



1859

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

## **CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Título:**

**“DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE UN  
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
PARA LA UNIDAD DE CONTROL DE BIENES  
DEL GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE  
PASTAZA, PARA EL AÑO 2015.”**

Tesis previa a la  
obtención del Título de  
Ingeniera Comercial

1859

**AUTORA:**

Jessica Johana Villafuerte Hidalgo

**DIRECTOR:**

Ing. Leoncio Miguel Orellana Jaramillo, MAE.

**LOJA-ECUADOR**

**2016**

## CERTIFICACIÓN

Ing.  
Leoncio Miguel Orellana Jaramillo, M.A.E.  
**DIRECTOR DE TESIS**

### CERTIFICA.

Una vez realizado el trabajo de investigación denominado **“DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE CONTROL DE BIENES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA, PARA EL AÑO 2015”**, realizada por la señora Jessica Johana Villafuerte Hidalgo, previa a la obtención del Título de Ingeniera Comercial, se autoriza su presentación para su evaluación a través del tribunal correspondiente.

Atentamente,

Loja, mayo del 2016.



**Ing. Leoncio Miguel Orellana Jaramillo. MAE.  
DIRECTOR DE TESIS**

## AUTORÍA

Yo, Jessica Johana Villafuerte Hidalgo, declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional-Biblioteca Virtual.

**Autor:** Jessica Johana Villafuerte Hidalgo

**Firma:** \_\_\_\_\_

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jessica Johana Villafuerte Hidalgo', is written over a horizontal line.

**Cédula:** 1600538803

**Fecha:** Loja, 09 de Mayo del 2016

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR,  
PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y  
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.**

Yo, **Jessica Johana Villafuerte Hidalgo** declaro ser autora de la tesis titulada **"DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE CONTROL DE BIENES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA, PARA EL AÑO 2015"**, como requisito para optar al grado de INGENIERA COMERCIAL; autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio de la Universidad.

La universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 09 días del mes de mayo de dos mil dieciséis, firma la autora.

**Autor:** Jessica Johana Villafuerte Hidalgo

**Firma:** \_\_\_\_\_



**Cédula:** 1600538803

**Dirección:** Km 1 ½ vía a la Tarqui, Sector los Laureles

**Correo Electrónico:** jesav19-05@hotmail.com

**Teléfono:** (032) 793347 **Celular:** 0983079023

**DATOS COMPLEMENTARIOS:**

**Director de Tesis:** Ing. Leoncio Miguel Orellana Jaramillo. MAE.

**Presidente del Tribunal:** Ing. Adalberto Fausto Morocho Pintado, Mgs.

**1º Miembro del Tribunal:** Ing. Raúl Filiberto Encalada Rojas, Mgs.

**2º Miembro del Tribunal:** Ing. Juan Gabriel Vacacela Pineda. Mgs

## **DEDICATORIA**

El desarrollo de la presente tesis la dedico a Dios por ser testigo de mi sacrificio y esfuerzo, A mi madre, Ana Hidalgo por apoyarme de manera incondicional en el logro de mis metas y en la culminación de mis estudios.

A mi esposo Alex y a mi hija Damaris que me brindaron todo el amor y cariño día tras día, sin duda fueron mi motivación para seguir adelante, sembraron en mí el espíritu de superación; como no dedicar a ustedes y a todas las personas que de una u otra forma me apoyaron durante el transcurso y culminación de esta carrera profesional.

**Jessica J. Villafuerte H.**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi sincero agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, por brindarme la oportunidad de culminar mi carrera universitaria, a los docentes de la carrera de Administración de Empresas, quienes me impartieron sus sabios conocimientos y experiencia, mismos que fueron base para el desarrollo del presente trabajo investigativo.

A la vez agradezco a mi director de tesis, el Ing. Miguel Orellana, por su tiempo y dedicación, siendo mi guía, asesorándome en todo momento, con la finalidad de poder llevar a cabo esta investigación.

A la coordinadora, la Ing. María Cueva, quien con su motivación y liderazgo permitieron que llegue a este momento tan especial de vida; impartió virtudes que me servirán para el desenvolvimiento en mi vida personal y profesional, enriqueciendo mis conocimientos con el compromiso de ser mejor cada día.

Quiero agradecer al Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, de manera especial a los funcionarios que laboran en la Unidad de Control de Bienes, quienes me facilitaron toda la información necesaria para el desarrollo y culminación del presente trabajo de tesis.

**Jessica J. Villafuerte H.**

**a. Título.**

**“DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE CONTROL DE BIENES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA, PARA EL AÑO 2015.”**

## **b. Resumen.**

La presente investigación tiene como propósito principal proponer un Manual de Procesos y Procedimientos para la Unidad de Control de Bienes del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, para el año 2015; En base al análisis realizado se pudo evidenciar fallas estructurales en las distintas áreas donde no existe una planificación basada en los requerimientos, que ocasiona retrasos en la ejecución de los procesos, situación observada en la elaboración de este trabajo, herramienta que permitirá agilizar los procesos administrativos que se ejecutan en dicha Unidad, es por ello que la presente propuesta nace con la iniciativa de mejorar la gestión de Talento Humano de la Entidad Pública, con la finalidad que el personal se desempeñe de manera eficaz y eficiente en su área de trabajo.

La metodología que se empleó para el desarrollo de la investigación fue el método deductivo, el cual permitió diagnosticar la situación actual de la organización para la recolección de información, otro método que se aplicó es el método descriptivo ya que se describe las actividades, funciones y tiempos de los procesos y procedimientos que se realizan en la Unidad de Control de Bienes.

En lo que respecta al análisis realizado, se evidenció los procesos ejecutados en las áreas existentes, con el propósito de evaluar la



situación administrativa de la estructura organizacional, consecuentemente, la implementación del manual para mejorar el control y administración de los bienes que permitan disminuir los tiempos empleados en la entrega de los bienes y servicios que presta la institución, tanto a los clientes internos como externos.

Otros aspectos considerados se orientan a establecer los mecanismos que permitan identificar el tiempo de vida útil de los bienes, los procedimientos para darlos de baja y posterior reposición, acto administrativo indispensable cuya ejecución ayudara a tomar acciones pertinentes. Igualmente la necesidad de establecer mecanismos de actualización periódica de los inventarios de bienes, activos fijos o bienes fungibles como herramienta de mucha importancia en el ámbito administrativo. Igualmente la propuesta establece la necesidad de contar con un proceso de reposición en caso de pérdida o deterioro de bienes, no aplicado actualmente de forma oportuna por falta del manual de procesos y procedimientos.

Se evidencia también la necesidad de contar con un sistema informático orientado a un mejor registro de los bienes, en cada una de las áreas involucrada en esta tarea, como la necesidad puntual de implementar un proceso, principalmente para la entrega de combustible y lubricantes, considerando que estos se entregan en base a las necesidades de los vehículos sin considerar el trabajo realizado o el kilometraje recorrido.

A través del presente Manual se establecerá lineamientos y mecanismos que requiere la institución a nivel administrativo para el cumplimiento de las políticas y normativas establecidas en el Reglamento General para la Administración, Utilización y Control de Bienes y Existencias del Sector Público, Reglamento Orgánico Estructural y Funcional del GAD Provincial de Pastaza y demás disposiciones vigentes, definiendo las políticas y/o normas que circunscriben el marco general de actuación del personal.

Como estrategia para alcanzar el objetivo institucional de “modernizar adecuadamente sus operaciones y servicios en base a la legislación vigente y la aplicación de procesos de desconcentración y descentralización”, que sustenta la gestión administrativa del GAD Provincial de Pastaza. Se recomienda implementar el manual de procesos y procedimientos, socializándolo con todo el personal de la institución, con la finalidad de que sirva como guía para la ejecución de los procesos que conforman el manual, facilitando el trabajo diario, la optimización del tiempo, los recursos económicos, el flujo de información y la comunicación entre los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

## **Abstract.**

This research has as a main purpose to propose a Process and Procedures Manual for Real Control Unit of the Autonomous Decentralized Provincial Government of Pastaza, 2015. Based on the analysis made it was possible to demonstrate structural flaws in different areas where there does not exist a planning based on the requests, which causes debts in the execution of the processes, that situation was observed in the elaboration of this work, that tool will allow to improve the administrative processes that are executed in the above mentioned Unit, for that reason the present proposal is born with the initiative to improve the management of Human Talent of the Public Entity, with the purpose that the personnel gets out of debt in an effective and efficient way in its work area.

The methodology that was used for the development of the research was the deductive method, which allowed to diagnose the current situation of the organization for the collection of information, another method that was applied was the descriptive method already described the activities, functions, and times of the processes and procedures that are performed in the Property Control Unit

As for realized analysis, there were demonstrated the processes executed in the existing areas, with the intention of evaluating the administrative situation of the organizational structure, consistently, the implementation of

the manual to improve the control and administration of the goods that allow to diminish the times used in the delivery of the goods and services that gives the institution, both to the internal and external clients.

Other considered aspects are orientated to establish the mechanisms that they allow to identify the useful time of life of the goods, the procedures to give them of low and later reinstatement, As the same way the needs to stablish mechanism of periodic update of the inventories of goods, fixed assets or fungibles goods as tool of a lot of importance in the administrative area. Equally the offer establishes the need to possess a process of reinstatement in case of loss or deterioration of goods, nowadays is not applied of oportune form for lack of the process and procedures manual.

Also is demonstrated the need to have a computer system orientated to a better record of the goods, in each involved areas of this work, as the punctual need to implement a process, principally for the delivery of fuel and lubricants, thinking that those are submitted on the basis of the vehicle's needs, without considering the realized work or the kilometer driven.

Through this Manual will stablished guidelines and mechanisms that requires the institution to administrative level for the compliance of policies and regulations laid down in General rules for the administration, use and

control of assets and inventories of the Public Sector, Structural and Functional Organic Regulation of GAD Pastaza Provincial and other regulations, defining the politics and/or norms that circumscribe the general frame of performance of the personnel.

As strategy to reach the institutional aim " to modernize adequately his operations and services on the basis of the in force legislation and the process application of deconcentration and decentralization ", that sustains the administrative management of Pastaza's Provincial GAD. One recommends to implement the manual of processes and procedures, socializing it with the whole personnel of the institution, with the purpose as which it uses as guide for the execution of the processes that shape the manual, facilitating the daily work, the optimization of the time, the economic resources, the flow of information and the communication between the public servants of the Autonomous Decentralized Provincial Government of Pastaza.

### **c. Introducción.**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, es una institución de derecho público, que tiene como propósito fundamental impulsar el desarrollo físico, económico, social y ambiental de la provincia de Pastaza, para lo cual se encarga de planificar y ejecutar obras públicas, con especial atención al sector rural de la Provincia de Pastaza.

De acuerdo al diagnóstico realizado en la entidad, se determinó que existe falencias en la gestión organizacional, como son: la inadecuada distribución de las funciones de responsabilidad del personal que labora en la unidad de Control de Bienes, pérdida de tiempo en la entrega de bienes por demora en los niveles de autorización, el recurso humano no se encuentra bien orientado con la estructura orgánico funcional del GAD, debido a que no dispone de un manual de procesos y procedimientos, que se realizan en la Unidad de Control de Bienes.

Es por ello que se define la siguiente propuesta señalando las actividades, responsables, niveles de autorización, tiempos, utilización, despacho y archivo de documentos, mediante la presentación de flujogramas de procesos; a efectos de alcanzar la eficiencia y eficacia del talento humano.

Para alcanzar el objetivo fundamental de la investigación se evaluó la situación Administrativa en el área de Control de Bienes, en base a su Estructura Organizacional; también se determinó los lineamientos que exige el Reglamento General Sustitutivo de Bienes del Sector Público dispuesto por la Contraloría General del Estado; para la elaboración del presente manual, con la finalidad de documentar los Procesos Administrativos que se aplican en el GAD Provincial de Pastaza, que permita al Talento Humano desarrollar su actividad de manera rápida y efectiva.

La presente tesis cumple con lo expuesto en el Art.151 del Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, de la siguiente manera: Resumen e Introducción, Revisión Literaria: esta encierra varias definiciones: bien, manual, procesos, procedimientos, administración, diagrama de flujo, etc. Métodos: los mismos que se aplicaron para la recolección de los procesos que ejecutan la Unidad de Control de Bienes, Resultados: se describe la propuesta del manual de procesos y procedimientos, Discusión: se detalla el cumplimiento de los objetivos de la investigación, finalmente se realizan las Conclusiones y Recomendaciones referente a la implementación del manual de procesos y procedimientos, instrumento que contribuirá a la Gestión del Talento Humano en el GAD Provincial de Pastaza.

#### **d. Revisión de literatura.**

##### **d.1. Marco de referencial.**

En la actualidad el Estado Ecuatoriano invierte gran parte de los ingresos generados por el País, a través de ingresos por venta de petróleo, impuestos y contribuciones; en instituciones pertenecientes al sector público financiero y al sector público no Financiero.

Entre las instituciones del sector público financiero se encuentran el banco central, banco del estado, banco del instituto ecuatoriano de seguridad social, entre otros; mientras que en el sector público no financiero se encuentran las instituciones que reciben directamente recursos del estado ecuatoriano, para gestionar la prestación de bienes y servicios estos son: ministerios, universidades públicas, los Gobiernos Autónomos Descentralizados y las empresas públicas.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, es una institución perteneciente al sector público no financiero; de derecho público, goza de autonomía administrativa, económica y financiera; representa a la Provincia de Pastaza, creada según la constitución como organismo de desarrollo productivo, social, cultural y material de la provincia, con especial atención a los sectores rurales y colaborar con las instituciones del Estado, para alcanzar objetivos de interés nacional.



## **d.2. Marco conceptual.**

### **d.2.1. Bien.**

“Bien es todo objeto, elemento material o cosa que sirva para satisfacer alguna necesidad humana. Por oposición a los bienes libres, los bienes económicos son aquellos que se adquieren en el mercado pagando por ellos un precio, expresión de su grado de escasez o del coste o sacrificio que es necesario soportar para obtenerlos.”<sup>1</sup>

### **d.2.2. Manual.**

“Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.”<sup>2</sup>

### **d.2.3. Administración.**

La clave para tener éxito empresarial depende mucho de la administración

---

<sup>1</sup> Antal Papadakis (2012). La gran enciclopedia de la economía [versión electrónica], Bien económico, <http://www.economia48.com>.

<sup>2</sup> Programación Neurolingüística y Talento Humano. (marzo 2015), Unidad IV. Manuales de Procedimientos. Recuperado por: <https://pnlytalentohumano.wordpress.com/2015/03/11/unidad-iv-manuales-de-procedimientos/>

que conlleve la organización, es decir el poder planificar, organizar, dirigir y controlar de manera eficiente los recursos humanos, técnicos y económicos que cuenta la organización para la consecución de sus objetivos y metas planteadas.

Entonces la administración es “el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos, que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz.”<sup>3</sup>

#### **d.2.4. Proceso.**

“Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Es decir son actividades secuenciales de una manera predeterminada; actividades repetitivas y conectadas de una manera sistemática, no tareas inconexas cuya correcta ejecución es un fin en sí mismo.”<sup>4</sup>

##### **d.2.4.1. Secuencia de un proceso.**

“Un proceso en particular está compuesto por un conjunto de procedimientos, luego un procedimiento se subdividirá en un conjunto de actividades, y ésta a su vez, se sub-clasificarán en tareas.

---

<sup>3</sup>Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (14ª Edición). (2012). Administración, *Una perspectiva Global y Empresarial*. Perú: Interamericana Editores, S.A. de C.V., ISBN: 978-607-15-0759-4, p.4.

<sup>4</sup>Pérez, J. A. (4ta Ed.).(septiembre 2010). *Gestión por Procesos*. Madrid, España: ESIC Editorial, ISBN: 978-84-7356-776-3, p.51.

**Gráfico N° 1**

**Secuencia del Proceso**



**Fuente:** Componentes de un Manual de Normas y Procedimientos (2010), Unidad 2.  
**Elaborado por:** La Autora.

**d.2.4.1.1. Proceso.**

Un proceso consiste en la ejecución de una secuencia lógica y articulada de un conjunto determinado de procedimientos, con el fin de convertir un determinado insumo (entendido como esfuerzo) en un resultado.

**Gráfico N° 2**

**Diagrama del Proceso**



**Fuente:** Componentes de un Manual de Normas y Procedimientos (2010), Unidad 2.  
**Elaborado por:** La Autora.

Como podemos apreciar en el gráfico anterior, el esfuerzo aplicado, entendido éste por las horas destinadas al desarrollo de una tarea y/o una

actividad, más la suma de otros insumos, se constituyen como variables de entrada de un determinado proceso.

Luego, el ordenamiento y secuencialidad que éste propone por medio de sus procedimientos, trae como consecuencia que todos aquellos insumos vertidos en el proceso promuevan un resultado específico. Dicho resultado puede significar, por ejemplo, la resolución de un determinado problema.”<sup>5</sup>

#### **d.2.4.1.2. Procedimiento.**

Los procedimientos son “planes operativos de flujo continuo y permanente para lograr un producto o servicio determinado. Expresan la secuencia cronológica de las fases de las operaciones, así como los requisitos de forma y fondo que deben cumplirse tanto en las fases intermedias como en el proceso completo para alcanzar su objetivo y función.”<sup>6</sup>

#### **d.2.4.1.3. Actividad.**

“Se refiere al conjunto de tareas que son necesarias establecer y ejecutar a los fines de satisfacer parcialmente los requerimientos de un procedimiento.

---

<sup>5</sup> Universidad Fasta (2010), Unid 2, Componentes de un Manual de Normas y Procedimientos. Secuencia de un proceso, p. 7-8. Recuperado por: <http://www13.ufasta.edu.ar/Edist/Archivos/Clases/Módulos>

<sup>6</sup>Hernández S.J. y Rodríguez G.P. (3ra Ed.)(2012). Administración, teoría, procesos, áreas funcionales, y estrategias para la competitividad. México: Interamericana Editores, S.A. de C.V. ISBN: 978-607-15-0775-4, p.190

#### **d.2.4.1.4. Tarea.**

Se refiere a la ejecución de un determinado trabajo. En sí, constituye la unidad atómica del proceso, es decir, implica la menor pieza que se puede desagregar al mismo.”<sup>7</sup>

#### **d.2.5. El proceso administrativo.**

“El proceso administrativo está diseñado para administrar-dirigir una organización, por lo que de primera instancia es necesario comprender qué es lo que se va administrar, qué objetivos tiene, cuál es su misión y, hasta cierto punto, los valores (normas morales) que son necesarios para un buen funcionamiento.”<sup>8</sup>

#### **d.2.5.1. Elementos del Proceso Administrativo**

##### **d.2.5.1.1. Planeación.**

La planeación “es la esencia de la administración, es alcanzar un objetivo, una meta determinada, es decir, es la piedra angular del proceso administrativo debido a que implica conocer la necesidad de acción, investigándola y analizándola, para posteriormente desarrollar una

---

<sup>7</sup>Universidad Fasta (2010), Unid 2, Componentes de un Manual de Normas y Procedimientos. Secuencia de un proceso, p. 7-8. Recuperado por: <http://www13.ufasta.edu.ar/Edist/Archivos/Clases/Módulos>.

<sup>8</sup>Hernández S.J. y Rodríguez G.P. (3ra Ed.)(2012). Administración, teoría, procesos, áreas funcionales, y estrategias para la competitividad. México: Interamericana Editores, S.A. de C.V. ISBN: 978-607-15-0775-4, p.165.

propuesta de acción basada en la investigación, análisis y finalmente, tomar la mejor decisión.

Los elementos de la planeación son: objetivos, políticas, reglas y reglamentos, planes, procedimientos, programas y presupuestos.”<sup>9</sup>

#### **d.2.5.1.2. Organización.**

La organización es la “fase del proceso administrativo en la cual se aplican las técnicas administrativas para estructurar una empresa u organización social, se definen las funciones por áreas sustantivas, departamentos y supuestos; se establece la autoridad en materia de toma de decisiones y la responsabilidad de los miembros que ocupan dichas unidades, y se definen las líneas de comunicación y la cooperación de los equipos de trabajo, a fin de alcanzar los objetivos y la estrategia.”<sup>10</sup>

#### **d.2.5.1.3. Integración.**

“La función organizativa- empresarial consiste en conservar y desarrollar capacidades mediante la gestión del conocimiento de los recursos humanos internos y, en su caso, reclutar, seleccionar y contratar a los mejores recursos humanos disponibles en el mercado de trabajo para

---

<sup>9</sup>Coló, E. M. (2014, febrero 26). *Organización y coordinación en la administración*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/organizacion-y-coordinacion-en-la-administracion>.

<sup>10</sup> Hernández S.J. y Rodríguez G.P. (3ra Ed.).(2012). *Administración, teoría, procesos, áreas funcionales, y estrategias para la competitividad*. México: Interamericana Editores, S.A. de C.V. ISBN: 978-607-15-0775-4, p.201.

cubrir los puestos de la estructura organizacional conforme a los requisitos y a la política salarial, con el propósito de cohesionarlos en la visión y valores de la empresa para que se den lo mejor de sí, se desarrollen y crezcan técnica, económica y emocionalmente a partir de los propósitos y resultados de la misma”<sup>11</sup>

#### **d.2.5.1.4. Dirección.**

La dirección se le considera como la “faceta del proceso administrativo es más práctica, en éste punto se trabajará netamente en el factor humano, con funciones iguales o similares pero que son totalmente distintos entre sí, cada uno con necesidades, habilidades, aptitudes, conocimientos, experiencias, sueños y deseos diferentes, pero capaces de llevar a cabo cualquier actividad que se les encomiende de la mejor manera posible. Dentro de las funciones de la dirección se encuentran: delegación de actividades, comunicación, liderazgo, supervisión, motivación y toma de decisiones.”<sup>12</sup>

#### **d.2.5.1.5. Control.**

El Control “es la medición, cotejo o comprobación de los resultados actuales y pasados en relación con los esperados, ya sea total o

---

<sup>11</sup> Hernández S.J. y Rodríguez G.P. (3ra Ed.).(2012). Administración, teoría, procesos, áreas funcionales, y estrategias para la competitividad. México: Interamericana Editores, S.A. de C.V. ISBN: 978-607-15-0775-4, p.231.

<sup>12</sup>Coló, E. M. (2014, febrero 26). Organización y coordinación en la administración. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/organizacion-y-coordinacion-en-la-administracion/>

parcialmente, con el fin de corregir, mejorar y formular nuevos planes, también se puede determinar hasta qué punto se cumplió con los objetivos organizacionales o departamentales, es decir, es el establecimiento de normas, la medición del desempeño y la aplicación de los correctivos pertinentes.

El proceso de control exige tres pasos básicos sin importar el objeto del mismo y son: establecimiento de normas, medición del desempeño y corrección de variaciones respecto a las normas y planes.

El control sea efectivo debe controlar las actividades adecuadas, ser oportuno, efectivo en costos, preciso y aceptable para todos los involucrados. Existen tres tipos de control: concurrente o piloto, preventivo o de mantenimiento y correctivo.”<sup>13</sup>

#### **d.2.6. Procedimientos.**

“El procedimiento es la forma de describir cómo se lleva a cabo una serie de actividades que puede ser todo un proceso o sólo parte de este. Un procedimiento es la acción de proceder o el método de ejecutar algunas cosas. Una serie común de pasos definidos que permiten realizar un trabajo de forma correcta. Un procedimiento puede estar en forma escrita, (documento o electrónico) u oral (no recomendado) o video.

---

<sup>13</sup>Coló, E. M. (2014, febrero 26). Organización y coordinación en la administración. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/organizacion-y-coordinacion-en-la-administracion/>



En resumen, es un conjunto de acciones secuenciadas y sistematizadas que conducen a la consecución de un fin predeterminado. Implican un proceso de reflexión, de toma de conciencia en la aplicación de cada una de las acciones que lo constituyen.”<sup>14</sup>

#### **d.2.7. Manuales administrativos.**

“Los manuales administrativos son instrumentos que apoyan al funcionamiento de una institución, por medio de la especificación de bases jurídicas, atribuciones, estructuras, objetivos, políticas, determinación de campos de competencia, deslindamiento de responsabilidades, funciones, actividades, operaciones o puestos en general; en ellos se concentra información amplia y detallada acerca del que hacer de la misma, sin embargo no son duplicados de los instrumentos normativos o legales, tales como leyes, decretos, directrices o reglamentos.

Los manuales constituyen una de las herramientas con que cuentan las organizaciones para facilitar el desarrollo de las funciones administrativas y operativas.

Son fundamentalmente, un instrumento de comunicación. El principal propósito de los manuales administrativos deberá ser el de instruir al

---

<sup>14</sup> Núñez José.( 2014, agosto 09).*Diferencia entre método, técnica, procedimiento y proceso*. Recuperado de: <http://www.alegsa.com.ar/Diccionario/C/25129.php>

personal acerca de los aspectos como: funciones, relaciones, procedimientos, políticas, objetivos y normas para lograr una mayor eficiencia en el trabajo.”<sup>15</sup>

#### **d.2.8. Manual de procedimientos y normas.**

“El manual de procedimientos es un documento que describe en forma lógica, sistemática y detallada las actividades de una institución o unidad organizativa de acuerdo con sus atribuciones y tomando en cuenta lo necesario para la ejecución eficiente de las mismas, generalmente señalan quién, cómo, cuándo, dónde y para qué ha de realizarse estas actividades.

Este tipo de manual se orienta a especificar detalles de la ejecución de actividades organizaciones, con fin de unificar criterios a lo interno de la institución sobre la manera correcta en que deben ser realizadas. Al recuperar la información de la forma más adecuada de desempeñar las tareas se logra se logra asegurar su calidad, así como agilizar la circulación de la información para que esta llegue oportunamente a las unidades organizativas que la requieran.

Los manuales de procedimientos contienen un conjunto de definiciones operacionales, señalando la secuencia lógica de las acciones o pasos a

---

<sup>15</sup>Guerra J. C. (7 diciembre 2013), Manuales de Administración, disponible en línea: <http://manualesdejc.blogspot.com/search/label/Manuales%20Administrativos>

seguir para la consecución de bienes o servicios determinados. Además contienen ilustraciones a base de formularios, flujogramas y diagramas, cuyo objetivo es recurrir a la representación gráfica de la secuencia de actividades para hacerla más fácilmente comprensible.

En el manual de procedimientos se especifica:

- Quien debe hacer una actividad;
- Qué debe hacerse en esa actividad;
- Cómo debe hacerse la actividad;
- Dónde debe hacerse; y
- Cuándo debe hacerse la actividad.”<sup>16</sup>

#### **d.2.8.1. Objetivos del manual de procedimientos.**

“Los objetivos que se persiguen con la elaboración de los manuales administrativos en una institución son diversos, entre ellos se encuentran los siguientes:

- ✚ Instruir a los colaboradores de la Institución acerca de aspectos tales como objetivos, visión, misión, estrategias, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, responsabilidades, normas, etc.

---

<sup>16</sup>S. y P. Administrativos, Melanita, D'Jesus. (25 junio 2010), Tipos de manuales, Unidad 3, recuperado por: <https://mdjesus.wordpress.com>

- ✚ Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidades y detectar omisiones.
  
- ✚ Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas a la institución y los colaboradores, así como, propiciar la uniformidad en la ejecución de las labores.
  
- ✚ Servir como medio de integración y orientación a los colaboradores de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones.
  
- ✚ Servir para el análisis o revisión de los procesos y/o procedimientos de una institución.
  
- ✚ Constituye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procesos, procedimientos y métodos de trabajo.
  
- ✚ Proporcionar información básica para la planeación e implantación de reformas administrativas.
  
- ✚ Simplificar la determinación de responsabilidades por fallas y errores.
  
- ✚ Aumentar la eficiencia de los funcionarios indicándoles que es lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

✚ Ayudar a la coordinación del trabajo y evitar duplicaciones o cuellos de botella. ”<sup>17</sup>

#### **d.2.8.2. Elaboración de Manuales Administrativos Conformación del manual de procedimientos.**

“Para elaborar un manual administrativo, cualquiera que sea, se deben desarrollar una serie de fases. Estas fases o etapas se explican brevemente a continuación:

##### **d.2.8.2.1. Planificación del Trabajo.**

En esta etapa se conforma un grupo de trabajo encargado de la elaboración de los manuales, este puede ser conformado por un representante de cada una de las unidades administrativas de la institución o por un grupo de funcionarios determinado por el jerarca. Se deberá nombrar un coordinador o responsable quién conducirá el trabajo del grupo con el fin de mantener homogeneidad en el contenido y la presentación de la información.

También en esta fase se establece cuáles serán las herramientas metodológicas que se utilizarán para obtener la información para elaborar los manuales, así como el tipo de información que se va a requerir y el

---

<sup>17</sup>Juan Carlos Guerra A. (2013, diciembre 07). *Manuales de Administración*. Recuperado por: <http://manualesdejc.blogspot.com/2013/12/objetivos-de-los-manuales.html>

cronograma de las actividades a desarrollar para la elaboración de los manuales.

#### **d.2.8.2.2. Búsqueda de la Información.**

Una vez que se tiene la planificación del trabajo, se comienza a recabar la información necesaria para la elaboración de los manuales, según las herramientas metodológicas establecidas previamente y las técnicas investigativas seleccionadas. La búsqueda de esta información se puede realizar mediante:

Investigación documental: trata de buscar todos aquellos documentos impresos o electrónicos en los cuales se obtenga información relevante para la elaboración del manual respectivo, ya sea normativa, estudios técnicos que respalden un proceso de reorganización administrativa, manuales anteriores de procedimientos, informes de labores, manuales de servicio, memorias institucionales, entre otros.

Investigación monumental: trata de toda aquella información que no se encuentra escrita en algún documento y ante lo cual se debe recurrir a entrevistas, encuestas, observaciones, test, entre otros, para obtener dicha información por parte de los funcionarios que la conocen.

#### **d.2.8.2.3. Análisis de la Información.**

Una vez que se haya obtenido la información necesaria para la elaboración del manual, esta deberá ser organizada y analizada de manera que presente un orden lógico para el desarrollo del manual. Para guiar el proceso de ordenar la información, pueden ser utilizadas las siguientes preguntas:

¿Qué trabajo o actividad se hace?

¿Quién es el responsable realizarlo? O en determinado caso si no se posee el dato del responsable ¿Quién lo hace?

¿Cuáles son los medios que posee para hacer el trabajo?

¿Para qué se realiza el trabajo?

¿Cómo se ejecuta o realiza el trabajo?

¿Cuándo o en qué momento se hace?

¿Por qué se hace?

Estas preguntas facilitan el trabajo de análisis de la información y permiten conocer las actividades de la institución, explicar su comportamiento, identificar las relaciones que se presentan entre cada hecho, comprender el funcionamiento de la institución y mantener la secuencia y lógica de la información.

#### **d.2.8.2.4. Elaboración del Manual.**

Se establece, en esta fase, el diseño y la presentación que se utilizará para elaborar el manual administrativo, para ello se debe considerar:

La redacción del documento, analizar a quienes va dirigido el manual, para manejar un vocabulario claro, preciso y comprensible para todos los usuarios del mismo. La elaboración de diagramas, ya sea diagramas de flujo, de distribución de espacio físico, estructura organizacional, mapa de procesos, entre otros.

El formato, asegurándose de que la información presentada guarde una secuencia lógica, que haya uniformidad de letra, y que su redacción sea comprensible, entre otros aspectos de forma.

#### **d.2.8.2.5. Validación del Manual.**

Una vez que se tiene elaborado el manual administrativo, el mismo se debe presentar al jerarca y a los responsables de cada unidad administrativa a que corresponda el manual, para que procedan a validar si la información presentada corresponde con las responsabilidades, atribuciones, funciones y actividades que le corresponde realizar tanto a la Institución; como a la o las unidades administrativas a las que va dirigido el manual.



#### **d.2.8.2.6. Autorización del Manual.**

Cuando se cuente con la validación del manual se debe formalizar el mismo. En este punto, el Jerarca Institucional o el responsable de la unidad administrativa correspondiente, deberá autorizar el manual, de manera que se pueda comenzar con la reproducción, difusión y distribución del mismo a nivel institucional en general o de las unidades administrativas correspondientes.

#### **d.2.8.2.7. Difusión y distribución del Manual.**

Una vez validado y autorizado un manual, es muy importante que se distribuya el mismo entre las unidades administrativas correspondientes, con el propósito que los funcionarios lo tengan a su disposición, conozcan el documento, y lo utilicen en la práctica. Así también, la versión electrónica del documento podrá ser incorporado al portal electrónico de la Institución, con el fin de proveer a la ciudadanía libre acceso a la información organizacional de la institución.

#### **d.2.8.2.8. Revisión y Actualización del Manual.**

Los Manuales son objeto de revisiones periódicas, y por lo tanto, deben ser flexibles a los cambios que se produzcan en la Institución, para ello, se debe mantener un registro de las modificaciones y actualizaciones de

los mismos, con el fin de que se mantengan apegados a la realidad institucional.

Es importante dejar claro, que no existe un único modelo establecido para realizar un Manual Administrativo.”<sup>18</sup>

#### **d.2.9. Diagrama de flujo concepto.**

Un diagrama de flujo es una “representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso es representado por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de proceso. Los símbolos gráficos del flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección de flujo del proceso.

El diagrama de flujo ofrece una descripción visual de las actividades implicadas en un proceso mostrando la relación secuencial entre ellas, facilitando la rápida comprensión de cada actividad y su relación con las demás, el flujo de la información y los materiales, las ramas en el proceso, la existencia de bucles repetitivos, el número de pasos del proceso, las operaciones de interdepartamentales. Facilita también la selección de indicadores de proceso.”<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup>Juan Carlos Guerra A. (2013, diciembre 07). *Manuales de Administración*. Recuperado por: <http://manualesdejc.blogspot.com/2013/12/elaboracion-de-manuales-administrativos.html>


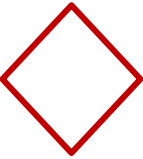

<sup>19</sup>Aiteco Consultores. (2013). Qué es un Diagrama de Flujo – Gestión de Procesos. GRANADA (España), CIF: B-18507749. Disponible en línea: <http://www.aiteco.com/que-es-un-diagrama-de-flujo/>


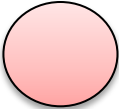
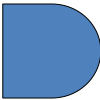


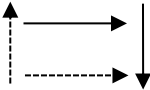
### d.2.9.1. Símbolos de diagramas de flujo.

La simbología que se va a emplear en la estructuración del manual de procesos y procedimientos, son:

**Cuadro N° 1**

#### **Símbolos de diagramas de flujo**

| <b>NOMBRE</b>    | <b>SÍMBOLO</b>  | <b>DESCRIPCIÓN</b>   |
|------------------|---|--|
| <b>ACTIVIDAD</b> |    | El símbolo de actividad es un rectángulo que designa una actividad. Dentro de cada rectángulo se incluye una breve descripción de cada actividad.  |
| <b>DECISIÓN</b>  |  | El símbolo de decisión es un rombo. Señala un punto en el proceso en el que hay que tomar una decisión, a partir de él, se ramifica en dos o más vías el camino que se puede seguir. La vía tomada depende de la respuesta a la pregunta (decisión) que aparece dentro del rombo. Cada vía se identifica según la respuesta a la pregunta (sí-no, cierto - falso, etc.). |
| <b>TERMINAL</b>  |  | El símbolo Terminal es un Ovalo que identifica sin ninguna antigüedad, el principio el final de un proceso, según la palabra dentro del símbolo terminal. Comienzo, inicio o principio son palabras que se utilizan para designar el punto de partida del flujo del proceso; FIN o FINAL son palabras que se utilizan para designar el final del flujo de proceso.       |

|                                 |   |   |
|---------------------------------|---|---|
| <b>DOCUMENTO</b>                |    | El símbolo Documento representa un documento generado por el proceso y es donde se almacena información relativa a él.  |
| <b>CONECTOR</b>                 |    | El conector es un círculo que se utiliza para indicar la continuidad del Diagrama de Flujo. Se utiliza cuando se desea hacer referencia a alguna actividad anterior o posterior a la que se está describiendo, o cuando físicamente una actividad está relativamente lejos de ella y no se desea utilizar una flecha. Por cada círculo conector que sale de alguna actividad, deberá haber cuando menos otro círculo conector que entre (llegue) a alguna otra actividad (los dos o más conectores relacionados tendrán las mismas letras de referencia). |
| <b>DEMORA</b>                   |  | Tiene lugar una demora cuando las condiciones o circunstancias. Por lo general se usa para representar en un diagrama de flujo un retraso en el proceso.  |
| <b>ARCHIVO</b>                  |  | El triángulo con dirección hacia abajo, representa un archivo común y corriente de oficina; por lo general indica el almacenamiento o archivo de un documento.  |
| <b>CONECTOR FUERA DE PÁGINA</b> |  | Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.  |
| <b>LINEA DE FLUJO</b>           |  | Representa una vía del proceso, que conecta elementos del proceso: actividades, decisiones, documentos, etc. La punta de la flecha sobre la línea de flujo indica la dirección del flujo del proceso. Se permite usar únicamente flechas horizontales y verticales, no inclinadas.  |

**Fuente:** Martin G. Álvarez Torres, Símbolos de Diagrama de Flujo.

**Elaborado por:** La Autora.

#### **d.2.9.1.1. Ventajas de los diagramas de flujo.**

##### **d.2.9.1.1.1. Proporciona una comprensión del conjunto.**

“Cuando los miembros de un equipo conocen perfectamente su parte del proceso, pero no conocen bien el proceso completo, el diagrama de flujo les suministra la información que les hace falta, logrando así una mejor comprensión. Una figura dice más que mil palabras.

##### **d.2.9.1.1.2. Facilitan la comunicación.**

Los diagramas de flujo hacen que una persona o equipo expliquen (sin tantas palabras y confusiones) el proceso a otras personas o departamentos.

##### **d.2.9.1.1.3. Descubren los clientes ignorados previamente.**

Algunos equipos se enfrentan con la sorpresa de que se hacen muchos planes sin haber identificado primero, todos los clientes importantes. Todos suponen que “todo el mundo” sabe quiénes son los clientes. Pero resulta que sin la disciplina de la preparación del diagrama de flujo se pueden ignorar o pasar por alto algunos clientes internos muy importantes. En el caso de procesos críticos, es vital identificar claramente a todas las personas o departamentos involucrados.

#### **d.2.9.1.1.4. Descubren las oportunidades para mejorar.**

La mayoría de los diagramas de flujo exhiben subprocesos o ciclos, que son necesarios para ocuparse de las actividades excepcionales no estándar. Incluso, se detectan muchas actividades que no le agregan valor a la organización, por lo que al momento de documentar los procesos debemos cuestionar la realización de este tipo de actividades, actividades de transformación del producto o servicio si dan valor. Las actividades de inspeccionar, mover, transportar, almacenar y demorar no le dan valor a la organización, por lo que en la medida de lo posible, hay que minimizarlas o eliminarlas.

#### **d.2.9.1.1.5. Hace más fácil establecer los límites.**

Cuando nos ponemos a planificar/re-planificar algún proceso, pronto nos damos cuenta de que tenemos que establecer un límite a nuestra tarea. La razón es que cada proceso interactúa con algunos de los otros procesos de dentro y fuera de la organización. Esos otros, intercalan además, con otros procesos. Por último, todos los procesos de la organización, se ven afectados, pero los efectos van disminuyendo conforme nos alejamos más y más de nuestra tarea específica.

Es imposible perseguir estas interacciones hasta el final, acabaríamos por planificar el trabajo de toda la organización (los manuales son los que documentan todo este trabajo).

Por tanto, es necesario establecer un límite según el nombre del procedimiento y del alcance. Abarcar hasta donde nos indique el sentido común, los diagramas de flujo proporciona una ayuda gráfica para establecer los límites.”<sup>20</sup>

#### **d.2.10. Estructura Orgánica.**

La estructura organizacional es “fundamental en todas las empresas, define muchas características de cómo se va a organizar, tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otras.”<sup>21</sup>

“Es una disposición intencional de roles, en la que cada persona asume un papel que se espera que cumpla con el mayor rendimiento posible. La finalidad de una estructura organizacional es establecer un sistema de papeles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación.”<sup>22</sup>

---

<sup>20</sup>Hernández, J. *Diagrama de proceso de flujo*. Recuperado Por: <http://www.scribd.com/doc/240762108/1-3-Diagrama-de-Proceso-de-Flujo#scribd>.

<sup>21</sup>Vásquez Rojas Claudia. (2012, octubre 23). *Estructura organizacional*, tipos de organización y organigramas. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas/>

<sup>22</sup>Gestiopolis Licenciatura en RR.HH. Universidad de Champagnat. *La estructura organizacional*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/la-estructura-organizacional/>

#### **d.2.10.1. Niveles de la estructura orgánica.**

Toda empresa cuenta con niveles jerárquicos dentro de su estructura orgánica, que definen el grado de autoridad y responsabilidad, todo depende del tipo de empresa, y se rige en base a ley de compañías. En el presente caso por ser un Gobierno Seccional se rige por el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

##### **d.2.10.1.1. Nivel legislativo o Directivo.**

El nivel legislativo “Las funciones principales son; legislar políticas, crear y normas procedimientos que debe seguir la organización. Así como también realizar reglamentos, decretar resoluciones que permitan el mejor desenvolvimiento administrativo y operacional de la empresa. Este organismo constituye el primer Nivel jerárquico de la empresa, formado principalmente por la Junta General de Accionistas.”<sup>23</sup>

##### **d.2.10.1.2. Nivel ejecutivo.**

El nivel ejecutivo “es el segundo al mando de la organización, es el responsable del manejo de la organización, su función consistente en hacer cumplir las políticas, normas, reglamentos, leyes y procedimientos

---

<sup>23</sup>Gavilanes, J. (2012, junio 30). De: Niveles Jerárquicos de la Empresa u Organización [Mensaje de Blog]. Recuperado de <http://nivelesdelaempresa.blogspot.com/>



que disponga el nivel directivo. Así como también planificar, dirigir, organizar, orientar y controlar las tareas administrativas de la empresa.

Este nivel, se encarga de manejar Planes, Programas, Métodos y otras técnicas administrativas de alto nivel, en coordinación con el nivel operativo y auxiliares, para su ejecución. Velara el cumplimiento de las leyes y reglamento obligatorios y necesarios para el funcionamiento de la organización. El nivel ejecutivo o directivo es unipersonal, cuando exista un Director o Gerente.”<sup>24</sup> Dentro de la Institución a investigar el nivel ejecutivo es la máxima autoridad denominado Prefecto Provincial.

#### **d.2.10.1.3. Nivel asesor.**

“El nivel asesor aconseja, informa, prepara proyectos en materia jurídica, económica, financiera, técnica, contable, industrial y más áreas que tengan que ver con la entidad o empresa a la cual están asesorando. El nivel asesor está integrado por expertos que tienen amplio dominio en determinada área del conocimiento. El nivel asesor no tiene autoridad de mando, sino autoridad funcional, por lo tanto, no toma decisiones ni ordena, se limita a dar consejos, recomendaciones, asesoría, proyectos, informes y más instrumentos administrativos y técnicos.”<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup>Gavilanes, J. (2012, junio 30). De: Niveles Jerárquicos de la Empresa u Organización [Mensaje de Blog]. Recuperado de <http://nivelesdelaempresa.blogspot.com/>

<sup>25</sup>Wordpress. (2012, abril 1). *Niveles Administrativos*. [documento]. Recuperado de: <https://utnghls.files.wordpress.com/.../estructura-organizacional-doc5>.

#### **d.2.10.1.4. Nivel Apoyo.**

El Nivel de Apoyo “Son las áreas que dan soporte a la organización, esenciales en la disponibilidad de recursos, en cuanto a servicios, equipo e insumos, dando apoyo a todas las áreas para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

Su autoridad técnica, especializada o funcional sirve de apoyo a las áreas ubicadas en el nivel sustantivo y político. Brindan asesoría, servicio, control y son necesarios para que los procesos sustantivos puedan ejecutarse.”<sup>26</sup>

#### **d.2.10.1.5. Nivel operativo.**

“Constituye el nivel más importante de la empresa y es el responsable directo de la ejecución de las actividades básicas de la empresa, siendo el pilar de la producción y comercialización. Tiene el segundo grado de autoridad y es responsable del cumplimiento de las actividades encomendadas a la unidad, bajo su mando puede delegar autoridad, más no responsabilidad.”<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup>Organigrama Niveles. Definición: nivel de apoyo, disponible en línea: <http://flores.go.cr/index.php/nuestra-municipalidad/organigrama/niveles/nivel-apoyo>

<sup>27</sup>Gavilanes, J. (2012, junio 30). De: Niveles Jerárquicos de la Empresa u Organización [Mensaje de Blog]. Recuperado de <http://nivelesdelaempresa.blogspot.com/>

#### **d.2.10.1.6. Nivel Descentralizado.**

“La descentralización se produce por la transferencia de competencias, funciones y recursos del Gobierno Central a los CONSEJOS PROVINCIALES, MUNICIPIOS Y JUNTAS PARROQUIALES.

La descentralización cubre fundamentalmente las siguientes áreas: Salud, educación, vialidad, tránsito, producción, agua, riego, servicios públicos, turismo, seguridad social, protección ambiental.

#### **Ventajas:**

- ❖ Se fortalece la acción de los Consejos Provinciales, Municipios y Juntas Parroquiales al asumir las competencias transferidas por el Gobierno Central.
- ❖ Tiene capacidad para fijar tasas, contribuciones y derechos por los servicios que se proporcionen.
- ❖ Se garantiza los ingresos provenientes de: asignaciones del Estado para financiar las áreas descentralizadas, la participación en impuestos nacionales, concesiones, transferencias, tasas, contribuciones, derechos y otros.”<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup>Wordpress. (2012, abril 1). *Niveles Administrativos*. [documento]. Recuperado de: <https://utnghls.files.wordpress.com/.../estructura-organizacional-doc5>.

## **e. Materiales y Métodos.**

### **e.1. Materiales.**

Comprenden los materiales que se emplearon para ejecutar el proceso de investigación, fueron los siguientes:

- **Útiles y suministros de oficina:** Esferos, hojas y anillados.
  
- **Los Recursos Tecnológicos:** el internet, una Computadora Portátil, Impresora, cámara fotográfica, Flash Memory los cuales se utilizaron como medio de investigación, documentación, archivo e impresión del presente proyecto de tesis. Otro recurso principal fue el sistema operativo VISIO 2010 que se usó para crear diagramas y de esta manera comprender, actuar y compartir información sobre los procesos y procedimientos que realizan en la Unidad de Control de Bienes.

### **e.2. Métodos.**

Con el fin de realizar el desarrollo del proyecto de tesis, se aplicó los siguientes métodos que fueron base para la ejecución de la investigación dentro de la entidad, los métodos que se utilizaron fueron:

### **e.2.1. Método deductivo.**

El método deductivo parte a estudiar desde lo general a lo particular, y de las disposiciones legales sobre el control de bienes del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, por lo que se realizó tomando como fundamento los principios y conocimientos generales que se aplicaron para inferir conclusiones particulares en la unidad de control de bienes.

En el desarrollo de esta investigación este método permitió recolectar datos generales aceptados como verdaderos a cerca de los procesos que desarrollan los funcionarios de la unidad con el propósito de lograr una gestión de talento humano, aplicando las normas de control interno, reglamentos y disposiciones que rigen al GAD Provincial de Pastaza.

### **e.2.2. Método descriptivo.**

La función principal del método descriptivo se ocupa de la descripción de datos y características de una población. A través de este analizó las variables que se relacionaban directamente con el problema mencionado anteriormente y así delimitar como afectó en el cumplimiento de sus objetivos y metas planteadas, mediante la recopilación y la presentación de los resultados se describe las actividades y procedimientos a seguir para un buen desarrollo organizacional en el GAD Provincial de Pastaza.

### **e.3. Técnicas aplicadas**

Para obtener información viable y confiable, como sustento para el desarrollo del proyecto de tesis se aplicó las siguientes técnicas de investigación:

#### **e.3.1. Observación Directa:**

La observación directa fue muy importante en la investigación, por lo que se acudió a visitar constantemente a la institución para observar atentamente los procesos y procedimientos que realizan en la Unidad de Control de Bienes para delimitar tiempo, responsables, actividades que encierran cada uno de los procesos que ejecuta el Talento Humano que labora en dicha unidad administrativa. Con el propósito de documentar los procesos y redactar el manual de procesos y procedimientos para mejorar la gestión organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza. Información que se recopiló mediante la utilización de fichas de observación, herramienta que sirvió para la estructuración y elaboración del Manual de la Unidad de Control de Bienes como resultado de la observación directa efectuada. (Anexo 1)

#### **e.3.2. Encuesta.**

La encuesta que se utilizó para recolectar información primordial para el

desarrollo del proyecto de tesis, estuvo compuesta de preguntas cerradas y de selección múltiple, la misma que se aplicó tomando en cuenta el total de la población existente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza. Información que permitió diagnosticar la situación administrativa y cumplir los objetivos de la presente investigación.

### e.3.2.1. Población y muestra:

#### **Población:**

A la población se la define como el conjunto de elementos que poseen características comunes en un espacio y tiempo determinados. Por lo que fue necesario delimitar el ámbito espacial del estudio, es decir, se determinó claramente la población encuestada; para el desarrollo del proyecto se detalla la siguiente población:

**Cuadro N° 2**

#### **Población Total**

| <b>POBLACIÓN</b>                  | <b>NÚMERO</b> | <b>NOMBRES</b>   |
|-----------------------------------|---------------|--|
| <b>Prefecto Provincial</b>        | 1             | Abg. Antonio Kubes   |
| <b>Viceprefecta Provincial</b>    | 1             | Sra. Sharon Tafur  |
| <b>Directores Departamentales</b> | 5             | Dirección Financiera<br>Dirección de Obras Públicas<br>Dirección Desarrollo Sustentable<br>Secretaría General<br>Departamento Jurídico |
| <b>Servidores públicos</b>        | 459           | Empleados y Trabajadores del GADPPz.   |
| <b>Total</b>                      | <b>466</b>    |  |

**Fuente:** Trabajo de Investigación- GAD Provincial de Pastaza.  
**Elaborado por:** La Autora.

### **Muestra:**

El procedimiento para la determinación del tamaño de la muestra se lo realizó mediante el uso de la siguiente fórmula para el muestreo proporcional, que en este proyecto significó encuestar a funcionarios y trabajadores que laboran en la institución.

Según el tamaño de muestra, con el 95% de confiabilidad, lo que produce un 5% de margen de error, donde se aplicó la siguiente fórmula.

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

### **Dónde:**

**N**= Población total (466 personas).

**e**= 5 % margen de error.

**P**= 50% probabilidad de éxito.

**q**= 50% probabilidad de fracaso.

**Z**= 95% nivel de confianza (1.96).

**n**= Tamaño de la muestra.



### e.3.2.2. Aplicación de la fórmula:

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

$$n = \frac{466(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}{(466 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{466 \cdot (3.8416) \cdot (0.25)}{(465)(0.0025) + (3.8416)(0.25)}$$

$$n = \frac{447.5464}{1.1625 + 0.9604}$$

$$n = 210.81 = 211 \text{ Encuestas}$$

### e.3.3. Entrevista:

Una característica principal de la entrevista es que la información que se recolectó es muy confiable; por tal motivo se entrevistó de manera particular al Guardalmacén 2 que labora en la Unidad de Control de Bienes, y a la persona encargada de la Jefatura de Compras Públicas, Proveduría y Control de Bienes funcionarios que se encargan del buen uso, conservación y manejo de Bienes de Larga Duración y existencias que posee el GAD Provincial de Pastaza.

## f. Resultados.

### f.1. Tabulación de datos:

f.1.1. Encuesta aplicada al personal que labora en el GAD Provincial de Pastaza.

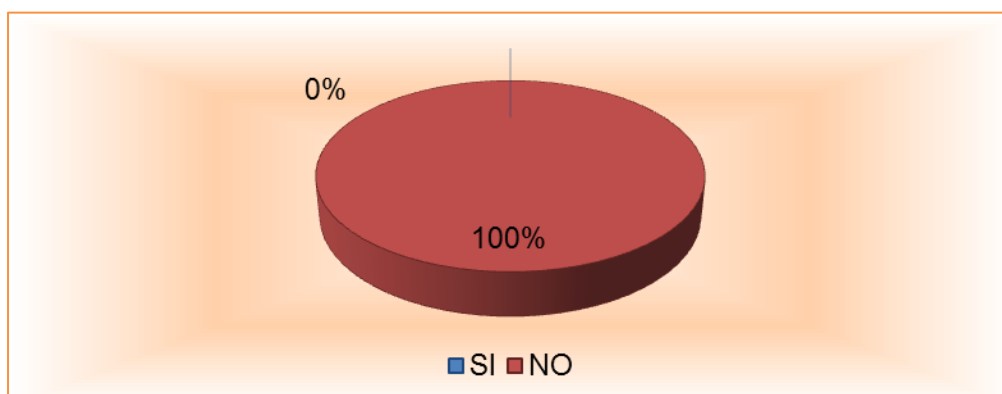
1. ¿Conoce Usted si existe un Manual de Procesos y Procedimientos, para la Unidad de Control de Bienes en el GAD Provincial de Pastaza?

**Cuadro N° 3**  
**Existencia de un Manual de Procesos y Procedimientos**

| Alternativas | Nº         | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 0          | 0,00%       |
| NO           | 211        | 100%        |
| <b>Total</b> | <b>211</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta aplicada al personal del GAD Provincial de Pastaza.  
Elaborado por: La Autora.

**Gráfico N° 3**  
**Existencia de un Manual de Procesos y Procedimientos**



Fuente: Cuadro N°3.  
Elaborado por: La Autora.

**Análisis:** Del total de la muestra encuestada 211 personas, es decir el 100% indican que no conocen si existe un Manual de Procesos y Procedimientos, para la Unidad de Control de Bienes en el GAD Provincial de Pastaza.

2. ¿Considera Ud. que es fundamental contar con un Manual de procesos y procedimientos para la Unidad de Control de Bienes?

**Cuadro N° 4**

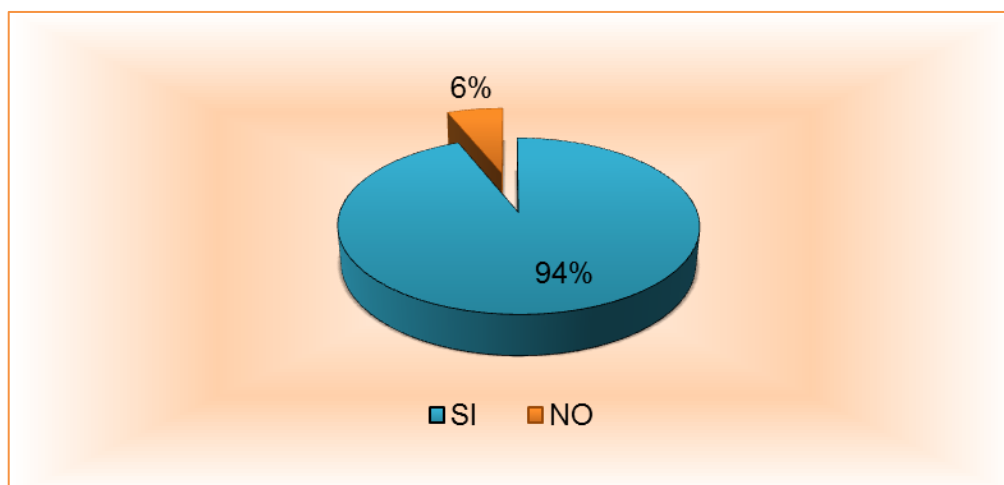
**Contar con un Manual de Procesos y Procedimientos**

| Alternativas | Nº         | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 198        | 93,84%      |
| NO           | 13         | 6,16%       |
| <b>Total</b> | <b>211</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta aplicada al personal del GAD Provincial de Pastaza.  
Elaborado por: La Autora.

**Gráfico N° 4**

**Contar con un Manual de Procesos y Procedimientos**



Fuente: Cuadro N° 4.  
Elaborado por: La Autora.

**Análisis:** En el siguiente gráfico se puede ver que el Si dio como resultado un 94% donde se analiza que es fundamental contar con un Manual de procesos y procedimientos para la Unidad de Control de Bienes, mientras que el 6% consideran que no es fundamental.

3. ¿Considera usted que es necesario la división de la Unidad de Control de Bienes de la Jefatura de Compras Públicas, para mejorar el servicio?

**Cuadro N° 5**

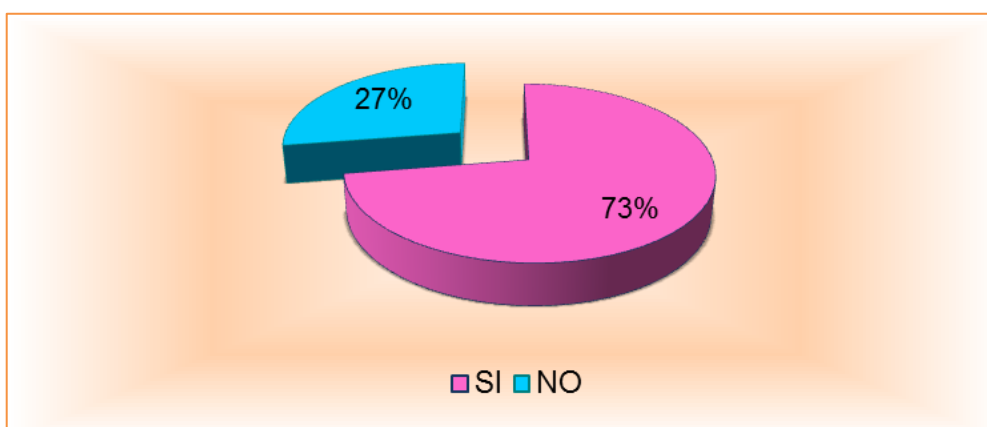
**División de la Unidad de Control de Bienes**

| Alternativas | Nº         | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 153        | 72,51%      |
| NO           | 58         | 27,49%      |
| <b>Total</b> | <b>211</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta aplicada al personal del GAD Provincial de Pastaza.  
Elaborado por: La Autora.

**Gráfico N° 5**

**División de la Unidad de Control de Bienes**



Fuente: Cuadro N° 5.  
Elaborado por: La Autora.

**Análisis:** De acuerdo a los datos obtenidos de la encuesta aplicada al personal del GAD Provincial de Pastaza, se deduce que el 73% opinan que es necesario la división de la Unidad de Control de Bienes, de la Jefatura de Compras Públicas, y el 27% dicen que no es necesario.

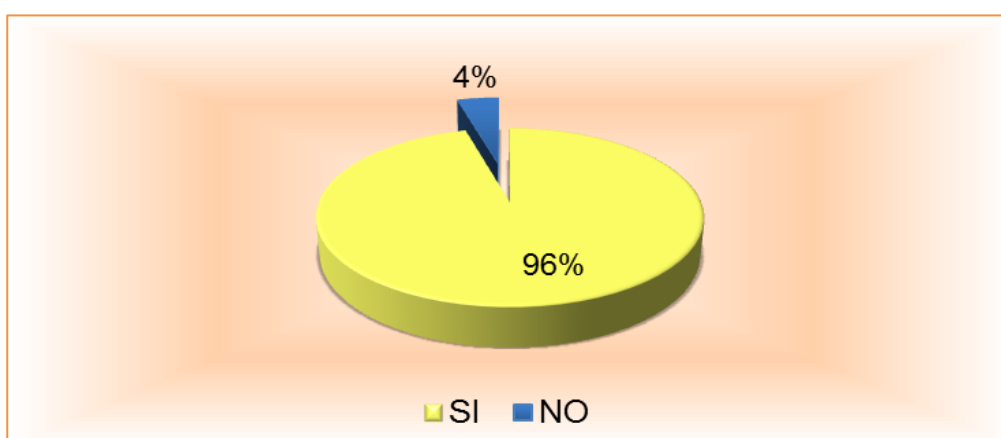
4. ¿Considera usted que el personal debe estar capacitado sobre el manejo, uso y conservación de los bienes?

**Cuadro N° 6**  
**Capacitación al personal**

| Alternativas | Nº         | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 202        | 95,73%      |
| NO           | 9          | 4,27%       |
| <b>Total</b> | <b>211</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta aplicada al personal del GAD Provincial de Pastaza.  
Elaborado por: La Autora.

**Gráfico N° 6**  
**Capacitación al Personal**



Fuente: Cuadro N° 6.  
Elaborado por: La Autora.

**Análisis:** En base al gráfico se puede determinar que el 96% consideran que el personal debe estar capacitado sobre el manejo, uso y conservación de los bienes, mientras que el 4% opinan que no debe estar capacitado.

5. ¿Cree usted que la implementación de un manual de procesos y procedimientos mejorará la gestión administrativa del GAD Provincial de Pastaza?

**Cuadro N° 7**

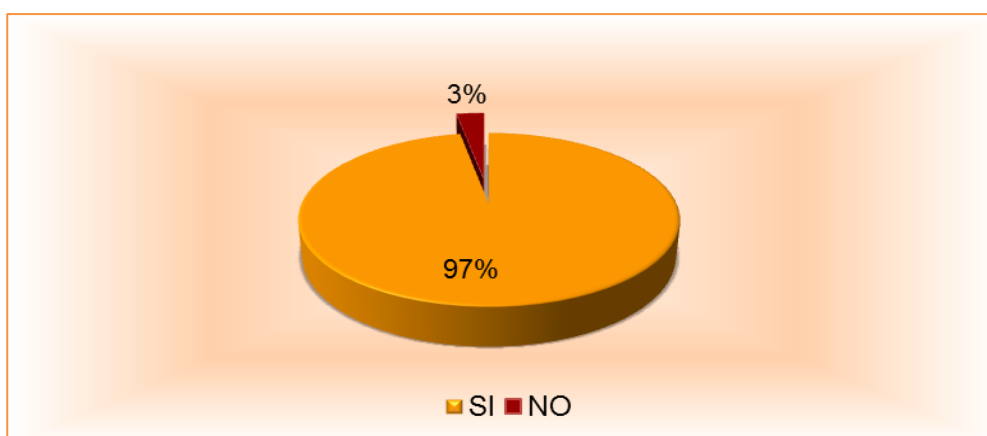
**Implementación del manual de procesos y procedimientos**

| Alternativas | Nº         | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 202        | 95,73%      |
| NO           | 9          | 4,27%       |
| <b>Total</b> | <b>211</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta aplicada al personal del GAD Provincial de Pastaza.  
Elaborado por: La Autora.

**Gráfico N° 7**

**Implementación del manual de procesos y procedimientos**



Fuente: Cuadro N° 7.  
Elaborado por: La Autora.

**Análisis:** Según el criterio de los encuestados el 97% consideran que la implementación de un manual de procesos y procedimientos mejorará la gestión administrativa del GAD Provincial de Pastaza, y el 3% señalan que no mejorará la gestión.

6. ¿Las funciones que Usted realiza cumplen con las estipuladas en el orgánico estructural-funcional de la entidad?

**Cuadro N° 8**

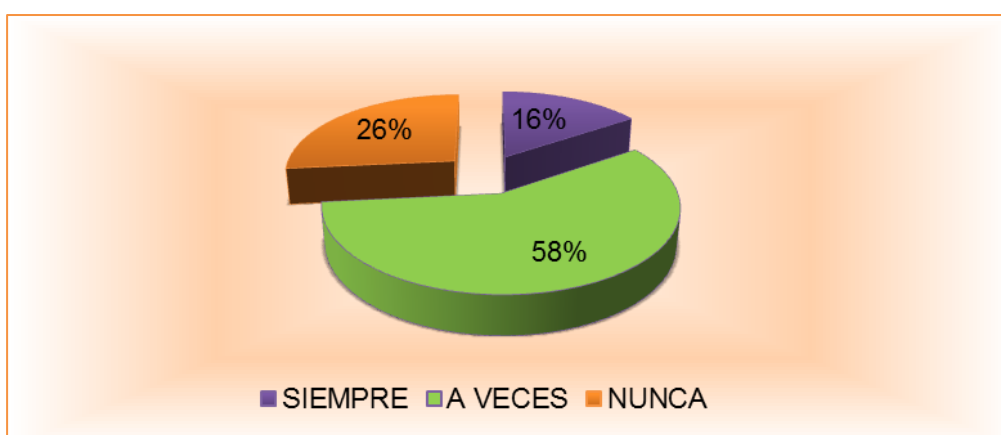
**Funciones según el orgánico estructural-funcional**

| Alternativas | Nº         | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| SIEMPRE      | 33         | 15,64%      |
| A VECES      | 122        | 57,82%      |
| NUNCA        | 56         | 26,54%      |
| <b>Total</b> | <b>211</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta aplicada al personal del GAD Provincial de Pastaza.  
Elaborado por: La Autora.

**Gráfico N° 8**

**Funciones según el orgánico estructural-funcional**



Fuente: Cuadro N° 8.  
Elaborado por: La Autora.

**Análisis:** De los datos obtenidos, el 58% señalan que a veces realizan las funciones en base a las estipuladas en el orgánico estructural-funcional, mientras que el 26% indican que nunca, y el 16% manifiestan que siempre cumplen las funciones emitidas por la entidad.

7. ¿Piensa usted que la falta de un manual de procesos y procedimientos en la Unidad de Control de Bienes, dificulta la entrega oportuna de los bienes?

**Cuadro N° 9**

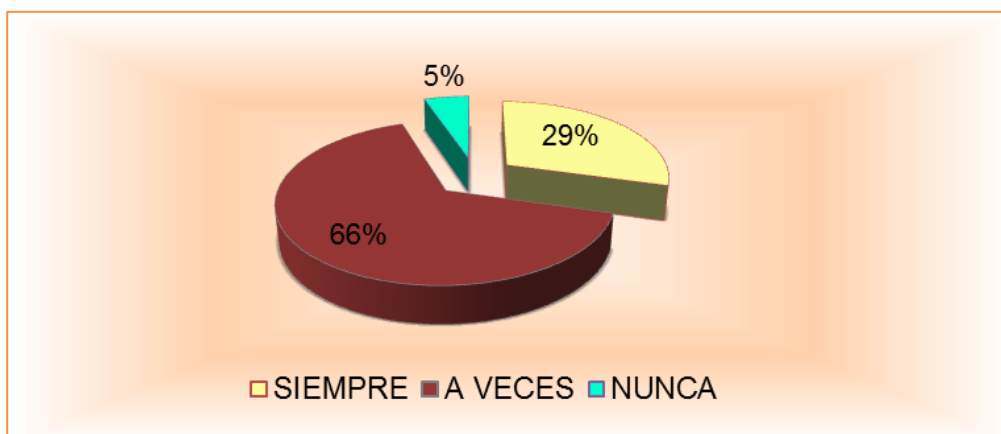
**La falta de un manual dificulta la entrega de bienes**

| Alternativas | Nº         | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| SIEMPRE      | 62         | 29,38%      |
| A VECES      | 138        | 65,40%      |
| NUNCA        | 11         | 5,21%       |
| <b>Total</b> | <b>211</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta aplicada al personal del GAD Provincial de Pastaza.  
Elaborado por: La Autora.

**Gráfico N° 9**

**La falta de un manual dificulta la entrega de bienes**



Fuente: Cuadro N° 9.  
Elaborado por: La Autora.



**Análisis:** Se puede analizar que el 66% de los encuestados dicen que a veces la falta de un manual de procesos y procedimientos dificulta la entrega oportuna de los bienes, mientras que el 29% consideran que siempre, y el 5% dicen que nunca han tenido ninguna dificultad.

8. ¿Considera necesario que debe existir un Manual de Procesos y Procedimientos, actualizados de manera constante que ayude a estandarizar y sistematizar los procesos de la Institución?

**Cuadro Nº 10**

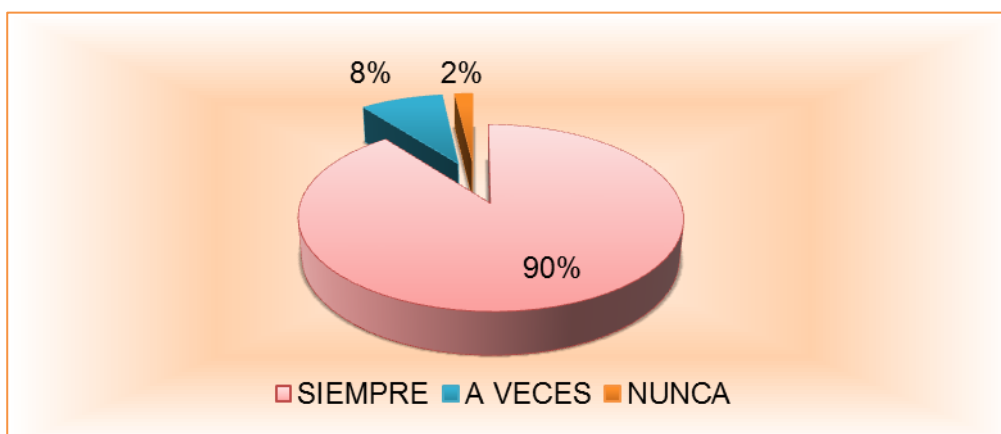
**Procesos actualizados, estandarizados y sistematizados**

| Alternativas | Nº         | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| SIEMPRE      | 189        | 89,57%      |
| A VECES      | 18         | 8,53%       |
| NUNCA        | 4          | 1,90%       |
| <b>Total</b> | <b>211</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta aplicada al personal del GAD Provincial de Pastaza.  
Elaborado por: La Autora.

**Gráfico Nº 10**

**Procesos actualizados, estandarizados y sistematizados**



Fuente: Cuadro Nº 10.  
Elaborado por: La Autora.

**Análisis:** Al aplicar la encuesta se encontró que el 90% consideran que siempre debe existir un manual de procesos y procedimientos actualizados, estandarizados y sistematizados, mientras que el 8% manifiesta que a veces, y por otra parte el 2% opina que nunca.

9. ¿Ha tenido alguna vez dificultad para solicitar un bien en la bodega del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza?

**Cuadro N° 11**

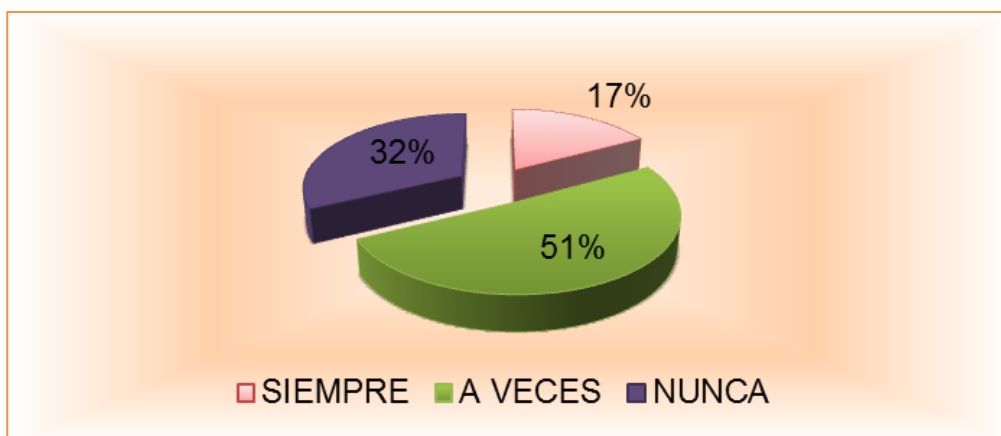
**Dificultad para solicitar un bien**

| Alternativas | Nº         | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| SIEMPRE      | 36         | 17,06%      |
| A VECES      | 107        | 50,71%      |
| NUNCA        | 68         | 32,23%      |
| <b>Total</b> | <b>211</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta aplicada al personal del GAD Provincial de Pastaza.  
Elaborado por: La Autora.

**Gráfico N° 11**

**Dificultad para solicitar un bien**



Fuente: Cuadro N° 11.  
Elaborado por: La Autora.

**Análisis:** De acuerdo al gráfico se observa que el 51% opinan que a veces existe dificultad al momento de solicitar un bien, el 32% indican que nunca existió dificultad, y el 17% dicen que siempre.

10. ¿Cree usted que al contar con un manual de procesos y procedimientos para la Unidad de Control de Bienes en el GAD Provincial de Pastaza, facilitará el trabajo diario, ahorrará tiempo y recursos económicos?

**Cuadro Nº 12**

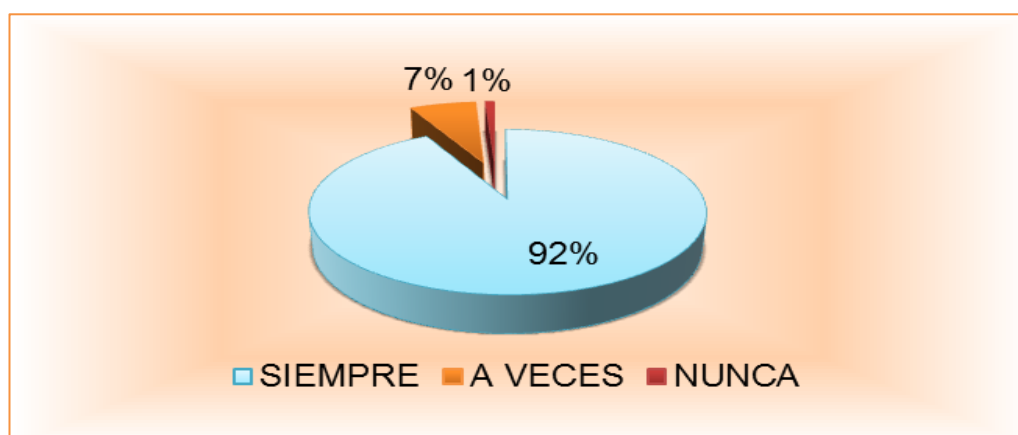
**Facilitará el trabajo diario, ahorrará tiempo y recursos económicos**

| Alternativas | Nº         | Porcentaje  |
|--------------|------------|-------------|
| SIEMPRE      | 195        | 92,42%      |
| A VECES      | 14         | 6,64%       |
| NUNCA        | 2          | 0,95%       |
| <b>Total</b> | <b>211</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Encuesta aplicada al personal del GAD Provincial de Pastaza.  
Elaborado por: La Autora.

**Gráfico Nº 12**

**Facilitará el trabajo diario, ahorrará tiempo y recursos económicos**



Fuente: Cuadro Nº 12.  
Elaborado por: La Autora.

**Análisis:** En base a la investigación se muestra que el 92% de la muestra encuestada dicen que al contar con un manual de procesos y procedimientos siempre facilitará el trabajo diario, ahorrará tiempo y recursos económicos, mientras que el 7% manifiesta que a veces, y el 1% consideran que nunca.

**f.1.2. Entrevista aplicada a la Jefatura de Compras Públicas, Proveeduría y Control de Bienes.**

**Cuadro N° 13**

**Entrevista realizada a la Jefatura Compras Públicas, Proveeduría y Control de Bienes.**

| Ítem | Pregunta   | Respuesta   | Análisis  |
|------|--|---|---|
| 1.   | ¿Existe un manual donde se detallen debidamente los diferentes procesos que realizan en su unidad?   | La unidad de control de bienes no dispone de un manual que describa los procesos que ejecutan los servidores de la unidad.  | Documentar y Redactar un manual de procesos y procedimientos para la unidad de control de bienes. |
| 2.   | ¿Cree usted que la unidad de control de bienes, entrega en su debida oportunidad los bienes requeridos a fin de cumplir con las actividades planificadas por la institución? | Si existe disponibilidad de lo solicitado el guardalmacén procede a entregar el bien requerido; al no existir el bien requerido el servidor procede a gestionar la adquisición del bien, debido a que se debe realizar el proceso de compra de conformidad a la ley, ocasionando retraso en la entrega de bienes y servicios que redundan en los objetivos de la institución. | Disponer de bienes en stock evitando pérdida de tiempo y recursos económicos.                     |
| 3.   | ¿Qué unidades administrativas de la  | De acuerdo al proceso de entrega de bienes he podido  | Lograr que la unidad de control de bienes   |

|    |   |  |  |
|----|---|--|--|
|    | entidad ocasionan retraso en los procesos de entrega de bienes, por falta de documentos habilitantes?                                 | determinar que la unidad administrativa que muestra retraso en la entrega de los bienes, es el área de proveeduría, ya que los proveedores deben cotizar las adquisiciones de repuestos y accesorios, en diferentes casas comerciales de la localidad y en caso de no existir deben realizar un proceso de compra en el portal de compras públicas a nivel nacional. | entregue en forma ágil oportuna los bienes.  |
| 4. | ¿Estima usted que el sistema informático Olympo, es utilizado en su real capacidad, en el módulo de control de bienes?                | El sistema informático que posee el GAD para el control de bienes, se puede decir que no es utilizado en su capacidad real puesto que algunas áreas administrativas no disponen del sistema informático para realizar el egreso correspondiente del bien entregado al funcionario. Como son el área de combustible, lubricante y materiales de oficina.              | Se debería incorporar un módulo de control de bienes en el área de control de bienes para tener un inventario actualizado.   |
| 5. | ¿Los servidores de la unidad de control de bienes cumplen eficientemente las funciones emitidas en el orgánico estructural-funcional? | Con respecto a las funciones de los servidores de la unidad de control de bienes por el desconocimiento al reglamento general de bienes y por no contar con manual de procesos y procedimientos no se desempeñan eficientemente de acuerdo a la estructura orgánica.   | Con una adecuada capacitación, socialización del Reglamento General de Bienes y el Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Control de Bienes se lograría el cumplimiento total como lo determina la ley. |
| 6. | ¿Se realiza una adecuada planificación de la capacitación continua del recurso humano de la unidad de control de bienes?              | No se ha realizado planificación alguna, para capacitar al personal de la unidad. Es por ello que en la actualidad no hay actualización de conocimientos en el manejo, uso, conservación y control de bienes   | Efectuar capacitaciones de forma continua con la finalidad de que el personal este en constante instrucción de conocimientos y capacidades.  |
| 7. | Ha identificado cuales son los procesos críticos en las adquisiciones   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los procesos críticos que se presentan es cuando el Proveedor no cumple especificaciones o</li> </ul>   | Determinar las características y especificaciones bien correctamente para  |

|    |  |  |   |
|----|--|--|---|
|    | ingresadas a la unidad de control de bienes?   | <p>características estipuladas en las adquisiciones,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En las guías de remisión para proceder al ingreso en la bodega de la institución no constan las características de los bienes detalladamente, lo que no permite el ingreso inmediatamente.</li> </ul>  | proceder con el trámite respectivo inmediatamente.  |
| 8. | ¿Describa sus funciones de conformidad a la frecuencia con las que se efectúan y de acuerdo a la tabla adjunta?  | <p><u>Diarias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Autoriza y legaliza la orden de entrega de los bienes solicitados.</li> <li>▪ Asigna y autoriza la realización de cotizaciones para la adquisición de bienes</li> <li>▪ Tramitar las solicitudes de pedidos de suministros, materiales y bienes muebles.</li> </ul> <p><u>Periódicamente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procede a publicar diversos procesos para la adquisición de bienes en el portal de compras públicas</li> <li>▪ Participar en los procesos de contratación de bienes de servicios para la Entidad.</li> </ul> <p><u>Eventualmente</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conformación y elaboración del Plan Anual de Contratación.</li> </ul> | Las funciones que cumple se centran en diferentes áreas de acuerdo a su denominación Jefe de Compras Públicas, Proveeduría y Control de bienes.                               |
| 9. | ¿Considera usted que la implementación de un manual de procesos y procedimientos en la Unidad de Control de Bienes permitirá al Talento Humano desarrollar su actividad de manera rápida y efectiva? | Considero que con la implementación de un manual de procesos y procedimientos mejorará el ámbito administrativo del GAD, porque actualmente existen diversas causas que impiden una buena gestión del talento humano para cumplir con la misión institucional.   | La presente propuesta beneficiará al GAD, como herramienta de apoyo, ya que permitirá que los servidores que laboren en la unidad se desempeñen de manera eficiente y eficaz. |

|     |  |   |   |
|-----|--|---|---|
| 10. | Emita una sugerencia para mejorar el trabajo de su área? | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Al detectar la falta de comunicación y desconocimiento de reglamentos y leyes en la Jefatura de Compras Públicas, Proveeduría y Control de Bienes.</li> <li>▪ Una sugerencia sería que exista una buena comunicación en la ejecución de las funciones del personal que labora bajo mi dirección</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Concientizar y socializar sobre la aplicación correcta del Manual de Procesos y Procedimientos, y Reglamento vigente.</li> <li>▪ Mantener una buena comunicación entre Jefe, Profesionales, empleados y trabajadores.</li> </ul> |
|-----|--|---|---|

**Fuente:** Entrevista aplicada al Jefatura de Compras Públicas, Proveeduría y Control de Bienes.

**Elaborado por:** La Autora.

### f.1.3. Entrevista aplicada al Guardalmacén

#### Cuadro Nº 14

#### Entrevista realizada al Guardalmacén

| Ítem | Pregunta   | Respuesta  | Análisis   |
|------|--|--|--|
| 1.   | ¿Para el desarrollando de sus funciones dispone de un manual que detallan los procesos a seguir?                     | En la actualidad no se dispone de esta herramienta.  | Contar con un manual de procesos y procedimientos para la Unidad de Control de Bienes.   |
| 2.   | ¿Dispone de un stock de bienes para la entrega inmediata para el cumplimiento de la planificación de la institución? | Al momento no se cuenta con un stock de bienes, debido a que no se han realizado los procesos respectivos y su planificación.                              | La adquisición para el stock de bienes se debe realizar en base a la planificación establecida, basándose a las leyes y reglamentos, esto determina la eficiencia y eficacia de la institución provincial. |
| 3.   | ¿Las funciones que usted realiza cumplen con las emitidas en el orgánico estructural-funcional?                      | Con respecto a mis funciones y de acuerdo al orgánico estructural, ejecuto actividades no estipuladas en las funciones que constan en mi cargo, ya que soy | Mediante el manual de procesos y procedimientos establecer las actividades de los servidores de la unidad de control de bienes.  |

|    |   |  |   |
|----|---|--|---|
|    |   | responsable directo de las 5 áreas de existencias:<br>1. Repuestos y Accesorios<br>2. Lubricantes<br>3. Combustibles<br>4. Materiales de aseo y Materiales de oficina<br>5. Activos Fijos.   |   |
| 4. | ¿Usted recibe capacitación continua sobre el control de bienes?   | No.  | Como la tecnología ha ido avanzando sería importante capacitar sobre la administración, manejo y control de bienes. |
| 5. | ¿Describa sus funciones de conformidad a la frecuencia con las que se efectúan y de acuerdo a la tabla adjunta? | <p><u>Diarias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entrega de repuestos y/ o accesorios para arreglo o mantenimiento</li> <li>▪ Revisar y legalizar los ingresos y egresos procesados por la unidad</li> <li>▪ Realizar los traspasos de y legalizar la entrega de bienes de larga duración y sujetos a control</li> <li>▪ Recepción, custodia de máquinas, equipos, materiales, bienes de uso y consumo adquiridos por la institución</li> </ul> <p><u>Periódicamente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mantener el inventario actualizado de los bienes</li> <li>▪ Elaborar e informar sobre la existencia de repuestos y accesorios</li> <li>▪ Revisa el registro mensual del kárdex del lubricante,</li> <li>▪ Preparar informes sobre el control de bienes en inventarios de activos y pasivos</li> </ul> <p><u>Eventualmente</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar constataciones físicas de bienes de propiedad del GAD una vez al año.</li> </ul> | Además de las funciones escritas, es responsable de las áreas que no realiza directamente la entrega de bienes.     |



|    |  |  |   |
|----|--|--|---|
| 6. | ¿Considera usted que la implementación de un manual de procesos y procedimientos de la unidad de control de bienes mejorará la gestión administrativa de la entidad y por qué? | Al ser un instrumento legal facilita ejecutar el ingreso, la entrega de bienes, constataciones, codificaciones, reposiciones de bienes, porque permitirá cumplir las actividades que encierran un proceso. | Documentar los procesos que realizan en la unidad de control de bienes, para la implementación del manual de procesos y procedimientos. |
| 7. | Que sugerencia y/o recomendación daría para mejorar el buen desenvolvimiento en su área de trabajo   | Que se descentralicen las áreas dependientes de bodega en función a las actividades que realizan cada dependencia.   | Contar con un Manual de Procesos y Procedimientos mejorará los procesos que se ejecutan en la entidad.                                  |

**Fuente:** Entrevista aplicada al Guardalmacén del GAD Provincial de Pastaza.

**Elaborado por:** La Autora

Al efectuarse la entrevista al responsable de la Jefatura de Compras Públicas, Proveeduría y Control de Bienes y al Guardalmacén, se pudo conocer e identificar los problemas y procedimientos que ejecutan en la unidad de control de bienes. Ya que la entrevista que se aplicó, permitió analizar cómo se encuentra la situación del Gobierno Provincial dentro el ámbito de la Unidad de control de bienes, dando como resultado que la no existencia de un manual de procesos y procedimientos dificulta que los servidores alcancen el cumplimiento de objetivos y metas planteadas. Determinando así las funciones esenciales que mejoren el desempeño eficiente y eficaz de los servidores que trabajan en la Unidad de Control de Bienes.

## **f.2. Diagnóstico del GAD Provincial de Pastaza.**

En la Parroquia Puyo, Cantón Pastaza, Provincia Pastaza se encuentra ubicado el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, con 56 años de servicio a la comunidad de Pastaza. Creada el 10 de noviembre de 1959, según reforma a la Ley Especial de Oriente como provincia de Pastaza con su capital Puyo. En 1967 se crea un nuevo cantón: Mera y Pastaza, y eleva su categoría a Consejo Provincial, ya que anteriormente tenía carácter de consejo cantonal.

Mediante Ordenanza del 28 de junio de 2006, publicado en el Registro Oficial No. 366 del 28 de septiembre de 2006, adoptó la denominación de Gobierno Provincial de Pastaza.

El Prefecto Provincial de Pastaza, con Resolución 002-2011 del 11 de enero del 2011, sustituyó la denominación de Gobierno Provincial de Pastaza por Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, es una institución de derecho público, goza de autonomía política, administrativa y financiera, representa a la Provincia, tiene personería jurídica, con la capacidad de realizar y gestionar el talento humano y los recursos materiales, aquellos actos que fueren necesarios para el cumplimiento de sus fines en la forma y condiciones de acuerdo a la constitución de la

República, al Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización y demás reglamentos y disposiciones vigentes.

A continuación se muestra el detalle de Prefectos Provinciales que estuvieron al frente de la Administración del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

### Cuadro N° 15

#### Nómina de Prefectos de Pastaza

| No. | Nombres  | Período                                   |
|-----|--|---|
| 1   | Ing. Ramiro Fernández Oviedo                     | Agosto de 1de 1967<br>Julio 31 de 1970    |
| 2   | Agr. Antonio Salazar                             | Agosto 1 de 1970<br>Julio 11 de 1972      |
| 3   | Sr. Guillermo Kubes Weikas                       | Septiembre 2 de 1972<br>Junio 7 de 1973   |
| 4   | Ing. Ramiro Fernández                            | Julio 25 de 1973<br>Julio 27 de 1974      |
| 5   | Sr. Luis Dávalos Castillo                        | Septiembre 5 de 1974<br>Abril 28 de 1977  |
| 6   | Sr. José Fernández Oviedo                        | Mayo 25 de 1977<br>Septiembre 14 de 1978  |
| 7   | Dr. José Garcés Pérez                            | Septiembre 15 de 1978<br>Marzo 29 de 1984 |
| 8   | Sr. Rafael Sancho Sancho                         | Abril 1 de 1984<br>Abril 9 de 1988        |
| 9   | Sr. José Freire                                  | Abril 10 de 1988<br>Agosto 9 de 1992      |
| 10  | Dr. Roberto De La Torre (I, II, III reelección ) | Agosto 10 de 1992<br>Agosto 10 de 2004    |
| 11  | Ing. Jaime Guevara B. (I, II, III, reelección )  | Agosto 10 de 2004<br>Mayo 14 de 2014      |
| 12  | Abg. Antonio Kubes.                              | Mayo 14 de 2014<br>Continua               |

**Fuente:** CABREJAS, Antonio. Revista "Pastaza". Ed. Consejo Provincial de Pastaza, Puyo.

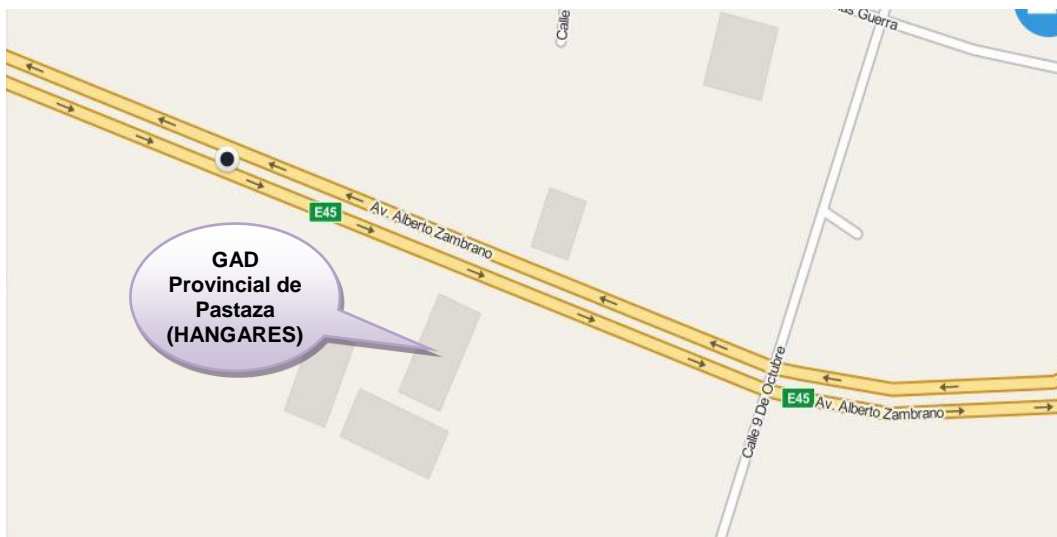
**Elaborado por:** La Autora.

### f.2.1. Localización.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza (Oficina Matriz) se encuentra localizado en la Calle Francisco de Orellana 739 y 27 de Febrero. Y la Unidad de Control de Bienes (Hangares) se encuentra localizada en la Av. Alberto Zambrano y 9 de Octubre, perteneciente a la Ciudad Puyo, Capital y Provincia de Pastaza.

**Gráfico N° 13**

#### **Localización del GAD Provincial de Pastaza-Hangares**



Fuente: mapa, [www.minube.com](http://www.minube.com)

Elaborado por: La Autora.

### f.2.2. Base Legal del GAD Provincial de Pastaza.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza se rige principalmente mediante el Código Orgánico De Organización Territorial,

Autonomía y Descentralización, aprobado el 11 de octubre de 2010, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No.303 del 19 de octubre del mismo año, así como también por el Código de Planificación y Finanzas Públicas, Ley Orgánica de Sistema Nacional de Contratación Pública, Ley Orgánica de Servicio Público, y demás disposiciones que rigen la Administración de la Corporación.

### **f.2.3. Naturaleza Jurídica.**

Según artículo 238 de la constitución de la República del Ecuador, manifiesta que: “los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional.

Constituyen gobiernos autónomos descentralizados las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los consejos provinciales y los consejos regionales.”<sup>29</sup>

De acuerdo al Art. 40 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización ordena: “los gobiernos autónomos descentralizados provinciales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por

---

<sup>29</sup> Constitución de la República del Ecuador, Art. 238.

las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutiva, previstas en este Código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden.

La sede del gobierno autónomo descentralizado provincial será la capital de la provincia prevista en la respectiva ley fundacional.”<sup>30</sup>

#### **f.2.4. Base Filosófica del GAD Provincial de Pastaza.**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, expide: el Reglamento Orgánico Estructural y Funcional, el 8 de junio del 2011, el mismo que se detalla a continuación:

##### **f.2.4.1. Visión del GAD Provincial de Pastaza.**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza será una institución líder en la prestación de servicios públicos a la comunidad rural de la provincia, que goce de prestigio, confianza y credibilidad por la calidad de sus obras y servicios y por la seguridad laboral que brinda a sus servidores, se caracterizará por ser una Institución en desarrollo y mejoramiento continuo, por su flexibilidad para adaptarse a los cambios del entorno; por el incremento de su productividad; por el trabajo en equipo con la participación de la comunidad; por la comunicación efectiva

---

<sup>30</sup> Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, Capítulo II, Sección Primera, Art. 40.

en todos los niveles de la organización y, por su preocupación permanente por lograr la satisfacción de las necesidades de la comunidad rural, sustentando bajo la premisa del deber-derecho que tienen los ciudadanos.

#### **f.2.4.2. Misión del GAD Provincial de Pastaza.**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza; impulsará el desarrollo social, ambiental, agropecuario, productivo, de cuencas y microcuencas, y de vialidad de la provincia, con especial atención al sector rural, y coordinará con las entidades del gobierno central, las regiones, municipalidades y parroquias rurales, para la realización armónica de los objetivos y metas. Su acción se sujetará a las políticas, estrategias y objetivos del plan de desarrollo participativo de la Provincia de Pastaza y el plan nacional de desarrollo.

#### **f.2.4.3. Objetivos del GAD Provincial de Pastaza.**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, sustenta su gestión en la consecución de los siguientes objetivos básicos:

- ❖ Contribuir al mejoramiento de la calidad y las condiciones de vida, garantizando el buen vivir, propiciando una política de desarrollo humano sustentable, equitativa, de unidad en la diversidad, con

identidad amazónica, que fortalezca el sistema de gobernabilidad democrática, a través de la participación ciudadana y la rendición de cuentas a la ciudadanía sobre el cumplimiento del plan de gobierno y la inversión pública en la Provincia de Pastaza.

- ❖ Elaborar los planes, programas y proyectos en base de los estudios y evaluación técnicos, económicos, ambientales y sociales necesarios que los justifiquen de manera adecuada.
- ❖ Planificar, coordinar y controlar las acciones que en el ámbito provincial le corresponden al Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.
- ❖ Gestionar y concretar fuentes de financiamiento externas e internas, que permitan la aplicación de las políticas, estrategias, programas y proyectos para el desarrollo social y económico de la provincia.
- ❖ Impulsar alianzas estratégicas con organismos públicos y privados, que garanticen los espacios de concertación y cogestión.
- ❖ Lograr y asegurar la dotación y desarrollo permanente de obras encaminadas al desarrollo de la infraestructura vial, desarrollo agropecuario, dotación de agua de riego, de saneamiento ambiental, de cuencas y micro cuencas, y demás obras y servicios coordinando



sus esfuerzos con los gobiernos municipales, parroquiales rurales y demás organismos de desarrollo provincial, regional y nacional.

- ❖ Modernizar adecuadamente sus operaciones y servicios, en base de la legislación vigente y la aplicación de procesos de desconcentración y descentralización.
- ❖ Aportar al fortalecimiento de la economía provincial y nacional, con sujeción a los planes de desarrollo participativo.
- ❖ Formular políticas de información y comunicación transparentes que fortalezcan la imagen institucional y permitan a la incorporación de las demandas ciudadanas.

#### **f.2.4.4. Valores del GAD Provincial de Pastaza:**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza sustenta su gestión, en la búsqueda de los siguientes valores corporativos:

- ❖ Atención prioritaria a las necesidades de los usuarios, proveedores y contribuyentes del gobierno provincial.
- ❖ Actuación ética y transparente en todas las manifestaciones del gobierno provincial.

- ❖ Respeto por los intereses legítimos de la comunidad y por la preservación del medio ambiente.
- ❖ Orientación hacia la investigación y aprendizaje de nuevas tecnologías.
- ❖ Optimización en el uso de recursos y logro de objetivos y metas.
- ❖ Alto sentido de pertenencia y compromiso personal con el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

#### **f.2.4.5. Estructura Orgánica del GAD Provincial de Pastaza:**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, en concordancia con las normas del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, para el cumplimiento de su misión, objetivos, competencias y responsabilidades, está integrado por los siguientes niveles:

- ❖ **Nivel de Legislación y Fiscalización.**
- ❖ **Nivel Ejecutivo.**
- ❖ **Nivel Asesor.**
- ❖ **Nivel de Apoyo.**
- ❖ **Nivel Operativo.**
- ❖ **Nivel Descentralizado (Patronato de Amparo Social).**

#### **f.2.4.5.1. Nivel de Legislación y Fiscalización.**

El Consejo Provincial, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 40 del Código de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, es el órgano de legislación y fiscalización del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, está integrado por el prefecto o prefecta quien lo presidirá con voto dirimente, el viceprefecto o viceprefecta; por alcaldes o alcaldesas o concejales o concejales en representación de los cantones; y, por representantes elegidos de entre quienes presidan los gobierno parroquiales rurales, que se designarán observando las reglas previstas en el mencionado Código.

#### **f.2.4.5.2. Nivel Ejecutivo.**

Según lo dispuesto en el artículo 49 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralizado, el prefecto o prefecta provincial es la primera autoridad del ejecutivo del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza. En consecuencia, la prefecta o prefecto provincial es el responsable de dirigir, orientar, conducir y supervisar la ejecución de las políticas generales y las actividades de la administración del gobierno provincial. El nivel ejecutivo está conformado por:

- ❖ Prefectura, y Viceprefectura.

#### **f.2.4.5.3. Nivel Asesor.**

El nivel asesor constituye la instancia de consulta y asesoramiento para la toma de decisiones, su relación de autoridad es indirecta respecto a las unidades de línea u operativas. La función de asesoría se canaliza a través del Prefecto Provincial, quien aprueba, modifica o desaprueba los planes, programas, proyectos, informes y en general los trabajos que presentan las comisiones, unidades y asesores que integran este nivel:

❖ Comisiones:

- Comisiones permanentes.
- Comisiones Especiales u Ocasionales.
- Comisiones Técnicas.

❖ Asesoría Técnica.

❖ Procuraduría General.

❖ Dirección de Comunicación Social.

❖ Dirección de Auditoría Interna.

❖ Consejo de Planificación Provincial.

❖ Dirección de Planificación Provincial.

- Departamento de Planificación Estrategia y Operativa.

El Consejo Provincial, en calidad de órgano legislativo y de fiscalización organizará, a base de sus miembros, las comisiones permanentes, comisiones especiales u ocasionales, y comisiones técnicas, en

concordancia con lo establecido en los artículos 326 y 327 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

Las referidas comisiones, para el cumplimiento de sus deberes y atribuciones, se regirán por las disposiciones que para el efecto expida el Consejo Provincial, en base de la propuesta presentada por el Prefecto Provincial.

#### **f.2.4.5.4. Nivel de Apoyo.**

Este nivel se encarga de la dotación y administración de los recursos, materiales, financieros, tecnológicos, del talento humano, de fiscalización, de secretaría; y, realiza aquellas funciones de apoyo necesarias para el cumplimiento de las actividades del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza. El nivel de apoyo está integrado por:

- ❖ Secretaria General, conformada por:
  - Departamento de Documentación y Archivo.
- ❖ Dirección Administrativa, conformada por:
  - Departamento de Compras Públicas, Proveeduría y Control de Bienes.
  - Departamento de Tecnología de Información y Comunicación (TIC).
  - Departamento de Servicios Generales.

- ❖ Dirección Financiera, conformada por:
  - Departamento de Presupuesto.
  - Departamento de Tesorería.
  - Departamento de Contabilidad.
- ❖ Dirección de Administración del Talento Humano.
- ❖ Dirección de Fiscalización.

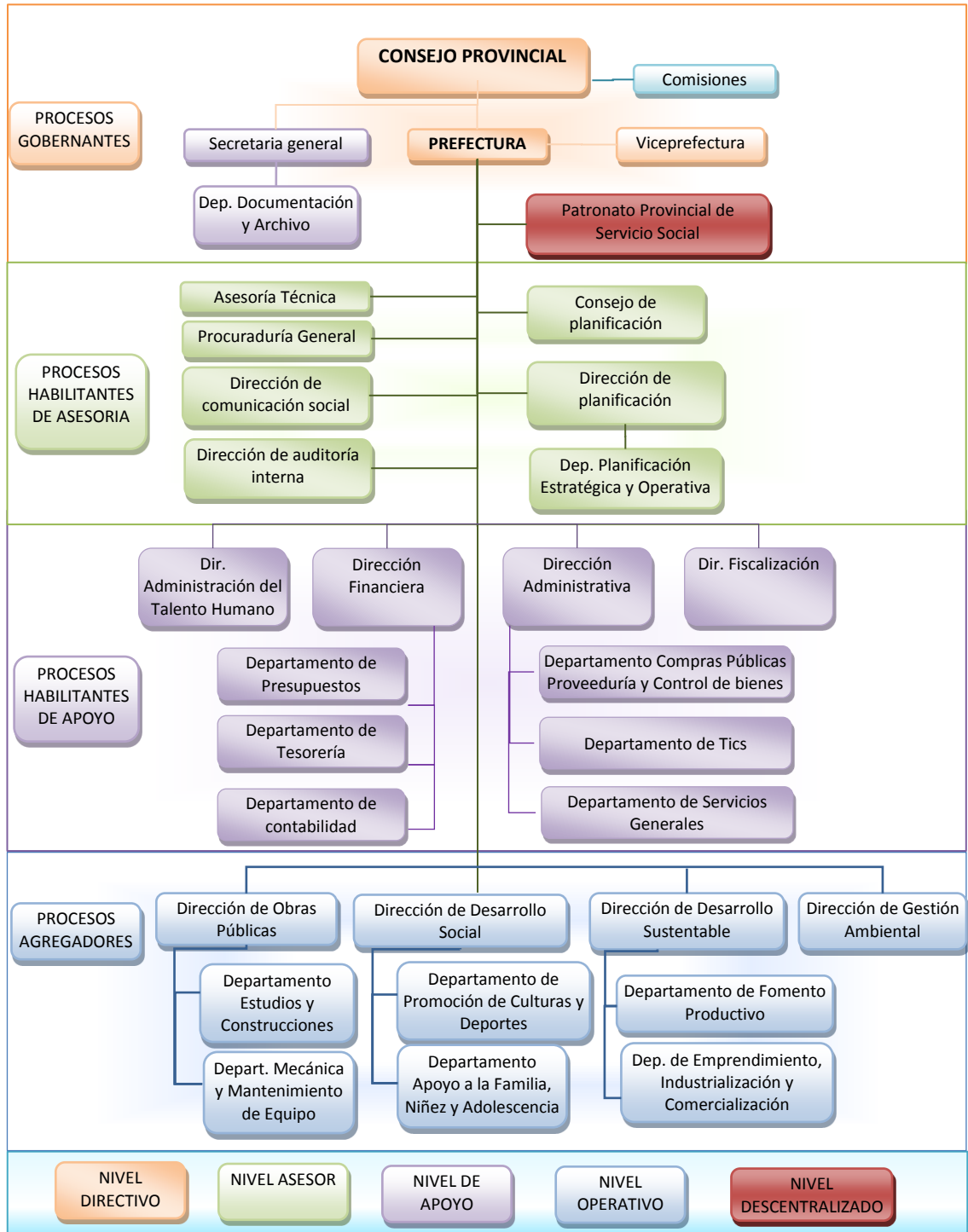
El nivel operativo es el encargado de ejecutar los planes, programas y proyectos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, está integrado por:

- ❖ Dirección de Obras Públicas, conformada por:
  - Departamento de Estudios y Construcciones.
  - Departamento de Mecánica y Mantenimiento de Equipo.
- ❖ Dirección de Desarrollo Sustentable, conformada por:
  - Departamento de Promoción de Culturas y Deportes.
  - Departamento de Apoyo a la Familia, Niñez y Adolescencia.
- ❖ Dirección de Gestión Ambiental.

Para lo cual se representa la Estructura Orgánica que posee el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza:

Gráfico N° 14

Estructura Orgánica del GAD Provincial de Pastaza



Fuente: Reglamento Orgánico Funcional del GAD Provincial de Pastaza  
 Elaborado por: La Autora.

### **f.3. Análisis FODA.**

Al realizar el análisis FODA en la Unidad de Control de bienes, se determinó las fortalezas y las oportunidades que posee la Unidad, donde se analizó que el desarrollo de la presente propuesta del manual de procesos y procedimientos permitirá contrarrestar las amenazas que se presenten en la administración de los bienes, con el propósito de corregir las debilidades que existen. Y de esta forma alcanzar los objetivos administrativos de la Unidad de Control de Bienes.

#### **f.3.1. Fortalezas:**

1. Ahorro de tiempo
2. Existe el Talento Humano
3. Trabajo en equipo.
4. Apoyo institucional a la implementación de la propuesta.

#### **f.3.2. Oportunidades:**

1. Disponibilidad de sistema operativo especializado.
2. Facilidad de capacitar al recurso humano disponible.
3. Cuenta con recursos económicos y físicos.
4. Personal dispuesto al cambio.



### **f.3.3. Debilidades:**

1. No existe una entrega inmediata de los bienes, debido a que no se dispone de un stock.
2. La no distribución de responsabilidades.
3. Falta de un manual de procesos y procedimientos
4. Deterioro de los bienes.

### **f.3.4. Amenazas:**

1. Pérdida de bienes o existencias.
2. Sanciones administrativas o económicas por organismos de control
3. Incumplimiento con los requerimientos de los clientes internos y externos.
4. El desgaste de la imagen institucional en el ámbito político.

Mediante la determinación de los factores internos y externos anteriormente enumerados, se pudo obtener un diagnóstico preciso, para la implementación del manual de procesos y procedimientos en la Unidad de Control de Bienes del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, se muestra a continuación la siguiente Matriz DAFO:

**Cuadro N° 16**

**Matriz FODA de la Unidad de Control de Bienes**

| <b>MATRIZ FODA</b>  |  |  |
|---|--|--|
| <b>INTERNOS</b>   | <b>FORTALEZAS (F)</b>  | <b>DEBILIDADES (D)</b>   |
|   | <b>EXTERNOS</b>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ahorro de tiempo</li> <li>2. Existe el Talento Humano</li> <li>3. Trabajo en equipo.</li> <li>4. Apoyo institucional a la implementación de la propuesta.</li> </ol> |
| <b>OPORTUNIDADES (O)</b>  | <b>FO</b>  | <b>DO</b>  |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disponibilidad de sistema operativo especializado.</li> <li>2. Facilidad de capacitar al recurso humano disponible.</li> <li>3. Cuenta con recursos económicos y físicos.</li> <li>4. Personal dispuesto al cambio.</li> </ol>  | El apoyo institucional a la implantación de la propuesta en el GAD provincial de Pastaza, no afecta al personal dispuesto al cambio, ni reducirá el personal. (F4, O4)       | Contar con un stock disponible para la entrega inmediata de bienes permitirá utilizar los recursos económicos y físicos que cuenta la institución (D1, O3)   |
| <b>AMENAZAS (A)</b>   | <b>FA</b>  | <b>DA</b>  |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pérdida de bienes o existencias</li> <li>2. Sanciones administrativas o económicas por organismos de control</li> <li>3. Incumplimiento con los requerimientos de los clientes internos y externos</li> <li>4. El desgaste de la imagen institucional en el ámbito político.</li> </ol> | Al existir el Talento Humano disponible en la Unidad de Control de Bienes, se eliminará el incumplimiento a los requerimientos de los clientes internos y externos. (F2, A3) | Evitar las sanciones administrativas o económicas por organismos control, mediante la implementación del manual de procesos y procedimientos (D3, A3)  |

**Fuente:** Trabajo de Investigación - GAD Provincial de Pastaza.  
**Elaborado por:** La Autora.

## **g. Discusión.**

### **g.1. Propuesta.**

#### **g.1.1. Introducción.**

De acuerdo al diagnóstico administrativo realizado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, se determinó que existían varios problemas que afectaban directamente a la administración, uso, conservación y control de bienes y existencias que posee la institución; y que se direccionan a la gestión del talento humano que enmarca la entidad.

Es por ello que nace la presente propuesta con el fin de tener un enfoque en la dirección de la unidad de control de bienes; para lo cual se debe contar con un nivel de capacidades y habilidades, que permitan la consecución de objetivos y metas planteadas de los funcionarios que laboran en la unidad. Por lo que la proponente detalla los procesos y procedimientos esenciales de la unidad administrativa.

La presente herramienta técnica se desarrolló en beneficio del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, con el propósito de ayudar al ámbito administrativo de la Unidad de Control de Bienes; ya que actualmente la Universidad Nacional de Loja como aporte académico

permite la ejecución de trabajos de investigación, generando proyectos y/o propuestas administrativas, económicas, sociales, productivas, etc., contribuyendo al desarrollo empresarial y competitivo del GAD Provincial de Pastaza.

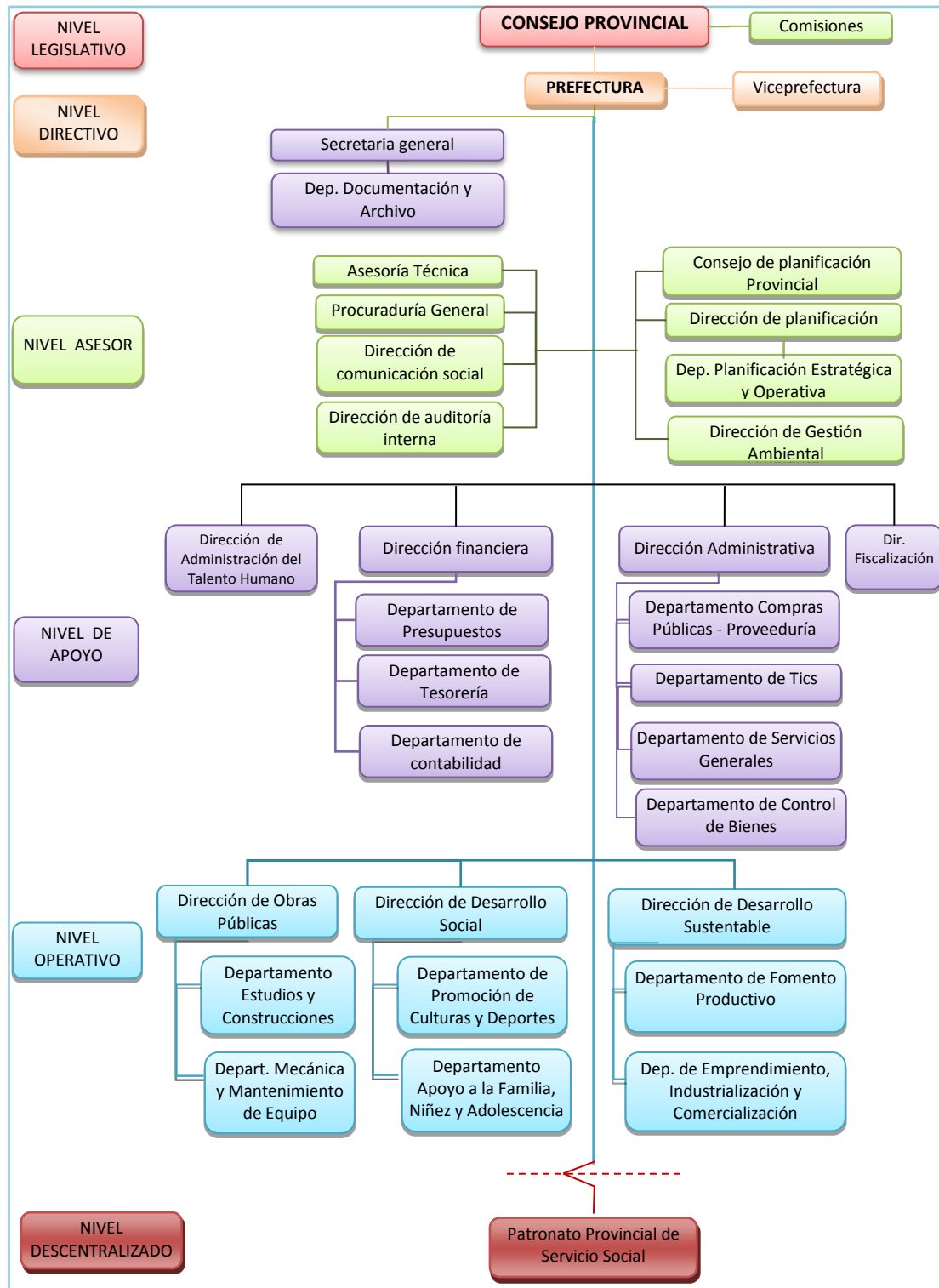
El manual de procesos y procedimientos contempla las actividades en forma ordenada, asignación de responsables y tiempo de duración de cada proceso administrativo de la Unidad de Control de Bienes.

Mismos procedimientos que se articulan en un flujograma de procesos, el mismo que contiene la representación gráfica de las actividades de cada uno de los procesos del área objeto de estudio, desarrollando su interrelación entre las diversas unidades y los responsables de estos procesos. Cumpliendo así los lineamientos exigidos para la elaboración de la propuesta.

En base al análisis de la estructura organizacional que posee el GAD Provincial de Pastaza se propone la siguiente estructura orgánica, en la cual se contempla la creación de la Unidad de Control de Bienes, en referencia a las funciones, actividades y tareas que ejecutan dicha unidad; de esta forma dividiendo a la Dirección Administrativa en cuatro Departamentos, denominándose así Departamento de Control de Bienes, como se muestra en la siguiente estructura orgánica propuesta:

Gráfico N° 15

Propuesta de la Estructura orgánica del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza



Fuente: Trabajo de investigación-Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.  
Elaborado por: La Autora.

### g.1.2. Estructura Orgánica de la Unidad de Control de Bienes.

Principalmente la propuesta parte con una actualización del Orgánico Estructural que posee el GAD Provincial de Pastaza, con especial hincapié en la Dirección Administrativa, en la Unidad de Control de Bienes, para lo cual se representa de la siguiente estructura orgánica:

**Gráfico N° 16**

#### **Estructura orgánica de la Unidad de Control de Bienes**



**Fuente:** Trabajo de investigación-Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza

**Elaborado por:** La Autora

#### **g.1.2.1. Funciones de la Unidad de Control de Bienes.**

En consecuencia de la estructura orgánica se presenta la descripción y especificación de las funciones de las unidades existentes y señaladas en

el organigrama anterior para la Unidad de Control de Bienes del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

La Jefatura de Control de Bienes dependerá de la Dirección Administrativa, y cumplirá con las siguientes funciones:

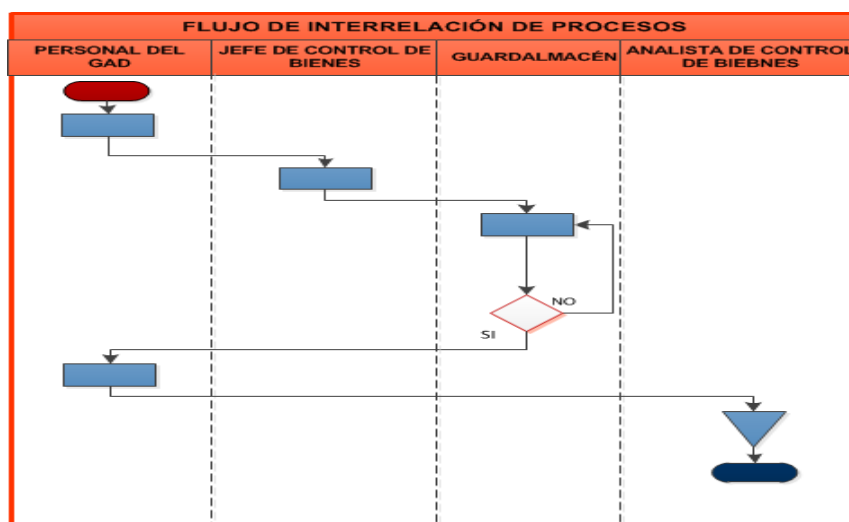
- ❖ Recibir, almacenar, custodiar, entregar y controlar los bienes muebles, equipos, maquinarias, suministros y materiales adquiridos por el Gobierno Provincial de Pastaza.
  
- ❖ Gestionar conjuntamente con el departamento de compras públicas la adquisición de bienes en general, los suministros y materiales, de acuerdo con los pedidos aprobados por el Director Administrativo.
  
- ❖ Mantener existencias suficientes de materiales, suministros y útiles de oficina, así como partes y repuestos para el mantenimiento de equipos y vehículos y llevar el control y registro de su uso.
  
- ❖ Elaborar en coordinación con el departamento de presupuesto el plan de mantenimiento de los bienes de larga duración y sujetos a control, y dirigir su ejecución.

- ❖ Mantener registros actualizados de los bienes del GAD calificados como bienes de larga duración y sujetos a control, codificar y controlar periódicamente de asignación, traspaso y baja de los bienes; y,
- ❖ Las demás que le sean asignadas por el Director Administrativo del GAD.

### g.1.2.2. Elaboración de Diagramas de flujo.

Para la elaboración de los diagramas de flujo en la propuesta se incluyen matrices de los procesos que se desarrollan en la Unidad de Control de Bienes; matriz que fue diseñada mediante el sistema computarizado VISIO, la misma que fue estructurado técnicamente, como se muestra en el gráfico siguiente:

**Gráfico N° 17**  
**Diagrama de Flujo**



**Fuente:** Diagrama de Flujo.  
**Elaborado por:** La Autora.












### g.1.2.3. Simbología.

Para definir las actividades a seguir en cumplimiento de un proceso, se utilizó la siguiente simbología, con la finalidad de describir los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la Unidad de Control de Bienes. Esta simbología representa los diagramas de flujo que constituyen en la elaboración y diseño de la presente propuesta a cerca del Manual de Procesos y Procesos para la Unidad de control de Bienes del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

**Gráfico N° 18**

#### **Simbología del Diagrama de Flujo**

| DESCRIPCION DE SIMBOLOGIA   |                 |
|---|-----------------|
| Simbología  | Descripción     |
|  | INICIO          |
|  | DECISIÓN        |
|  | PROCESO         |
|  | DEMORA          |
|  | ARCHIVO         |
|  | DOCUMENTO       |
|  | FINALIZACIÓN    |
|  | CONECTOR        |
|  | LINEAS DE FLUJO |

**Fuente:** Simbología del diagrama de flujo.

**Elaborado por:** La Autora.

### **g.1.3. Procesos de la Unidad de Control de Bienes**

Como resultado de la metodología aplicada al Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, se recopilaron 17 procesos de las 5 áreas que existen actualmente y son consideradas como bodegas de bienes de uso y consumo corriente e inversión las mismas que pertenecen a la Unidad de Control de Bienes; procesos se detallan a continuación:

**Cuadro N° 17**

#### **Procesos de la Unidad de Control de Bienes**

| <b>ÁREA</b>                             | <b>PROCESOS</b>   |
|---|---|
| <b>UNIDAD DE CONTROL DE BIENES</b>      | Recepción de bienes por proceso de compra de Ínfima Cuantía   |
|   | Recepción de bienes por procesos de compra a través del portal de compras públicas.                   |
|   | Recepción de bienes por contrataciones en situaciones de emergencia                                   |
|   | Entrega de vestuario y/o prendas de protección al Personal del GAD Provincial de Pastaza.             |
|   | Conciliar los saldos de la Unidad de Control de Bienes con el Departamento de Contabilidad.           |
| <b>UNIDAD DE REPUESTOS Y ACCESORIOS</b> | Entrega de repuestos y/o accesorios para vehículos y maquinaria pesada del GAD Provincial de Pastaza. |
|   | Realizar informes mensuales de existencias.   |

|  |  |
|--|--|
| UNIDAD DE MATERIAL DE OFICINA Y MATERIALES DE ASEO | Entrega de Materiales de Aseo y/o Materiales de Oficina.                               |
| UNIDAD DE COMBUSTIBLE                              | Solicitud de compra y almacenamiento del combustible en los tanques de la institución. |
|  | Entrega y despacho de combustible a clientes internos de la Institución.               |
| UNIDAD DE LUBRICANTE                               | Entrega de lubricantes para el vehículos y Maquinaria del GAD Provincial de Pastaza.   |
| UNIDAD DE ACTIVOS FIJOS                            | Recepción de bienes según traslado Administrativo o Liquidación de Haberes.            |
|  | Entrega de bienes de larga duración y/o sujetos a control.                             |
|  | Reposición de bienes por pérdida o desaparición.                                       |
|  | Reposición de un bien en mal estado.   |
|  | Recepción de bien para dar de baja por obsolescencia o deterioro.                      |
|  | Realizar tomas físicas de bienes institucionales anuales.                              |

**Fuente:** Trabajo de Investigación - GAD Provincial de Pastaza  
**Elaborado por:** La Autora.

#### **g.1.4. Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Control de Bienes.**

A continuación se describe los procesos y procedimientos que se ejecutan en la Unidad de Control de Bienes, con respecto a las funciones, tareas, actividades de los servidores de la unidad. Estos procedimientos se han desarrollado en coordinación a los resultados obtenidos de la investigación, por consiguiente se detallan los siguientes procesos:

#### **g.1.4.1. Procesos de la Unidad de Control de Bienes**

##### **g.1.4.1.1. Proceso: Recepción de bienes por proceso de compra de ínfima cuantía.**

**Paso 1:** El proveedor procede a realizar la entrega de bienes adquiridos por la entidad en la Bodega del GAD Provincial de Pastaza en base al requerimiento efectuado, según factura y orden de compra.

**Paso 2:** El Guardalmacén receipta los bienes por parte del Proveedor y revisa que los bienes guarden conformidad con la factura de acuerdo al requerimiento del área pertinente.

**Paso 2.1:** Si al revisar los bienes estos no guardan conformidad con lo solicitado, es decir los bienes no cumplen calidad, cantidad y especificaciones el Guardalmacén devuelve los bienes al proveedor.

**Paso 3:** La Secretaria de la unidad recibe la documentación del proceso de compra de ínfima cuantía con los siguientes documentos habilitantes:

- Factura, orden de compra,
- pedido de materiales,
- compromiso (partida presupuestaria)
- y justificativos de la adquisición.

Revisa la documentación y procede a la elaboración del acta de entrega-recepción con tres ejemplares del mismo tenor, de los bienes entregados por parte del proveedor.

**Paso 4:** El Guardalmacén conjuntamente con el proveedor legalizan el acta de entrega-recepción de los bienes adquiridos por el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza y entrega una copia al proveedor.

**Paso 5:** El Analista de Control de Bienes, recibe los documentos habilitantes, revisa y registra en el sistema informático el trámite de ingreso de los bienes adquiridos por parte del GAD.

**Paso 6:** El Guardalmacén revisa el comprobante de ingreso de acuerdo a la factura y procede a legalizar.

**Paso 7:** Después de efectuar el trámite de ingreso, El Guardalmacén procede almacenar y codificar según el código del producto, que generó automáticamente el sistema informático.

**Paso 8:** La Secretaria envía con el Contador 1, el comprobante de ingreso con los documentos habilitantes del proceso de adquisición de ínfima cuantía, al área financiera para el respectivo registro contable.

**Paso 9:** La Secretaria realiza el archivo del comprobante de ingreso y acta de entrega-recepción como soporte del proceso de recepción de bienes según proceso de compra de ínfima cuantía.

**Cuadro N° 18**

**Proceso de recepción de bienes según compra ínfima cuantía**

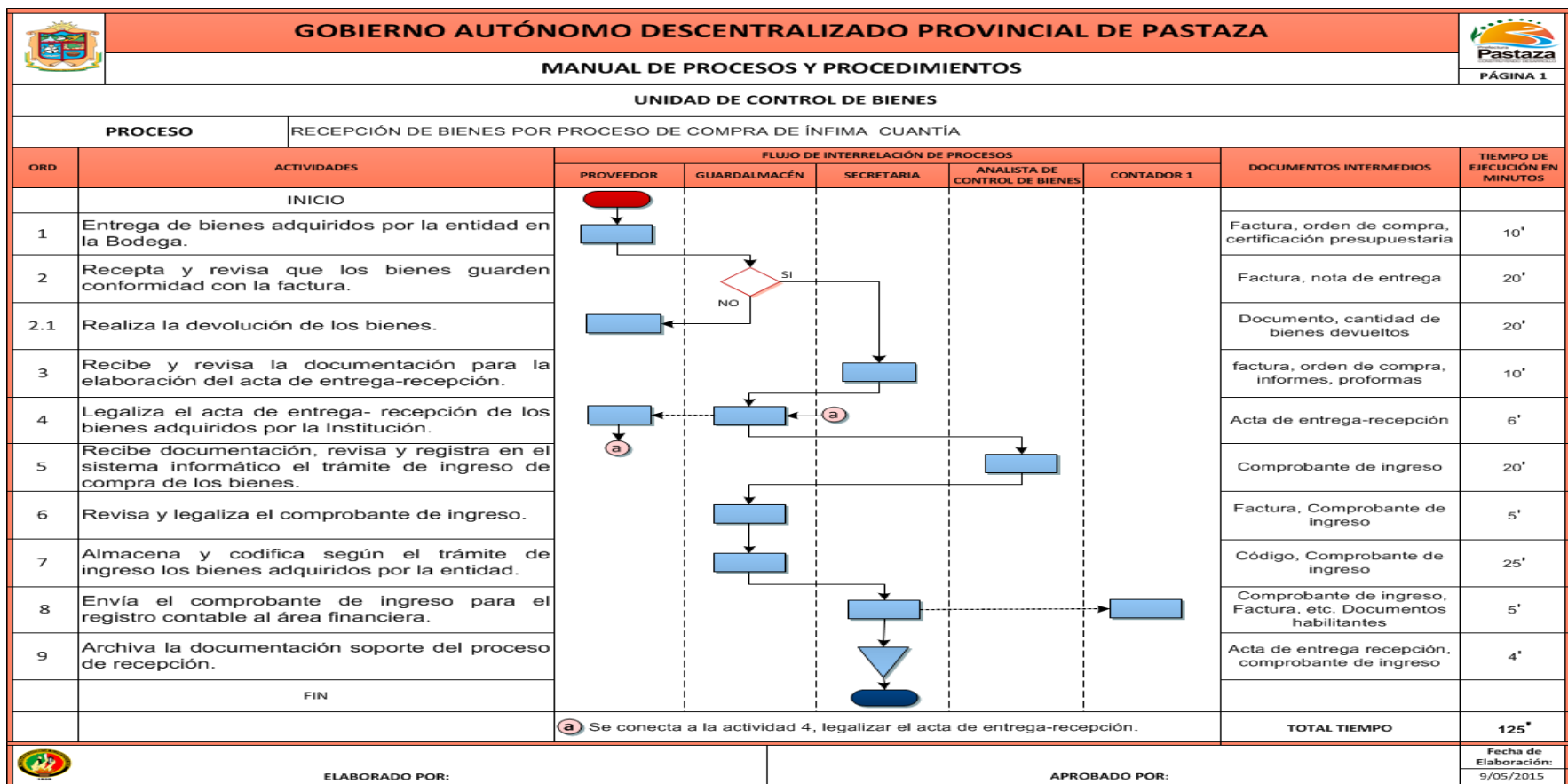
| ORDEN                            | ACTIVIDADES  | RESPONSABLE                      | TIEMPO      |
|----------------------------------|--|----------------------------------|-------------|
| 1                                | Entrega de bienes adquiridos por la entidad en la Bodega.  | Proveedor                        | 10'         |
| 2                                | Recepta y revisa que los bienes guarden conformidad con la factura.  | Guardalmacén                     | 20'         |
| 2.1                              | Realiza la devolución de los bienes.   | Proveedor                        | 20'         |
| 3                                | Recibe y revisa la documentación para la elaboración del acta de entrega-recepción.                              | Secretaria                       | 10'         |
| 4                                | Legaliza el acta de entrega-recepción de los bienes adquiridos por la Institución.                               | Guardalmacén/<br>Proveedor       | 6'          |
| 5                                | Recibe documentación, revisa y registra en el sistema informático el trámite de ingreso de compra de los bienes. | Analista de<br>Control de Bienes | 20'         |
| 6                                | Revisa y legaliza el comprobante de ingreso.   | Guardalmacén                     | 5'          |
| 7                                | Almacena y codifica según el trámite de ingreso los bienes adquiridos por la entidad.                            | Guardalmacén                     | 25'         |
| 8                                | Envía el comprobante de ingreso para el registro contable al área financiera.                                    | Secretaria/<br>Contador 1        | 5'          |
| 9                                | Archiva la documentación de soporte del proceso de recepción   | Secretaria                       | 4'          |
| <b>TOTAL TIEMPO DE EJECUCIÓN</b> |  |                                  | <b>125'</b> |

**Fuente:** Trabajo de Investigación - GAD Provincial de Pastaza.  
**Elaborado por:** La Autora.

Gráfico N° 19

Proceso de recepción de bienes por proceso de compra de ínfima cuantía

88



Fuente: Cuadro N° 18.  
Elaborado por: La Autora.

**g.1.4.1.2. Proceso: Recepción de bienes por procesos de compra a través del portal de compras públicas.**

**Paso 1:** El Proveedor procede a efectuar la entrega de los bienes adquiridos por el Gobierno Autónomo Provincial de Pastaza en la bodega de la entidad de acuerdo a los pliegos del proceso de adquisición realizado a través del portal de compras públicas.

**Paso 2:** El Guardalmacén comunica y solicita la presencia de la comisión técnica y administrador del contrato con la finalidad de realizar y presentar informes.

**Paso 3:** El Guardalmacén procede a revisar, verificar y realizar la recepción de los bienes por parte del proveedor según el proceso de compra.

**Paso 3.1:** Si los bienes no guardan conformidad con las especificaciones establecidas en los pliegos del proceso de compra, el Guardalmacén realiza la devolución de los bienes al Proveedor.

**Paso 4:** La Secretaria procede a elaborar el acta de entrega –recepción, con cuatro ejemplares, y remite la documentación al administrador de contrato para la elaboración de informe de cumplimiento.



**Paso 5:** El Administrador de contrato recibe la documentación para realizar el informe de cumplimiento según proceso de compra.

**Paso 6:** El Guardalmacén legaliza y firma el acta de entrega-recepción conjuntamente con el Proveedor y administrador de acuerdo al proceso de compra de los bienes adquiridos por el GAD Provincial de Pastaza.

**Paso 7:** El Analista de Control de Bienes recibe la documentación del proceso de compra con los siguientes documentos habilitantes:

- Factura,
- Contrato,
- Informe de cumplimiento,
- y justificativos de la adquisición.

Revisa y registra en el sistema informático el trámite de ingreso de compra de los bienes recibidos por parte del proveedor.

**Paso 8:** El Guardalmacén procede a revisar el comprobante de ingreso de acuerdo a la factura y legaliza el trámite de ingreso del proceso de compra de la institución.

**Paso 9:** El Guardalmacén posterior al ingreso almacena en la bodega los bienes adquiridos por el GAD, previa codificación de los bienes.

**Paso 10:** La Secretaria envía con el Contador 1 al área financiera para el debido registro contable del proceso de compra con los documentos habilitantes: comprobante de ingreso, factura, acta de entrega de recepción definitiva e informe de cumplimiento del administrador del contrato, justificativos de la adquisición.

**Paso 11:** Por último la Secretaria archiva la documentación de soporte del proceso de recepción en la Unidad de Control de Bienes.

### Cuadro N° 19

#### Proceso de recepción de bienes por compra a través del portal de compras públicas

| ORDEN                            | ACTIVIDADES  | RESPONSABLE                   | TIEMPO      |
|----------------------------------|--|-------------------------------|-------------|
| 1                                | Entrega de bienes según proceso de adquisición en la bodega de la entidad.   | Proveedor                     | 15'         |
| 2                                | Comunica y solicita la presencia de la comisión técnica y administrador del contrato para la presentación de informes. | Guardalmacén                  | 5'          |
| 3                                | Revisa y realiza la recepción de los bienes según el proceso de compra.  | Guardalmacén                  | 40'         |
| 3.1                              | Realiza la devolución de los bienes.   | Proveedor                     | 40'         |
| 4                                | Elabora acta de entrega - recepción y remite para la elaboración de informe de cumplimiento.                           | Secretaria                    | 15'         |
| 5                                | Elabora informe de cumplimiento según proceso de compra.   | Administrador de contrato     | 25'         |
| 6                                | Legaliza y firma el acta de entrega-recepción de bienes recibidos.   | Guardalmacén / Proveedor      | 6'          |
| 7                                | Recibe, revisa y registra en el sistema informático el trámite de ingreso de compra de los bienes.                     | Analista de control de bienes | 30'         |
| 8                                | Revisa y legaliza el ingreso del proceso de compra realizado.  | Guardalmacén                  | 5'          |
| 9                                | Almacena en la bodega y codifica los bienes adquiridos.  | Guardalmacén                  | 35'         |
| 10                               | Envía la documentación habilitante al área financiera para el debido registro contable.                                | Secretaria / Contador 1       | 5'          |
| 11                               | Archiva la documentación de soporte del proceso de recepción.  | Secretaria                    | 4'          |
| <b>TOTAL TIEMPO DE EJECUCIÓN</b> |  |                               | <b>225'</b> |

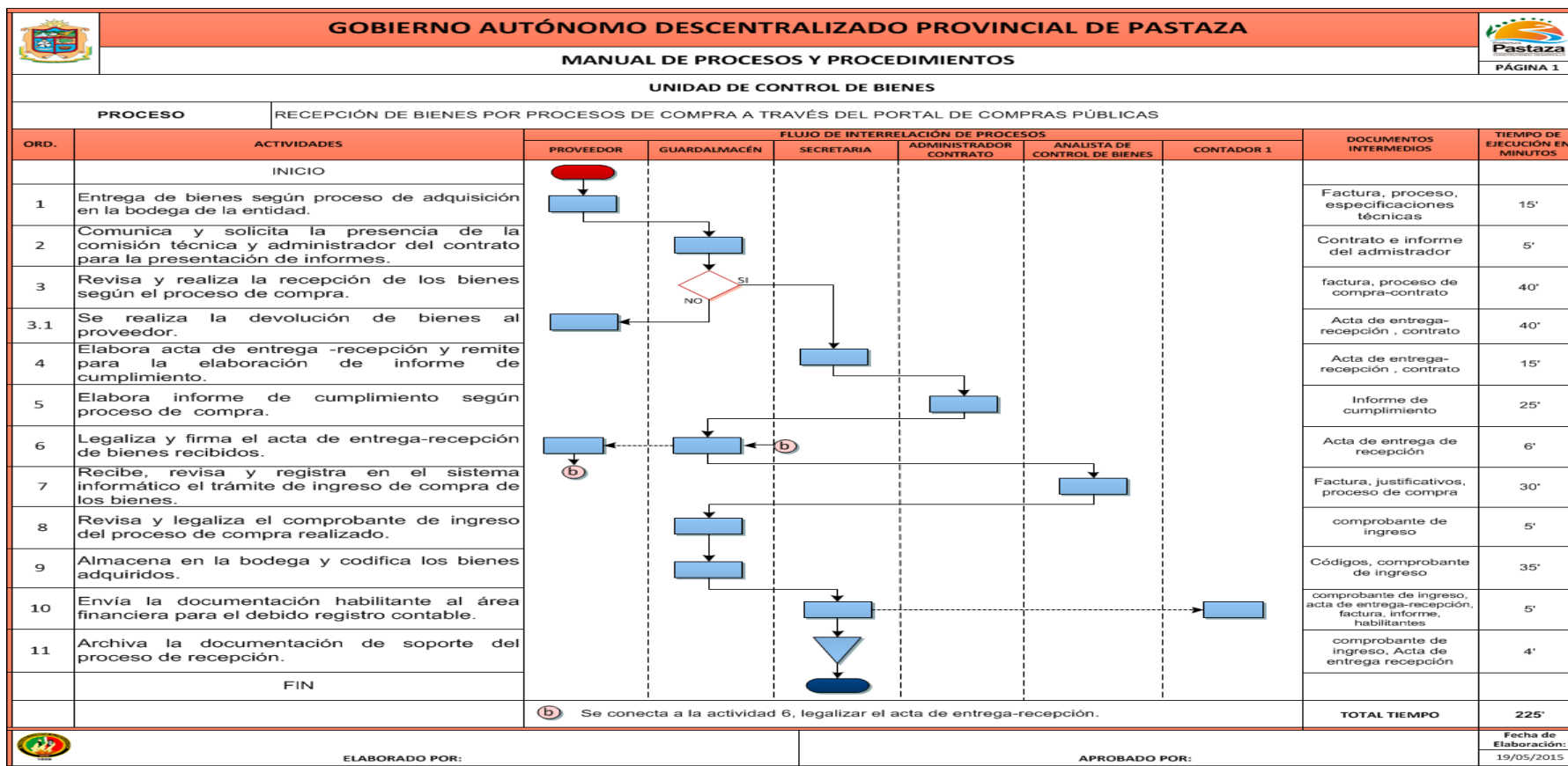
**Fuente:** Trabajo de investigación - GAD Provincial de Pastaza.

**Elaborado por:** La Autora.

Gráfico N° 20

Proceso de recepción de bienes por compra a través del portal de compras públicas

94



Fuente: Cuadro N° 19.  
Elaborado por: La Autora.

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

Fecha de Elaboración:  
19/05/2015

#### **g.1.4.1.3. Proceso: Recepción de bienes por contrataciones en situaciones de emergencia**

**Paso 1:** De acuerdo al requerimiento solicitado por el Gobierno Autónomo Provincial de Pastaza; El proveedor procede a efectuar la entrega de los bienes en la bodega de la institución, para cubrir con la emergencia que se presenta de manera inmediata.

**Paso 2:** El Guardalmacén procede a revisar, verificar y realizar la recepción de los bienes en base a la resolución emitida de declaratoria de emergencia.

**Paso 2.1:** Si los bienes no guardan conformidad con las especificaciones, características que requiere el GAD Provincial de Pastaza, el Guardalmacén procede a realizar la devolución de los bienes al Proveedor.

**Paso 3:** La Secretaria de acuerdo a la documentación y posterior a la recepción del guardalmacén, elabora el acta de entrega –recepción de los bienes que ingresan a la bodega.

**Paso 4:** El Guardalmacén legaliza y firma el acta de entrega-recepción conjuntamente con el proveedor, de los bienes adquiridos por el GAD Provincial de Pastaza.

**Paso 5:** El Analista de Control de Bienes de la unidad de acuerdo a la adquisición por emergencia recibe los siguientes documentos habilitantes:

- Factura,
- Acta de recepción,
- Resolución,
- y justificativos de la adquisición.

Revisa y registra en el sistema informático el comprobante de ingreso, según bienes recibidos por parte del proveedor. Por motivo de emergencia procede a realizar el comprobante de egreso inmediatamente.

**Paso 6:** El Guardalmacén procede a revisar el comprobante de ingreso de acuerdo a la factura, y revisa el comprobante de egreso generado del sistema informático para proceder a realizar la entrega inmediata de los bienes a los beneficiarios directos de acuerdo a la resolución.

**Paso 7:** Los beneficiarios con el objetivo de cubrir con la emergencia, reciben los bienes y firman el comprobante de egreso de los bienes entregados por el Guardalmacén.

**Paso 8:** El Guardalmacén legaliza la documentación referente al egreso realizado del sistema informático, para lo cual firma el comprobante de egreso de los bienes entregados a los beneficiarios.

**Paso 9:** La Secretaria envía con el Contador 1 la documentación resultante del proceso de recepción de los bienes, al área financiera para el registro contable, con el comprobante de ingreso, comprobante de egreso, acta de entrega de recepción, y demás justificativos de la adquisición.

**Paso 10:** Por último la Secretaria archiva la documentación de soporte del proceso de recepción y entrega de bienes por emergencia en la Unidad de Control de Bienes.

## Cuadro N° 20

### Recepción de bienes por contrataciones en situaciones de emergencia

| ORDEN                            | ACTIVIDADES  | RESPONSABLE                   | TIEMPO      |
|----------------------------------|--|-------------------------------|-------------|
| 1                                | Entrega de bienes en la bodega de la Entidad.  | Proveedor                     | 15'         |
| 2                                | Revisa y realiza la recepción de los bienes según el proceso de compra.                            | Guardalmacén                  | 35'         |
| 2.1                              | Se realiza la devolución de los bienes al proveedor  | Proveedor                     | 15'         |
| 3                                | Elabora acta de entrega – recepción.   | Secretaria                    | 10'         |
| 4                                | Legaliza y firma el acta de entrega-recepción de bienes recibidos.                                 | Guardalmacén                  | 6'          |
| 5                                | Revisa y registra en el sistema informático el trámite de ingreso y egreso de los bienes.          | Analista de control de bienes | 30'         |
| 6                                | Revisa el comprobante de ingreso y realiza la entrega inmediata de los bienes a los beneficiarios. | Guardalmacén                  | 25'         |
| 7                                | Recibe los bienes y firma el comprobante de egreso de los bienes recibidos.                        | Beneficiarios                 | 15'         |
| 8                                | Legaliza la documentación referente al egreso de los bienes entregados.                            | Guardalmacén                  | 6'          |
| 9                                | Envía la documentación habilitante al área financiera para el registro contable.                   | Secretaria/<br>Contador 1     | 5'          |
| 10                               | Archiva la documentación de soporte del proceso de adquisición directa o emergencia.               | Secretaria                    | 4'          |
| <b>TOTAL TIEMPO DE EJECUCIÓN</b> |  |                               | <b>166'</b> |

**Fuente:** Trabajo de Investigación - GAD Provincial de Pastaza.

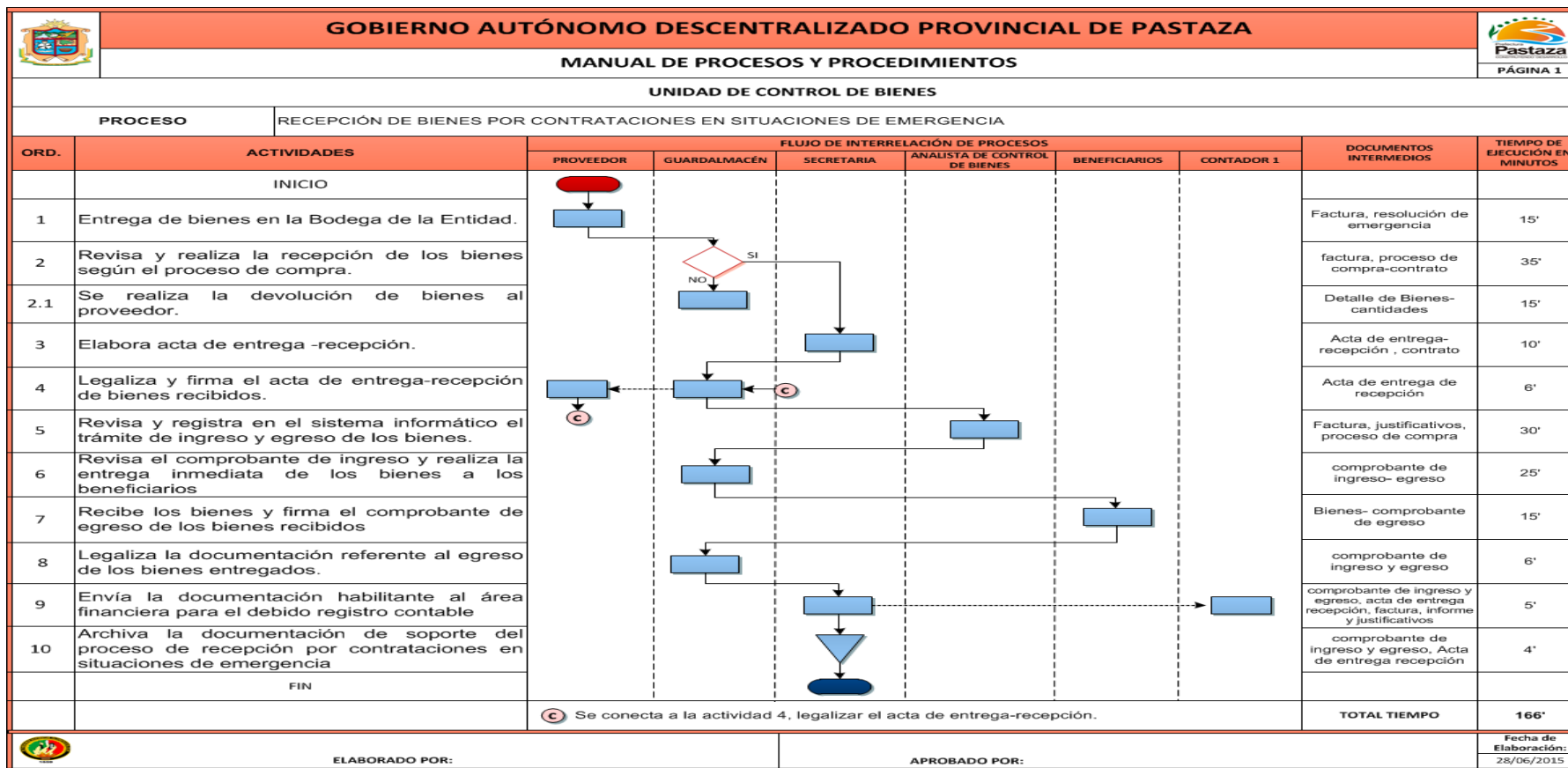
**Elaborado por:** La Autora.



Gráfico N° 21

Recepción de bienes por contrataciones en situaciones de emergencia

66



Fuente: Cuadro N° 20.  
Elaborado por: La Autora.

**g.1.4.1.4. Proceso: Entrega de vestuario y/o prendas de protección al Personal del GAD Provincial de Pastaza.**

**Paso 1:** El personal del GAD Provincial de Pastaza solicita el vestuario y/o prendas de protección necesarios para proporcionar seguridad y salud en el trabajo.

**Paso 2:** El Jefe de Control de Bienes autoriza y solicita al Guardalmacén, se realice la entrega del vestuario y/o prendas de protección al personal que labora en la institución.

**Paso 3:** El Guardalmacén de acuerdo a la autorización, verifica la disponibilidad del vestuario y/o prendas de protección del stock en bodega de acuerdo al detalle solicitado por el personal.

**Paso 3.1.** Si el vestuario y/o prendas de protección a entregar al personal del GAD Provincial de Pastaza no existe en stock; el Guardalmacén remite el requerimiento al departamento de Compras Públicas para que proceda con el proceso de adquisición.

**Paso 4:** El Guardalmacén de acuerdo al pedido realiza el comprobante de egreso del sistema informático y procede a entregar el vestuario y/o prendas de protección al personal que labora en la Entidad Pública.

**Paso 5:** El personal del GAD beneficiario del bien, recibe por parte del Guardalmacén el vestuario y/o prendas de protección, y legaliza la orden de egreso del bien recibido.

**Paso 6:** La Secretaria envía con el Contador 1, la documentación referente a la entrega del vestuario y/o prendas de protección al Área Financiera, para registro contable del bien entregado al personal del GAD Provincial de Pastaza.

**Paso 7:** La Secretaria de la Unidad de Control de Bienes realiza el archivo de los documentos: comprobante de egreso, requerimiento como constancia de la entrega del vestuario y/o prendas de protección entregados al personal del GAD.

### Cuadro N° 21

#### Proceso de entrega de vestuario y/o prendas de protección al Personal del GAD

| ORDEN                            | ACTIVIDADES   | RESPONSABLE                                   | TIEMPO     |
|----------------------------------|---|---|------------|
| 1                                | Solicita el vestuario y/o prendas de protección necesario para la seguridad en el trabajo.                              | Personal del GAD                              | 5'         |
| 2                                | Autoriza y solicita se entregue el vestuario y/o prendas de protección.   | Jefe de control de bienes                     | 3'         |
| 3                                | Verifica con la disposición el stock en bodega, para realizar la entrega del vestuario y/o prendas de protección.       | Guardalmacén                                  | 7'         |
| 3.1.                             | Envía el requerimiento del el vestuario y/o prendas de protección no disponibles en la bodega, para su adquisición.     | Guardalmacén/<br>Jefatura de Compras Públicas | 10'        |
| 4                                | Elabora el egreso del sistema informático y entrega el vestuario y/o prendas de protección al personal del GAD.         | Guardalmacén                                  | 8'         |
| 5                                | Recepta el vestuario y/o prendas de protección y legaliza el comprobante de egreso del bien recibido.                   | Personal del GAD                              | 5'         |
| 6                                | Envía la documentación de la entrega del vestuario y/o prendas de protección al Área Financiera para registro contable. | Secretaria/<br>Contador 1                     | 5'         |
| 7                                | Archivo de los documentos de la entrega del vestuario y/o prendas de protección.  | Secretaria                                    | 4'         |
| <b>TOTAL TIEMPO DE EJECUCIÓN</b> |   |   | <b>47'</b> |



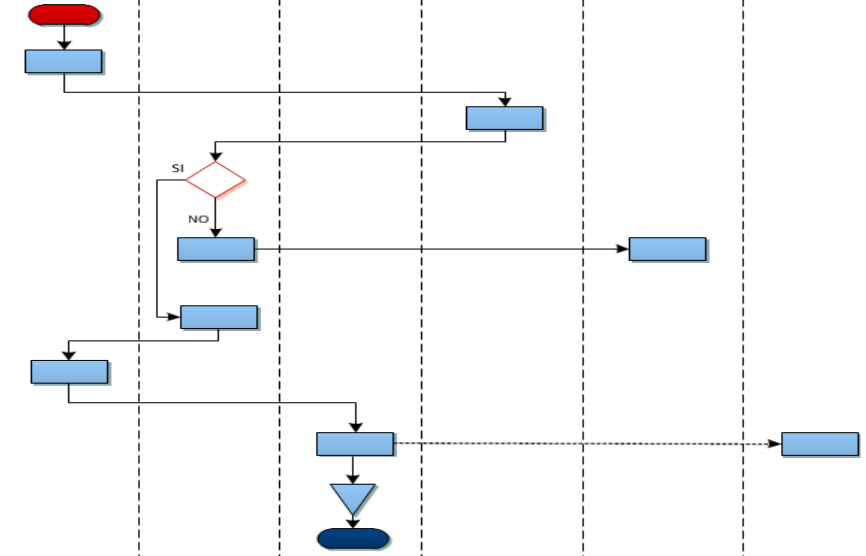
**Fuente:** Trabajo de Investigación - GAD Provincial de Pastaza.

**Elaborado por:** La Autora.

Gráfico N° 22

Proceso de entrega de vestuario y/o prendas de protección al Personal del GAD

103

|  <b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA</b>  |  | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>  |                     |                   |                                  |                                 |                               | <b>PÁGINA 1</b>                                  |                   |  |
|--|--|---|---------------------|-------------------|----------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|--|-------------------|--|
| <b>UNIDAD DE CONTROL DE BIENES</b>   |  |   |                     |                   |                                  |                                 |                               |  |                   |  |
| <b>PROCESO</b>   |  | <b>ENTREGA DE VESTUARIO Y/O PRENDAS DE PROTECCIÓN AL PERSONAL DEL GAD PROVINCIAL DE PASTAZA</b> |                     |                   |                                  |                                 |                               |  |                   |  |
| <b>ORD.</b>  | <b>ACTIVIDADES</b>   | <b>FLUJO DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS</b>   |                     |                   |                                  |                                 | <b>DOCUMENTOS INTERMEDIOS</b> | <b>TIEMPO DE EJECUCIÓN EN MINUTOS</b>            |                   |  |
|  |  | <b>PERSONAL DEL GAD</b>   | <b>GUARDALMACÉN</b> | <b>SECRETARIA</b> | <b>JEFE DE CONTROL DE BIENES</b> | <b>JEFE DE COMPRAS PÚBLICAS</b> |                               |  | <b>CONTADOR 1</b> |  |
|  | <b>INICIO</b>  |              |                     |                   |                                  |                                 |                               |  |                   |  |
| 1  | Solicita el vestuario y/o prendas de protección necesario para la seguridad en el trabajo.                                       |   |                     |                   |                                  |                                 |                               | Memorando de requerimiento                       | 5'                |  |
| 2  | Autoriza y solicita se entregue el vestuario y/o prendas de protección al personal.  |   |                     |                   |                                  |                                 |                               | Orden de egreso                                  | 3'                |  |
| 3  | Verifica con la disposición el stock en bodega, para realizar la entrega del el vestuario y/o prendas de protección.             |   |                     |                   |                                  |                                 |                               | Memorando de requerimiento                       | 7'                |  |
| 3.1  | Envía el requerimiento del vestuario y/o prendas de protección no disponibles en la bodega, para su adquisición.                 |   |                     |                   |                                  |                                 |                               | Memorando de solicitud de compra y requerimiento | 10'               |  |
| 4  | Realiza el comprobante de egreso en el sistema informático y entrega el vestuario y/o prendas de protección al personal del GAD. |   |                     |                   |                                  |                                 |                               | Comprobante de egreso                            | 8'                |  |
| 5  | Recepta el vestuario y/o prendas de protección y legaliza el comprobante de egreso del bien recibido.                            |   |                     |                   |                                  |                                 |                               | Bien, Comprobante de egreso                      | 5'                |  |
| 6  | Envía la documentación de la entrega del vestuario y/o prendas de protección al área financiera para el registro contable.       |   |                     |                   |                                  |                                 |                               | Comprobante de egreso                            | 5'                |  |
| 7  | Archivo de los documentos de la entrega del vestuario y/o prendas de protección.   |   |                     |                   |                                  |                                 |                               | Comprobante de egreso                            | 4'                |  |
|  | <b>FIN</b>   |   |                     |                   |                                  |                                 |                               |  |                   |  |
|  |  |   |                     |                   |                                  |                                 |                               | <b>TOTAL TIEMPO</b>                              | <b>47'</b>        |  |



ELABORADO POR:

APROBADO POR:

Fecha de Elaboración:  
11/06/2015

Fuente: Cuadro N° 21.  
Elaborado por: La Autora.

**g.1.4.1.5. Proceso: Conciliar los saldos de la Unidad de Control de Bienes con el Departamento de Contabilidad.**

**Paso 1:** El Analista de Control de Bienes genera el reporte de ingresos y egresos de bienes de uso y consumo; y elabora el reporte de bienes de larga duración y sujetos a control registrados en el sistema informático de la unidad.

**Paso 2:** El Jefe de la Unidad de Control de Bienes revisa el reporte y autoriza se efectuó la conciliación de saldos con los registros auxiliares de la contadora general del área de contabilidad.

**Paso 3:** La Contadora General conjuntamente con el Analista de Control de Bienes con la Contadora General verifican y comparan los saldos de contables de los auxiliares de bienes de uso y consumo corriente y de inversión; y los bienes de larga duración y sujetos a control de la Unidad de Control de Bienes.

**Paso 3.1:** Si los saldos son superiores el Analista de Control de Bienes, identifica el trámite de ingreso y registra en el sistema.

**Paso 3.2:** si los saldos son inferiores el Analista de Control de Bienes, identifica las notas de egreso de bodega, y se efectúa el débito en el sistema informático.

**Paso 4:** Al obtener la igualdad de saldos entre la unidad de control de bienes y contabilidad, se elabora y legaliza la Contadora General y el Analista de Control de Bienes, el respectivo documento de conformidad de saldos.

.

**Paso 5:** La Secretaria de la Unidad control de bienes con el documento pertinente efecto de la conciliación de saldos, procede a realizar el archivo de la documentación de la conciliación mensual efectuada.

**Cuadro N° 22****Proceso de conciliar los saldos con el departamento de contabilidad**

| <b>ORDEN</b>                     | <b>ACTIVIDADES</b>  | <b>RESPONSABLE</b>                               | <b>TIEMPO</b> |
|----------------------------------|---|--|---------------|
| 1                                | Genera y elabora el reporte de ingresos y egresos de bienes del sistema informático.                                      | Analista de Control de Bienes                    | 15'           |
| 2                                | Revisa el reporte y autoriza se efectuó la conciliación de saldos con el departamento de contabilidad.                    | Jefe de Control de Bienes                        | 10'           |
| 3                                | Verifica y compara saldos de ingresos y egresos con los reportes emitidos para la conciliación de saldos.                 | Contadora General                                | 120'          |
| 3.1                              | Si los saldos son superiores, identifica el trámite de ingreso y registra en el sistema.                                  | Analista de Control de Bienes                    | 35'           |
| 3.2                              | Si los saldos son inferiores, identifica las notas de egreso de bodega, y se efectúa el débito en el sistema informático. | Analista de Control de Bienes                    | 35'           |
| 4                                | Al obtener igualdad de saldos, se elabora el respectivo documento de conformidad de saldos.                               | Analista de Control de Bienes /Contadora General | 20'           |
| 5                                | Archiva la documentación efectos de la conciliación.  | Secretaria                                       | 5'            |
| <b>TOTAL TIEMPO DE EJECUCIÓN</b> |   |  | <b>240'</b>   |

**Fuente:** Trabajo de Investigación - GAD Provincial de Pastaza.

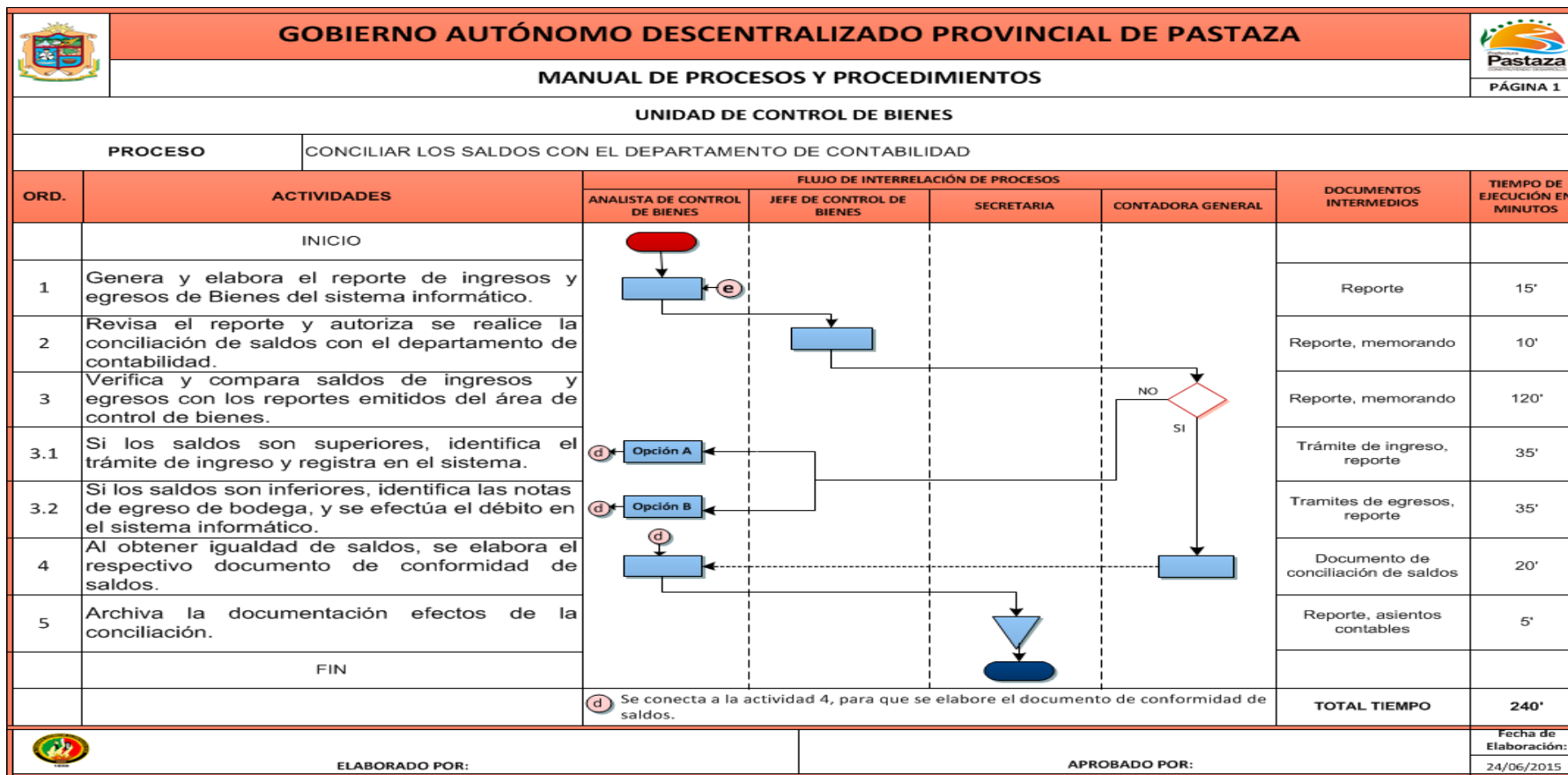
**Elaborado por:** La Autora.



Gráfico N° 23

Conciliar los saldos con el departamento de contabilidad

107



Fuente: Cuadro N° 22.  
Elaborado por: La Autora.

#### **g.1.4.2. Procesos del Área Repuestos y Accesorios.**

##### **g.1.4.2.1. Proceso: Entrega de repuestos y/o accesorios para vehículos y maquinaria pesada del GAD Provincial de Pastaza.**

**Paso1:** El personal que labora en la entidad pública, que tiene bajo su responsabilidad un vehículo o maquinaria, solicita mediante el pedido de materiales los repuestos y/o accesorios que requiere para el arreglo o mantenimiento del bien.

**Paso 2:** El Jefe de Mecánica y Mantenimiento de acuerdo al requerimiento, registra y autoriza la orden de egreso de los repuestos y/o accesorios solicitados para el arreglo y mantenimiento del vehículo o maquinaria.

**Paso 3:** El Guardalmacén en base a la orden de egreso, verifica los repuestos y/o accesorios disponibles en stock de bodega, con el propósito de entregar lo solicitado por el personal.

**Paso 3.1:** Si no existe disponibilidad en bodega, el Guardalmacén envía el requerimiento a la jefatura de compras públicas, para que se efectúe el proceso de adquisición de los repuestos y/o accesorios solicitados para el arreglo del bien.

**Paso 4:** El Guardalmacén posterior a la recepción del repuesto dañado, procede a entregar los repuestos y/o accesorios requeridos por el personal, para lo cual elabora el comprobante de egreso del bien en el sistema informático que posee la Unidad de Control de Bienes.

**Paso 5:** El personal que labora en la entidad, recibe los repuestos y/o accesorios solicitados, y legaliza el comprobante de egreso del bien recibido.

**Paso 6:** La Secretaria envía con el Contador 1, para efectos de registro contable, la documentación referente al egreso de los repuestos y/o accesorios efectuado.

**Paso 7:** La Secretaria de bienes realiza el archivo de la documentación referente al egreso registrado en el sistema sobre los repuestos y/o accesorios entregados.

### Cuadro N° 23

#### Proceso de entrega de repuestos y/o accesorios para vehículos y maquinaria pesada del GAD Provincial de Pastaza

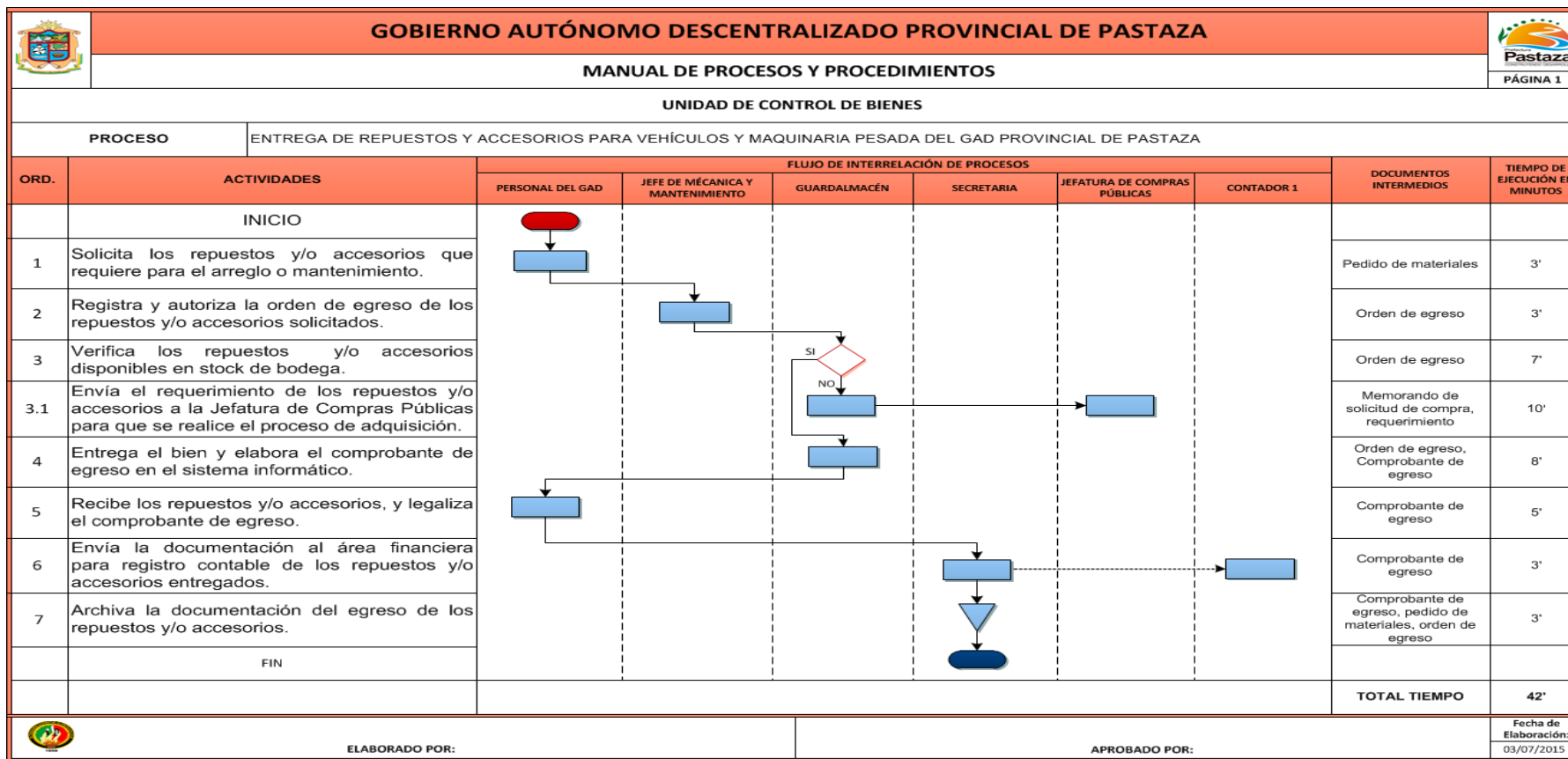
| ORDEN                            | ACTIVIDADES   | RESPONSABLE                                   | TIEMPO     |
|----------------------------------|---|---|------------|
| 1                                | Solicita los repuestos y/o accesorios que requiere para el arreglo o mantenimiento.   | Personal del GAD                              | 3'         |
| 2                                | Registra y autoriza la orden de egreso de los repuestos y/o accesorios solicitados.   | Jefe de Mecánica y Mantenimiento              | 3'         |
| 3                                | Verifica los repuestos y/o accesorios disponibles en stock de bodega.   | Guardalmacén                                  | 7'         |
| 3.1                              | Envía el requerimiento de repuestos y/o accesorios a la Jefatura de Compras Públicas para que se realice el proceso de adquisición. | Guardalmacén/<br>Jefatura de Compras Públicas | 10'        |
| 4                                | Entrega el bien y elabora el comprobante de egreso en el sistema informático.   | Guardalmacén                                  | 8'         |
| 5                                | Recibe los repuestos y/o accesorios y legaliza el comprobante de egreso.  | Personal del GAD                              | 5'         |
| 6                                | Envía documentación al Área Financiera para registro contable de los repuestos y/o accesorios                                       | Secretaria / Contador 1                       | 3'         |
| 7                                | Archiva la documentación del egreso de los repuestos y/o accesorios.  | Secretaria                                    | 3'         |
| <b>TOTAL TIEMPO DE EJECUCIÓN</b> |   |   | <b>42'</b> |

**Fuente:** Trabajo de Investigación - GAD Provincial de Pastaza.  
**Elaborado por:** La Autora.

Gráfico N° 24

Proceso de entrega de repuestos y accesorios para vehículos y maquinaria pesada del GAD Provincial de Pastaza

111



Fuente: Cuadro N° 23.  
Elaborado por: La Autora.

#### **g.1.4.2.2. Proceso: Realizar informes mensuales de existencias.**

**Paso 1:** El Asistente Administrativo ingresa al sistema informático de inventarios, genera la información y elabora el informe de ingresos, egresos y saldos de bienes registrados durante el mes.

**Paso 2:** El Guardalmacén del área de existencias respectiva, revisa y autoriza se emita el informe correspondiente para el Departamento de Control de Bienes para el registro y posterior conciliación.

**Paso 3:** El Jefe de Control de Bienes recibe el informe como justificativo del registro de egresos en el sistema informático de las existencias o saldos disponibles y entrega a la Analista de Control de bienes, para posterior conciliación de saldos.

**Paso 4:** El Analista de Control de Bienes recibe el informe para efectos de valorización, actualización y conciliación de saldos con el departamento de contabilidad y verifica en el sistema informático los saldos con la finalidad de realizar la conciliación.

## Cuadro N° 24

### Proceso de realizar informes mensuales de existencias



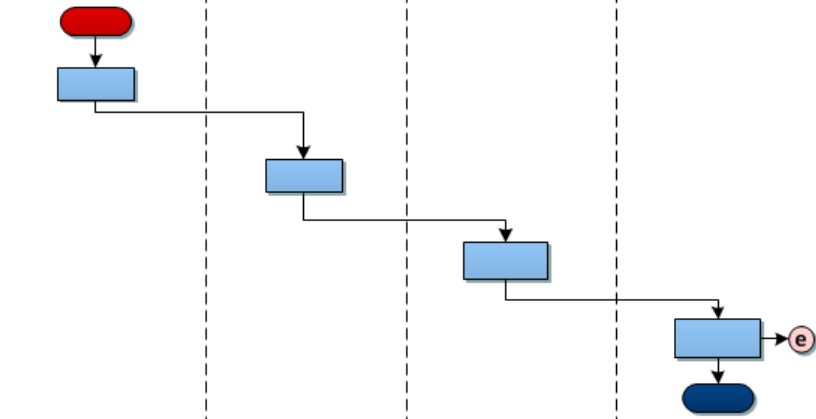


| ORDEN                            | ACTIVIDADES  | RESPONSABLE                   | TIEMPO     |
|----------------------------------|--|-------------------------------|------------|
| 1                                | Ingresa al sistema informático de inventarios, genera la información y elabora el informe mensual de existencias.                | Asistente administrativo      | 40'        |
| 2                                | Revisa y autoriza se emita el informe mensual de existencias a la Unidad de Control de Bienes.                                   | Guardalmacén del Área         | 10'        |
| 3                                | Recepta el informe y remite documentación para posterior conciliación de saldos.   | Jefe de Control de Bienes     | 10'        |
| 4                                | Recibe, analiza el informe mensual de existencias y verifica en el sistema informático, para efectuar la conciliación de saldos. | Analista de Control de Bienes | 10'        |
| <b>TOTAL TIEMPO DE EJECUCIÓN</b> |  |                               | <b>70'</b> |

**Fuente:** Trabajo de Investigación - GAD Provincial de Pastaza.

**Elaborado por:** La Autora.

Gráfico N° 25

Proceso realizar informes mensuales de existencias

|  <b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA</b>  |  | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>  |                              |                                  |                                      | <b>PÁGINA 1</b>                              |                                       |   |
|--|--|---|------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|--|---------------------------------------|---|
| <b>UNIDAD DE CONTROL DE BIENES</b>   |  |   |                              |                                  |                                      |  |                                       |   |
| <b>PROCESO</b>   |  | <b>REALIZAR INFORMES MENSUALES DE EXISTENCIAS</b>   |                              |                                  |                                      |  |                                       |   |
| <b>ORD.</b>  | <b>ACTIVIDADES</b>   | <b>FLUJO DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS</b>   |                              |                                  |                                      | <b>DOCUMENTOS INTERMEDIOS</b>                | <b>TIEMPO DE EJECUCIÓN EN MINUTOS</b> |   |
|  |  | <b>ASISTENTE ADMINISTRATIVO</b>   | <b>GUARDALMACÉN DEL ÁREA</b> | <b>JEFE DE CONTROL DE BIENES</b> | <b>ANALISTA DE CONTROL DE BIENES</b> |  |                                       |   |
|  | INICIO   |    |                              |                                  |                                      |  |                                       |   |
| 1  | Ingresar al sistema informático de inventarios, genera la información y elabora el informe mensual de existencias.               |   |                              |                                  |                                      | Memorando del Informe mensual de Existencias | 40'                                   |   |
| 2  | Revisa y autoriza se emita el informe mensual de existencias a la Unidad de Control de Bienes.                                   |   |                              |                                  |                                      | Memorando, Informe mensual de existencias    | 10'                                   |   |
| 3  | Recepta el informe y remite documentación para posterior conciliación de saldos.   |   |                              |                                  |                                      | Informe mensual de existencias,              | 10'                                   |   |
| 4  | Recibe, analiza el informe mensual de existencias y verifica en el sistema informático, para efectuar la conciliación de saldos. |   |                              |                                  |                                      | Memorando, Informe, asiento contable         | 10'                                   |   |
|  | FIN  |   |                              |                                  |                                      |  |                                       |   |
|  |  |  Se conecta al Proceso de Conciliar los saldos con el departamento de Contabilidad, pág. 107 |                              |                                  |                                      | <b>TOTAL TIEMPO</b>                          | <b>70'</b>                            |   |
|   |  | <b>ELABORADO POR:</b>   |                              |                                  | <b>APROBADO POR:</b>                 |  |                                       | <b>Fecha de Elaboración:</b><br>9/07/2015 |

114

Fuente: Cuadro N° 24.  
Elaborado por: La Autora.



### **g.1.4.3. Procesos del Área Materiales de Aseo y Materiales de Oficina.**

#### **g.1.4.3.1. Proceso: Entrega de Materiales de Aseo y Materiales de Oficina.**

**Paso 1:** El personal de la Institución, solicita mediante orden de entrega los Materiales de Aseo y/o Materiales de Oficina a utilizar.

**Paso 2:** El Jefe de Control de Bienes autoriza y legaliza la orden de entrega de los Materiales de Aseo y/o Oficina solicitados por el personal.

**Paso 3:** El Guardalmacén de Bodega de Materiales de aseo y oficina recibe orden de entrega y verifica disponibilidad de stock de los materiales de aseo y/o materiales de oficina requeridos por el personal del GAD.

**Paso 3.1:** si no existe disponibilidad de materiales de aseo y/o materiales de oficina en la bodega, El Guardalmacén procede a solicitar a la Jefatura de Compras Públicas, para que se realice la adquisición de los materiales de aseo y/o materiales de oficina.

**Paso 4:** El Guardalmacén entrega material de oficina y/o aseo, requerido por el personal y realiza el respectivo registro de egreso en el sistema informático.

**Paso 5:** El personal que labora en la entidad, recibe los materiales de aseo y/o material de oficina, para lo cual legaliza el comprobante de egreso del material.

**Paso 6:** La Secretaria para el registro contable procede a enviar con el Contador 1, al Área Financiera la documentación pertinente al egreso realizado de materiales de oficina y/o aseo.

**Paso 7:** La Secretaria como constancia de entrega procede a realizar el archivo del comprobante de egreso, orden de entrega y demás habilitantes.

**Cuadro N° 25**

**Proceso de entrega de materiales de aseo y materiales de oficina**



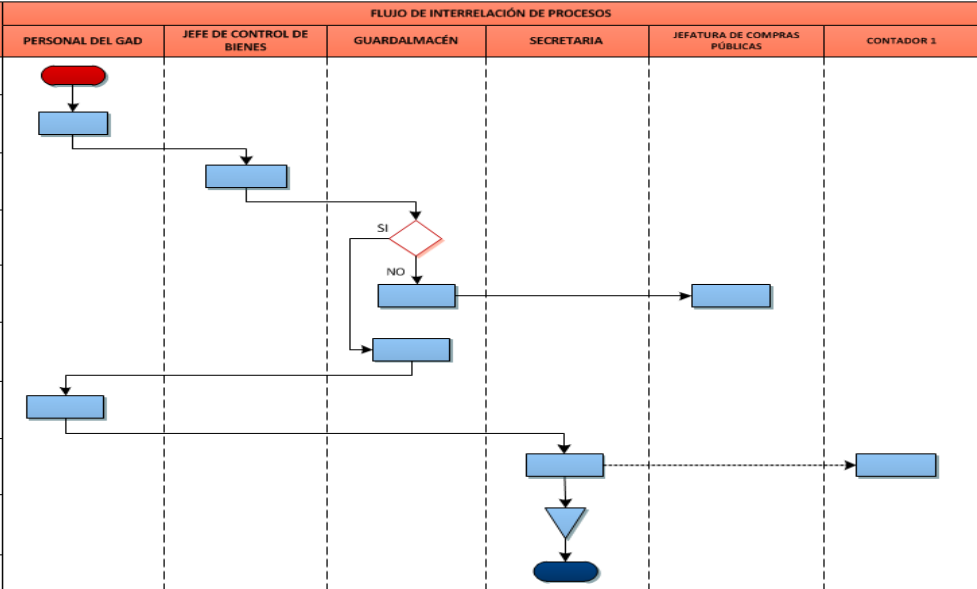

| <b>ORDEN</b>                     | <b>ACTIVIDADES</b>  | <b>RESPONSABLE</b>                            | <b>TIEMPO</b> |
|----------------------------------|---|---|---------------|
| 1                                | Solicita a través de la orden de entrega los Materiales de Aseo y/o Materiales de Oficina.                      | Personal del GAD                              | 3'            |
| 2                                | Autoriza y legaliza la orden de entrega de Material de Aseo-Oficina que solicita.                               | Jefe de Control de Bienes                     | 2'            |
| 3                                | Recibe orden de entrega y verifica disponibilidad de stock de los materiales requeridos                         | Guardalmacén                                  | 7'            |
| 3.1                              | Realiza el requerimiento de material de aseo y/o oficina que no dispone en bodega.                              | Guardalmacén/<br>Jefatura de Compras Públicas | 10'           |
| 4                                | Entrega material de oficina y/o aseo, requerido por el servidor y registra el egreso en el sistema informático. | Guardalmacén                                  | 10'           |
| 5                                | Recibe el material de oficina y/o aseo y legaliza el comprobante de egreso.                                     | Personal del GAD                              | 5'            |
| 6                                | Envía la documentación del egreso al Área Financiera para registro contable.                                    | Secretaria/<br>Contador 1                     | 3'            |
| 7                                | Archivo de la documentación.  | Secretaria                                    | 3'            |
| <b>TOTAL TIEMPO DE EJECUCIÓN</b> |   |   | <b>43'</b>    |

**Fuente:** Trabajo de Investigación - GAD Provincial de Pastaza  
**Elaborado por:** La Autora.

### Gráfico N° 26

### Proceso de entrega de materiales de aseo y/o materiales de oficina.

118

|  <b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA</b>  |   | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>  |                           |              |                      |                              |            | <b>PÁGINA 1</b>                         |                                |                                     |  |
|--|---|---|---------------------------|--------------|----------------------|------------------------------|------------|---|--------------------------------|-------------------------------------|--|
| <b>UNIDAD DE CONTROL DE BIENES</b>   |   |   |                           |              |                      |                              |            |   |                                |                                     |  |
| <b>PROCESO ENTREGA DE MATERIALES DE ASEO Y/O MATERIALES DE OFICINA</b>   |   |   |                           |              |                      |                              |            |   |                                |                                     |  |
| ORD.   | ACTIVIDADES   | FLUJO DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS  |                           |              |                      |                              |            | DOCUMENTOS INTERMEDIOS                  | TIEMPO DE EJECUCIÓN EN MINUTOS |                                     |  |
|  |   | PERSONAL DEL GAD  | JEFE DE CONTROL DE BIENES | GUARDALMACÉN | SECRETARIA           | JEFATURA DE COMPRAS PÚBLICAS | CONTADOR 1 |   |                                |                                     |  |
|  | INICIO  |  |                           |              |                      |                              |            |   |                                |                                     |  |
| 1  | Solicita a través de la orden de entrega los Materiales de Aseo y/o Materiales de Oficina.                      |   |                           |              |                      |                              |            | Orden de entrega                        | 3'                             |                                     |  |
| 2  | Autoriza y legaliza la orden de entrega de Material de Aseo y/o Oficina que solicita.                           |   |                           |              |                      |                              |            | Orden de entrega                        | 2'                             |                                     |  |
| 3  | Recibe orden de entrega y verifica disponibilidad de stock de los materiales requeridos.                        |   |                           |              |                      |                              |            | Orden de entrega                        | 7'                             |                                     |  |
| 3.1  | Realiza el requerimiento del material de aseo y/o oficina que no se dispone en bodega.                          |   |                           |              |                      |                              |            | Memorando de requerimiento              | 10'                            |                                     |  |
| 4  | Entrega material de oficina y/o aseo, requerido por el servidor y registra el egreso en el sistema informático. |   |                           |              |                      |                              |            | Comprobante de egreso                   | 10'                            |                                     |  |
| 5  | Recibe el material de oficina y/o aseo y legaliza el comprobante de egreso.                                     |   |                           |              |                      |                              |            | Comprobante de egreso                   | 5'                             |                                     |  |
| 6  | Envía la documentación del egreso al área financiera para el registro contable.                                 |   |                           |              |                      |                              |            | Comprobante de egreso                   | 3'                             |                                     |  |
| 7  | Archivo de la documentación.  |   |                           |              |                      |                              |            | Comprobante de egreso, orden de entrega | 3'                             |                                     |  |
|  | FIN   |   |                           |              |                      |                              |            |   |                                |                                     |  |
|  |   |   |                           |              |                      |                              |            | <b>TOTAL TIEMPO</b>                     | <b>43'</b>                     |                                     |  |
|  <b>ELABORADO POR:</b>  |   |   |                           |              | <b>APROBADO POR:</b> |                              |            |   |                                | Fecha de Elaboración:<br>12/07/2015 |  |

Fuente: Cuadro N° 25.  
 Elaborado por: La Autora.

#### **g.1.4.4. Procesos del Área de Combustible.**

##### **g.1.4.4.1. Proceso: Solicitud de compra y almacenamiento del combustible en los tanques de la institución.**

**Paso 1:** El Guardalmacén solicita mediante documento la cantidad de combustible que se requiere para la institución, con el propósito de que se realice el proceso de pago anticipado al proveedor del combustible para su adquisición.

**Paso 2:** El Director financiero receipta solicitud y autoriza el anticipo de pago al proveedor del combustible.

**Paso 3:** El Despachador procede a retirar de la estación de servicio, el combustible para abastecer al equipo caminero de la institución, con el respectivo documento de autorización.

**Paso 4:** El Guardalmacén receipta, verifica el comprobante de venta y almacena el combustible en los tanques de la institución.

**Paso 5:** El Asistente Administrativo del área de Combustible procede a realizar el registro en el sistema informático del combustible adquirido por la institución, para lo cual elabora el comprobante de ingreso.

**Paso 6:** El Asistente Administrativo envía informe de recepción y el comprobante de ingreso del combustible recibido al Área Financiera, para efectos de registro contable.

**Paso 7:** El Asistente Administrativo del área de combustible realiza el archivo correspondiente del trámite de adquisición y almacenamiento del combustible efectuado en la institución.

## Cuadro N° 26

### Proceso de solicitud de compra y almacenamiento del combustible en los tanques de la institución

| ORDEN                            | ACTIVIDADES   | RESPONSABLE              | TIEMPO      |
|----------------------------------|---|--------------------------|-------------|
| 1                                | Solicita mediante documento se adquiera combustible para la institución.  | Guardalmacén             | 10'         |
| 2                                | Recepta solicitud y autoriza el anticipo de pago al proveedor del combustible.  | Director financiero      | 25'         |
| 3                                | Procede a retirar de la estación de servicio el combustible para el equipo caminero del GAD Provincial de Pastaza.            | Chofer                   | 80'         |
| 4                                | Recepta, verifica y almacena el combustible en los tanques de la institución.   | Guardalmacén             | 110'        |
| 5                                | Realiza el ingreso del combustible en el sistema informático e imprime el comprobante de ingreso.                             | Asistente Administrativo | 20'         |
| 6                                | Envía informe de recepción y el comprobante de ingreso del combustible al Área Financiera, para efectos de registro contable. | Asistente Administrativo | 15'         |
| 7                                | Archiva el trámite de adquisición y almacenamiento del combustible.   | Asistente Administrativo | 5'          |
| <b>TOTAL TIEMPO DE EJECUCIÓN</b> |   |                          | <b>230'</b> |



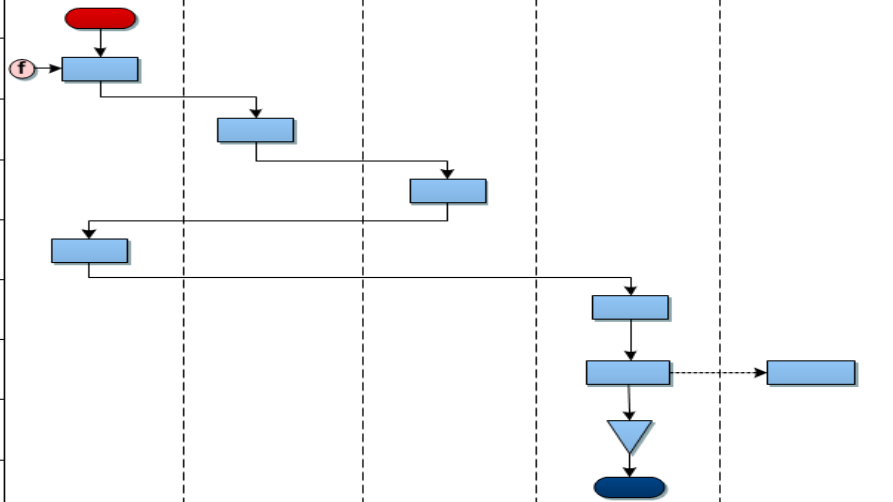

Fuente: Trabajo de Investigación - GAD Provincial de Pastaza

Elaborado por: La Autora.

Gráfico N° 27

Proceso de solicitud de compra y almacenamiento del combustible en los tanques de la institución

122

|  <b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA</b>  |   | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>  |                            |                    |                                 |                     | <b>PÁGINA 1</b>  |  |
|--|---|---|----------------------------|--------------------|---------------------------------|---------------------|--|--|
| <b>UNIDAD DE CONTROL DE BIENES</b>   |   |   |                            |                    |                                 |                     |  |  |
| <b>PROCESO</b>   |   | <b>SOLICITUD DE COMPRA Y ALMACENAMIENTO DEL COMBUSTIBLE EN LOS TANQUES DE LA INSTITUCIÓN.</b> |                            |                    |                                 |                     |  |  |
| <b>ORD.</b>  | <b>ACTIVIDADES</b>  | <b>FLUJO DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS</b>   |                            |                    |                                 |                     | <b>DOCUMENTOS INTERMEDIOS</b>                            | <b>TIEMPO DE EJECUCIÓN EN MINUTOS</b>      |
|  |   | <b>GUARDALMACÉN</b>   | <b>DIRECTOR FINANCIERO</b> | <b>DESPACHADOR</b> | <b>ASISTENTE ADMINISTRATIVO</b> | <b>CONTADOR 1</b>   |  |  |
| <b>INICIO</b>  |   |            |                            |                    |                                 |                     |  |  |
| 1  | Solicita se realice el proceso de adquisición del combustible para la institución.  |   |                            |                    |                                 |                     | Memorando de solicitud de compra                         | 10'  |
| 2  | Receipta la solicitud y autoriza el anticipo de pago al proveedor de combustible.   |   |                            |                    |                                 |                     | Comprobante de pago                                      | 25'  |
| 3  | Procede a retirar de la Estación de Servicio el combustible para el equipo caminero del GAD.                                    |   |                            |                    |                                 |                     | Documento de Autorización, orden de compra               | 55'  |
| 4  | Receipta, verifica, y almacena el combustible en los tanques de la institución.   |   |                            |                    |                                 |                     | Guía de remisión, factura                                | 30'  |
| 5  | Realiza el ingreso del combustible en el sistema informático e imprime el comprobante de ingreso.                               |   |                            |                    |                                 |                     | Memorando, factura                                       | 25'  |
| 6  | Envía la documentación de la adquisición y el comprobante de ingreso del combustible al área financiera para registro contable. |   |                            |                    |                                 |                     | Comprobante de ingreso, factura, documentos habilitantes | 5'   |
| 7  | Archiva el trámite de adquisición del combustible.  |   |                            |                    |                                 |                     | Comprobante de ingreso, orden de compra                  | 4'   |
| <b>FIN</b>   |   |   |                            |                    |                                 |                     |  |  |
|  |   |   |                            |                    |                                 | <b>TOTAL TIEMPO</b> | <b>154'</b>  |  |
|  <b>ELABORADO POR:</b>  |   |   |                            |                    | <b>APROBADO POR:</b>            |                     |  | <b>Fecha de Elaboración:</b><br>16/07/2015 |

Fuente: Cuadro N° 26.  
Elaborado por: La Autora.



**g.1.4.4.2. Proceso: Entrega y despacho de combustible a clientes internos de la Institución.**

**Paso 1:** El personal del GAD procede a llenar el formulario de solicitud de acuerdo a la cantidad de combustible que requiere para el vehículo o maquinaria.

**Paso 2:** El Guardalmacén receipta la solicitud y autoriza el egreso del combustible requerido por el cliente interno de la institución, para que se realice la entrega respectiva, verificando el kilometraje recorrido o las horas trabajadas en caso de la maquinaria

**Paso 3:** El despachador verifica si existe disponibilidad de stock, para proceder a despachar la cantidad solicitada de combustible, según orden de egreso.

**Paso 3.1:** Si el combustible a entregar y a despachar al personal del GAD Provincial de Pastaza no existe en stock; el Guardalmacén solicita mediante documento la cantidad de combustible que se requiere para la institución.

**Paso 4:** El Despachador registra el descargo del sistema informático del combustible a entregar al cliente interno de la Institución, genera e imprime el comprobante de egreso.

**Paso 5:** El Guardalmacén responsable del área de combustible legaliza la entrega del combustible, y firma conjuntamente con el cliente interno el comprobante de egreso del combustible recibido.

**Paso 6:** El Asistente Administrativo del Área de Combustible, envía con el Contador 1 la documentación referente al egreso al área financiera para efectos de registro contable.

**Paso 7:** El Asistente Administrativo recopila la orden de egreso, conjuntamente con el comprobante y archiva el egreso de combustible.

### Cuadro N° 27

#### Proceso de entrega y despacho de combustible a clientes internos de la institución

| ORDEN                            | ACTIVIDADES  | RESPONSABLE                             | TIEMPO     |
|----------------------------------|--|---|------------|
| 1                                | Llenar el formulario de solicitud según la cantidad de combustible que requiere.               | Personal del GAD                        | 7'         |
| 2                                | Recepta solicitud y autoriza se entrega el combustible.  | Guardalmacén                            | 3'         |
| 3                                | Verifica la existencia para proceder a despachar la cantidad solicitada según orden de egreso. | Despachador                             | 10'        |
| 3.1                              | Solicita mediante documento se adquiera combustible para la institución.                       | Guardalmacén                            | 15'        |
| 4                                | Realiza el descargo en el sistema informático e imprime el comprobante de egreso.              | Despachador                             | 10'        |
| 5                                | Legaliza la entrega-recepción del combustible.   | Guardalmacén/<br>Personal del GAD       | 6'         |
| 6                                | Envía la documentación referente al egreso al área financiera para registro contable.          | Asistente administrativo/<br>Contador 1 | 5'         |
| 7                                | Recopila y archiva las órdenes de egresos y comprobante de combustible.                        | Asistente administrativo                | 4'         |
| <b>TOTAL TIEMPO DE EJECUCIÓN</b> |  |   | <b>60'</b> |

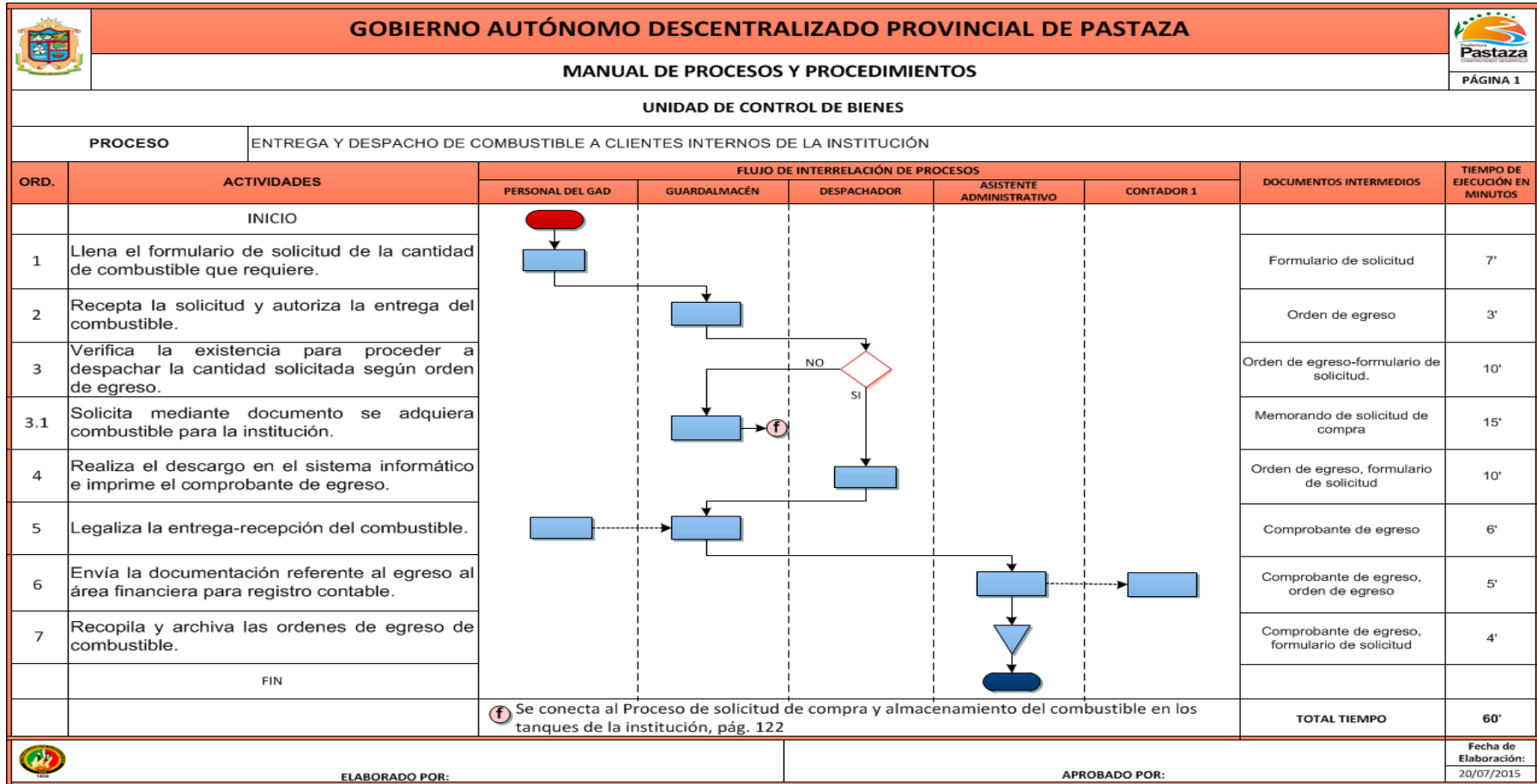
Fuente: Trabajo de Investigación - GAD Provincial de Pastaza.

Elaborado por: La Autora.

Gráfico N° 28

Proceso entrega y despacho de combustible a clientes internos de la institución

126



Fuente: Cuadro N° 27.  
 Elaborado por: La Autora.

#### **g.1.4.5. Procesos del Área de Lubricantes.**

##### **g.1.4.5.1. Proceso: Entrega de lubricantes para el vehículos y Maquinaria del GAD Provincial de Pastaza.**

**Paso 1:** El personal del GAD solicita y procede a llenar el formulario de solicitud del lubricante a utilizar para el vehículo o maquinaria que se encuentra bajo su custodia.

**Paso 2:** El Guardalmacén responsable del área de lubricante recepta la solicitud y autoriza el egreso del lubricante requerido por el cliente interno de la institución, para que se realice la entrega respectiva, verificando el kilometraje recorrido o las horas trabajadas en caso de la maquinaria.

**Paso 3:** El despachador del lubricante verifica si existe disponibilidad de stock de bodega, con la finalidad de despachar la cantidad solicitada según orden de egreso.

**Paso 3.1:** Si el lubricante a entregar al personal que tiene bajo su custodia un vehículo liviano o maquinaria no existe en stock en bodega; el Guardalmacén remite el requerimiento al departamento de Compras Públicas para su adquisición.

**Paso 4:** El Despachador legaliza la entrega del lubricante, para lo cual firma conjuntamente con el personal del GAD el comprobante de egreso del lubricante recibido.

**Paso 5:** El Guardalmacén realiza el registro del egreso del lubricante en el sistema informático de la Unidad de Control de Bienes e imprime el comprobante de egreso para su legalización.

**Paso 6:** El Asistente Administrativo del área de Lubricante envía la documentación referente al egreso con el Contador 1, al área financiera para efectos de registro contable.

**Paso 7:** El Asistente Administrativo recopila la orden de egreso, el comprobante de egreso y realiza el archivo correspondiente que justifica la entrega del lubricante al personal del GAD.

## Cuadro N° 28

### Proceso de entrega de lubricantes

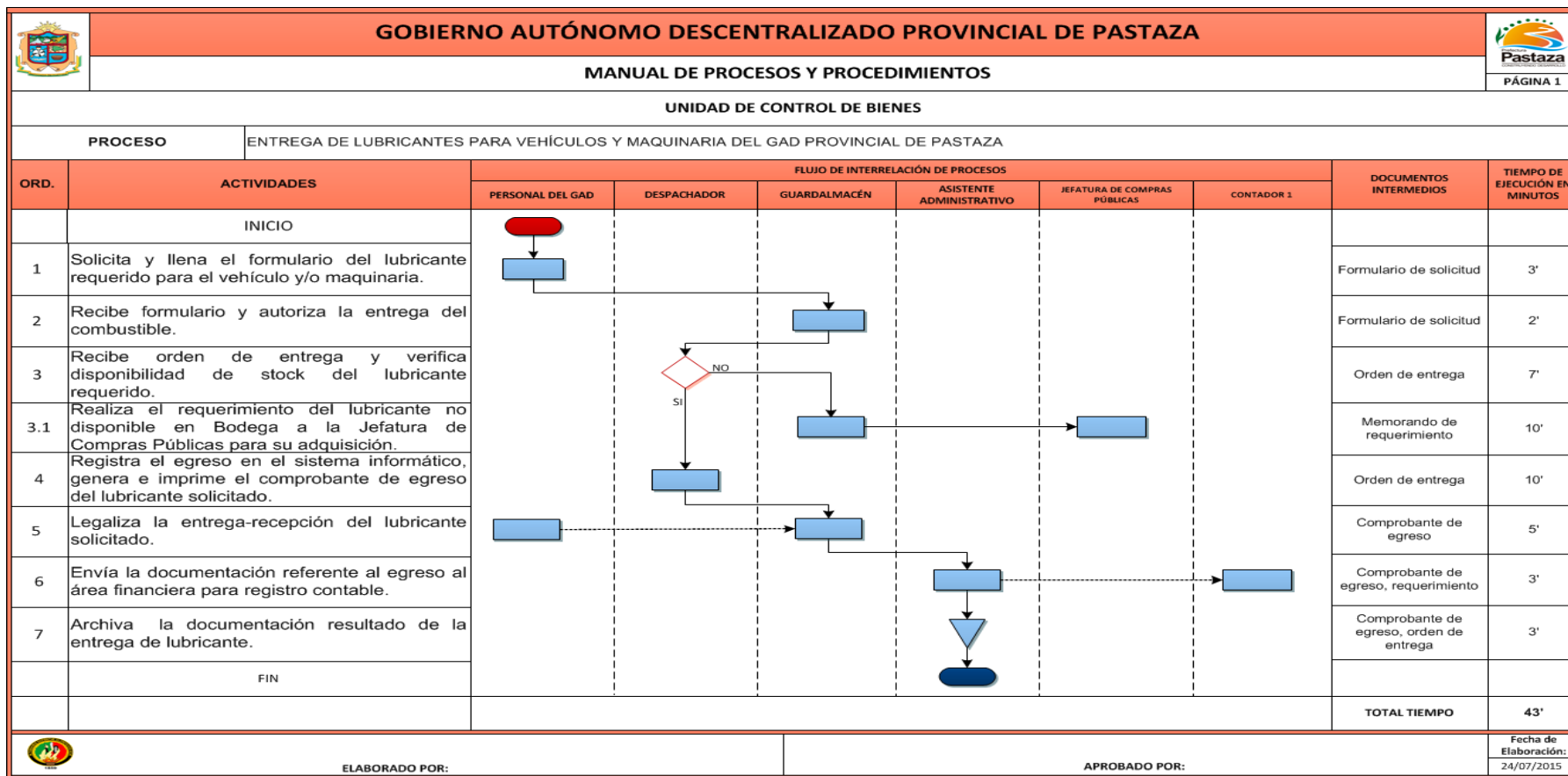
| ORDEN                            | ACTIVIDADES  | RESPONSABLE                                       | TIEMPO     |
|----------------------------------|--|---|------------|
| 1                                | Solicita y llena el formulario del lubricante requerido para vehículo y/o maquinaria.                                  | Personal del GAD                                  | 3'         |
| 2                                | Recibe formulario y autoriza se proceda con la entrega del lubricante.   | Guardalmacén                                      | 2'         |
| 3                                | Recibe orden de entrega y verifica disponibilidad de stock del lubricante requerido.                                   | Despachador                                       | 7'         |
| 3.1                              | Realiza el requerimiento del lubricante no disponible en Bodega a la Jefatura de Compras Públicas para su adquisición. | Guardalmacén /<br>Jefatura de<br>Compras Publicas | 10'        |
| 4                                | Registra el egreso en el sistema informático, genera e imprime el comprobante de egreso del lubricante solicitado.     | Despachador                                       | 10'        |
| 5                                | Legaliza la entrega-recepción del lubricante solicitado.   | Guardalmacén/<br>Personal del GAD                 | 5'         |
| 6                                | Envía la documentación referente al egreso al área financiera para registro contable                                   | Asistente<br>Administrativo/<br>Contador 1        | 3'         |
| 7                                | Archiva la documentación resultado de la entrega de lubricante.  | Asistente<br>administrativo                       | 3'         |
| <b>TOTAL TIEMPO DE EJECUCIÓN</b> |  |   | <b>43'</b> |

**Fuente:** Trabajo de Investigación - GAD Provincial de Pastaza  
**Elaborado por:** La Autora.

## Gráfico N° 29

### Proceso de entrega de lubricantes

130



Fuente: Trabajo de Investigación - GAD Provincial de Pastaza.  
Elaborado por: La Autora.



#### **g.1.4.6. Procesos del Área de Activos Fijos.**

##### **g.1.4.6.1. Proceso: Recepción de bienes según traslado Administrativo o Liquidación de Haberes.**

**Paso 1:** El Responsable de Talento Humano Comunica por escrito a la Unidad de Control de Bienes, para que se realice la recepción de bienes a cargo del servidor, según traslado administrativo o liquidación de haberes.

**Paso 2:** El Jefe de Control de Bienes recibe el documento emitido por la Unidad Administrativa de Talento Humano en la cual el traslado administrativo del personal o liquidación de haberes; y asigna se proceda a la recepción de los bienes.

**Paso 3:** El Guardalmacén del área de activos fijos, procede a la recepción los bienes que están bajo la responsabilidad del custodio administrativo según documento de autorización.

**Paso 3.1:** El guardalmacén del área de activos fijos, si existen novedades en los bienes, remite informe con la finalidad de que se proceda a la reposición de bienes o restitución del valor.

**Paso 4:** El Asistente Administrativo realiza el traspaso de bienes en el sistema de informático según autorización, e imprime el acta de entrega.

**Paso 5:** El Guardalmacén realiza la entrega de los bienes al personal del GAD, quién recibe los bienes que estarán bajo su custodia, para lo cual legalizan y firman el acta entrega –recepción de los bienes.

**Paso 6:** El Jefe de Control de Bienes envía la documentación referente a la recepción de bienes al Responsable del Talento Humano, como respaldo de la recepción-entrega de bienes al personal del GAD o para liquidación de haberes.

**Paso 7:** El Asistente Administrativo del área de Activos Fijos realiza el archivo de la documentación, de los siguientes documentos: memorando de recepción de bienes según traslado administrativo o liquidación de haberes y acta de entrega de recepción.

### Cuadro N° 29

#### Proceso de recepción de bienes según traslado administrativo o liquidación de haberes

| ORDEN                            | TAREAS  | RESPONSABLE  | TIEMPO     |
|----------------------------------|---|--|------------|
| 1                                | Comunica por escrito para que se realice la recepción de bienes a cargo del servidor.   | Responsable del Talento Humano                               | 15'        |
| 2                                | Recepta el documento y autoriza se realice la constatación física y el acta de recepción de los bienes.                             | Jefe de Control de Bienes                                    | 3'         |
| 3                                | Procede a la recepción de bienes a cargo del custodio administrativo de los bienes.   | Guardalmacén   | 25'        |
| 3.1                              | Si existe novedades en los bienes remite informe para reposición de bienes.   | Guardalmacén   | 25'        |
| 4                                | Realiza el traspaso de bienes en el sistema de informático según documento de autorización, e imprime el acta de entrega-recepción. | Asistente Administrativo                                     | 15'        |
| 5                                | Legaliza el acta entrega-recepción de los bienes que estarán bajo custodia.   | Guardalmacén/<br>Personal del GAD                            | 6'         |
| 6                                | Envía la documentación de la recepción de bienes al área de Talento Humano, para la liquidación de haberes o respaldo del proceso.  | Jefe de Control de Bienes/<br>Responsable del Talento Humano | 5'         |
| 7                                | Realiza el archivo de la documentación.   | Asistente Administrativo                                     | 4'         |
| <b>TOTAL TIEMPO DE EJECUCIÓN</b> |   |  | <b>98'</b> |



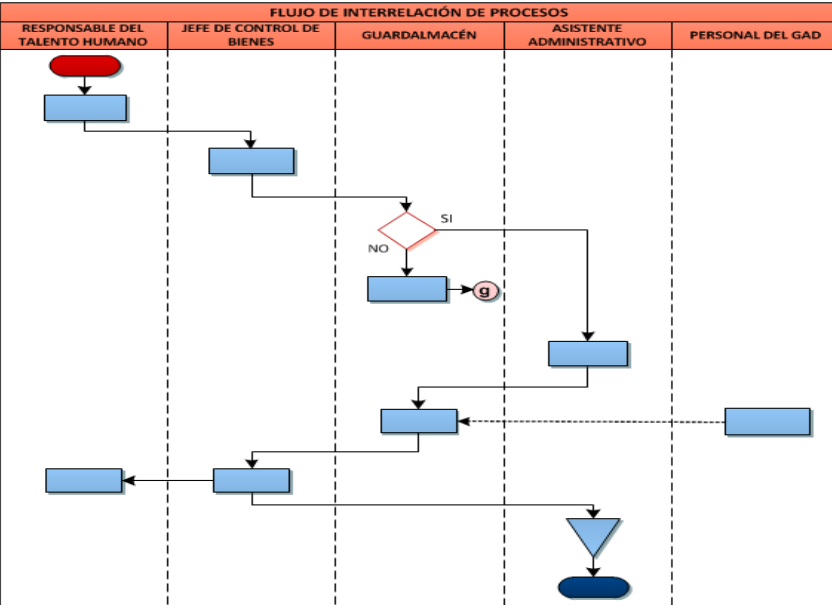

**Fuente:** Trabajo de Investigación - GAD Provincial de Pastaza.

**Elaborado por:** La Autora.

Gráfico N° 30

Proceso de recepción de bienes según traslado administrativo o liquidación de haberes

134

|  <b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA</b> |   | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>  |                                  |                     |                                 |  |  <b>PÁGINA 1</b> |                                       |
|--|---|---|----------------------------------|---------------------|---------------------------------|--|---|---------------------------------------|
| <b>UNIDAD DE CONTROL DE BIENES</b>   |   |   |                                  |                     |                                 |  |   |                                       |
| <b>PROCESO</b>   |   | <b>RECEPCIÓN DE BIENES SEGÚN TRASLADO ADMINISTRATIVO O LIQUIDACIÓN DE HABERES</b>   |                                  |                     |                                 |  |   |                                       |
| <b>ORD.</b>  | <b>ACTIVIDADES</b>  | <b>FLUJO DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS</b>   |                                  |                     |                                 |  | <b>DOCUMENTOS INTERMEDIOS</b>   | <b>TIEMPO DE EJECUCIÓN EN MINUTOS</b> |
|  |   | <b>RESPONSABLE DEL TALENTO HUMANO</b>   | <b>JEFE DE CONTROL DE BIENES</b> | <b>GUARDALMACÉN</b> | <b>ASISTENTE ADMINISTRATIVO</b> | <b>PERSONAL DEL GAD</b>  |   |                                       |
|  | INICIO  |  |                                  |                     |                                 |  |   |                                       |
| 1  | Comunica por escrito para que se realice la recepción de bienes a cargo del servidor.   |   |                                  |                     |                                 |  | Memorando   | 15'                                   |
| 2  | Recepta el documento y autoriza se realice la constatación física y el acta de recepción de los bienes.                             |   |                                  |                     |                                 |  | Memorando   | 3'                                    |
| 3  | Procede a la recepción de bienes a cargo del custodio administrativo de los bienes.   |   |                                  |                     |                                 |  | Memorando, detalle de bienes  | 25'                                   |
| 3.1  | Si existe novedades en los bienes remite informe para reposición de bienes.   |   |                                  |                     |                                 |  | Memorando, acta de entrega-recepción, características del bien                                      | 25'                                   |
| 4  | Realiza el traspaso de bienes en el sistema de informático según documento de autorización, e imprime el acta de entrega-recepción. |   |                                  |                     |                                 |  | Memorando, detalle de bienes  | 15'                                   |
| 5  | Legaliza el acta entrega-recepción de los bienes que estarán bajo custodia.   |   |                                  |                     |                                 |  | Acta de entrega-recepción   | 6'                                    |
| 6  | Envía la documentación de la recepción de bienes al área de Talento Humano, para la liquidación de haberes o respaldo del proceso.  |   |                                  |                     |                                 |  | Acta de entrega-recepción   | 5'                                    |
| 7  | Realiza el archivo de la documentación.   |   |                                  |                     |                                 |  | Acta de entrega-recepción, memorando  | 4'                                    |
|  | FIN   |   |                                  |                     |                                 |  |   |                                       |
|  |   |   |                                  |                     |                                 | g Se conecta al Proceso de reposición de bienes por mal estado, pág. 146 | <b>TOTAL TIEMPO</b>   | <b>98'</b>                            |
|  <b>ELABORADO POR:</b>  |   |   |                                  |                     | <b>APROBADO POR:</b>            |  |   | Fecha de Elaboración:<br>31/07/2015   |

Fuente: Cuadro N° 29.

Elaborado por: La Autora.

**g.1.4.6.2. Proceso: Entrega de bienes de larga duración y/o sujetos a control.**

**Paso 1:** El personal del GAD requiere mediante documento el bien de larga duración y/o sujeto a control necesario para el desarrollo de sus funciones.

**Paso 2:** El Guardalmacén verifica la disponibilidad del bien en stock de larga duración y/o sujeto a control solicitado por el personal del GAD.

**Paso 2.1:** Si no existe el bien de larga duración y/o sujeto a control a entregar al personal del GAD en stock; el Guardalmacén realiza el requerimiento al departamento de Compras Públicas para su adquisición.

**Paso 3:** El Guardalmacén registra en el sistema informático el custodio responsable del bien, para lo cual elabora e imprime el acta de entrega-recepción del bien a ser entregado según autorización.

**Paso 4:** El Asistente Administrativo cumpliendo con la identificación y codificación de los bienes del GAD provincial de Pastaza, procede a codificar y etiquetar según la ubicación del custodio responsable del bien.

**Paso 5:** El Guardalmacén entrega el bien de larga duración y/o bien sujeto a control solicitado por el personal del GAD y legaliza acta de entrega- recepción.

**Paso 6:** El personal del GAD recibe el bien de larga duración y/o sujeto a control, con la finalidad de dar un mejor uso, manejo y conservación del bien a custodiar; para constancia firma el acta de entrega-recepción del bien recibido conjuntamente con el Guardalmacén.

**Paso 7:** El Asistente Administrativo de la Unidad de Control de Bienes procede a realizar el archivo de la documentación como son el memorando de requerimiento, el acta de entrega – recepción del bien entregado.

**Cuadro N° 30**

**Proceso de entrega de bienes de larga duración y/o sujetos a control**

| <b>ORDEN</b>                     | <b>ACTIVIDADES</b>   | <b>RESPONSABLE</b>                            | <b>TIEMPO</b> |
|----------------------------------|--|---|---------------|
| 1                                | Requiere mediante documento el bien de larga duración y/o sujeto a control.                                      | Personal del GAD                              | 10'           |
| 2                                | Verifica en stock la disponibilidad del bien solicitado.   | Guardalmacén                                  | 10'           |
| 2.1                              | Realiza el requerimiento al Departamento de compras públicas para su adquisición.                                | Guardalmacén/<br>Jefatura de Compras Públicas | 15'           |
| 3                                | Registra en el sistema informático el custodio responsable del bien e imprime acta de entrega-recepción.         | Guardalmacén                                  | 5'            |
| 4                                | Procede a codificar y etiquetar el bien con la ubicación del custodio responsable.                               | Asistente Administrativo                      | 5'            |
| 5                                | Entrega el bien de larga duración y/o bien sujeto a control solicitado y legaliza el acta de entrega –recepción. | Guardalmacén                                  | 4'            |
| 6                                | Recibe el bien y firma el acta de entrega de recepción.  | Personal del GAD                              | 4'            |
| 7                                | Realiza el archivo de la documentación referente a la entrega del bien.  | Asistente Administrativo                      | 3'            |
| <b>TOTAL TIEMPO DE EJECUCIÓN</b> |  |   | <b>56'</b>    |



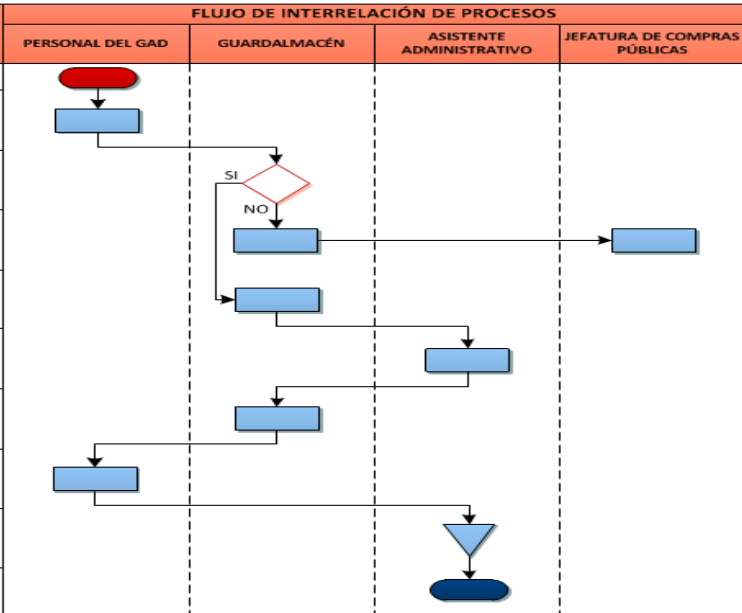

**Fuente:** Trabajo de Investigación - GAD Provincial de Pastaza.

**Elaborado por:** La Autora.

Gráfico N° 31

Proceso de entrega de bienes de larga duración y/o sujetos a control

138

|  <b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA</b> |   | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>  |              |                          |                              |  PÁGINA 1 |                                |
|--|---|---|--------------|--------------------------|------------------------------|--|--------------------------------|
| UNIDAD DE CONTROL DE BIENES  |   |   |              |                          |                              |  |                                |
| PROCESO  |   | ENTREGA DE BIENES DE LARGA DURACIÓN Y/O SUJETOS A CONTROL                           |              |                          |                              |  |                                |
| ORD.   | ACTIVIDADES   | FLUJO DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS  |              |                          |                              | DOCUMENTOS INTERMEDIOS   | TIEMPO DE EJECUCIÓN EN MINUTOS |
|  |   | PERSONAL DEL GAD  | GUARDALMACÉN | ASISTENTE ADMINISTRATIVO | JEFATURA DE COMPRAS PÚBLICAS |  |                                |
|  | INICIO  |  |              |                          |                              |  |                                |
| 1  | Requiere mediante documento el bien de larga duración y/o sujeto a control.   |   |              |                          |                              | Memorando del requerimiento del bien   | 10'                            |
| 2  | Verifica en stock en bodega la disponibilidad del bien solicitado.  |   |              |                          |                              | Memorando del requerimiento  | 10'                            |
| 2.1  | Realiza el requerimiento del bien de larga duración y/o sujeto a control al departamento de compras públicas para su adquisición. |   |              |                          |                              | Memorando del requerimiento y solicitud de compra  | 15'                            |
| 3  | Registra en el sistema informático el custodio responsable del bien e imprime el acta de entrega-recepción.                       |   |              |                          |                              | Memorando  | 5'                             |
| 4  | Procede a codificar y etiquetar el bien con la ubicación del custodio responsable.  |   |              |                          |                              | Memorando , acta de entrega de recepción   | 5'                             |
| 5  | Entrega el bien de larga duración y/o bien sujeto a control solicitado y legaliza el acta de entrega –recepción.                  |   |              |                          |                              | Acta de entrega -recepción   | 4'                             |
| 6  | Recibe el bien y firma el acta de entrega de recepción.   |   |              |                          |                              | Memorando , acta de entrega de recepción   | 4'                             |
| 7  | Realiza el archivo de la documentación.   |   |              |                          |                              | Memorando , acta de entrega de recepción   | 3'                             |
|  | FIN   |   |              |                          |                              |  |                                |
|  |   |   |              |                          |                              | <b>TOTAL TIEMPO</b>  | <b>56'</b>                     |
|  ELABORADO POR:   |   |   |              | APROBADO POR:            |                              | Fecha de Elaboración:<br>5/08/2015   |                                |

Fuente: Cuadro N° 30.  
Elaborado por: La Autora.



#### **g.1.4.6.3. Proceso: Reposición de bienes por pérdida o desaparición.**

**Paso 1:** El personal del GAD realiza un informe con todos los por menores de la pérdida o desaparición del bien robado, hurtado, abigeato, fuerza mayor o caso fortuito que estaba bajo su custodia; informe que remite al Guardalmacén responsable de la Unidad de Control de Bienes.

**Paso 2:** El Prefecto Provincial receipta el informe por parte del personal del GAD del bien perdido o desaparecido, revisa y asigna al departamento Jurídico realice el trámite de denuncia fiscal.

**Paso 3:** El Abogado del Departamento Jurídico del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, solicita mediante documento se facilite documentación que acredite la propiedad del bien perdido, y procede con la denuncia ante la fiscalía.

**Paso 4:** El guardalmacén entrega documentación y remite al área financiera para registro contable a cargo del responsable del bien.

**Paso 5:** El personal del GAD conjuntamente con el Abogado realiza el seguimiento de la causa objeto de la pérdida o desaparición del bien que estaba bajo su custodia.

**Paso 6:** El Abogado recibe resolución fiscal respecto al bien perdido o desaparecido y remite el informe señalando si tiene o no tiene responsabilidad de la causa.

**Paso 6.1:** Si en la resolución existe responsabilidad directa de la pérdida o desaparición del bien, el personal del GAD procede a la reposición en dinero, a precio de mercado o bien de iguales características.

**Paso 6.2:** Si no existe responsabilidad directa el personal del GAD, no procede con la reposición del bien perdido o desaparecido, remite resolución al Guardalmacén del área de activos fijos para registro en el sistema informático de la Unidad de Control de Bienes.

**Paso 7:** El Guardalmacén del área de Activos Fijos, revisa los documentos habilitantes, la resolución y registra en el sistema informático la recepción del bien y baja por pérdida o desaparición, y remite con el Contador 1 el informe al área financiera para registro contable.

**Paso 8:** El Guardalmacén del área de Activos Fijos, realiza el archivo resultado de la recepción del bien por pérdida o desaparición, es decir documentos habilitantes respaldo del proceso.

**Cuadro N° 31**

**Proceso de recepción de bienes por pérdida o desaparición.**

| <b>ORDEN</b>                     | <b>ACTIVIDADES</b>  | <b>RESPONSABLE</b>                | <b>TIEMPO</b>  |
|----------------------------------|---|-----------------------------------|----------------|
| 1                                | Comunica y realiza el informe del bien perdido o desaparecido.  | Personal del GAD/<br>Guardalmacén | 20'            |
| 2                                | Recepta informe, revisa y autoriza se proceda con el trámite de denuncia.   | Prefecto Provincial               | 15'            |
| 3                                | Solicita se facilite documentación que acredite la propiedad del bien para proceder con la denuncia ante la fiscalía.                         | Abogado                           | 30'            |
| 4                                | Entrega documentación y remite al área financiera para registro contable a cargo del responsable del bien.                                    | Guardalmacén /<br>Contador 1      | 40'            |
| 5                                | Realiza el seguimiento de la causa objeto de la denuncia del bien ante la fiscalía.   | Personal del GAD/<br>Abogado      | 115200'        |
| 6                                | Recibe la resolución del juez respecto al caso del bien perdido o desaparecido, y remite para el registro en el sistema de control de bienes. | Abogado                           | 60'            |
| 6.1                              | Si el informe dispone que es responsable directo, realiza la reposición del bien.   | Personal del GAD                  | 45'            |
| 6.2                              | Si no existe responsabilidad directa no se procede a la reposición del bien.  | Guardalmacén                      | 15'            |
| 7                                | Registra en el sistema informático la recepción y baja de bien perdido o desaparecido y envía al área financiera para registro contable.      | Guardalmacén/<br>Contador 1       | 20'            |
| 8                                | Realiza el archivo resultado de la recepción del bien por pérdida o desaparición.   | Guardalmacén                      | 5'             |
| <b>TOTAL TIEMPO DE EJECUCIÓN</b> |   |                                   | <b>115450'</b> |




**Fuente:** Trabajo de Investigación - GAD Provincial de Pastaza.

**Elaborado por:** La Autora.

Gráfico N° 32

Proceso de recepción de bienes por pérdida o desaparición.

142

|  <b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA</b> |   | <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>      |                     |               |              |            | <br>PÁGINA 1 |                                     |
|--|---|---|---------------------|---------------|--------------|------------|---|-------------------------------------|
| UNIDAD DE CONTROL DE BIENES  |   |   |                     |               |              |            |   |                                     |
| PROCESO  |   | REPOSICIÓN DE BIENES POR PÉRDIDA O DESAPARICIÓN |                     |               |              |            |   |                                     |
| ORD.   | ACTIVIDADES   | FLUJO DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS              |                     |               |              |            | DOCUMENTOS INTERMEDIOS  | TIEMPO DE EJECUCIÓN EN MINUTOS      |
| INICIO   |   | PERSONAL DEL GAD                                | PREFECTO PROVINCIAL | ABOGADO       | GUARDALMACÉN | CONTADOR 1 |   |                                     |
| 1  | Comunica y realiza el informe del bien perdido o desaparecido.  |   |                     |               |              |            | informe   | 20'                                 |
| 2  | Recepta informe, revisa y autoriza se proceda con el trámite de denuncia.   |   |                     |               |              |            | Informe, memorando  | 15'                                 |
| 3  | Solicita se facilite documentación que acredite la propiedad del bien para proceder con la denuncia ante la fiscalía.                         |   |                     |               |              |            | Factura, acta de entrega, comprobante de ingreso  | 30'                                 |
| 4  | Entrega documentación y remite al área financiera para registro contablemente a cargo del responsable del bien.                               |   |                     |               |              |            | Informe, acta de entrega de recepción   | 40'                                 |
| 5  | Realiza el seguimiento de la causa objeto de la denuncia del bien ante la fiscalía.   |   |                     |               |              |            | Documentos habilitantes de la denuncia  | 115200'                             |
| 6  | Recibe la resolución del juez respecto al caso del bien perdido o desaparecido, y remite para el registro en el sistema de control de bienes. |   |                     |               |              |            | Resolución fiscal   | 60'                                 |
| 6.1  | Si el informe dispone que es responsable directo, realiza la reposición del bien.   |   |                     | SI            |              |            | Memorando, resolución fiscal  | 45'                                 |
| 6.2  | Si no existe responsabilidad directa no se procede a la reposición.   |   |                     | NO            |              |            | Resolución  | 15'                                 |
| 7  | Registra en el sistema informático la recepción y baja de bien perdido o desaparecido y envía al área financiera para registro contable.      |   |                     |               |              |            | Resolución, registro de baja  | 20'                                 |
| 8  | Realiza el archivo resultado de la recepción del bien por pérdida o desaparición.   |   |                     |               |              |            | Resolución, informe de baja   | 5'                                  |
| FIN  |   |   |                     |               |              |            |   |                                     |
| <b>TOTAL TIEMPO</b>  |   |   |                     |               |              |            |   | <b>115450'</b>                      |
|  ELABORADO POR:   |   |   |                     | APROBADO POR: |              |            |   | Fecha de Elaboración:<br>09/08/2015 |

Fuente: Cuadro N° 31.  
 Elaborado por: La Autora.

#### **g.1.4.6.4. Proceso: Reposición de un bien en mal estado.**

**Paso 1:** El Personal del GAD comunica por escrito a la Unidad de Control de Bienes si algún bien que está bajo su responsabilidad hubiera sufrido daños por lo cual el bien sea inutilizable.

**Paso 2:** El Guardalmacén del área de Activos Fijos procede a realizar la constatación física del bien y solicita al técnico especialista del área pertinente, para que elabore el informe técnico según revisión del bien en mención.

**Paso 3:** El Técnico especialista del área pertinente, recibe el bien y procede a realizar la revisión técnica del bien en mal estado, y remite el informe técnico pertinente.

**Paso 4:** El Guardalmacén del área de activos fijos, recibe el informe técnico del bien en mal estado, emitido por el técnico especialista que sustenta la acción a realizar.

**Paso 4.1:** En base al Informe emitido por el Técnico, indica que el bien ha sufrido daño mecánico, no se procede con la reposición sino se procede a la baja del bien en mal estado, en el sistema informático de la Unidad de Control de Bienes.

**Paso 5:** El guardalmacén sustenta la acción en base al informe técnico del bien en mal estado, por lo que notifica al personal del GAD responsable de su uso y custodia, el cual cumple con la acción de la reposición del bien en mal estado, en dinero, precio de mercado o bien de iguales características..

**Paso 6:** El guardalmacén del área de activos fijos, recibe la reposición del bien y registra en el sistema informático de la Unidad de Control de Bienes.

**Paso 7:** El Asistente Administrativo del área de activos Fijos envía con el Contador 1, el informe de reposición del bien en mal estado al área Financiera para efectos de registro contable.

**Paso 8:** El Asistente Administrativo realiza el archivo de la documentación pertinente del proceso de reposición del bien en mal estado.

**Cuadro N° 32**

**Proceso de reposición de un bien en mal estado**

| <b>ORDEN</b>                     | <b>ACTIVIDADES</b>   | <b>RESPONSABLE</b>                      | <b>TIEMPO</b> |
|----------------------------------|--|---|---------------|
| 1                                | Comunica por escrito el daño del bien que está bajo su responsabilidad.  | Personal del GAD                        | 20'           |
| 2                                | Procede a realizar la constatación física del bien y solicita al área pertinente la revisión técnica.                                  | Guardalmacén                            | 30'           |
| 3                                | Procede a revisar el bien y remite informe técnico pertinente.   | Técnico especialista                    | 240'          |
| 4                                | Recibe informe técnico del bien en mención que sustenta la acción a realizar.  | Guardalmacén                            | 5'            |
| 4.1                              | Si en el informe técnico indica que no tiene responsabilidad del daño no se procede con la reposición, sino a la baja del bien.        | Guardalmacén                            | 15'           |
| 5                                | Si indica que tiene responsabilidad, cumple con la reposición del bien dañado, en dinero, precio de mercado o iguales características. | Personal del GAD                        | 1440'         |
| 6                                | Recepta y registra la reposición del bien en el sistema informático de la Unidad de Control de Bienes                                  | Guardalmacén                            | 25'           |
| 7                                | Envía informe de reposición del bien al área Financiera para efectos de registro contable.   | Asistente Administrativo/<br>Contador 1 | 5'            |
| 8                                | Archiva la documentación del proceso de reposición de un bien.   | Asistente Administrativo                | 4'            |
| <b>TOTAL TIEMPO DE EJECUCIÓN</b> |  |   | <b>1784'</b>  |

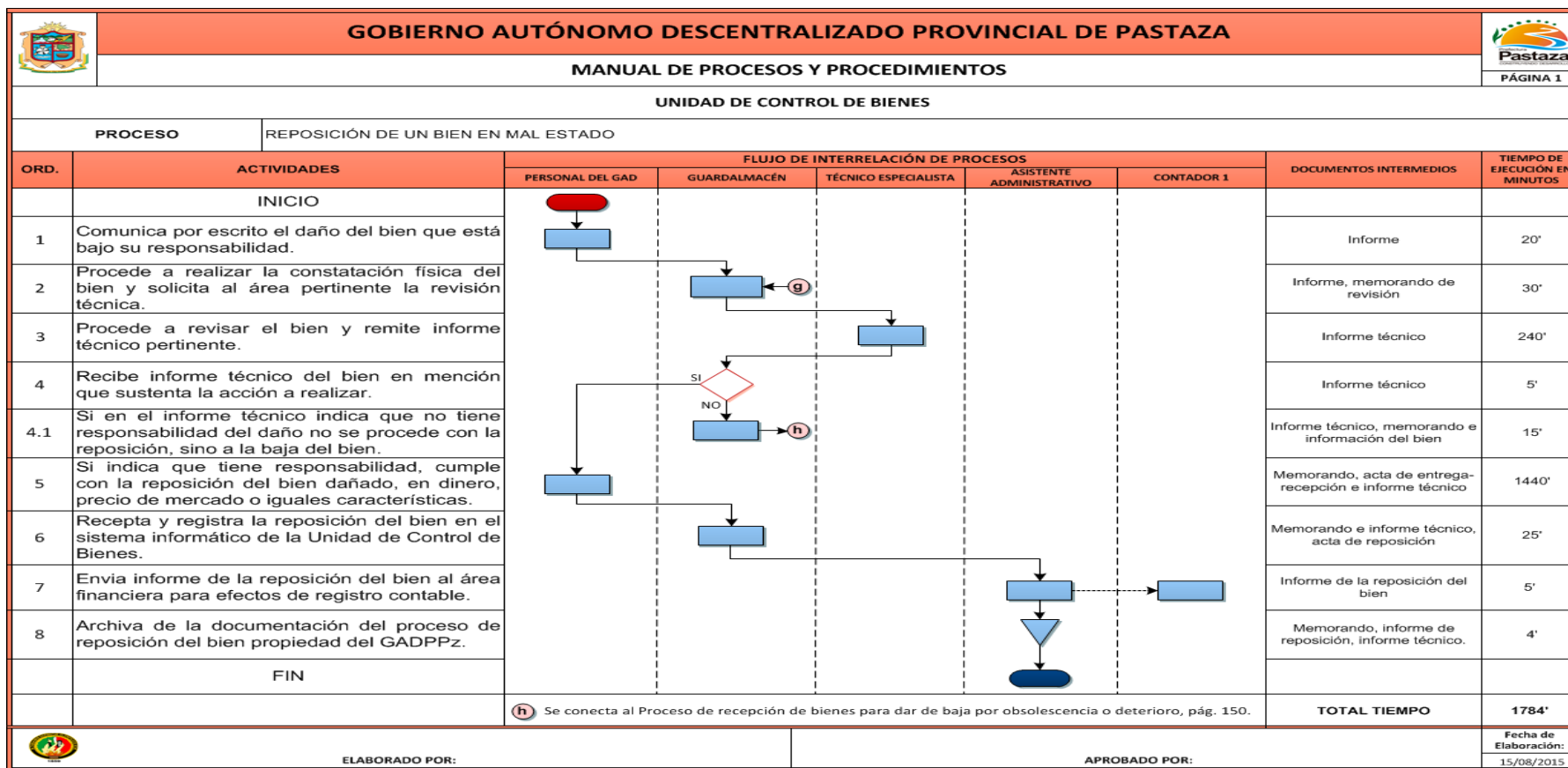
**Fuente:** Trabajo de Investigación - GAD Provincial de Pastaza.

**Elaborado por:** La Autora.

Gráfico N° 33

Proceso reposición de un bien en mal estado

146



ELABORADO POR:

APROBADO POR:

Fecha de Elaboración:  
15/08/2015

Fuente: Cuadro N° 32.  
Elaborado por: La Autora.



**g.1.4.6.5. Proceso: Recepción de bien para dar de baja por obsolescencia o deterioro.**

**Paso 1:** El Personal del GAD informa el estado del bien y solicita al Técnico especialista, realice la revisión del bien que está bajo su responsabilidad.

**Paso 2:** El Técnico especialista en el bien de acuerdo a la solicitud recepta y revisa el bien, con la finalidad de emitir el informe técnico pertinente del bien del está a cargo del personal que labora en la institución.

**Paso 3:** El Jefe de Control de Bienes recibe y analiza el informe emitido por el Técnico que da a conocer el estado del bien en mención.

**Paso 3.1:** Si el bien no se considera para dar de baja, el Jefe de Control de Bienes solicita al Guardalmacén la gestión para el arreglo o mantenimiento del bien.

**Paso 4:** El Jefe de Control de Bienes previa resolución de la máxima autoridad, autoriza al Guardalmacén que realice la baja del bien y el registro en el sistema informático de la Unidad de Control de Bienes.

**Paso 5:** El Guardalmacén registra en el sistema informático de la Unidad de Control de Bienes y elabora el acta de recepción del bien a dar de baja, y legaliza conjuntamente con el personal del GAD la recepción del bien considerado a dar de baja por obsolescencia o deterioro.

**Paso 6:** El Guardalmacén envía con el Contador 1, la documentación al área financiera para efectos de registro contable de la baja de bien por obsolescencia o deterioro.

**Paso 7:** El guardalmacén realiza el archivo de la siguiente documentación informe técnico, acta de entrega-recepción del bien considerado a dar de baja y demás habilitantes del proceso realizado.

### Cuadro N° 33

#### Proceso de recepción de bien para dar de baja por obsolescencia o deterioro

| ORDEN                            | ACTIVIDADES   | RESPONSABLE                    | TIEMPO      |
|----------------------------------|---|--------------------------------|-------------|
| 1                                | Informa el estado del bien y solicita la revisión técnica del bien que está bajo su responsabilidad.                          | Personal del GAD               | 20'         |
| 2                                | Recepta y realiza la revisión del bien para emitir el informe técnico correspondiente.  | Técnico especialista           | 240'        |
| 3                                | Recibe el informe técnico de la revisión del bien, que sustenta la acción a dar de baja.                                      | Jefe de Control de Bienes      | 15'         |
| 3.1                              | Si el bien no se considera para dar de baja, realiza la gestión para el arreglo o mantenimiento.                              | Guardalmacén                   | 35'         |
| 4                                | Autoriza previa resolución la baja del bien y el registro en el sistema informático de la Unidad de Control de Bienes.        | Jefe de Control de Bienes      | 60'         |
| 5                                | Legaliza el acta de entrega-recepción del bien dado de baja, resultado del registro en el sistema informático de la Unidad.   | Personal del GAD /Guardalmacén | 10'         |
| 6                                | Envía la documentación del proceso de baja del bien por obsolescencia o deterioro, al área financiera para registro contable. | Guardalmacén/<br>Contador 1    | 5'          |
| 7                                | Archiva la documentación del proceso de baja de bien.   | Guardalmacén                   | 4'          |
| <b>TOTAL TIEMPO DE EJECUCIÓN</b> |   |                                | <b>389'</b> |

**Fuente:** Trabajo de Investigación - GAD Provincial de Pastaza.  
**Elaborado por:** La Autora.

Gráfico N° 34

Proceso de recepción de bien para dar de baja por obsolescencia o deterioro

150

| GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA |   | MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS                                |              |                      |                           |                     | PÁGINA 1   |                                     |
|---|---|--|--------------|----------------------|---------------------------|---------------------|--|-------------------------------------|
| UNIDAD DE CONTROL DE BIENES                             |   |  |              |                      |                           |                     |  |                                     |
| PROCESO   |   | RECEPCIÓN DE BIENES PARA DAR DE BAJA POR OBSOLESCENCIA O DETERIORO |              |                      |                           |                     |  |                                     |
| ORD.  | ACTIVIDADES   | FLUJO DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS                                 |              |                      |                           |                     | DOCUMENTOS INTERMEDIOS                                 | TIEMPO DE EJECUCIÓN EN MINUTOS      |
|   |   | PERSONAL DEL GAD   | GUARDALMACÉN | TÉCNICO ESPECIALISTA | JEFE DE CONTROL DE BIENES | CONTADOR 1          |  |                                     |
|   | INICIO  |  |              |                      |                           |                     |  |                                     |
| 1   | Informa el estado del bien y solicita la revisión técnica del bien que está bajo su responsabilidad.                          |  |              |                      |                           |                     | Memorando  | 20'                                 |
| 2   | Recepta y realiza la revisión del bien para emitir el informe técnico correspondiente.  |  |              |                      |                           |                     | Memorando, características del bien                    | 240'                                |
| 3   | Recibe el Informe técnico de la revisión del bien, que sustenta la acción a dar de baja.                                      |  |              |                      |                           |                     | Informe técnico  | 15'                                 |
| 3.1   | Si el bien no se considera para dar de baja, realiza la gestión para el arreglo o mantenimiento correctivo.                   |  |              |                      |                           |                     | Informe técnico  | 35'                                 |
| 4   | Autoriza previa resolución la baja del bien y el registro en el sistema informático.  |  |              |                      |                           |                     | Informe técnico, acta de entrega-recepción             | 60'                                 |
| 5   | Legaliza el acta de entrega-recepción del bien dado de baja, resultado del registro en el sistema informático de la Unidad.   |  |              |                      |                           |                     | Acta de entrega-recepción                              | 10'                                 |
| 6   | Envía la documentación del proceso de baja del bien por obsolescencia o deterioro, al área financiera para registro contable. |  |              |                      |                           |                     | Acta de entrega-recepción, informe técnico, resolución | 5'                                  |
| 7   | Archiva la documentación del proceso de baja de bien .  |  |              |                      |                           |                     | Acta de entrega-recepción, informe técnico             | 4'                                  |
|   | FIN   |  |              |                      |                           |                     |  |                                     |
|   |   |  |              |                      |                           | <b>TOTAL TIEMPO</b> | <b>389'</b>  |                                     |
| ELABORADO POR:  |   |  |              | APROBADO POR:        |                           |                     |  | Fecha de Elaboración:<br>29/08/2015 |

Fuente: Cuadro N° 33.  
Elaborado por: La Autora.

**g.1.4.6.6. Proceso: Realizar tomas físicas de bienes institucionales anuales.**

**Paso 1:** El guardalmacén solicita al Jefe de Control de Bienes se conforme la comisión para efectuar con la toma física de bienes institucionales del GAD Provincial de Pastaza.

**Paso 2:** el Jefe de Control de Bienes comunica mediante documento a los integrantes que forman parte de la comisión, para realizar el proceso de toma física de los bienes institucionales que posee el GADPPz.

**Paso 3:** El Guardalmacén para el efecto genera el reporte de todos los bienes adquiridos y registrados que constan en el sistema informático de la unidad de control de bienes propiedad del GAD.

**Paso 4:** La Comisión de la constatación efectúa la toma física de los bienes de acuerdo al custodio responsable del bien. Para lo cual con el objeto de dar fe de lo actuado, elaboran el acta de constatación física de todos los bienes verificados, legaliza el acta y remite a la dirección financiera.

**Paso 5:** La comisión de la constatación realiza el informe de los resultados, detallando las novedades de la constatación física y emite la

documentación referente a la toma físicas efectuada en el año, a la máxima autoridad de la entidad.

**Paso 6:** El Prefecto Provincial recibe informe, acta de constatación física, analiza y revisa las novedades y sugerencias de la diligencia realizada por la comisión de la constatación física anual.

**Paso 6.1:** Si no existen novedades, El Prefecto Provincial aprueba el informe emitido por la comisión de la constatación y remite al área financiera.

**Paso 6.2:** Si existe novedades en la constatación física de bienes propiedad del GAD Provincial de Pastaza; El Prefecto Provincial dispone actualizar el registro en los libros de los bienes al Guardalmacén del área de Activos Fijos y a la Contadora General.

**Paso 7:** El Guardalmacén del área de activos fijos realiza el archivo de la documentación efectuada de la toma física de bienes del GADPPz.

**Cuadro N° 34**

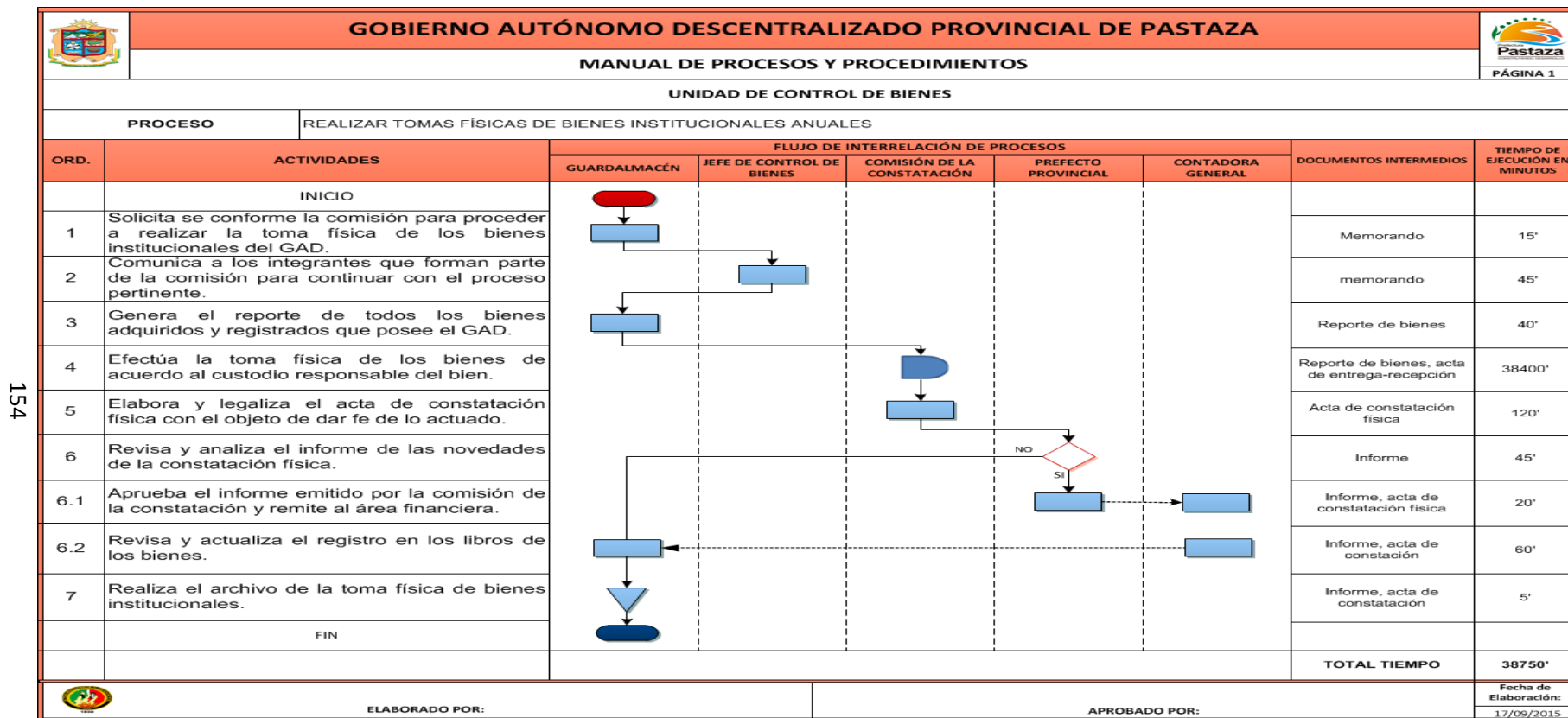
**Realizar tomas físicas de bienes institucionales anuales**

| <b>ORDEN</b>                     | <b>ACTIVIDADES</b>  | <b>RESPONSABLE</b>                        | <b>TIEMPO</b> |
|----------------------------------|---|---|---------------|
| 1                                | Solicita se conforme la comisión para proceder a realizar la toma física de los bienes institucionales del GAD. | Guardalmacén                              | 15'           |
| 2                                | Comunica a los integrantes que forman parte de la comisión para continuar con el proceso pertinente.            | Jefe Control de Bienes                    | 45'           |
| 3                                | Genera el reporte de todos los bienes adquiridos y registrados que posee el GAD.                                | Guardalmacén                              | 40'           |
| 4                                | Efectúa la toma física de los bienes de acuerdo al custodio responsable del bien.                               | Comisión de la constatación               | 38400'        |
| 5                                | Elabora y legaliza el acta de constatación física con el objeto de dar fe de lo actuado.                        | Comisión de la constatación               | 120'          |
| 6                                | Recibe y analiza el informe de las novedades de la constatación física anual.                                   | Prefecto provincial                       | 45'           |
| 6.1                              | Aprueba el informe emitido por la comisión de la constatación y remite al área financiera.                      | Prefecto provincial/<br>Contadora General | 20'           |
| 6.2                              | Revisa y actualiza el registro en los libros de los bienes.   | Guardalmacén/<br>Contadora General        | 60'           |
| 7                                | Realiza el archivo de la toma física de bienes.   | Guardalmacén                              | 5'            |
| <b>TOTAL TIEMPO DE EJECUCIÓN</b> |   |   | <b>38750'</b> |

**Fuente:** Trabajo de Investigación - GAD Provincial de Pastaza.  
**Elaborado por:** La Autora.

Gráfico N° 35

Proceso de realizar tomas físicas de bienes institucionales anuales



154

Fuente: Cuadro N° 35.  
Elaborado por: La Autora.



## **h. Conclusiones.**

- ❖ La propuesta del manual de procesos y procedimientos, para el GAD Provincial de Pastaza tiene mucha importancia en el ámbito administrativo; ya que este instrumento permitirá el cumplimiento de la misión institucional en la Unidad de Control de Bienes.
  
- ❖ Al realizar el diagnóstico de la estructura organizacional del GAD Provincial de Pastaza, se analizó que la unidad de control de bienes está centralizada, con el área de compras Públicas, proveeduría, denominándose según el Orgánico estructural funcional como: Departamento de Compras Públicas, Proveeduría y Control de Bienes.
  
- ❖ Este tema de investigación nunca ha sido desarrollado anteriormente, por lo que no existe un manual de procesos y procedimientos, lo que dificulta que, los servidores que laboran en la unidad de control de bienes no desarrollen sus actividades de acuerdo a un Reglamento establecido.
  
- ❖ Mediante la implementación de manual de procedimientos para la unidad de control de bienes se podría mejorar el control y administración de los bienes, ya que al contar con procesos y procedimientos definidos existirá un stock adecuado y oportuno por lo que se entregaría los bienes en forma eficaz y oportuna.

## **i. Recomendaciones.**

- ❖ Con el manual de procesos y procedimientos para la unidad de control de bienes, se pretende que las funciones que realizan los servidores del área, se desempeñen de manera rápida y oportuna en los procesos de entrega de bienes, es decir para mejorar la gestión del talento Humano de la institución.
  
- ❖ Se recomienda analizar el Reglamento Orgánico y funcional del GAD, con especial atención a la Jefatura de Compras Públicas, Proveduría y Control de Bienes, con el propósito de efectuar la división de la Unidad de Control de bienes dentro de la Dirección Administrativa.
  
- ❖ El manual de procesos y procedimientos de la unidad de control de bienes, debe ser utilizado eficientemente por los servidores que laboran en las diferentes unidades administrativas que pertenecen al departamento de control de bienes, con la finalidad de que conozcan las actividades que encierra cada proceso a ejecutar.
  
- ❖ Una vez elaborado el Manual de Procesos y Procedimientos para Unidad de control de Bienes, debe ser socializado, aprobado y aplicado eficientemente por cada uno de los servidores que trabajen en esta dependencia.

## **j. Bibliografía.**

- ❖ Hernández S.J. y Rodríguez G.P. (3ra Ed.).(2012). *Administración, teoría, procesos, áreas funcionales, y estrategias para la competitividad*. México: Interamericana Editores, S.A. de C.V. ISBN: 978-607-15-0775-4, p.165, 190, 201, 231.
  
- ❖ Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (14ª Edición). (2012). *Administración, Una perspectiva Global y Empresarial*. Perú: Interamericana Editores, S.A. de C.V., ISBN: 978-607-15-0759-4, p.4.
  
- ❖ Universidad Fasta (2010), Unid 2, Componentes de un Manual de Normas y Procedimientos. Secuencia de un proceso, p. 7-8.
  
- ❖ Pérez, J. A. (4ta Ed.).(septiembre 2010). *Gestión por Procesos*. Madrid, España: ESIC Editorial, ISBN: 978-84-7356-776-3, p.51.

### **j.1. linkografía.**


- ❖ Aiteco Consultores. (2013). Qué es un Diagrama de Flujo – Gestión de Procesos. GRANADA (España), CIF: B-18507749. Disponible en línea: <http://www.aiteco.com/que-es-un-diagrama-de-flujo/>
  
- ❖ Antal Papadakis (2012). La gran enciclopedia de la economía-Bien económico, disponible en línea: <http://www.economia48.com>.

- ❖ Coló, E. M. (2014, febrero 26). *Organización y coordinación en la administración*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/organizacion-y-coordinacion-en-la-administracion>.
- ❖ Gavilanes, J. (2012, junio 30). De: Niveles Jerárquicos de la Empresa u Organización [Mensaje de Blog]. Recuperado de <http://nivelesdelaempresa.blogspot.com>.
- ❖ Gestiopolis Licenciatura en RR.HH. Universidad de Champagnat. La estructura organizacional. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/la-estructura-organizacional/>.
- ❖ Guerra J. C. (7 diciembre 2013), Manuales de Administración, disponible en línea: <http://manualesdejc.blogspot.com/search/label/Manuales%20Administrativos>
- ❖ Hernández, J. Diagrama de proceso de flujo. Recuperado Por: <http://www.scribd.com/doc/240762108/1-3-Diagrama-de-Proceso-de-Flujo#scribd>.
- ❖ Juan Carlos Guerra A. (2013, diciembre 07). *Manuales de Administración*. Recuperado por: <http://manualesdejc.blogspot.com/2013/12/objetivos-de-los-manuales.html>

- ❖ Núñez José. (2014, agosto 09). *Diferencia entre método, técnica, procedimiento y proceso*. Recuperado de: <http://www.alegsa.com.ar/Diccionario/C/25129.php>
  
- Organigrama Niveles. Definición: nivel de apoyo, disponible en línea: <http://flores.go.cr/index.php/nuestra-municipalidad/organigrama/niveles/nivel-apoyo>.
  
- ❖ Programación Neurolingüística y Talento Humano. (marzo 2015), Unidad IV. Manuales de Procedimientos. Recuperado por: <https://pnlytalentohumano.wordpress.com/2015/03/11/unidad-iv-manuales-de-procedimientos>
  
- ❖ S. y P. Administrativos, Melanita, D'Jesus. (25 junio 2010), *Tipos de manuales*, Unidad 3, recuperado por: <https://mdjesus.wordpress.com>
  
- ❖ Vásquez Rojas Claudia. (2012, octubre 23). Estructura organizacional, tipos de organización y organigramas. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas/>
  
- ❖ Wordpress. (2012, abril 1). Niveles Administrativos. [documento]. Recuperado de: <https://utnghls.files.wordpress.com/.../estructura-organizacional-doc5>.

k. Anexos.

Anexo 1. Ficha de Observación:

|  |           | <h1 style="color: red;">UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA</h1> |        |                           |
|---|-----------|---|--------|---------------------------|
|   |           | <b>FICHA DE OBSERVACIÓN DIRECTA</b>                       |        |                           |
|   |           | <b>Nº <u>000001</u></b>                                   |        |                           |
| TEMA:   | _____     | FECHA:  | _____  |                           |
| PROCESO:  | _____     | LUGAR:  | _____  |                           |
| UNIDAD:   | _____     | FUENTE:   | _____  |                           |
| Nº  | ACTIVIDAD | RESPONSABLE   | TIEMPO | OBSERVACIÓN               |
|   |           |   |        |                           |
| _____<br><b>OBSERVADO POR:</b>  |           |   |        | <b>JJVH/<br/>PÁGINA 1</b> |
| <b>CONCLUSIONES:</b><br>_____<br>_____<br>_____                                   |           |   |        |                           |

Fuente: Trabajo de Investigación-GAD Provincial de Pastaza.  
 Elaborado por: La Autora.

**Anexo 2. Encuesta realizada al Personal que labora en el Gobierno  
Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA  
ENCUESTA**

**TEMA:** DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE CONTROL DE BIENES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA, PARA EL AÑO 2015.

**OBJETIVO:** Elaborar un Manual de Procesos y Procedimientos para la Unidad de control de bienes del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

**1. GÉNERO:** Masculino ( )  
Femenino ( )

**CUESTIONARIO:**

**Marque con una x la respuesta que usted considere.**

**1. ¿Conoce Usted si existe un Manual de Procesos y Procedimientos, para la Unidad de Control de Bienes en el GAD Provincial de Pastaza?**

SI ( ) No ( )

**2. ¿Considera Ud. que es fundamental contar con un Manual de procesos y procedimientos para la Unidad de Control de Bienes?**

SI ( ) No ( )

**3. ¿Considera usted que es necesario la división de la Unidad de Control de Bienes de la Jefatura de Compras Públicas, para mejorar el servicio?**

SI ( ) No ( )

**4. ¿Considera usted que el personal debe estar capacitado sobre el manejo, uso y conservación de los bienes?**

SI ( ) No ( )

**5. ¿Cree usted que la implementación de un manual de procesos y procedimientos mejorará la gestión administrativa del GAD provincial de Pastaza?**

SI ( )

No ( )

**6. ¿Las funciones que Usted realiza cumplen con las estipuladas en el orgánico estructural-funcional de la entidad?**

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

**7. ¿Piensa usted que la falta de un manual de procesos y procedimientos en la Unidad de Control de Bienes, dificulta la entrega oportuna de los bienes?**

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

**8. ¿Considera necesario que debe existir un Manual de Procesos y Procedimientos, actualizados de manera constante que ayude a estandarizar y sistematizar los procesos de la Institución?**

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

**9. ¿Ha tenido alguna vez dificultad para solicitar un bien en la bodega del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza?**

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

**10. ¿Cree usted que al contar con un manual de procesos y procedimientos para la Unidad de Control de Bienes en el GAD Provincial de Pastaza, facilitará el trabajo diario, ahorrará tiempo y recursos económicos?**

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**



**Anexo 3. Entrevista realizada a la Jefatura de Compras Públicas,  
Proveeduría y Control de Bienes.**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA  
ENTREVISTA**

**TEMA:**

“DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE CONTROL DE BIENES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA, PARA EL AÑO 2015

**OBJETIVO:** Proponer un Manual de Procesos y Procedimientos para la Unidad de Control de Bienes del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, para el año 2015.”

**Entrevistada:** Jefatura de Compras Públicas, Proveeduría y Control de Bienes

**Responsable:** Sra. Jessica Villafuerte

**1. ¿Existe un manual donde se detallen debidamente los diferentes procesos que realizan en su unidad?**

---

---

**2. ¿Cree usted que la unidad de control de bienes, entrega en su debida oportunidad los bienes requeridos a fin de cumplir con las actividades planificadas por la institución?**

---

---

**3. ¿Qué unidades administrativas de la entidad ocasionan retraso en los procesos de entrega de bienes, por falta de documentos habilitantes?**

---

---

---

**4. ¿Estima usted que el sistema informático Olympto, es utilizado en su real capacidad, en el módulo de control de bienes, por qué?**

---

---

5. ¿Los servidores de la unidad de control de bienes cumplen eficientemente las funciones emitidas en el orgánico estructural-funcional?

---

---

---

6. ¿Se realiza una adecuada planificación de la capacitación continua del recurso humano de la unidad de control de bienes?

---

---

---

7. ¿Ha identificado cuáles son los procesos críticos en las adquisiciones ingresadas a la unidad de control de bienes?

---

---

---

8. ¿Describa sus funciones de conformidad a la frecuencia con las que se efectúan y de acuerdo a la tabla adjunta?

| Funciones | Frecuencia |            |            |
|-----------|------------|------------|------------|
|           | Diarias    | Periódicas | Eventuales |
|           |            |            |            |
|           |            |            |            |
|           |            |            |            |
|           |            |            |            |

9. ¿Considera usted que la implementación de un manual de procesos y procedimientos en la Unidad de Control de Bienes permitirá al Talento Humano desarrollar su actividad de manera rápida y efectiva?

---

---

---

10. Emita una sugerencia para mejorar el trabajo de su área?

---

---

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

**Anexo 4. Entrevista realizada al Guardalmacén de la Unidad De Control De Bienes.**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA  
ENTREVISTA**

**TEMA:**

“DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE CONTROL DE BIENES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA, PARA EL AÑO 2015.

**OBJETIVO:** Proponer un Manual de Procesos y Procedimientos para la Unidad de Control de Bienes del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, para el año 2015.”

**Entrevistado:** Guardalmacén 2

**Responsable:** Sra. Jessica Villafuerte

**1. ¿Para el desarrollando de sus funciones dispone de un manual que detallen los procesos a seguir?**

---

---

**2. ¿Dispone de un stock de bienes para la entrega inmediata para el cumplimiento de la planificación de la institución?**

---

---

---

**3. ¿Las funciones que usted realiza cumplen con las emitidas en el orgánico estructural-funcional?**

---

---

---

4. ¿Usted recibe capacitación continua sobre el control de bienes?

---

---

---

5. ¿Describa sus funciones de conformidad a la frecuencia con las que se efectúan y de acuerdo a la tabla adjunta?

| Funciones | Frecuencia |            |            |
|-----------|------------|------------|------------|
|           | Diarias    | Periódicas | Eventuales |
|           |            |            |            |
|           |            |            |            |
|           |            |            |            |
|           |            |            |            |
|           |            |            |            |
|           |            |            |            |
|           |            |            |            |

6. ¿Considera usted que la implementación de un manual de procesos y procedimientos de la unidad de control de bienes mejorará la gestión administrativa de la entidad y por qué?

---

---

7. ¿Qué sugerencia y/o recomendación daría para mejorar el buen desenvolvimiento en su área de trabajo?

---

---

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

## Anexo 5. Autorización del GAD Provincial de Pastaza.



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA

Oficio N.-001-UATH-2015  
Puyo, enero 14 del 2015

Ingeniera  
María José Cueva Cueva  
COORDINADORA DE LA CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS-UNL  
Loja,

De mi consideración:

A nombre del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, reciba un atento y cordial saludo, a la vez que auguro éxitos en sus funciones.

De acuerdo a la solicitud presentada por la señora JOHANA VILLAFUERTE HIDALGO portadora de la Cédula de Ciudadanía 1600538803, alumna de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad de Loja, en la que solicita autorización para el desarrollo de TESIS cuyo Tema del Anteproyecto es "DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE CONTROL BIENES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA, PARA EL AÑO 2015.", debo señalar que la Prefectura Provincial de Pastaza aprueba la ejecución del Tema propuesto, razón por la cual se autorizará a su debido tiempo al Talento Humano de la Institución se facilite toda información que requiera durante del desarrollo de Proyecto de Tesis, ya que el tema en mención no ha sido realizado antes en esta Institución.

Particular que informo para los fines pertinentes.

Atentamente

Abg. Jesús Álvarez Clavijo  
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE TALENTO HUMANO  
GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZAD PROVINCIAL DE PASTAZA



Cristina C.

Anexo 6. Perfil de tesis.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PLAN DE CONTINGENCIA**

***Tema:***

“DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE UN  
MANUAL DE PROCESOS  
Y PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD  
DE CONTROL BIENES DEL GOBIERNO  
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
PROVINCIAL DE PASTAZA, PARA EL  
AÑO 2015.”

Anteproyecto de Tesis  
previo a la obtención  
del Título de Ingeniera  
Comercial

**AUTORA:**

Jessica Johana Villafuerte Hidalgo.

**LOJA – ECUADOR  
2015**

**a. Tema.**

**DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE CONTROL DE BIENES DEL  
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE  
PASTAZA, PARA EL AÑO 2015.**

## **b. Problemática**

En la Parroquia Puyo, Cantón Pastaza, Provincia Pastaza se encuentra ubicado el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, con 55 años de servicio a la comunidad de Pastaza. Esta institución se rige a la Constitución de la República del Ecuador, el COOTAD, El Reglamento General Sustitutivo para el Manejo y Administración de Bienes del Sector Público, las Normas de Control Interno emitidas por la Contraloría General del Estado.

La Institución Pública a investigar, anualmente adquiere mediante INCOP, PAC, maquinaria, vehículos, equipos y sistemas informáticos, mobiliario y herramientas que son considerados contablemente como Patrimonio del Estado, mismos que demanda de un control eficiente y eficaz; en vista de que al momento existen varios problemas por falta de procesos en el control tanto administrativo, contable y financiero; dificultando la designación de custodios responsables de cada bien, dichas causas impiden el normal desarrollo administrativo de la institución, detectando lo siguiente:

- Según la estructura orgánica funcional la entidad cuenta con la Unidad de Control de Bienes dentro de la Jefatura de Compras Públicas, Proveduría y Control de Bienes, como se pretende separar las funciones dentro de este departamento se creó una unidad específica



que realice el registro y control de bienes y es necesario para su desenvolvimiento un Manual de Procesos y Procedimientos de la administración de bienes que permita seguir el trámite correspondiente para el ingreso, egreso, traspaso, baja todo dentro de la normativa vigente.

- Se dificulta determinar el tiempo de vida útil de cada bien, por no contar con un registro de procedimientos necesarios para tomar las acciones de mantenimiento, reparación o baja de los mismos.
  
- No se realiza el proceso correcto cuando existe pérdida o deterioro de bienes por la falta de un Manual de Procesos y Procedimientos para la administración de bienes, además determinar el custodio responsable de su reposición.
  
- Algunos bienes que adquiere la Institución son entregados de forma directa al beneficiario, esto dificulta que cuando se realiza el proceso de ingreso en el sistema operativo contable que posee el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, no puedan registrar oportunamente las características y especificaciones del bien como son: marca, serie, color, modelo, etc. y a la vez no se pueda efectuar respectivamente la codificación.

Es por ello que se pretende proponer un manual de procesos y procedimientos para obtener un adecuado control administrativo de los bienes con el propósito para el correcto uso, manejo y conservación de los bienes de la institución.

### **c. Justificación:**

Con la estructuración, elaboración, implantación y socialización del Manual de Procedimientos para la Administración de Bienes del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, para el año 2015, se propone que este permitirá mantener actualizado el inventario de Bienes de propiedad del GAD Provincial de Pastaza adecuando los procesos a la normativa exigida por la Contraloría General del Estado.

Esta investigación será un aporte innovador tanto para las autoridades y servidores de la institución y clientes externos, además servirá de guía para la aplicación de los procedimientos a ejecutarse en la unidad de Control de Bienes en la recepción, entrega oportuna de los bienes y que estos sean de las características que requiere cada unidad administrativa.

#### **c.1. Justificación académica:**

La Universidad Nacional de Loja ejecuta actividades de investigación dentro del ámbito económico, social y administrativo que posee una

Empresa y/o Institución del sector Privado o Público. Con el propósito de mejorar la gestión administrativa para alcanzar su desarrollo empresarial.

El desarrollo del presente proyecto de tesis es un requisito para obtener el Título de Ingeniera Comercial, con el fin de poner en práctica los conocimientos adquiridos sobre el proceso administrativo que debe establecer el GAD Provincial de Pastaza para lograr un desarrollo de calidad total.

### **c.2. Justificación económica:**

El presente Proyecto de Tesis contribuye económicamente a la Institución Pública, como un instrumento de aplicación eficiente del manual, ya que permite la optimización de los recursos financieros del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza. En virtud de que el adecuado control de los bienes de la Institución, en cuanto a la recepción y entrega de activos y existencias, evita el mal uso, pérdida o deterioro de los mismos.

### **c.3. Justificación social :**

La gestión transparente del GAD Provincial de Pastaza, da a conocer a la sociedad civil a través de la rendición de cuentas de que sus impuestos y contribuciones son bien utilizados en obras y servicios confía en el

accionar del servicio público; y, esto se logra con la implementación de un manual de procedimientos de administración de bienes.

#### **c.4. Justificación administrativa:**

En el aspecto administrativo este proyecto de tesis servirá como instrumento técnico confiable de trabajo, con el fin de efectuar medidas correctivas para la conservación, buen uso y manejo de los bienes, ya que al momento el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza no cuenta con este documento.

La correcta aplicación de este manual permitirá una administración eficiente y eficaz de los bienes de propiedad de la Institución, tanto los bienes de Larga Duración como de existencias; determinar el responsable de cada bien, lo cual definirá un proceso eficiente de control, registro y custodia de los bienes como objetivo principal de la Entidad Gubernamental.

## **d. Objetivos.**

### **d.1. Objetivo General:**

Proponer un Manual de Procesos y Procedimientos para la Unidad de Control de Bienes del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, para el año 2015.

### **d.2. Objetivos Específicos:**

**d.2.1.** Evaluar la situación administrativa de la Estructura Organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

**d.2.2.** Establecer los lineamientos exigidos para la elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos de la Administración de Bienes.

**d.2.3.** Documentar los procedimientos administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza de manera que permita al Talento Humano desarrollar su actividad de manera rápida y efectiva.

**d.2.4.** Redactar el Manual de Procesos y Procedimientos de la Administración de Bienes.

## **e. Marco Teórico.**

### **e.1. Marco de referencial:**

En la actualidad el Estado Ecuatoriano invierte gran parte de los ingresos generados por el País, a través de ingresos por venta de petróleo, impuestos y contribuciones; en instituciones pertenecientes al sector público.

Es por ello que los Gobiernos Autónomos Descentralizados dentro de su presupuesto anual hacen constar entre otros gastos, los gastos de capital que se designan para la adquisición de bienes de larga duración durante el año fiscal, los mismos que son considerados presupuestaria y contablemente como patrimonio del Estado.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, es una institución de derecho público, goza de autonomía administrativa, económica y financiera; representa a la Provincia de Pastaza, creada según la constitución de la República como organismo de desarrollo productivo, social, cultural y material de la provincia, con especial atención a los sectores rurales y colaborar con las instituciones del Estado, para alcanzar objetivos de interés nacional.

En abril de 1967 se crea el Consejo Provincial de Pastaza, antes tenía el carácter de Consejo Provincial, pero con un radio de acción también Provincial, puesto que la ley en 1959, al instituirse la Provincia, se le asigna a esta un solo Cantón. En 1967 se crea un nuevo Cantón: Mera y Pastaza se eleva a la categoría de Consejo Provincial.

Mediante Ordenanza del 28 de junio de 2006, publicado en el registro Oficial No. 366 del 28 de septiembre del 2006, adoptó la denominación de Gobierno Provincial de Pastaza.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza se rige principalmente mediante el Código Orgánico De Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, aprobado el 11 de octubre de 2010, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No.303 del 19 de octubre del mismo año, así como también por el Código de Planificación y Finanzas Publicas, Sistema Nacional de Contratación Pública, Ley Orgánica de Servicio Público, además disposiciones que rigen la Administración de la Corporación.

## **e.2. Marco conceptual**

### **e.2.1. Bien:**

Bien es todo objeto, elemento material o cosa que sirva para satisfacer alguna necesidad humana. Por oposición a los bienes libres, los bienes

económicos son aquellos que se adquieren en el mercado pagando por ellos un precio, expresión de su grado de escasez o del coste o sacrificio que es necesario soportar para obtenerlos. (Antal Papadakis, *La Gran Enciclopedia de la Economía*, recuperado: <http://www.economia48.com/>).

### **e.2.2. Manual.**

Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.

Según Melgar Calleja (2002), afirma: “son documentos sistemáticos que define la estructura de la organización incluyendo pautas para su diseño y contiene objetivos y sistemas de procedimientos, políticas y demás elementos que sean necesarios regular, cuyo fin es lograr el cumplimiento de funciones y actividades.” (p.193).

### **e.2.3. Administración:**

La clave para tener éxito empresarial depende mucho de la administración que conlleve la organización, es decir el poder planificar,



organizar, dirigir y controlar de manera eficiente los recursos humanos, técnicos y económicos que cuenta la organización para la consecución de sus objetivos y metas planteadas.

Hitt Michael, Black Stewart y Porter (2006), definen la administración como "el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional" (p.8).

#### **e.2.4. Proceso:**

Hurtado (2008), afirma: "Es una serie sistemática de acciones dirigidas al logro de un objetivo, sin embargo, dado su amplio campo de acción este término tiene significados diferentes según la rama de la ciencia o la técnica que se utilice" (p.43).

#### **e.2.5. El proceso administrativo.**

Hurtado (2008), menciona: "El proceso administrativo, es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los

gerentes administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que estos cumplan con el proceso administrativo” (p.42).

#### **e.2.6. Procedimientos:**

Es una descripción de las operaciones presentadas por escrito, en forma narrativa y secuencial, explicando en qué consiste, cuando, como, donde, con qué y cuánto tiempo se hacen, señalando a los responsables de llevarlas a cabo. Es conveniente codificar las operaciones para simplificar su comprensión e identificación, aun en el caso de varias opciones en una misma operación.

### **f. Metodología**

#### **f.1. Métodos :**

Con el fin de realizar el desarrollo del proyecto de tesis, se aplicará los siguientes métodos que serán base para la ejecución de la investigación dentro de la entidad, los métodos que se utilizarán son:

##### **f.1.1.Método deductivo:**

El método deductivo parte a estudiar desde lo general a lo particular, por lo que se realiza tomando como fundamento algunos principios o

conocimientos generales que son aplicables para inferir conclusiones particulares en el área del objeto de investigación.

En el desarrollo de esta investigación este método permitirá recolectar datos generales aceptados como verdaderos a cerca de la administración de bienes, conociendo las normas de control interno, reglamentos y disposiciones de la organización.

#### **f.1.2. Método descriptivo:**

La función principal del método descriptivo se ocupa de la descripción de datos y características de una población. A través de este analizare las variables que se relacionan directamente con el problema mencionado anteriormente y así delimitar como afecta en el cumplimiento de sus objetivos, mediante la recopilación y la presentación de los resultados describiré las actividades y procedimientos a seguir para la administración de bienes que posee el GAD.

#### **f.2. Técnicas:**

Para obtener información viable y confiable, para posteriormente sustentar el desarrollo del proyecto de tesis aplicaré las siguientes técnicas de investigación.

### **f.2.1. Observación Directa:**

La observación directa es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, para posteriormente realizar un análisis en base a la información resultante de este proceso investigativo. Por lo que acudiré a visitar a la institución para visualizar directamente el problema que afecta en el desarrollo empresarial de la entidad a investigar.

### **f.2.2. Encuesta:**

La encuesta que se va utilizar para recolectar información primaria para el desarrollo del proyecto de tesis, estará compuesta de preguntas cerradas y de selección múltiple, por lo que será estructurada de acuerdo al nivel de conocimientos que posea el funcionario y/o trabajador acerca del proceso de administración de bienes que tiene el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

### **f.2.3. entrevista:**

Una característica principal de la entrevista es que la información que se va a recolectar es muy confiable, ya que se entrevistará de manera particular al Guardalmacén de Bienes de la Institución funcionario que está encargado del buen uso, conservación y manejo de Bienes de Larga Duración y existencias.

**g. Cronograma**

| N°  | ACTIVIDADES   | MARZO |   |   | ABRIL |   |   |   |   | MAYO |   |   |   |   | JUNIO |   |   |   | JULIO |   |   |   |   |
|-----|---|-------|---|---|-------|---|---|---|---|------|---|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|---|
|     |   | 1     | 2 | 3 | 4     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5     | 1 | 2 | 3 | 4     | 1 | 2 | 3 |   |
| 1.  | Aprobación del Perfil de Tesis                                      | X     |   |   |       |   |   |   |   |      |   |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |   |
| 2.  | Desarrollo de Tesis   |       | X | X | X     |   |   |   |   |      |   |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |   |
| 3.  | Diseño de instrumentos para la investigación                        |       |   |   |       | X |   |   |   |      |   |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |   |
| 4.  | Aplicación de instrumentos de Información                           |       |   |   |       |   | X | X |   |      |   |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |   |
| 5.  | Organización de la información                                      |       |   |   |       |   |   |   | X |      |   |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |   |
| 6.  | Tabulación, interpretación y análisis de la información             |       |   |   |       |   |   |   |   | X    | X | X |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |   |
| 7.  | Levantamiento de la información                                     |       |   |   |       |   |   |   |   |      |   | X | X |   |       |   |   |   |       |   |   |   |   |
| 8.  | Revisión del informe  |       |   |   |       |   |   |   |   |      |   |   |   | X | X     |   |   |   |       |   |   |   |   |
| 9.  | Incorporación de conclusiones y recomendaciones a la tesis          |       |   |   |       |   |   |   |   |      |   |   |   |   | X     | X |   |   |       |   |   |   |   |
| 10. | Integración de elementos y elaboración del informe de investigación |       |   |   |       |   |   |   |   |      |   |   |   |   |       | X | X | X |       | X | X |   |   |
| 11. | Presentación del informe final y declaratoria de aptitud legal      |       |   |   |       |   |   |   |   |      |   |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   | X |

#### **h. Presupuesto y Financiamiento:**

Los recursos que voy a emplear para el desarrollo y desenvolvimiento de este proyecto de Tesis son los siguientes:

##### **Recursos: Recursos Humanos: Directos:**

**Autora del proyecto de Tesis:** Jessica Johana Villafuerte Hidalgo

**Director de Tesis:** Ing. Víctor Antonio Paredes Ortega. M.A.E.

##### **Indirectos:**

Directores Departamentales

El Guardalmacén 2

Funcionarios y trabajadores del GAD.

##### **Recursos materiales:**

Útiles de oficina

Fotocopias

Anillado

### Recursos Tecnológicos:

Internet

Computadora

Impresora

Cámara Fotográfica

Flash Memory

### Presupuesto:

| DETALLE                        | COSTO \$      | INGRESOS | EGRESOS       |
|--------------------------------|---------------|----------|---------------|
| <b>Autora</b>                  |               | 765.00   |               |
| <b>Útiles de oficina</b>       | 40.00         |          | 40.00         |
| <b>Copias</b>                  | 25.00         |          | 25.00         |
| <b>Internet</b>                | 70.00         |          | 70.00         |
| <b>Impresiones del Trabajo</b> | 250.00        |          | 250.00        |
| <b>Anillado</b>                | 90.00         |          | 90.00         |
| <b>Transporte</b>              | 280.00        |          | 280.00        |
| <b>Imprevistos</b>             | 50.00         |          | 50.00         |
| <b>TOTAL EGRESOS</b>           | <b>765.00</b> |          | <b>765.00</b> |

### Financiamiento:

Para el desarrollo del presente proyecto de Tesis todo el presupuesto expuesto anteriormente será financiado en su totalidad por mi persona como autora de tesis.

## **i. Bibliografía**

- **ANTAL PAPADAKIS, (2008)** *La Gran Enciclopedia de la Economía*, recuperado: <http://www.economia48.com>.
- **DARIO HURTADO CUARTAS, (2008)** Principios de Administración, I Edición, julio 2008. Pág. 42.
- **HITT MICHAEL, BLACK STEWART Y PORTER, (2006)** "Administración", Novena Edición, Pearson Educación, Pág. 8.
- **MELGAR CALLEJA MARÍA, (2002)** Organización y Métodos para el Mejoramiento Administrativo de las empresas. UFG Editores, El Salvador, Pág. 193.



## ÍNDICE DE CONTENIDO

| <b>Contenido</b>   | <b>pág.</b> |
|--|-------------|
| <b>a. Título.....</b>  | <b>1</b>    |
| <b>b. Resumen.....</b>   | <b>2</b>    |
| <b>c. Introducción.....</b>  | <b>8</b>    |
| <b>d. Revisión de literatura.....</b>  | <b>10</b>   |
| d.1. Marco de referencial.....   | 10          |
| d.2. Marco conceptual.....   | 11          |
| d.2.1. Bien.....   | 11          |
| d.2.2. Manual.....   | 11          |
| d.2.3. Administración.....   | 11          |
| d.2.4. Proceso.....  | 12          |
| d.2.5. El proceso administrativo.....  | 15          |
| d.2.6. Procedimientos.....   | 18          |
| d.2.7. Manuales administrativos.....   | 19          |
| d.2.8. Manual de procedimientos y normas.....  | 20          |
| d.2.9. Diagrama de flujo concepto.....   | 28          |
| d.2.10. Estructura Orgánica.....   | 33          |
| <b>e. Materiales y Métodos.....</b>  | <b>38</b>   |
| e.1. Materiales.....   | 38          |
| e.2. Métodos.....  | 38          |
| e.2.1. Método deductivo.....   | 39          |
| e.2.2. Método descriptivo.....   | 39          |
| e.3. Técnicas aplicadas.....   | 40          |
| <b>f. Resultados.....</b>  | <b>44</b>   |
| f.1. Tabulación de datos.....  | 44          |
| f.1.1. Encuesta aplicada al personal del GAD Provincial de Pastaza... 44                           |             |
| f.1.2. Entrevista aplicada a la Jefatura de Compras Públicas, Proveeduría y Control de Bienes..... | 54          |
| f.1.3. Entrevista aplicada al Guardalmacén.....  | 57          |
| f.2. Diagnóstico del GAD Provincial de Pastaza.....  | 60          |
| f.2.1. Localización.....   | 62          |
| f.2.2. Base Legal del GAD Provincial de Pastaza.....   | 62          |
| f.2.3. Naturaleza Jurídica.....  | 63          |

|  |            |
|--|------------|
| f.2.4. Base Filosófica del GAD Provincial de Pastaza. ....                       | 64         |
| f.3. Análisis FODA. ....   | 74         |
| <b>g. Discusión.</b> .....   | <b>77</b>  |
| g.1. Propuesta. ....   | 77         |
| g.1.1. Introducción. ....  | 77         |
| g.1.2. Estructura Orgánica de la Unidad de Control de Bienes. ....               | 80         |
| g.1.3. Procesos de la Unidad de Control de Bienes .....                          | 84         |
| g.1.4. Manual de Procesos y Procedimientos de la Unidad de Control de Bienes. 85 |            |
| g.1.4.1. Procesos de la Unidad de Control de Bienes.....                         | 86         |
| g.1.4.2. Procesos del Área Repuestos y Accesorios.....                           | 108        |
| g.1.4.3. Procesos del Área Materiales de Aseo y Materiales de Oficina. ....      | 115        |
| g.1.4.4. Procesos del Área de Combustible. ....                                  | 119        |
| g.1.4.5. Procesos del Área de Lubricantes. ....                                  | 127        |
| g.1.4.6. Procesos del Área de Activos Fijos. ....                                | 131        |
| <b>h. Conclusiones.</b> .....  | <b>155</b> |
| <b>i. Recomendaciones.</b> .....   | <b>156</b> |
| <b>j. Bibliografía.</b> .....  | <b>157</b> |
| <b>k. Anexos.</b> .....  | <b>160</b> |

## ÍNDICE DE CUADROS

| <b>CUADRO</b>  | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| <b>Cuadro 1:</b> Símbolos de diagrama de flujo .....   | 29          |
| <b>Cuadro 2:</b> Población Total.....  | 41          |
| <b>Cuadro 3:</b> Existencia de un Manual de Procesos y Procedimientos.....                                 | 44          |
| <b>Cuadro 4:</b> Contar con un Manual de Procesos y Procedimientos.....                                    | 45          |
| <b>Cuadro 5:</b> División de la Unidad de Control de Bienes.....   | 46          |
| <b>Cuadro 6:</b> Capacitación al personal.....   | 47          |
| <b>Cuadro 7:</b> Implementación del manual de procesos y procedimientos...48                               |             |
| <b>Cuadro 8:</b> Funciones según el orgánico estructural-funcional.....                                    | 49          |
| <b>Cuadro 9:</b> La falta de un manual dificulta la entrega de bienes.....                                 | 50          |
| <b>Cuadro 10:</b> Procesos actualizados, estandarizados y sistematizados....                               | 51          |
| <b>Cuadro 11:</b> Dificultad para solicitar un bien.....   | 52          |
| <b>Cuadro 12:</b> Facilitará el trabajo diario, ahorrará tiempo y recursos económicos.....                 | 53          |
| <b>Cuadro 13:</b> Entrevista realizada a la Jefatura Compras Públicas, Proveduría y Control de Bienes..... | 54          |
| <b>Cuadro 14:</b> Entrevista aplicada al Guardalmacén .....  | 57          |
| <b>Cuadro 15:</b> Nómina de prefectos de Pastaza.....  | 61          |
| <b>Cuadro 16:</b> Matriz FODA de la Unidad de Control de Bienes.....                                       | 76          |
| <b>Cuadro 17:</b> Procesos de la Unidad de Control de Bienes.....  | 84          |
| <b>Cuadro 18:</b> Proceso de recepción de bienes según compra ínfima cuantía.....                          | 88          |
| <b>Cuadro 19:</b> Proceso de recepción de bienes por compra a través del portal de compras públicas .....  | 93          |
| <b>Cuadro 20:</b> Proceso de recepción de bienes por contrataciones en situaciones de emergencia .....     | 98          |
| <b>Cuadro 21:</b> Proceso de entrega de vestuario y/o prendas de protección al Personal del GAD.....       | 102         |
| <b>Cuadro 22:</b> Proceso de conciliar los saldos con el departamento de contabilidad.....                 | 106         |

| <b>CUADRO</b>  | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| <b>Cuadro 23:</b> Proceso de entrega de repuestos y accesorios para vehículos y maquinaria pesada del GAD Provincial de Pastaza..... | 110         |
| <b>Cuadro 24:</b> Proceso de realizar informes mensuales de existencias.   | 113         |
| <b>Cuadro 25:</b> Proceso de entrega de materiales de aseo y/o materiales de oficina.....  | 117         |
| <b>Cuadro 26:</b> Proceso de solicitud de compra y almacenamiento del combustible en los tanques de la institución. ....             | 121         |
| <b>Cuadro 27:</b> Proceso de entrega y despacho de combustible a clientes internos de la Institución.....                            | 125         |
| <b>Cuadro 28:</b> Proceso de entrega de lubricantes para el vehículos y Maquinaria del GAD Provincial de Pastaza.....                | 129         |
| <b>Cuadro 29:</b> Proceso de recepción de bienes según traslado administrativo o liquidación de haberes.....                         | 133         |
| <b>Cuadro 30:</b> Proceso de entrega de bienes de larga duración y/o Sujetos a control.....  | 137         |
| <b>Cuadro 31:</b> Proceso de recepción de bienes por pérdida o desaparición.....   | 141         |
| <b>Cuadro 32:</b> Proceso de reposición de un bien en mal estado.....  | 145         |
| <b>Cuadro 33:</b> Proceso de recepción de bien para dar de baja por obsolescencia o deterioro.....                                   | 149         |
| <b>Cuadro 34:</b> Realizar tomas físicas de bienes institucionales anuales.  | 153         |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

| <b>GRÁFICO</b>   | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| <b>Gráfico 1:</b> Secuencia de un Proceso .....  | 13          |
| <b>Gráfico 2:</b> Diagrama de un Proceso .....   | 13          |
| <b>Gráfico 3:</b> Existencia de un Manual de Procesos y Procedimientos.....  | 44          |
| <b>Gráfico 4:</b> Contar con un Manual de Procesos y Procedimientos.....   | 45          |
| <b>Gráfico 5:</b> División de la Unidad de Control de Bienes.....  | 46          |
| <b>Gráfico 6:</b> Capacitación al personal.....  | 47          |
| <b>Gráfico 7:</b> Implementación del manual de procesos y procedimientos.  | 48          |
| <b>Gráfico 8:</b> Funciones según el orgánico estructural-funcional.....   | 49          |
| <b>Gráfico 9:</b> La falta de un manual dificulta la entrega de bienes.....  | 50          |
| <b>Gráfico 10:</b> Procesos actualizados, estandarizados y sistematizados.   | 51          |
| <b>Gráfico 11:</b> Dificultad para solicitar un bien.....  | 52          |
| <b>Gráfico 12:</b> Facilitará el trabajo diario, ahorrará tiempo y recursos económicos.....                              | 53          |
| <b>Gráfico 13:</b> Localización de GAD Provincial de Pastaza-Hangares.....   | 62          |
| <b>Gráfico 14:</b> Estructura Orgánica del GAD Provincial de Pastaza.....  | 73          |
| <b>Gráfico 15:</b> Propuesta de la Estructura orgánica del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza ..... | 79          |
| <b>Gráfico 16:</b> Estructura orgánica de la Unidad de Control de Bienes...  | 80          |
| <b>Gráfico 17:</b> Diagrama de Flujo.....  | 82          |
| <b>Gráfico 18:</b> Simbología del Diagrama de Flujo.....   | 83          |
| <b>Gráfico 19:</b> Proceso de recepción de bienes según compra ínfima cuantía.....                                       | 89          |
| <b>Gráfico 20:</b> Proceso de recepción de bienes por compra a través del portal de compras públicas .....               | 94          |
| <b>Gráfico 21:</b> Proceso de recepción de bienes por contracciones en situaciones de emergencia .....                   | 99          |
| <b>Gráfico 22:</b> Proceso de entrega de vestuario y/o prendas de protección al Personal del GAD.....                    | 103         |

| <b>GRÁFICO</b>   | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| <b>Gráfico 23:</b> Proceso de conciliar los saldos con el departamento de contabilidad.....  | 107         |
| <b>Gráfico 24:</b> Proceso de entrega de repuestos y accesorios para vehículos y maquinaria pesada del GAD Provincial de Pastaza. .... | 111         |
| <b>Gráfico 25:</b> Proceso de realizar informes mensuales de existencias.  | 114         |
| <b>Gráfico 26:</b> Proceso de entrega de materiales de aseo y materiales de oficina.....   | 118         |
| <b>Gráfico 27:</b> Proceso de solicitud de compra y almacenamiento del combustible en los tanques de la institución. ....              | 112         |
| <b>Gráfico 28:</b> Proceso de entrega y despacho de combustible a clientes internos de la Institución.. ....                           | 126         |
| <b>Gráfico 29:</b> Proceso de entrega de lubricantes para el vehículos y Maquinaria del GAD Provincial de Pastaza.....                 | 130         |
| <b>Gráfico 30:</b> Proceso de recepción de bienes según traslado administrativo o liquidación de haberes.....                          | 134         |
| <b>Gráfico 31:</b> Proceso de entrega de bienes de larga duración y/o sujetos a control.....   | 138         |
| <b>Gráfico 32:</b> Proceso de recepción de bienes por pérdida o desaparición.....  | 142         |
| <b>Gráfico 33:</b> Proceso de reposición de un bien en mal estado.....   | 146         |
| <b>Gráfico 34:</b> Proceso de recepción de bien para dar de baja por obsolescencia o deterioro.....                                    | 150         |
| <b>Gráfico 35:</b> Realizar tomas físicas de bienes institucionales anuales..  | 154         |