información](#)

ARCHIVO MENSAJE ESET

NOS UNEN LAS BUENAS NOTICIAS (ACTUALIZACIÓN DE MODELOS DE PLIEGOS) - Mensaje (Texto enriquecido)

? [] - [] X

Ignorar Correo no deseado Eliminar Responder Responder a todos Reenviar Más

Reunión Mover Reglas OneNote Acciones

Marcar como no leído Categorizar Seguimiento

Buscar Relacionadas Seleccionar Zoom

Eliminar Responder

Mover Etiquetas

Traducir Edición Zoom

miércoles 16/10/2013 15:01
CONTIGO CNT
 NOS UNEN LAS BUENAS NOTICIAS (ACTUALIZACIÓN DE MODELOS DE PLIEGOS)

Para **CONTIGO CNT**

Mensaje enviado con importancia Alta.



ENCUESTA NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE "SOPORTE A USUARIOS INTERNOS"

La Gerencia de Soporte de TI, a través de sus canales de soporte (Service Desk y Soporte en sitio), siempre pensando en mejorar la calidad del servicio que ofrece a todos los usuarios de CNT, te invita a llenar la siguiente encuesta de satisfacción del servicio, no te tomará más de 4 minutos y tus respuestas serán utilizadas de manera confidencial.

[INGRESA A LA ENCUESTA](#)



RESULTADOS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO AÑO 2013

Se comunica a todos los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP que, luego de concluido el proceso de Evaluación del Desempeño del año 2013, la Gerencia Nacional de Desarrollo Organizacional pone a su consideración los resultados obtenidos en el mencionado proceso.

[VER EVALUACIONES](#)

Comunicamos a los colaboradores de CNT EP que existe una nueva forma de registro y control de la aplicación de la Ley Orgánica de Discapacitado. Se adjunta manual de usuario.

Nueva forma de registro "ATRDIS"

Nota: es responsabilidad de los asesores comerciales realizar el registro del beneficio en las diferentes líneas de negocio en la nueva forma.

ARCHIVO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE	CARGO
PERMANENTE	Elaborado Por:	MCPC	JEFE DE EQUIPO
	Revisado Por:	SBRT	SUPERVISOR



**CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP
AGENCIA MORONA SANTIAGO
PERIODO: 1 DE JULIO DE 2013 AL 30 DE JUNIO DE 2014**

CORREOS INTERINSTITUCIONALES INFORMANDO SOBRE LAS EVALUACIONES DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA CNT EP AGENCIA MORONA SANTIAGO EN EL AÑO 2013

Correo 1:
 Fecha: Jueves 17/10/2013 15:01
 De: CONTIGO CNT
 Asunto: NOS UNEN LAS BUENAS NOTICIAS (PROCESO DE APELACIÓN A LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO AÑO 2013)
 Mensaje enviado con importancia Alta.

Correo 2:
 Fecha: Jueves 24/10/2013 15:45
 De: CONTIGO CNT
 Asunto: PROCESO DE APELACIÓN A LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Contenido del Correo 1:

Noticias

PROCESO DE APELACIÓN A LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Conforme al ordenamiento jurídico que rige a la Corporación, se comunica a todos los servidores de la empresa que fueron parte del proceso de Evaluación del Desempeño en el año 2013 y obtuvieron la calificación equivalente a Regular y Deficiente; de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Gestión del Talento Humano Art. 74, quienes se sientan inconformes con el resultado obtenido podrán presentar su apelación hasta el miércoles 23 de octubre del 2013, a la Gerencia Nacional de Desarrollo Organizacional, donde se analizará el requerimiento.

SOLO PICHINCHA: CARNÉS DE DONANTE VOLUNTARIO

Se informa a todos los colaboradores que participaron en la Campaña de Donación de Sangre que los carnés de donante voluntario se entregarán en la Jefatura de SISO, (Edificio Doral, planta baja, en la oficina N° 28), a partir del día martes 24 de septiembre del 2013, en el horario de 08H00 hasta las 16H30.

La Gerencia Nacional de Desarrollo Organizacional agradece a delegados administrativos y colaboradores que apoyaron en esta campaña.

Boletín Comercial

PAQUETES DE DATOS CONTROLADOS HSPA+

Al contratar cualquiera de los Paquetes de Datos Controlados HSPA+ sobre el Plan DATOS Y VOZ C-0 CTRL 3.5G se otorga al cliente un financiamiento de 2 CBM en la compra del Smartphone de preferencia.

VER BOLETIN

CNT TE INVITA AL CONCIERTO DE JUSTIN BIEBER

Contenido del Correo 2:

Comunicado

Desarrollo Organizacional

24 de octubre del 2013

PROCESO DE APELACIÓN A LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

En referencia al comunicado de 17 de octubre del 2013, mediante el cual se notificó el inicio del proceso de Apelaciones de Evaluación del Desempeño, se comunica a todos los servidores (as) que se ha concluido con la recepción de las solicitudes de apelación al citado proceso.

En virtud de lo expuesto se les informa que, en los próximos días, se dará inicio a la conformación de los Comités de Apelaciones de los servidores (as) que presentaron su solicitud. La fecha de ejecución de los mismos se notificará de manera oportuna.

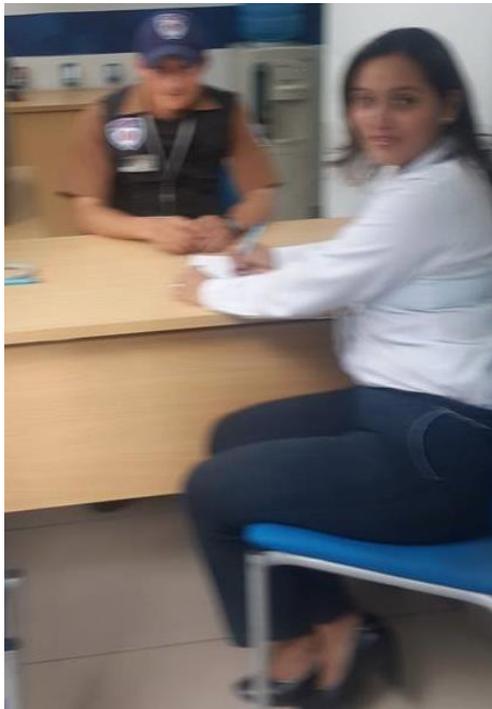
Síguenos en:
 YouTube
 Twitter

QR Code

ARCHIVO	DESCRIPCIÓN	NOMBRE	CARGO
PERMANENTE	Elaborado Por:	MPCP	JEFE DE EQUIPO
	Revisado Por:	SBRT	SUPERVISOR

Anexo 8:





Anexo 9:

Para determinar el impacto que la implementación del Código de Ética para el Buen Vivir se procedió a elaborar un cuestionario de opción múltiple conformado por 8 preguntas la misma que fue dirigida a un grupo de 15 usuarios que utilizan varios servicios que presta la entidad pública.

4.3. Impacto en el servicio

Tabla 1. Calificación del servicio al cliente brindado por la CNT EP Agencia Morona Santiago

Calificación del servicio al cliente brindado por la CNT EP Agencia Morona Santiago		
Opción	F	%
Excelente	7	46%
Bueno	3	20%
Regular	4	27%
Malo	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta a usuarios CNT EP Agencia Morona Santiago

Elaborado por: Mariuxi Peralvo

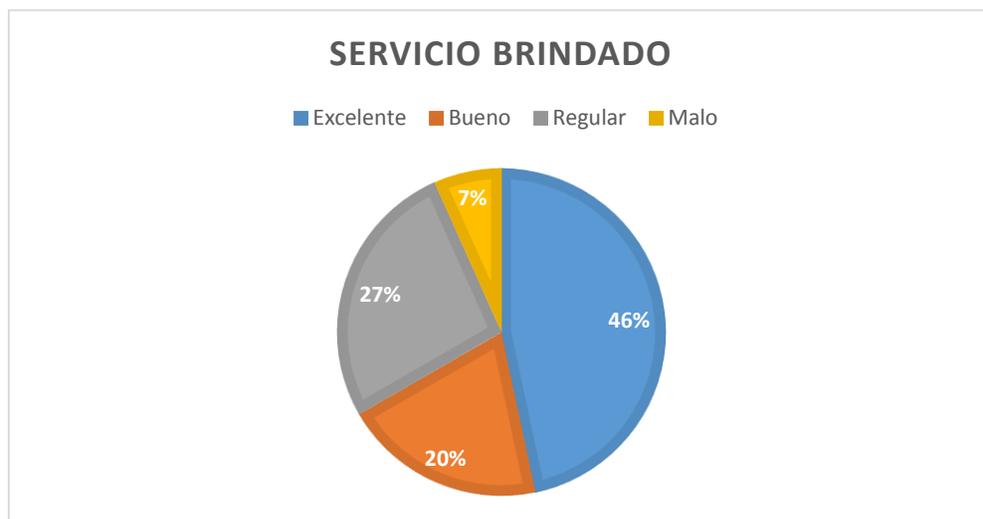


Gráfico 6. Calificación del servicio brindado por la CNT EP Agencia Morona Santiago

Fuente: Encuesta a usuarios CNT EP Agencia Morona Santiago

Los resultados según indican los gráficos la mayor parte de los usuarios con un 46% concluyen que el servicio brindado por la CNT EP Agencia Morona Santiago es excelente,

mientras que tan solo un 7% lo considera un servicio de mala calidad. El cual puede mejorar con ayuda del Código de Ética del Buen Vivir.

Tabla 2. Atención con interés a los problemas y requerimientos de los usuarios.

Los funcionarios de la CNT EP Agencia Morona Santiago atienden con interés los problemas y requerimientos de los usuarios.		
Opción	f	%
Siempre	8	53%
Frecuentemente	4	27%
A veces	3	20%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta a usuarios CNT EP Agencia Morona Santiago

Elaborado por: Mariuxi Peralvo



Gráfico 7. Atención con interés a los problemas y requerimientos de los usuarios.

Fuente: Encuesta a usuarios CNT EP Agencia Morona Santiago

El segundo gráfico muestra que, efectivamente, la mayoría de los problemas de los usuarios son atendidos con interés, mientras que un 27% indica que se lo hace con frecuencia, un 20% dice que solo a veces es atendido y ninguna persona ha sido atendida sin interés. Lo cual es algo positivo.

Tabla 3. Calificación a los horarios de atención al público

Qué calificación le daría a los horarios de atención al público que brinda la CNT EP Agencia Morona Santiago		
Opción	f	%
Excelente	8	53%
Buena	6	40%
Regular	1	7%
Mala	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta a usuarios CNT EP Agencia Morona Santiago

Elaborado por: Mariuxi Peralvo



Gráfico 8 Calificación a los horarios de atención al público

Fuente: Encuesta a usuarios CNT EP Agencia Morona Santiago

Los resultados de la gráfica No. 3 muestran que un 53% se siente satisfecha con los horarios de atención, no obstante un 40% lo califica como buena únicamente, y finalmente un 7% como regular, mediante el manejo del Código de Ética el funcionario puede llegar a mejorar su eficiencia y por ende los horarios de atención al cliente.

Tabla 4. Opinión de los usuarios con respecto a la imagen de los funcionarios

Que opinión tienen los usuarios con respecto a la imagen de los funcionarios de la CNT EP Agencia Morona Santiago		
Opción	f	%
Excelente	13	86.66%
Buena	1	6.67%
Regular	1	6.67%
Mala	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta a usuarios CNT EP Agencia Morona Santiago

Elaborado por: Mariuxi Peralvo

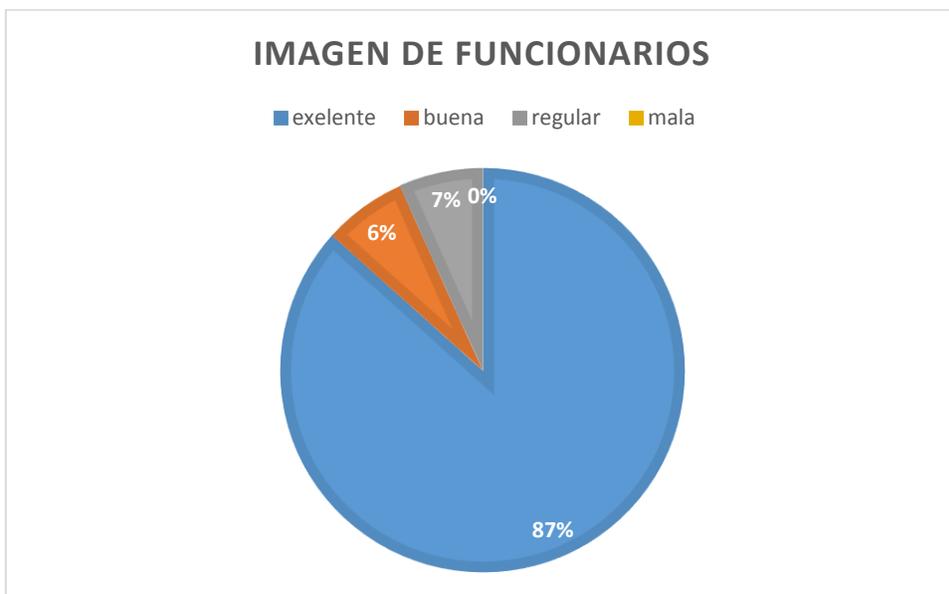


Gráfico 9. Opinión de los usuarios con respecto a la imagen de los funcionarios

Fuente: Encuesta a usuarios CNT Morona Santiago

La última pregunta presenta resultados positivos ya que el 87% de los usuarios concluye que los funcionarios tienen una buena imagen, mientras que tan solo un 13% la cataloga entre buena y regular.