



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
PORTADA

Proyecto de investigación previo a la
obtención del título de Ingeniera en
Contabilidad y Auditoría

TEMA:

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LOS SERVICIOS DE LA
EMPRESA DE AGUA POTABLE DEL GOBIERNO AUTONOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON PICHINCHA, AÑO 2013”**

AUTORA:

VANESSA ARACELY GUERRA GUERRERO

DIRECTORA:

ING.VANESSA QUINALUISA, MSc.

QUEVEDO – ECUADOR

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHO

Yo, Guerra Guerrero Vanessa Aracely, declaro que el trabajo aquí presente es de mi autoría; y que he investigado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido en la ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

GUERRA GUERRERO VANESSA ARACELY

C.I. 092771645-6

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

Ing. Nancy Quinaluisa Moran, M.Sc. Directora de Tesis de Grado, CERTIFICA:
Que la egresada GUERRA GUERRERO VANESSA ARACELY, realizó la tesis de Grado previo a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría titulada, **Auditoría de Gestión y su incidencia en los servicios de la Empresa de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del, Cantón Pichincha, año 2013**, bajo mi dirección habiendo cumplido con las disposiciones establecidas para el efecto.

Ing. Nancy Quinaluisa Moran, M.Sc.
DIRECTORA DE TESIS DE GRADO



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
INGENIERIA INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Presentando a la Comisión Académica como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

“AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA DE AGUA POTABLE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL, CANTÓN PICHINCHA, AÑO 2013”

Aprobado:

DRA. BADIE CEREZO M.Sc.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE TESIS

ING. JANET FRANCO M.Sc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

CPA. MARTHA SANDOVAL M.Sc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

Quevedo- Los Ríos- Ecuador

2015

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación fue realizado bajo la supervisión de la Ing. Nancy Quinaluisa Moran, a quien me gustaría expresar mi más profundo agradecimiento, por hacer posible la realización de esta investigación.

A Dios porque a pesar de las dificultades y enfermedades me regala un día más para vivir y a mis padres, por darme la vida y apoyarme en los estudios, este logro va para 2 personas que aunque no esté conmigo presente en vida está en mi corazón; mi madre y hermano porque donde dios la tenga ella siempre me está dando fuerza para levantarme día a día y seguir hacia adelante.

Mis demás familiares y amigos por estar presente ahí en mis tristezas, alegrías esfuerzos me brinda su apoyo y me animan a no desvanecer en esos momentos que toda persona llega a tener en la vida.

Vanessa

DEDICATORIA

Los resultados de esta tesis, están dedicados a todas aquellas personas que de alguna forma, son parte de mi culminación.

La culminación de esta tesis está dedicada a Dios, a mis padres especialmente a mi madre que ella es y será mi motor en la vida; me hubiese gustado mucho que estuviera presente en este día y en mucho más para que me regale un abrazo y una sonrisa que día lo hiciste realidad.

Dedico este estudio a mi tutora de tesis Ing. Quinaluisa Nancy Vanessa.

También mis sinceros agradecimiento al Ing. Didimo Saltos gerente de la empresa EPMAPAP, quien con su ayuda desinteresada, me dejo realizar el trabajo presente

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHO.....	ii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS.....	iii
DIRECTORA DE TESIS DE GRADO.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
(DUBLIN CORE) ESQUEMA DE CODIFICACIÓN.....	xi
RESUMEN EJECUTIVO.....	xii
ABSTRACT SUMMARY.....	xiii
CAPÍTULO I: MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1. Introducción	2
1.1.1 Problematización	3
1.2 Formulación del Problema	5
1.1.3. Sistematización del Problema.....	5
1.2. Justificación	6
1.3. Objetivos	7
1.3.2. Objetivo General	7
1.3.3. Objetivos Específicos.....	7
1.4. Hipótesis	8
1.4.2. Hipótesis general	8
1.4.3. Hipótesis específicas	8

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.	Fundamentación	
Teórica.....		10
2.1.1. Auditoría.....		10
2.2.1.11. Programas de auditoría.....		18
2.1.2.2.2. Indicadores de Gestión.....		18
2.1.2.2.3. Características.....		19
2.2. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....		29
2.2.1. Empresas Públicas		29
2.2.9. Hallazgo de Auditoría.....		33
2.2.11. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal.		33
2.3. Fundamentación Legal		34
2.3.1. Contraloría General del Estado.....		34
2.3.2. LEY ORGANICA DE EMPRESAS PÚBLICAS.....		35
2.3.3. LA ORDENANZA DE CONSTITUCIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN PICHINCHA EPMAPAP		38

CAPÍTULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Método Científico		43
3.1.2. Método Analítico.....		43
3.1.3. Método Descriptivo		43
3.2. Tipos de investigación		43
3.2.1. De campo.....		44
3.2.2. Bibliográfica		44
3.2.3. Descriptiva		45
3.3. Diseño de la investigación		45

3.3.1 Diseño	45
3.3.4.2. Entrevista	46
3.3.4.3. Cuestionario	46
3.5. Población y Muestra	47
3.5.1 Población	47
3.5.2. Muestra	48
3.6 Creación de una firma auditora	48
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1 Resultados	52
4.2 Discusión	117
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Conclusiones	120
5.2 Recomendaciones	121
CAPÍTULO VI: BIBLIOGRAFÍA	
6.1 Bibliografía	122
6.2 Linkografía	124
CAPITULO VII: ANEXOS	
Anexos	125

ÌNDICE ANEXOS

ANEXO 1.....	126
ANEXO 2.....	127
ANEXO 3.....	128

(DUBLIN CORE) ESQUEMA DE CODIFICACIÓN

1.	Título/Title	M	Auditoría de Gestión para determinar su incidencia en los servicios de la Empresa de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del, Cantón Pichincha, año 2013.
2.	Creador/ Creator	M	Guerra V. Universidad Técnica Estatal de Quevedo.
3.	Material/ Subject	M	Ciencias Empresariales; Contabilidad y Auditoría.
4.	Descripción/ Description	M	Estudios efectuados sobre la investigación de la carrera de Contabilidad y Auditoría denominado Auditoría de Gestión para determinar su incidencia en los servicios de la Empresa de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del, Cantón Pichincha, año 2013 , demostró que la Auditoría de Gestión será un éxito, pues tanto los estudios de la empresa, técnico y económico, aprueban su perspectiva.
5.	Editor/ Publisher	M	FCE; Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría; Guerra, V.
6.	Colaborador/ Contributor	O	Ninguno
7.	Fecha/ Date	M	6.04.2015
8.	Tipo/Type	M	Tesis de grado; Artículo
9.	Formato/ Format	R	.doc MS Word 2010
10.	Identificador/ Identifier	M	http://biblioteca.uteq.edu.ec .
11.	Fuente/ source	O	Investigación Empresarial, Auditoría de Gestión.
12.	Lenguaje/ Language	M	Español
13.	Relación/ Relation	O	Ninguno
14.	Cobertura/ Coverage	O	Localización: Ámbito Empresarial
15.	Derechos/ Rights	M	Ninguno
16.	Audiencia/ Audience	O	Proyecto de Investigación (Research Project)

RESUMEN EJECUTIVO

El actual trabajo tiene como tema: “Auditoría de Gestión y su Incidencia en los Servicios de la Empresa de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, Cantón Pichincha, año 2013”

El Objetivo del presente trabajo de investigación es: Determinar la incidencia de la Auditoría de Gestión en los servicios que presta la empresa de Agua Potable Autónomo Descentralizado del; Cantón Pichincha.

Este trabajo se realiza únicamente con la investigación de campo, en el lugar donde se origina dicha información, la bibliográfica de donde se obtuvo la información para el desarrollo investigativo y la descriptiva es la que determino la situación de la entidad para una interpretación concreta.

Las técnicas de estudio utilizado fue: La investigación que se evaluó e las instalaciones de la entidad para conocer cómo se maneja en la área Administrativa.

Como resultado del estudio se obtuvo: Que al realizar la empresa auditada EPMAPAP se midió las herramientas y políticas acorde a los procedimientos de la misma, se evaluó el control interno, y se culminó con un informe.

ABSTRACT SUMMARY

The current job has as its theme:” Auditing to determine their impact on the services of the Water Supply Company of Autonomous Decentralized Municipal Government, Pichincha Canton, 2013 “

The overall objective of this research is to determine the incidence of Management Audit services provided by the company Autonomous Decentralized Water of; Pichincha Canton.

This work is done only with the field research, in the place where the information originates, where the bibliographic information for the development and descriptive research is to determine the situation of the entity to a particular interpretation is obtained.

Study techniques used were: The research was evaluated and the facilities of the institution to know how it is handled in the Administrative area.

As a result of the study was obtained: That when performing the audited company EPMAPAP tools and policies are measured according to the same procedures, internal control is evaluated, and resulted in a reportThe lack of internal control when performing a standard incident management in making decisions for the company.

CAPÍTULO I
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Introducción

El inconstante entorno actual presenta una suma de situaciones operacionales que exigen a las instituciones una mayor consideración de la auditoría como el instrumento principal para realizar una evaluación constante y profunda de sus procesos internos en términos de comprobar si las mismas cumplen con los objetivos para el cual se constituyó el ente organizacional.

La Auditoría de Gestión en las empresas Publicas y Privadas tienen importancia porque permite implantar el grado de cumplimiento en sus deberes al trascurso operativo implica el manejo del recurso más preciado de la Institución; la administración del proceso operante no es responsabilidad exclusiva de un departamento especializado; afecta a todas las áreas con personal a su cargo, en última instancia el trabajo depende del Jefe inmediato del personal.

El presente trabajo es la aplicación de una Auditoría de Gestión, que se realiza con el fin de evaluar los servicios de la Empresa de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado, Cantón Pichincha, Provincia Manabí. En la cual se realizará el análisis para el período del año 2013.

Capítulo I.- Comprende el marco contextual de la investigación, el mismo que muestra la introducción, la justificación, los problemas, los objetivos, tanto el general como los específicos, así como las hipótesis.

Capítulo II.- Fundamenta de manera teórica, conceptual y legal la investigación realizada.

Capítulo III.- Presenta los métodos, materiales y tipos de investigación, además muestra el diseño de la misma, lo que incluye los procedimientos utilizados para la recolección procesamiento y análisis de los resultados.

Capítulo IV.- Comprende los resultados de la investigación exponiendo la discusión del mismo, así como la aprobación de las hipótesis.

Capítulo V.- Expresa las conclusiones y recomendaciones que resultan de la aplicación de esta investigación.

Capítulo VI.- Muestra la bibliografía utilizada para desarrollar la investigación comprendida entre la bibliografía básica, complementaria y la referencia linkografica.

Capítulo VII.- Pone de manifiesto todos los anexos considerados relevantes para el desarrollo de esta investigación.

1.1.1 Problematización

La Auditoría de Gestión es muy significativa porque se la realiza para evaluar el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos pronosticados por la distribución y con los que se han manejado los recursos además tiene enfoques orientados a optimizar la gestión empresarial en forma cualitativa y mensurable para lograr que los consumidores, clientes y usuarios satisfagan sus necesidades.

Es en este argumento que el sistema de control asume un rol relevante porque a través de sus estimaciones permanentes posibilita maximizar resultados en procesos de eficiencia, eficacia, economía, indicadores que fortalecen el desarrollo de las empresas.

La instrumentalización de los sistemas de control se da a través de las Auditorías que se aplican en las empresas dentro de un período determinado para conocer sus limitaciones, problemas, deficiencias, etc. como parte de la evaluación.

La Empresa de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado de Pichincha, en el estudio inicial previamente efectuado en sus instalaciones se observó que no existe un sistema de control adecuado que registre la gestión administrativa de la institución, esto ocasiona en unos casos, pérdida de tiempo en la atención al usuario, lo que conlleva a pérdidas económicas para la empresa.

1.1.2 Planteamiento del problema

Las características entre muchas otras de los servicios públicos sugiere la necesidad de desarrollar otras alternativas de participación ciudadana en la gestión para la mejora de la calidad. Esta necesidad implica examinar cuestiones relacionadas con estrategias institucionales específicas y con los derechos y deberes ciudadanos, y esto se logre con una auditoría de gestión.

1.1.2.1 Diagnóstico causa – efecto

Causas

- Políticas incompleta
- Controles internos débiles
- Escaso método de evaluación
- Ejecución y seguimiento de una auditoría de gestión

Efectos

- Inconclusos procesos administrativos.
- Detalles del área auditar.
- Riesgo de control alto
- Carencia de responsabilidades del personal.

1.1.2.2 Pronóstico

- Procesos administrativos pocos confiables.
- Hallazgo de control interno inconsistente.

- Baja interés del personal operacional
- Informe de auditoría preliminar.

1.1.2.3 Control del pronóstico

- Puntualizar los indicadores de gestión
- Evaluar el control interno que aplica la entidad
- Realizar autoevaluaciones
- Se tomara acciones correctivas

1.1.2.4 Formulación del Problema

El actual proyecto de investigación pretende determinar la incidencia de una Auditoría de Gestión en el manejo de los Servicios de la Empresa de Agua Potable del Cantón de Pichincha, lo que permitirá conocer los posibles riesgos que se presenta en la Institución estudiada, al momento de aplicar los estándares. Por lo tanto, se hace necesario plantear la siguiente interrogante de la investigación.

¿Cuál es la incidencia de la Auditoría de Gestión en los servicios de la empresa Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, Cantón Pichincha, Año 2013?

1.1.2.5. Sistematización del Problema

El presente proyecto de investigación se centra en los servicios de la empresa de Agua Potable, Cantón Pichincha, se toma como referente todos los aspectos involucrados para la contratación y desempeño de los colaboradores de la organización; por ello se han planteado los siguientes subproblemas investigativos:

- ¿Cuáles son las políticas administrativas utilizadas en la empresa Agua Potable, Cantón Pichincha para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales?
- ¿Qué controles internos son aplicados a los procesos operativos que desarrolla la Empresa?
- ¿Comprobar el nivel de eficacia y eficiencia en la utilización de los recursos?
- ¿Cuál es el resultado obtenido una vez aplicada la Auditoría de Gestión?

1.2. Justificación

La Auditoría de Gestión es muy importante para que cualquier tipo de empresa pueda ser consistente, nos permite diagnosticar, analizar y establecer recomendaciones, debido a la necesidad de controlar la gestión de la empresa en sus diferentes funciones.

Dentro de ese contexto, la auditoría reviste vital importancia para establecer controles en las área de producción, aplicación y evaluación de los procedimientos de la empresa para buscar y determinar si estas se realizan de forma eficiente, efectiva y económica; además, permite establecer si las políticas, métodos y procedimientos son congruentes con el giro de negocios y la misión empresarial, y servicio del desarrollo social del cantón.

Esta investigación está determinada desde la posición paradigmática cualitativa, por ser crítica propositiva; permitiendo al investigador inmiscuirse y proponer lineamientos efectivos que permitan la solución de la problemática planteada.

El cual aporte a la Empresa de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, Cantón Pichincha, el trabajo amplia los conocimientos para futuras investigaciones en el área de auditoría y más específicamente en los casos de estudio sobre la auditoría de gestión.

1.3. Objetivos

1.3.2. General

Realizar una Auditoría de Gestión para determinar su incidencia en los servicios de la Empresa de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del, Cantón Pichincha, año 2013.

1.3.3. Específicos

- Analizar las políticas administrativas utilizadas en la empresa para el cumplimiento de los objetivos institucional.
- Evaluar el control interno los procesos de gestión en la Empresa de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pichincha.
- Examinar los niveles de eficacia y eficiencia en la utilización de los recursos.
- Emitir un informe de los resultados obtenidos en la Auditoría de Gestión aplicada.

1.4. Hipótesis

1.4.2. General

La Auditoría de Gestión permitirá conocer la eficiencia del proceso operacional de la Empresa de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, Cantón Pichincha.

1.4.3. Específicas

- Las políticas administrativas utilizadas en la empresa del agua Potable, Cantón Pichincha permiten garantizar el cumplimiento de los objetivos institucional.
- El control interno se relaciona de manera directa con los procesos de gestión de la empresa de Agua Potable.
- Una comprobación de los indicadores de gestión determinara el cumplimiento de los mismo
- La aplicación de una Auditoría de Gestión permitirá obtener un informe detallado de las debilidades que presenta la organización.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1. Auditoría

“La auditoría en su acepción más amplia significa verificar que la información financiera, operacional y administrativa que se presenta es confiable, veraz y oportuna” (Pacheco, 2014).

Es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma como fueron planeados; que las políticas y lineamientos establecidos han sido observados y respetados; que se cumplen con obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general. Es evaluar la forma como se administra y opera tendiendo al máximo el aprovechamiento de los recursos. El producto final de una auditoría es un informe que contiene la opinión sobre la información auditada” (Ecured , 2012)

2.1.1.2. Auditoría Administrativa

“Es una revisión sistemática y evaluatoria de una entidad o parte de ella, que se lleva a cabo con la finalidad de determinar si la organización está operando eficientemente” (Ray, 2012).

2.1.1.3. Objetivos de la Auditoría Administrativa

(Benjamin,2013) Entre los objetivos prioritarios para instrumentarla de manera consistente tenemos los siguientes:

Control.- Destinados a orientar los esfuerzos en su aplicación y poder evaluar el comportamiento organizacional en relación con estándares preestablecidos.

Productividad.- Encauzan las acciones para optimizar el aprovechamiento de los recursos de acuerdo con la dinámica administrativa instituida por la organización.

Aprendizaje.- Permiten que se transforme en un mecanismo de aprendizaje institucional para que la organización pueda asimilar sus experiencias y las capitalice para convertirlas en oportunidades de mejora. (pàg.11)

2.1.1.4. Auditoría de Gestión

A partir de los conceptos que presentan los diferentes tratadistas, autores y escuelas, se considera a la Auditoría de Gestión como:

“Auditoría es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas, efectuado con posterioridad a su ejecución con la finalidad de verificarlas, evaluarlas y elaborar un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones” (Contraloría General del Estado ,2011)

La auditoría de gestión es un examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; determinar el grado de economía y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos; y, el impacto socio-económico derivado de sus actividades (Auditoria de Gestion, 2011)

2.1.1.5. Objetivos de la Auditoría de Gestión

(Contraloría General del Estado, 2012) Los objetivos principales de una auditoría de gestión son los siguientes:

Establecer el grado de cumplimiento de las facultades, objetivos y metas institucionales.

- Determinar la eficiencia, eficacia, economía, impacto y legalidad en el manejo de los recursos humanos, materiales, financieros, ambientales, tecnológicos y de tiempo.
- Proporcionar una base para mejorar la asignación de recursos y la administración de éstos.
- Orientar a la administración en el establecimiento de procesos, tendientes a brindar información sobre el desarrollo de metas y objetivos específicos y mensurables.
- Evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales, normativas y reglamentarias aplicables, así como las políticas, planes y programas establecidos.
- Medir el grado de confiabilidad y calidad de la información financiera y operativa” (pàg.8)

2.1.1.6. Limitaciones de la Auditoría de Gestión

Las limitaciones son inherentes al control interno y son:

COSTO - BENEFICIO: Es decir que el costo de un procedimiento de control no sea desproporcionado a la pérdida potencial debida a fraudes o errores. (Maldonado, 2010).

TRANSACCIONES NO DE RUTINA: El hecho de que la mayoría de los controles tiendan a ser dirigidos a tipos de operaciones esperadas y no a operaciones poco usuales. (Maldonado, 2010).

ERROR HUMANO: Resultan de lo limitado del juicio humano y de la posibilidad de cometer errores debido al descuido, distracción, errores de comprensión equivocada de instrucciones” (Maldonado, 2010).

2.1.1.6. Características de la Auditoría de Gestión

1.- Es un examen, porque a la auditoría se le considera como un proceso de estudio de las actividades, cuentas, programas, sistemas, etc., que incluye revisiones, evaluaciones, diagnósticos e investigaciones. (Maldonado, 2010).

2.- Es objetiva, el auditor debe adoptar la madurez de juicio bajo la condición de que sea independiente de las actividades revisadas y siempre mantenido una independencia de actitud mental. Su opinión debe estar fundamentada en las evidencias que obtiene. (Maldonado, 2010).

3.- Es sistemática, debido a que toda labor de auditoría debe estar planeada y programada, bajo metodología claramente establecida y basada en las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (Maldonado, 2010)

4.- Es profesional, la persona que efectuó un examen debe poseer cualidades o atributos personales y profesionales.” (Maldonado, 2010)

2.1.1.7. Etapas de la Auditoría de Gestión

Según Ecured 2012 Una auditoría se puede efectuar mediante tres etapas:

- Planificación
- Ejecución del trabajo
- Comunicación de resultados(pàg.12)

2.1.1.1.7.1. Planificación

“Es la primera fase del proceso de la auditoría y de su concepción dependerá la eficiencia y efectividad en el logro de los objetivos propuestos, utilizando los recursos estrictamente necesarios, está orientada a obtener información y conocimiento del sistema” (Ecured , 2012)

2.1.1.1.7.2. Planificación Preliminar

“Mediante esta etapa el auditor se familiariza con el entorno interno y externo de la organización observando de forma más directa el área, proceso o actividad a evaluar, con el objeto de apreciar a simple vista los problemas que enfrentan los involucrados ya que los mismos le servirán para el diagnóstico de puntos críticos” (Franklin, 2012)

(Manual de Auditoria Gubernamental, 2012) “La planificación preliminar se inicia con la emisión de la orden de trabajo, se elabora una guía para la visita previa para obtener información sobre la entidad a ser examinada, continúa con la aplicación de un programa general de auditoría y culmina con la emisión de un reporte para conocimiento de la Dirección o Jefatura de la unidad de auditoría, en el que se validan los estándares definidos en la orden de trabajo y se determinan los componentes a ser evaluados en la siguiente fase de la auditoría (pàg.18)

2.1.1.1.7.3. Planificación Específica

“Tiene como propósito principal evaluar el control interno, para obtener información adicional, evaluar y calificar los riesgos de la auditoría y seleccionar los procedimientos de auditoría a ser aplicados a cada componente en la fase de ejecución, mediante los programas respectivos, se fundamenta en la información obtenida inicialmente durante la planificación preliminar” (Manual de Auditoria Gubernamental, 2012).

2.1.1.1.8. Riesgos de Auditoría

“En la planificación se evalúa el riesgo de la auditoría relacionado con el conjunto de los estados financieros o área a examinar. El riesgo de auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección” (Manual de Auditoria Gubernamental, 2012)

2.1.1.8.1. Riesgo de control

“El riesgo de control es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en un saldo o clase de transacciones y que pudiera ser importante individualmente o cuando se agrega con otras representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido oportunamente por los sistemas de contabilidad y de control interno.” (Prieto, 2012).

2.1.1.8.2. Riesgo de detección

“El riesgo de detección es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que exista en el saldo de una cuenta o clase de transacciones que pudiera ser importante, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases” (Prieto, 2012).

2.1.1.8.3. Riesgo Inherente

“El riesgo inherente se refiere a que el saldo de una cuenta o clase de transacciones sea susceptible a una representación errónea que pudiera ser importante, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados” (Prieto,2012).

2.1.1.9 Calificación del Nivel de Riesgo y Confianza

(Contraloría General del Estado, 2012) La evaluación del nivel del riesgo es un proceso subjetivo y depende totalmente del criterio, el buen juicio, capacidad y experiencia del auditor. Por lo tanto, debe ser un proceso cuidadoso por quienes posean la mayor experiencia, capacidad y criterio del equipo de auditoría.

La evaluación del riesgo de auditoría es el proceso por el cual, a partir del análisis de la existencia o intensidad de los factores de riesgo, mide el nivel presente en cada caso, se puede medir en cuatro grados posibles:

- No significativo
- Bajo
- Medio (moderado)
- Alto (pág.10)

2.1.2.1.1. Técnicas para la Auditoría de Gestión

(Guilarte,2010) Al estudiar y evaluar el sistema de control interno y determinar el alcance de la Auditoría, el auditor debe obtener información suficiente, competente y relevante a fin de promover una base razonable para sus operaciones, criterios, conclusiones y recomendaciones. Precisamente las técnicas de Auditoría son los diversos métodos utilizados por el auditor para obtener evidencias. Las técnicas de Auditoría más utilizadas son (pág. 20)

2.2.1.10.1. Examen o inspección física

“Es la observación física de un activo, es muy amplia, prácticamente infinita, puede incluir desde la observación del flujo de trabajo las acciones administrativas de jefes, subordinados, documentos, acumulación de materiales, materiales excedentes, entre otros” (Guilarte,2010)

2.2.1.10.2. Inspección documental

“Se observa un documento para saber si es genuino, sin alteraciones, auténtico, con aprobaciones y que fueron asentados correctamente en los libros, registros e informes. Se usan las técnicas de punteo para señalar las actividades revisadas en los documentos” (Guilarte,2010).

2.2.1.10.3. Confirmación

“Se obtiene directamente de un agente externo, información por escrito, para ser usada como evidencia, por ejemplo confirmar efectivo, cuentas por cobrar, títulos de propiedades, pasivos contingentes y otras reclamaciones” (Guilarte, 2010).

2.2.1.10.4. Entrevistas

“Realización de preguntas necesarias para el conocimiento general del trabajo” (Guilarte, 2010).

2.2.1.10.5. Comparaciones

Se compara a partir de:

Información del año anterior.

Información del plan.

Información de las otras empresas de la misma rama (Guilarte, 2010).

2.2.1.10.6. Análisis

“Se recopila y usa información con el objetivo de llegar a una deducción lógica. Determinar las relaciones entre las diversas partes de una operación. Involucra la separación de las diversas partes de la entidad o de las distintas influencias sobre la misma y después determinar el efecto inmediato o potencial sobre una organización dada una situación determinada” (Guilarte, 2010).

2.2.1.10.7. Evaluación

“Es el proceso de arribar a una decisión basado en la información disponible. La evaluación depende de la experiencia y juicio del auditor” (Guilarte, 2010).

2.2.1.10.8. Revisión selectiva

(Contraloría General del Estado, 2011) La revisión selectiva constituye una técnica frecuentemente aplicada a áreas que por su volumen u otras circunstancias no están comprendidas en la revisión o constatación más detenida o profunda. Consiste en pasar revista relativamente rápida a datos normalmente presentados por escrito. El conjunto de técnicas de Auditoría constituye los procedimientos que se incluyen en el programa de Auditoría. En el caso de la Auditoría de gestión servirán para la revisión de los procesos administrativos y operacionales a las diversas funciones que se realizan en la entidad (pág. 28)

2.2.1.11. Programas de auditoría.

Los programas para la auditoría de gestión, al igual que para otro tipo de auditoría, describen específicamente como se deben llevar a cabo las actividades durante la ejecución del examen, contienen una relación ordenada de forma secuencial y lógica de los diferentes procedimientos a desarrollarse en relación a los objetivos propuestos, en cada uno de los sistemas, proyectos, programas, a examinarse. (Contraloría General del Estado, 2011).

2.1.2.2.2. Indicadores de Gestión.

(Contraloría General del Estado,2011) Los Indicadores de gestión son variables o parámetros que permiten medir de forma cuantitativa y cualitativa, el grado de cumplimiento de un sistema, proyecto, programa, componente, proceso, actividad o de la ejecución de las operaciones, en términos de eficiencia, economía, efectividad e impacto. Se pueden utilizar datos primarios o indicadores que relacionan dos datos; una vez elegidos los indicadores, se definen los objetivos contra los que se van a comparar, la periodicidad en que se realizarán las mediciones y cuando los desvíos se convertirán en alertas,

es decir, indicarán los niveles por encima o por debajo de los cuales el indicador es importante.(pág.22)

2.1.2.2.3. Características.

Según la Contraloría General del Estado (2011) Las características de los indicadores de gestión son:

- Estarán ligados a la misión, visión, los objetivos estratégicos y las metas trazadas.
- Establecerán una periodicidad y un responsable de cálculo.
- Proveerán información útil y confiable para la toma de decisiones.
- El número de indicadores será el necesario para evaluar la gestión, uso de los recursos y grado de satisfacción de los usuarios, evitando los que no son aplicables.
- Se integrarán con los procesos, áreas funcionales y sistemas de evaluación organizacional. (pág. 22)

2.2.1.12. Papeles de trabajo

2.2.1.12.1. Definición

(Maldonado,2011) Los papeles de trabajo sirven para registrar los elementos de juicio específico que se emplean para acumular las evidencias necesarias que sean la base para fundamentar la opinión o dictamen que emite el auditor. También podemos decir que los papeles de trabajo, son el conjunto de cédulas en las que el auditor registra los datos y la información obtenida de la empresa que está examinando y de esta manera acumula las pruebas encontradas y la descripción de las mismas (pág. 32)

2.2.1.12.2. Naturaleza de los papeles de trabajo

(Inicauca, 2012) “Para llevar a cabo una auditoría satisfactoria debe darse a los auditores acceso irrestricto a toda la información acerca del negocio del cliente. Mucha de esta información es confidencial, tal como los márgenes de utilidad de los productos individuales, el proyecto de planes para combinaciones con otras compañías, y los sueldos de funcionarios y empleados clave. Los funcionarios de la compañía cliente no estarían dispuestos a proporcionar a los auditores una información que se protege con todo cuidado para que no sea del conocimiento de los competidores y empleados, a menos que puedan confiar en que los auditores mantendrán un silencio profesional sobre estas cuestiones”(pág. 28)

2.2.1.12.3. Objetivos de los papeles de trabajo

Los papeles de trabajo deben estar elaborados de tal manera que constituyan: Evidencia del trabajo realizado y que sea la base y sustento de las conclusiones a que se llegó y que sirvieron de fundamento a los informes u opiniones del auditor sobre la auditoría efectuada.; es decir que el contenido de los papeles de trabajo tiene que ser suficiente para respaldar la opinión del auditor y todo el contenido del informe o dictamen, además debe servir para facilitar la revisión y supervisión del trabajo realizado (Diccionario Enciclopédico Universal Aula, 2010).

2.2.1.12.4. Requisitos para elaborar papeles de trabajo

Los papeles de trabajo de cada cliente comprenden dos secciones principales, donde cada sección es parte integrante y necesaria de los papeles de trabajo de auditoría correspondiente a cualquiera de los años en que se efectuó la auditoría. (Contraloría General del Estado, 2011)

2.2.1.12.5. Legajos de cada periodo

“Los legajos o conjunto de papeles que se guardan u ordenan juntos por tratar de una auditoría del período corriente, contienen el programa de auditoría, la constancia del trabajo de auditoría efectuada y las conclusiones derivadas como consecuencia de dicho trabajo”. (Diccionario Enciclopédico Universal Aula, 2010).

2.2.1.13. Clases de papeles de trabajo

2.2.1.13.1. Por su uso

2.2.1.13.1.1 Papeles de uso continuo

“Los papeles de uso continuo también llamados permanentes se les acostumbra a conservar en un expediente especial, particularmente cuando los servicios del auditor son requeridos por varios ejercicios contables, estos pueden ser actas constitutivas, contratos a plazos mayores a un año o indefinidos” (Inicauca, 2012).

2.2.1.13.1.2 Papeles de uso temporal

“Son los que contienen información útil solo para un ejercicio determinado y pueden ser confirmaciones de saldos a una fecha dada, contratos a plazo fijo menor de un año, conciliaciones bancarias, etc.; en este caso, tales papeles se agrupan para integrar el expediente de la auditoría del ejercicio a que se refieran (Inicauca, 2012).

2.2.1.13.3 Por su contenido

“A diferencia de la auditoría financiera, la auditoría de gestión usa cédulas y gráficos para fortalecer las alternativas para recopilar información, ordenar acciones y representa en forma objetiva y ordenada los avances obtenidos” (Inicauca, 2012).

2.2.1.13.1.4 Cédulas

Son aquellos documentos que permiten captar información que en cuestionarios no es factible percibir, ya que abre el rango de respuestas, ordena la información de forma más accesible, compara conceptos claramente, sistematiza los registros y facilita la profundidad del enfoque para analizar los resultados (Franklin, 2010).

2.2.1.13.1.5 Clases de Cédulas

Para hacer una selección del tipo de cédula es necesario tener claro el objetivo que persigue la naturaleza de la información que se maneja, y estas pueden ser:

Reporte de avance semanal

Herramientas de diagnóstico (Franklin, 2010).

2.2.1.14. Marcas de los papeles de trabajo

Todo hecho, técnica o procedimiento que el auditor efectúe en la realización del examen debe quedar consignado en la respectiva cédula analítica o subanalíticas generalmente, pero esto llenaría demasiado espacio de la misma haciéndola prácticamente ilegible no solo para los terceros, sino aún para el mismo auditor (Tamayo, 2009).

2.2.1.14.1 Confección de los papeles de trabajo

(Tamayo, 2009) Los papeles de trabajo han de encabezarse de acuerdo con su contenido, por lo general es el jefe de la auditoría el que los encabeza y en muchos casos es él quien comienza el trabajo en ellos para mostrar a sus auxiliares la forma en que deben realizarse. Una vez terminada la auditoría, los papeles de trabajo se ordenan en el expediente de trabajo de auditoría correspondiente. Con el objetivo de confeccionar los papeles de trabajo con la

calidad adecuada, de forma, que cumplan los requisitos necesarios, se considerarán las siguientes indicaciones (pág.23).

2.2.1.14.2 Encabezamiento

(Tamayo,2009) Se coloca en la parte superior, ubicándose al centro o lado izquierdo, según el tipo de papel que se utilice y la forma en que se archivarán. Este encabezamiento contendrá:

Nombre de la entidad o dependencia objeto de Auditoría.

Nombre de la hoja de trabajo u objetivo, referido a la cuenta o procedimiento que se revisa.

Fecha o período que se revisa, según el caso, que puede ser en letra o en número.

Cuerpo y Desarrollo

Para el cuerpo y el desarrollo de los papeles de trabajo se debe considerar lo siguiente:

Utilizar el cuño de identificación

Se coloca en la parte superior derecha, al ancho de una hoja de 8,5 pulgadas, lugar que permitirá fácil localización de la hoja de trabajo. En los casos que las hojas de trabajo sean de mayor ancho, se cortarán a partir de esa medida, hasta el nivel de la parte inferior del encabezamiento, dejando visible toda la parte superior de la hoja,

Encabezamiento e Identificación (pág.24)

2.2.1.14.3 Fases de la Auditoría de Gestión

2.2.1.14.3.1 Programación

En esta fase se establecen las relaciones entre auditores y la entidad, para determinar alcance y objetivos. Se hace un bosquejo de la situación de la entidad, acerca de su organización, sistema contable, controles internos, estrategias y demás elementos que le permitan al auditor elaborar el programa de auditoría que se llevará a efecto. (Contraloría general del estado, 2012).

2.2.1.14.3.2 Conocimiento y Comprensión de la Entidad a auditar

(Mora,2011) Previo a la elaboración del plan de auditoría, se debe investigar todo lo relacionado con la entidad a auditar, para poder elaborar el plan en forma objetiva. Este análisis debe contemplar: su naturaleza operativa, su estructura organizacional, giro del negocio, capital, estatutos de constitución, disposiciones legales que la rigen, sistema contable que utiliza, volumen de sus ventas, y todo aquello que sirva para comprender exactamente cómo funciona la empresa.

Para el logro del conocimiento y comprensión de la entidad se deben establecer diferentes mecanismos o técnicas que el auditor deberá dominar y estas son entre otras:

- a. Visitas al lugar
- b. Entrevistas y encuestas
- c. Análisis comparativos de Estados Financieros
- d. Análisis FODA (Fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas)
- e. Análisis Causa-Efecto o Espina de Pescado
- f. Árbol de Objetivos.- Desdoblamiento de Complejidad. g. Árbol de Problemas, etc. (pág.33)

2.2.1.14.3 Objetivos y Alcance de la Auditoría.

(Contraloría General del Estado,2011) Los objetivos indican el propósito por lo que es contratada la firma de auditoría, qué se persigue con el examen, para qué y por qué. Si es con el objetivo de informar a la gerencia sobre el estado real de la empresa, o si es por cumplimiento de los estatutos que mandan efectuar auditorías anualmente, en todo caso, siempre se cumple con el objetivo de informar a los socios, a la gerencia y resto de interesados sobre la situación encontrada para que sirvan de base para la toma de decisiones.

El alcance tiene que ver por un lado, con la extensión del examen, es decir, si se van a examinar todos los estados financieros en su totalidad, o solo uno de ellos, o una parte de uno de ellos, o más específicamente solo un grupo de cuentas (Activos Fijos, por ejemplo) o solo una cuenta (cuentas x cobrar, o el

efectivo, etc.) Por otro lado el alcance también puede estar referido al período a examinar: puede ser de un año, de un mes, de una semana, y podría ser hasta de varios años. (pág.3).

2.2.1.15 Evidencia de Auditoría de Gestión

Se llama evidencia de auditoría a “Cualquier información que utiliza el auditor para determinar si la información cuantitativa o cualitativa que se está auditando, se presenta de acuerdo al criterio establecido” La Evidencia para que tenga valor de prueba, debe ser (Mora, 2011).

2.2.1.15.1. Suficiente:

La evidencia es suficiente, si el alcance de las pruebas es adecuado. Solo una evidencia encontrada, podría ser no suficiente para demostrar un hecho. (Mora, 2011).

2.2.1.15.2. Competente

La evidencia es competente, si guarda relación con el alcance de la auditoría y además es creíble y confiable. (Mora, 2011).

2.2.1.15.3. Pertinente

(Mora, 2011) La evidencia es pertinente, si el hecho se relaciona con el objetivo de la auditoría. Además de las tres características mencionadas de la evidencia (Suficiencia, Pertinencia y Competencia), existen otras que son necesarias mencionar, porque están ligadas estrechamente con el valor que se le da a la evidencia:

Relevancia

Credibilidad, Oportunidad y Materialidad.

Existen cuatro tipos de evidencia de auditoría que son:

Evidencia Física: Muestra de materiales, mapas, fotos.

Evidencia Documental: Cheques, facturas, contratos, etc.

Evidencia Testimonial: obtenida de personas que trabajan en el negocio o que tienen relación con el mismo.

Evidencia Analítica: datos comparativos, cálculos, etc. (pág.36)

2.2.1.15.4. Análisis de áreas críticas

(Mora, 2011) El análisis de áreas críticas no es más que la revisión exhaustiva a los procesos que durante la evolución del control interno fueron relevantes y requieren sean más analizados, para lo cual se debe seguir lo siguientes pasos:

Tomar una muestra del universo de la población a través de cualquier técnica de muestro.

Aplicar pruebas de control y procedimientos analíticos

Elaborar el cuadro de Hallazgos (pág.36)

2.2.1.17. Hallazgo de Auditoría

Se considera que los hallazgos en auditoría son las diferencias significativas encontradas en el trabajo de auditoría con relación a lo normado o a lo presentado por la gerencia. El hallazgo debe cumplir con los siguientes atributos: Condición: la realidad encontrada

Criterio: cómo debe ser (la norma, la ley, el reglamento, lo que debe ser)

Causa: qué originó la diferencia encontrada.

Efecto: qué efectos puede ocasionar la diferencia encontrada (Mora, 2011).

2.2.1.17. Comunicación de Resultados

Esta fase es la final del proceso de auditoría en la cual a través del informe del auditor, se da a conocer en forma resumida o extensa el resultado de la

evaluación, sus aspectos más relevantes, a opinión del auditor y las recomendaciones (Mora, 2011).

2.2.1.18. Informe de Auditoría de Gestión

Los informes por escrito son necesarios para comunicar los resultados de la auditoría a los dirigentes y funcionarios que correspondan de los niveles de dirección facultados para ello; reducen el riesgo de que los resultados sean mal interpretados; y facilitan el seguimiento para determinar si se han adoptado las medidas correctivas apropiadas (Arenas, 2010).

El informe no debe ser muy corto ni muy largo, debe mantener una descripción lógica y clara de los temas que han sido auditados, sin embargo se lo puede presentar con unas síntesis del informe, la cual debe ir en otro color de papel y pueden prepararse dos juegos; la que consta como parte propia del informe y otra que se anexa a las hojas sueltas para que el usuario la lleve en forma separada y la lea el momento más propicio (Maldonado, 2012).

2.2.1.19.1. Informe corto de auditoría

Son aquellos informes que se realizan hasta en un máximo de 2 hojas y que no incluyen gráficas, cuadros o cualquier otro tipo de gráfico explicativo. (Maldonado, 2012).

2.2.1.19.2. Informe Largo de auditorías

Son aquellos informes que incluyen en forma detallada todos los aspectos relevantes y no relevantes incluyendo gráficas, cuadros y demás anexos que puedan sustentar la opinión de la auditoría

El informe consta de (Maldonado, 2012).

2.2.1.19.3. Carta de presentación:

Aquí se detalla una ligera presentación de la auditoría realizada, un agradecimiento por la colaboración prestada y un breve detalle del cumplimiento del objetivo de la auditoría.

Primera parte Información Introdutoria (Maldonado, 2012).

2.2.1.19.4. Antecedentes

Una breve caracterización de la organización auditada referida a las principales actividades que desarrolla y otros aspectos que puedan resultar de interés (Maldonado,2012).

2.2.1.19.5. Alcance de auditoría y sus limitaciones

(Maldonado,2012) El alcance debe expresar la profundidad y cobertura del trabajo que se haya realizado para cumplir los objetivos; Las limitaciones en el alcance pueden estar relacionadas, entre otras, con situaciones como las siguientes:

Imposibilidad de aplicar determinado procedimiento previsto en el programa de trabajo diseñado, que se considere necesario o deseable;

Inadecuados registros primarios de la información Políticas contable-económico-financieras- administrativas y de otro tipo, no acordes con la legislación aplicable vigente. (pág.28)

2.2.1.19.6. Desarrollo de Hallazgo

(Mora,2011) Con la ayuda de la hoja de hallazgos se debe ir detallando uno a uno los diferentes hallazgos encontrados y finalizar con la conclusión del mismo. Además se deben tener en cuenta los criterios generales siguientes:

Las conclusiones son deducciones lógicas basadas en los hallazgos de los auditores; la fuerza de las conclusiones de los auditores depende de lo

persuasivo de la evidencia de los hallazgos y lo convincente de la lógica usada para formular dichas conclusiones; no deben constituir la repetición de lo consignado en la sección Resultados del propio informe, sino una síntesis de los hechos y situaciones fundamentales comprobadas; cuidando de incluir un hecho o hallazgo que no haya sido reflejado en otra sección del informe; Debe reflejarse, de forma general, las causas fundamentales que originaron el error, irregularidad o fraude planteado, así como las consecuencias directas e indirectas que pudieran derivarse de estos hallazgos. (pág.35).

2.2.1.20. Opinión del Auditor

(Mora,2011) Se expone la calificación otorgada de acuerdo con los resultados del servicio de Auditoría ejecutado. Esta calificación debe ser lo más objetiva posible, observándose el procedimiento establecido en la legislación vigente, en donde se evalúa la confiabilidad de la información financiera y de otro tipo que emite; la eficiencia y eficacia en las operaciones y actividades que desarrolla; el cumplimiento de las disposiciones jurídicas que le son aplicables; y el control de los recursos disponibles (humanos, materiales y financieros). Se otorga una calificación por los resultados alcanzados referidos al control interno, (contable y administrativo) y otra adicional, cuando se trate de auditoría de Gestión, Financiera, Seguimiento o Recurrente. (pág.37).

2.2. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.2.1. Empresas Públicas

2.2.1.1. Antecedentes de las empresas públicas

Las empresas públicas de servicios fueron creadas en Ecuador a inicios de la década de los setenta, con el propósito de atender de forma directa las necesidades de las diferentes ciudades del país, en lo que tiene que ver con agua potable, alcantarillado, energía eléctrica y recolección de basura (residuos

solido); quizá este haya sido uno de los primeros pasos de descentralización de funciones (Milton, 2009).

En los primeros años de descentralización, la dotación del servicio público de agua potable no generaba tanto problema, pues el número de abonados (conexiones) era pequeño; el agua y sus fuentes no tenían los conflictos y presiones que existe en la actualidad; bajo el concepto de consumo de agua refleja mejores hábitos higiénicos y salud, no se restringía el uso del agua. (Milton, 2009).

2.2.2 Servicios

Es conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de los clientes desempeñada por funcionarios que trabajan en diversas actividades sea en el sector público o privado. (Milton, 2009).

2.2.3. Auditoría de Gestión

La auditoría de gestión es “un examen positivo de recomendaciones para posibles mejoras en las 5 Es (Eficiencia, efectividad y economía, ética y ecología.)” (Milton, 2009).

2.2.3.1. Auditoría Externa

James en su libro que lleva el nombre de Auditoría Básica. Primera Edición Pág.33 Define: “Auditoría Externa como un examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un Contador Público sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema”, el control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento. El dictamen u opinión independiente tiene trascendencia a los terceros, pues da plena validez a la información generada por el sistema ya que se produce bajo la figura de la Fe Pública, que obliga a

los mismos a tener plena credibilidad en la información examinada (James, 2012).

2.2.4. Análisis Preliminar del Control Interno

Este análisis reviste de vital importancia en esta etapa, porque de su resultado se comprenderá la naturaleza y extensión del plan de auditoría y la valoración y oportunidad de los procedimientos a utilizarse durante el examen. (Milton, 2009).

2.2.5. Análisis de los Riesgos y la Materialidad.

“El Riesgo en auditoría representa la posibilidad de que el auditor exprese una opinión errada en su informe debido a que los estados financieros o la información suministrada a él estén afectados por una distorsión material o normativa y pueden ser tres tipos de riesgo: Inherente, de Control y de Detección”. (Milton, 2009).

“La Materialidad es el error monetario máximo que puede existir en el saldo de una cuenta sin dar lugar a que los estados financieros estén sustancialmente deformados. A la materialidad también se le conoce como Importancia Relativa” (Mora, 2011).

2.2.6. Estudio y Evaluación del Control Interno

2.2.6.1. Definición

(Contraloría General del Estado, 2012) En esta fase se realizan diferentes tipos de pruebas y análisis a los procesos para determinar su razonabilidad. Se detectan los errores, si los hay, se evalúan los resultados de las pruebas y se identifican los hallazgos. Se elaboran las conclusiones y recomendaciones y se las comunican a las autoridades de la entidad auditada.

Aunque las tres fases son importantes, esta fase viene a ser el centro de lo que es el trabajo de auditoría, donde se realizan todas las pruebas y se utilizan

todas las técnicas o procedimientos para encontrar las evidencias de auditoría que sustentarán el informe de auditoría. (pág.9)

2.2.7. Elementos del Control Interno

Son técnicas o procedimientos que utiliza el auditor para la obtención de evidencia comprobatoria. Las pruebas pueden ser de tres tipos: (Contraloría General del Estado, 2012)

2.2.7.1 Pruebas de Control

Las pruebas de control están relacionadas con el grado de efectividad del control interno imperante Pruebas Analíticas

Las pruebas analíticas se utilizan haciendo comparaciones entre dos o más estados financieros o haciendo un análisis de las razones financieras de la entidad para observar su comportamiento. (Contraloría General del Estado, 2012)

2.2.7.2. Pruebas Sustantivas

Las pruebas sustantivas son las que se aplican a cada cuenta en particular en busca de evidencias comprobatorias. Ejemplo, un arqueo de caja chica, circulación de saldos de los clientes, etc. (Contraloría General del Estado, 2012)

2.2.8. Evaluación del Sistema de Control Interno

Basado en los resultados de las pruebas de control, el auditor debería evaluar si los controles internos están diseñados y operando según se contempló en la evaluación preliminar de riesgo de control. (Contraloría General del Estado, 2012).

2.2.9. Hallazgo de Auditoría.

Información que a juicio del auditor, permite identificar hechos o circunstancias importantes que inciden en forma significativa, en la gestión de la entidad o programa que merecen ser comunicados en el informe; sus elementos son: condición, criterio, causa y efecto (Contraloría General del Estado, 2011)

2.2.10. Recomendaciones

Los auditores deben incluir en el informe sus recomendaciones, a partir de los errores, irregularidades o fraudes detectados durante la auditoría; Las recomendaciones son más constructivas cuando se encaminan a atacar las causas de los problemas observados, se refieren a acciones específicas y van dirigidas a quienes deben emprender esas acciones; y

Es necesario que las medidas que se recomiendan sean factibles y que su costo se corresponda con los beneficios esperados.(Mora,2011)

2.2.11. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal.

Los gobiernos autónomos descentralizados tienen la obligación compartida de articular sus planes de desarrollo territorial al Plan Nacional de Desarrollo y gestionar sus competencias de manera complementaria para hacer efectivos los derechos de la ciudadanía y el régimen del buen vivir y contribuir así al mejoramiento de los impactos de las políticas públicas promovidas por el Estado ecuatoriano (Cootad,2011).

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1. Contraloría General del Estado

(Constitución Política de la República del Ecuador, 2012) Establece que la Contraloría General del Estado realizará auditoría de Gestión a las entidades y organismos del sector público y sus servidores; se pronunciará sobre la legalidad, transparencia y eficiencia de los resultados institucionales.

El Contralor General del Estado al emitir los objetivos, estrategias y políticas aplicarse para la Planificación Operativa del Control del año, prevé como objetivo que se desarrollará y difundirá una metodología de trabajo para las auditorías de gestión, cuya actividad de control iniciará con las auditorías piloto que planifiquen las direcciones de auditoría. (pág.211)

2.3.1.1. Propósitos y objetivos

(Contraloría General del Estado,2012) Entre los propósitos la Contraloría General del Estado tiene los siguientes:

- Determinar si todos los servicios prestados, obras y bienes entregados son necesarios y, si es necesario desarrollar nuevos; así como, efectuar sugerencias sobre formas más económicas de obtenerlos.
- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad; la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas; la existencia y cumplimiento de políticas adecuadas; la existencia y eficiencia de métodos y procedimientos adecuados; y, la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Comprobar si la entidad adquiere, protege y emplea sus recursos de manera económica y eficiente y si se realizan con eficiencia sus actividades y funciones.
- Cerciorarse si la entidad alcanzó los objetivos y metas previstas de manera eficaz y si son eficaces los procedimientos de operación y de controles internos; y,

- Conocer las causas de ineficiencias o prácticas antieconómicas.
(pág.2)

2.3.2. LEY ORGANICA DE EMPRESAS PÚBLICAS

TITULO I DEL AMBITO, OBJETIVOS Y PRINCIPIOS

Art. 1.- AMBITO.- Las disposiciones de la presente Ley regulan la constitución, organización, funcionamiento, fusión, escisión y liquidación de las empresas públicas que no pertenezcan al sector financiero y que actúen en el ámbito internacional, nacional, regional, provincial o local; y, establecen los mecanismos de control económico, administrativo, financiero y de gestión que se ejercerán sobre ellas, de acuerdo a lo dispuesto por la Constitución de la República. (Ley Orgánica de Empresas Publicas,2011)

Art. 2.- OBJETIVOS.- Esta Ley tiene los siguientes Objetivos: 1. Determinar los procedimientos para la constitución de empresas públicas que deban gestionar los sectores estratégicos con alcance nacional e internacional; 2. Establecer los medios para garantizar el cumplimiento, a través de las empresas públicas, de las metas fijadas en las políticas del Estado ecuatoriano, de conformidad con los lineamientos del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa (Ley Orgánica de Empresas Publicas,2011).

LEY DE JUNTAS DE AGUA POTABLE

R.O. 810, 16 de Octubre del 2012

El Concejo Cantonal Del Gobierno Cantón De Pichincha MUNICIPAL DEL CANTÓN PICHINCHA

Considerando:

Que, la Constitución de la República, vigente, en el Art. 3 prescribe como deber primordial del Estado el garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos en particular a la salud, el agua y a una vida digna, en

concordancia con lo señalado el Art. 32 y el numeral 2 del Art. 66 de la misma Carta Fundamental; (Registro Oficial del Agua Potable, 2012)

Que, en el Art. 66 numeral 25 de la Constitución de la República, dentro de los derechos de libertad garantiza el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada sobre su contenido y característica. (Registro Oficial del Agua Potable, 2012)

Que, el Art. 225 numeral 4 de la Carta Fundamental, determina que son parte del sector público las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos; Que, la Constitución de la República (Registro Oficial del Agua Potable, 2012)

Art. 314 establece que el Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego y los demás que determine la ley; (Registro Oficial del Agua Potable, 2012)

Art. 315, determina como potestad del Estado la conformación de empresas públicas para la prestación de servicios públicos; Que, mediante Registro Oficial No. 48 de 16 de octubre del 2009, se promulgó la Ley Orgánica de Empresas Públicas, la cual, regula la constitución, organización, funcionamiento, fusión, escisión y liquidación de las empresas públicas que no pertenezcan al sector financiero y que actúen en el ámbito internacional, nacional, regional, provincial o local; y, así como establecer los mecanismos de control económico, administrativo, financiero y de gestión que se ejercerán sobre ellas; (Registro Oficial del Agua Potable, 2012)

Que, la Ley de Empresas Públicas en el Art. 5 numeral dispone que la creación de las empresas públicas, se haga por acto normativo legalmente expedido por los gobiernos autónomos descentralizados; (Registro Oficial del Agua Potable, 2012)

Que, conforme lo prevé la ley, la constitución de empresas públicas tiene como principio contribuir en forma sostenida al desarrollo humano y buen vivir de la población ecuatoriana; y propiciar la accesibilidad, regularidad, calidad, continuidad, seguridad, precios equitativos y responsabilidad en la prestación de los servicios públicos; (Registro Oficial del Agua Potable, 2012)

Que, mediante Suplemento del Registro Oficial No. 303 de 19 de octubre del 2010, se promulgó el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, el cual, en el artículo 4, señala como fines de los gobiernos autónomos descentralizados: (Registro Oficial del Agua Potable, 2012)

“a) El desarrollo equitativo y solidario mediante el fortalecimiento del proceso de autonomías y descentralización; ... h) La generación de condiciones que aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución a través de la creación y funcionamiento de sistema de protección integral de sus habitantes. (Registro Oficial del Agua Potable, 2012)

Que, de conformidad con el artículo 54 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, entre otras, dispone que son funciones de la Municipalidad, las siguientes. (Registro Oficial del Agua Potable, 2012)

“Promover el desarrollo sustentable de la circunscripción territorial del cantón Pichincha, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas, en el marco de sus competencias constitucionales y legales...; Diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales...; (Registro Oficial del Agua Potable, 2012)

f. Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley, y en dicho marco prestar los servicios públicos y construir la obra pública del Cantón Pichincha, con criterios de calidad, eficacia, eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad,

regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad...; (Registro Oficial del Agua Potable, 2012)

h. Promover los procesos de desarrollo económico local en su jurisdicción;...”;
Que, en el Art. 57 literal j) del mismo código, dispone como atribución del Concejo Municipal de Pichincha el aprobar la creación de empresas públicas para la gestión de servicios de su competencia según las disposiciones de la Constitución y la ley; (Registro Oficial del Agua Potable, 2012)

Que, el Gobierno Municipal del Cantón Pichincha tiene la potestad de planificar, organizar, dirigir y controlar los sistemas de agua potable y alcantarillado; para cuyo efecto, requiere la creación de una empresa pública municipal para brindar con eficiencia el servicio de agua potable y alcantarillado del cantón Pichincha; y, (Registro Oficial del Agua Potable, 2012)

En ejercicio de sus potestades constitucionales y legales que le han sido conferidas,

Expide:

2.3.3. LA ORDENANZA DE CONSTITUCIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN PICHINCHA EPMAPAP

TÍTULO I

CONSTITUCIÓN, DENOMINACIÓN, OBJETIVOS Y MARCO REGULATORIO

Art. 1. CONSTITUCIÓN Y PRINCIPIOS.-

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pichincha, se encuentra constituida, como persona jurídica de derecho público, con personalidad jurídica, patrimonio propio, dotada de autonomía financiera, administrativa, económica, de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales; domiciliada en la parroquia Pichincha Germud, cantón Pichincha, provincia de Manabí, su plazo de duración es indefinido (Registro Oficial del Agua Potable, 2012)

La presente ordenanza regulará la constitución, organización básica y funcionamiento de los órganos de dirección y de gestión de la empresa, establecerá los alcances de la autonomía legal, competencias, funciones y responsabilidades de la EPMAPAP requeridas para cumplir con sus objetivos. La EPMAPAP se regirá por los siguientes principios: (Registro Oficial del Agua Potable, 2012)

(Registro Oficial de Agua,2012) Contribuir en forma sostenida al desarrollo humano y buen vivir de la población ecuatoriana; Promover el desarrollo sustentable, integral, descentralizado y desconcentrado del Estado, y de las actividades económicas asumidas por éste. Actuar con eficiencia, racionalidad, rentabilidad y control social en la exploración, explotación e industrialización de los recursos naturales renovables y no renovables y en la comercialización de sus productos derivados, preservando el ambiente; Propiciar la obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, continuidad, seguridad, precios equitativos y responsabilidad en la prestación de los servicios públicos; Precautelar que los costos socio - ambientales se integren a los costos de producción; y, Preservar y controlar la propiedad estatal y la actividad empresarial pública.(pág.54)

Art. 2. DENOMINACIÓN. La razón social de la empresa es: “Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Pichincha, provincia de Manabí”, utilizando la sigla EPMAPAP, en todas las actividades y actos jurídicos (Registro Oficial del Agua Potable, 2012)

Art. 3. OBJETIVOS. El objetivo de la EPMAPAP, es la prestación de los servicios públicos de agua potable y de alcantarillado sanitario y pluvial del cantón Pichincha, constituido por las parroquias urbanas, rurales y comunidades que lo conforman, basados en los principios de universalidad de los servicios, calidad, eficiencia y eficacia en su gestión, así como los principios de responsabilidad, rendición de cuentas y solidaridad. (Registro Oficial del Agua Potable, 2012)

La prestación de los servicios de manera eficiente y los demás principios anotados, protegen a todos los que directamente intervienen en la gestión de la empresa, incluyendo por tanto, al Directorio de la Empresa. Directorio que será responsablemente solidario con la administración y desarrollo de la EPMAPAP (en lo que le competa) (Registro Oficial del Agua Potable, 2012)

La prestación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado que brinda la empresa son los siguientes:

Servicio de agua potable que comprende: Sistema de producción, captación, reserva y conducción de agua cruda, tratamiento y conducción de agua tratada; Sistema de distribución; almacenamiento, redes de distribución y proceso de tratamiento de agua, mismos que se regulará mediante reglamento interno expedido por la EPMAPAP; y, (Registro Oficial del Agua Potable, 2012)

Normativos, entrega al usuario, conexiones domiciliarias, considerando medición, control de guías de agua potable clandestinas y otros; Servicio de alcantarillado sanitario y pluvial, que comprende: Sistema de recolección, conexiones domiciliarias, sumideros, redes y emisores. Sistema de tratamiento y disposición de las aguas servidas; y, Sistema de recolección y disposición de aguas lluvias; Servicio de disposición sanitaria de excretas, sistema de letrinas y fosas sépticas, unidades sanitarias, baterías sanitarias y en general infraestructura sanitaria; y, (Registro Oficial del Agua Potable, 2012)

Prestación de servicios de alquiler de maquinarias, limpieza y perforación de pozos de agua. Para cumplir con estos objetivos, la EPMAPAP, podrá suscribir contratos, convenios y compromisos, teniendo capacidad jurídica suficiente para asumir derechos y obligaciones dentro del marco regulatorio establecido en los Art. 4 y 5 de la presente ordenanza. (Registro Oficial del Agua Potable, 2012)

Art. 4. MARCO REGULATORIO.- La EPMAPAP se rige por la Constitución de la República del Ecuador, Ley Orgánica de Empresas Públicas y demás leyes vigentes dentro del ordenamiento jurídico ecuatoriano, inherentes con las actividades de la Empresa (Registro Oficia del Agua Potable, 2012)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.1. Métodos de Investigación

3.1.1.1 Método Deductivo

Este método permitió observar fenómenos en generales para reconocer los hallazgos de auditoria de la evaluación del control interno de los servicios de la EPMAPAP.

3.1.1.2 Método Analítico

Mediante este método se realizó el estudio de toda la información obtenida y permitió observar mejor las necesidades y la forma más adecuada de desarrollar la Auditoria de Gestión para la Empresa de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, Cantón Pichincha.

3.1.1.3 Método Descriptivo

Luego se aplicó este método para el esquema de cada una de las áreas que existe en la empresa para conocer su rol que desempeña.

3.1.2 Materiales y Equipos

En el proyecto de investigación se utilizaron los siguientes materiales y equipos para el desarrollo del mismo.

Cuadro#1 **Materiales y Equipos**

Items	Descripción	Cantidad
1	Equipos	4
2	Laptop Hp	1
3	Pendrive	2
4	Copiadora	1
5	Materiales	2
6	Resma de papel A4	5
7	Copias	400

Elaboración: Autora

3.2. Tipos de investigación

En el presente trabajo investigativo se utilizaron los siguientes tipos de investigación:

3.2.1. De campo

Permitió estar en contacto personal con el tema de investigación con el propósito de obtener la información de datos mediante entrevista y cuestionario en el EPMAPAP.

3.2.2. Bibliográfica

Sirvió como fuente de consulta de información para el desarrollo investigativo de la Auditoria de Gestión.

3.2.3. Descriptiva

Este tipo de investigación organizo los resultados de los datos obtenidos de la Empresa de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pichincha. Para tener una idea clara de una determinada situación sobre las realidades, presentando una interpretación correcta.

3.3. Diseño de la investigación

3.3.1 Diseño

En esta investigación se ha empleado el tipo de diseño no experimental, únicamente basándose en el análisis de procesos, funciones y una evaluación al control interno. Los resultados obtenidos permitieron establecer conclusiones, recomendaciones y las correspondientes hipótesis.

3.3.2. Elaboración del marco teórico

La bibliográfica consintió en el soporte de libros, archivos, folletos, tesis, usando como base para elaborar la revisión del marco teórico y mantener las hipótesis específicas planteadas, variables.

3.3.3. Redacción de la información.

La investigación se efectuó en las instalaciones del EPMAPAP, donde se usaron las técnicas e instrumentos para recoger la información, los mismos que fueron elaborados para verificar con los objetivos propuestos.

3.3.4. Análisis e interpretaciones de los resultados.

El análisis de datos se efectuó en base a información obtenida en el EPMAPAP, los resultados de dicha investigación.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Evaluación

Para la obtención de información se utilizan las siguientes técnicas

3.4.1 Observación

Se aplicó esta técnica para la indagación de datos físicos elementales a investigar y se registró para realizar un posterior análisis.

3.4.2 Entrevista

Se obtuvo contacto directo a través del dialogo con los involucrados de la entidad municipal con la finalidad de conocer la situación actual de la Empresa de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pichincha, mediante se entrevistó a la Encargada de Administración y Gerente General.

3.4.3 Cuestionario

Se utilizó para recoger información para la formulación de las preguntas que permitan obtener resultados.

3.4.4 Encuesta

Esta se efectuó a los clientes de la EPMAPAP para conocer el servicio que brinda la entidad a sus usuarios.

3.5. Población y Muestra

3.5.1 Población

Es el total de colaboradores que conforma el cuerpo de estudio quienes trabajan en la empresa, la población se considera en el trabajo 12 personas quienes conforman EPMAPAP.

Cuadro#2 Personal de la EPMAPAP

Nombre	Cargo	Cantidad
Ing. Didimo Saltos	Gerente General	1
María Saltos Mejía	Tesorera	1
Brito Vélez Alex Alfredo	Operador de la Bomba 2	1
Cedeño Crespo José	Tesorero	1
Cedeño Morales Milagro	Operador de Tratamiento de bomba	1
Delgado Luis Alberto	Chofer	1
Mejía Barreto Héctor	Gafitero	1
Mendoza Moreira Daniel		
Montenegro Andrade Cinthia	Encargada de Administracion	1
Palao Cedeño Luis Alfredo	Operador de Bomba 1	
Suárez Figueroa Luis	Jefe de Recursos Humano	1
Villacís Vera María	Secretaria	1
	Total	12

3.5.2. Muestra

La población de los clientes de la EPMAPAP es mayor a 100 y para el cálculo de la muestra, se aplicó la siguiente:

Fórmula:

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

n = Tamaño de la muestra

N = Universo

E = Error de muestreo (0,05 admisible)

Cálculo:

$$n = \frac{398}{(0.05^2 (398-1) + 1)}$$

$$n = 100$$

3.6 Creación de una firma auditora

La firma auditora es un grupo de trabajo que se dedica a la prestación de servicios profesionales por la Súper de Compañía. Se procedió a elaborar una firma auditora de forma ficticia VG



Servicios de Auditoría

Dirección: Pro mejora entre la J y la K

Teléfono: 0986532394-0979498096

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoria

Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J y la K

Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

PPA

1/1

PROGRAMA PREMILIMINAR DE AUDITORIA

OBJETIVO: Obtener información de la empresa EMAPAP periodo del 02 de enero al 31 de diciembre 2013

FASES	PROCEDIMIENTOS	REF: P/T	REALIZAD O POR	FECHA
Fase I: Fase preliminar	Solicitud de auditoria	PP1	VG	12/02/2014
	Carta de Aceptación	PP2	VG	19/06/2014
	Contrato de auditoria en donde se especifica los termino a en que se realizara la auditoria de gestión.	PP3	VG	23/06/2014
Fase II: Fase de Planificación	Plan general de auditoria	PP4	VG	7/08/2014
	Programa específico de auditoria	PP5	VG	2/09/2014
Fase III: Fase de Ejecución	Papeles de trabajo	PP6	VG	23/09/2014
Fase IV: Fase de Informes	Informe de Control Interno Informe de Auditoria de Gestión	PP7	VG	24/11/2014
Elaborado por: Vanessa Guerra				Fecha: 03/02/2014
Supervisado por: Ing. Vanessa Quinaluisa				Fecha: 07/02/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría

Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J y la K

Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

PP1

1/1

SOLICITUD DE AUDITORÍA

Quevedo, 02 de Febrero del 2014

Egresada

Vanessa Aracely Guerra Guerrero

Guerra& Asociados

Servicio de Auditoría

Ciudad.

Tengo el gusto en saludarla, y dirigirme a usted, para solicitar sus servicios de Auditor Independiente, con el objetivo de realizar una de Auditoria de Gestión a la EMAPAP del periodo 2013.

En base a su conocimiento y experiencia, nos brindara la asesoría eficiente, y resultados eficaces, los cuales serán constructivos, para el área administrativa y operacional.

El objetivo es que usted nos brinde conocimientos sobre el sistema organizacional, las políticas y procedimientos, el nivel de cumplimientos del área administrativa y operacional de la empresa EPMAPAP.

Me despido de usted deseándole éxito en su trabajo, y esperando favorezca mi petición.

Ing. Didimo Saltos

Gerente de la EPMAPAP

Elaborado por: Guerra Guerrero Vanessa

Fecha:05/03/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Quinaluisa

Fecha:10/03/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría

Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J y la K

Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

PP2

1/2

CARTA DE ACEPTACIÓN

Quevedo, 19 de Junio del 2014

Dídimo Saltos

Gerente de la EPMAPAP

Ciudad.

Reciba un cordial saludo de todos quienes formamos GUERRA & ASOCIADOS Servicios de Auditoría.

El motivo de la presente es aceptar la solicitud para realizar una Auditoría de Gestión a los servicios, de la Empresa que usted dirige, y establecer términos en los que se realizará la Auditoría, luego de las entrevista mantenidas.

La Auditoría se ejecutará con el objetivo de determinar la incidencia de los servicios que presta la empresa, periodo 2013. Nuestra tarea consistirá en analizar los mecanismos para medir la eficiencia, eficacia y efectividad, evaluar el control interno administrativo y emitir un informe.

Consideramos que el tema permitirá realizar un trabajo justo, y se basará en las normas de Auditoría Vigentes, la misma que poseen su limitación, combinados en la propia limitación de la empresa, errores que no se detecten.

Con el trabajo se revelará, se comunicará inmediatamente a su persona, y si fuera necesario en conjunto con usted se desarrollará el servicio alcance de la Auditoría.

Elaborado por: Guerra Guerrero Vanessa

Fecha: 25/06/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Quinaluisa

Fecha: 27/06/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría

Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J y la K

Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

PP2

2/2

CARTA DE ACEPTACIÓN

Para este trabajo se utilizará toda la información existente que surja durante el proceso de la ejecución de la auditoría, los mismos quien se deberá ser suministrado por su persona y colaborador que usted colocará a nuestro.

Que este acuerdo sirva, como autorización, para disponer de los elementos necesarios, ayuda y además requerimientos, para la ejecución de la Auditoría de Gestión, y logará resultados favorables para el bienestar de la empresa.

Las disposiciones, establecidas anteriormente, describen las necesidades de esta Auditoría, y los compromisos asumidos por las dos partes.

Por medio de la presente, tengo el gusto de aceptar el intelecto respectivo compromiso.

VANESSA GUERRA GUERRERO
GUERRA & ASOCIADOS
SERVICIOS DE AUDITORIA

Elaborado por: Guerra Guerrero Vanessa

Fecha: 25/06/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Quinaluisa

Fecha: 27/06/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría

Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J y la K

Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

PP3

1/6

CONTRATO DE AUDITORÍA

A los 25 días del mes de Junio en la cantón de Quevedo se efectuó el contrato de prestación de servicios profesionales de auditoría por una parte LA EMPRESA EMAPAP representada por el gerente Ing. Dídimio Saltos de nacionalidad Ecuatoriana con C.I y en lo sucesivo se denominará el cliente, por otra parte GUERRA & ASOCIADOS, firma de auditoría representada por la Srta. GUERRA GUERRERO VANESSA ARACELY de Nacionalidad Ecuatoriana, constituida el 4 de Abril del 2014 , a quien se le denomina el auditor, de conformidad con las declaraciones y clausulas siguientes:

DECLARACIONES

I El cliente declara:

- a) Que es una empresa con personería jurídica, legalmente constituida.
- b) Que requiere servicio profesional de auditoria por lo cual solicita los servicios del auditor.

II Declara el auditor:

Que es una empresa pública, constituida ficticiamente y existente acuerdo con las leyes y que dentro de sus objetivos primordialmente está el de prestar Auditoria de Gestión revisiones especiales, basados a las normativas vigentes de auditoria y de más reglamentos establecidos.

Elaborado por: Guerra Guerrero Vanessa

Fecha: 26/06/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Quinaluisa

Fecha: 27/06/204



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría
Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J y la K
Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:
PP3
2/6

CONTRATO DE AUDITORÍA

a) Que está constituida legalmente según escritura 327, fecha 4 de abril del 2014, ante el notario público número 3 del cantón Quevedo

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO

El auditor se rige a prestar al cliente los servicios de Auditoría de Gestión para establecer la relación la incidencia de los servicios de la empresa, que se detallan en la oferta de servicios

SEGUNDA.- ALCANCE DEL TRABAJO

El alcance de los trabajos que llevará a cabo el auditor será en base al año 2013, dentro de este trabajo son:

- Determinará su incidencia de los Servicios del Agua Potable.
- Analizar los mecanismos que aplican para medir la eficiencia, eficacia y efectividad.
- Evaluar el Control Interno Administrativo.
- Emitir un Informe de los resultados.
- Aplicación de los elementos coso: Ambiente interno, Evaluación de riesgo, , Actividades de control, Información y comunicación, Supervisión

Elaborado por: Guerra Guerrero Vanessa

Fecha: 26/06/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Quinaluisa Morán

Fecha: 27/06/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría
Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J y la K
Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

PP3

3/6

CONTRATO DE AUDITORÍA

TERCERA.- PROGRAMA DE TRABAJO

El cliente y el auditor convienen en ampliar en forma conjunta un programa de trabajo en el que se determinen con precisión las actividades a realizar por cada una de las partes, los responsables de llevarlas a cabo y las fechas de realización.

CUARTA.- SUPERVISIÓN

El cliente o quien prefiera tendrá derecho a supervisar los trabajos que se le encomiende al auditor dentro de este contrato y a dar por escrito las instrucciones que estime convenientes.

QUINTA.- COORDINACIÓN DE LOS TRABAJOS

El cliente, supervisará o designará una persona, el cual será el responsable de supervisar el trabajo del auditor o del grupo de auditoria responsable de la ejecución de la Auditoría de Gestión.

SEXTA.- HONORARIO DE TRABAJO

El cliente y el auditor establecerán el honorario de trabajo el cual se ejecutará la auditoría, el mismo que en base y la complicación, podrá ser modificado, para lograr un eficiente trabajo.

SEPTIMA.- PERSONAL ASIGNADO

El auditor tendrá la facultad de designar todo el personal de trabajo que considere

Elaborado por: Vanessa Guerra

Fecha: 26/06/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Quinaluisa Morán

Fecha: 27/06/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría

Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J y la K

Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

PP3

4/6

CONTRATO DE AUDITORÍA

Necesario y calificado para la ejecución de la auditoría, previa autorización del cliente, y con argumentos sustentables.

OCTAVA.- RELACION LABORAL

El personal que el auditor requiera para la ejecución de la auditoría tendrá relación directa con el cliente, porque el encargado de la comunicación, de cualquier resultado será el auditor sénior.

NOVENA.- PLAZO DE TRABAJO

El auditor se exige a terminar la ejecución de la auditoría en el plazo de cien días hábiles desde la fecha de obtención del contrato, esto es de relación de la colaboración del cliente, y su personal.

Si el cliente o el personal no prestaran el apoyo necesario, esto intervendrá en el tiempo de terminación de la auditoría, y siendo así consiente el cliente, se podrá extender el tiempo establecido.

DECIMA.- TRABAJOS ADICIONALES

Si surgiera al caso de realizar un trabajo, adicional a la terminación de la auditoría, el cliente y al auditor lo celebraran por separado.

Elaborado por: Guerra Guerrero Vanessa

Fecha: 26/06/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Quinaluisa

Fecha: 27/06/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría

Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J y la K

Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

PP3

5/6

CONTRATO DE AUDITORÍA

DECIMOPRIMERA.- CAUSAS DE RESCICION

La anulación, se podrá ejecutar por incumplimiento de lagunas de las cláusulas del contrato.

DECIMOSEGUNDA.- JURISDICCION

Todo lo no previsto en este contrato se regirá por las disposiciones relativas, contenidas en el Código Civil del Ecuador y, en caso de controversia para su interpretación y cumplimiento, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales locales, renunciando al fuero que le pueda corresponder en razón de su domicilio presente o futuro.

Enteradas las partes del contenido y alcance legal de este contrato, lo rubrican y firman de conformidad en original y tres copias, en la ciudad de Quevedo, el día viernes 4 de abril del 2014.

GERENTE

Ing. Didimo Saltos

AUDITOR

Srta. Vanessa Guerra

Elaborado por: Guerra Guerrero Vanessa

Fecha: 26/06/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Quinaluisa

Fecha: 27/06/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría
Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J y la K
Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

PP4

1/4

PLAN GENERAL DE AUDITORÍA

1. MOTIVO DEL EXAMÉN

La Auditoría de Gestión que se va a desarrollar permitirá determinar, mediante indicadores de gestión, los niveles de eficiencia, eficacia y economía de la Empresa de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pichincha, a través de la aplicación de técnicas y procedimientos de auditoría para llegar a elaborar el informe en el que se incluya conclusiones y recomendaciones.

Para trabajar con la información actualizada, se obtendrá conocimiento e identificación de:

- La estructura y funcionamiento general de la entidad municipal.
- Las áreas a examinar que involucra sus actividades, operaciones, metas u objetivos a cumplir.
- Las prácticas administrativas y de operación que realiza la entidad municipal.

El análisis de estos aspectos serán los ejes principales para determinar el grado de confiabilidad de la información administrativa y la metodología a ser utilizada para facilitar la auditoría de gestión.

1. OBJETIVOS

2.1. General

Realizar una Auditoría de Gestión para determinar su incidencia en los servicios de la empresa de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pichincha, año 2013.

Elaborado por: Guerra Guerrero Vanessa

Fecha: 30/08/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Quinaluisa

Fecha: 31/08/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría

Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J y la K

Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

PP4

2/4

PLAN GENERAL DE AUDITORÍA

2.2. Específicos

- Analizar las herramientas administrativas utilizadas en la empresa para el cumplimiento de los objetivos institucional.
- Evaluar el control interno de los procesos de gestión en la Empresa de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pichincha.
- Emitir un informe de los resultados obtenidos en la Auditoría de gestión aplicada

3. ALCANCE DEL EXAMÉN

Esta auditoría realiza con el objetivo de determinar su incidencia en los servicios de la EMAPAP, durante el periodo 2013, analizando toda la información resultante del trabajo.

4. BASE LEGAL

- LEY DE LA CONTRALORIA DEL ESTADO.
- LEY ORGANICA DE LAS EMPRESA PÚBLICAS.

5. DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO Y TIEMPO ESTIMADO

La ejecución de la auditoría se realizará en un tiempo de 100 días previamente establecido en el contrato de auditoría, tras de cual se emitirán los informes correspondientes.

6. RECURSOS

Elaborado por: Guerra Guerrero Vanessa

Fecha: 30/08/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Quinaluisa

Fecha: 31/08/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría
Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J y la K
Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:
PP4
3/4

PLAN GENERAL DE AUDITORÍA

6.1 Talento Humano

Guerra Vanessa: Auditor Responsable

Ing Quinaloisa Vanessa Auditor Supervisor

7.2 Materiales

- Hojas A4
- Impresoras
- Pendrive
- CDs
- Computadoras
- Esferos
- Internet
- Anillados
- Calculadoras
- Libros

Elaborado por: Guerra Guerrero Vanessa

Fecha: 30/08/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Quinaluisa

Fecha: 31/08/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría
Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J y la K
Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

PP4

4/4

PLAN GENERAL DE AUDITORÍA

- Copias
- Borradores
- Revistas

Atentamente

Srta. Vanessa Aracely Guerra Guerrero

AUDITOR

Elaborado por: Guerra Guerrero Vanessa

Fecha: 30/08/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Quinaluisa

Fecha: 31/08/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoria
Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J y la
K
Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:
PPA
1/1

PROGRAMA ESPECIFICOS

N°	PROCEDIMIENTOS	REF: P/T	REALIZA DO POR	SUPERVISORA
1	Visita Preliminar	B-1	VGG	VQM
2	Conocimiento del negocio	B-2	VGG	VQM
3	Organigrama Estructural y Funcional	B-3	VGG	VQM
4	Análisis FODA	B-4	VGG	VQM
5	Entrevista a los directivos de la empresa	B-5	VGG	VQM
6	Encuesta al personal de la empresa y clientes	B-6	VGG	VQM
Elaborado por: Vanessa Guerra			Fecha: 30/08/2014	
Supervisado por: Ing. Vanessa Q			Fecha: 31/08/2014	

4.1.3.1. Visita Preliminar

	GUERRA & ASOCIADOS	REF: B-1
	Servicios de Auditoría Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J y la K Teléfono: 0986532394-0979498096	1/3
AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA DE AGUA POTABLE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PICHINCHA		
<p>El día 09 de Octubre del año 2014, siendo las 15:00 horas se visitó las instalaciones de la Empresa de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pichincha, en compañía del Ing. Dídimo Saltos, Gerente de la Empresa de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pichincha, en donde se pudo observar los siguientes puntos importantes para el trabajo a desarrollar:</p>		
<p>La empresa cuenta con una infraestructura de 1 planta grande que está debidamente distribuida tanto para el correcto funcionamiento de las diversas secciones.</p>		
<p>En este sector de la empresa se encuentra:</p>		
<ul style="list-style-type: none">- El área de Punto de Atención al cliente y está debidamente equipada con recursos como: espacio amplio y sus equipos de trabajo para el desarrollo de sus actividades.		
<ul style="list-style-type: none">- El área de Operación y Mantenimiento cuenta con personal capacitado y poseen equipos y muebles de oficina para su correcto desempeño de ellos.		



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría

Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J y la K

Teléfono: 0986532394-0979498096

REF: B-1

2/3

AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA DE AGUA POTABLE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PICHINCHA

- Un baño para uso tanto de los empleados como de los clientes de la primera planta.

- El departamento de Talento Humano, el cual laboran personas colaboradores responsables con sus respectivos implementos de trabajo para su correcto uso.

En otro costado se encuentran:

- Las oficinas del área administrativa distribuidas en los departamentos con su respectiva jerarquía: Gerencia General, Secretaría, Contable.

- Cada una de las oficinas tiene las instalaciones adecuadas para el buen desarrollo del trabajo, y cada mueble de oficina cuenta con una computadora de escritorio y un teléfono convencional, a diferencia del Gerente que utiliza su computador personal.

- Los baños tanto para el personal masculino como para el femenino.



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría

Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J la K

Teléfono: 0986532394-0979498096

REF: B-1

3/3

AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA DE AGUA POTABLE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PICHINCHA

En los exteriores de la empresa, se constata la presencia de un parqueadero para los usuarios, además también se puede notar el manejo de la Imagen Corporativa por el uso de los colores para la fachada de las instalaciones que concuerda con el del logo, generando uniformidad y distinción.

Los horarios de trabajo son: de 8:00 – 12:00 y de 14:00 – 18:00. En las dos horas designadas para el almuerzo, no se atiende ningún tipo de situación laboral y las instalaciones se cierran por completo, teniendo los empleados la facilidad para decidir cómo utilizar de la mejor forma este horario.



Recorrido de las instalaciones

Elaborado por: Vanessa Guerra

Revisado por: Ing. Vanessa Quinaluisa Morán

Fecha: 5/09/2014

Fecha: 060/09/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoria

Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J la K

Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:
B-2

1/2

CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA

EMPRESA EPMAPAP DEL CANTÓN PICHINCHA

Desde los tiempos más remotos el agua ha constituido un factor fundamental en el desarrollo y la estructuración política, social y económica de los pueblos, considerando que el agua es uno de los elementos fundamentales para la vida, gracias a ella el hombre puede desarrollarse y transformarse.

El hombre utiliza grandes cantidades de agua para sus actividades cotidianas (beber, cocinar, lavar, aseo personal etc.) pero mucho más para producir alimentos, papel, ropa y demás productos que consume.

En 1973 se creó la Junta de Agua Potable del cantón pichincha, en el 2012 en el registro Oficial N° 810 formo parte de la ORDENANZA DE CONSTITUCIÓN DE LA “EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE Pichincha, EP”, dispone la creación de la entidad municipal denominada “EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PICHINCHA, EP” como sociedad de derecho público, con personería jurídica y patrimonio propio, autonomía presupuestaria, financiera económica, administrativa y de gestión; sujeta a las normas pertinentes de la República aplicables en función de su específico objeto.

Visión

Consolidar la estructura funcional en una empresa eficaz y eficiente, llegando a ser una empresa dinámica, y ejemplo den gestión sostenible e innovadora de servicios públicos en el cantón y provincia; trabajando con entrega social, ambiental, participación ciudadana y compromiso de su talento humano.

Elaborado por: Guerra Guerrero Vanessa

Fecha: 05/09/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Quinaluisa

Fecha: 06/09/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoria

Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J la K

Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:
B-2

2/2

CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA

EMPRESA EPMAPAP DEL CANTÓN PICHINCHA

Misión

Ser una empresa líder en gestión pública para proveer del servicio de agua potable y saneamiento ambiental, dotando de un servicio de agua potable y alcantarillado continuo y de calidad a la ciudad y recintos del cantón; incidiendo en la preservación de la salud de la población.

Campo de acción

Realización del mantenimiento de los sistemas de bombeo de agua, redes de distribución, sistemas de reserva de agua.

Formulación y realización de proyectos de abastecimientos de agua potable para los recintos del cantón, para la gestión del financiamiento por las entidades respectivas.

Capacitación a los usuarios para el adecuado manejo del agua y cuidado del medio ambiente.

Objetivos

- Garantizar a los usuarios la prestación de los servicios de agua potable, en condiciones óptimas.
- Incentivar el sentido de pertenencia en los ciudadanos a través del reconocimiento y valoración a la empresa.
- Garantizar la rentabilidad social de las inversiones realizadas por la empresa.
- Conservar y preservar de forma sustentable las fuentes de aprovisionamiento de agua, la producción y distribución del agua potable de manera continua.

Elaborado por: Guerra Guerrero Vanessa

Fecha: 05/09/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Quinaluisa

Fecha: 06/09/2014

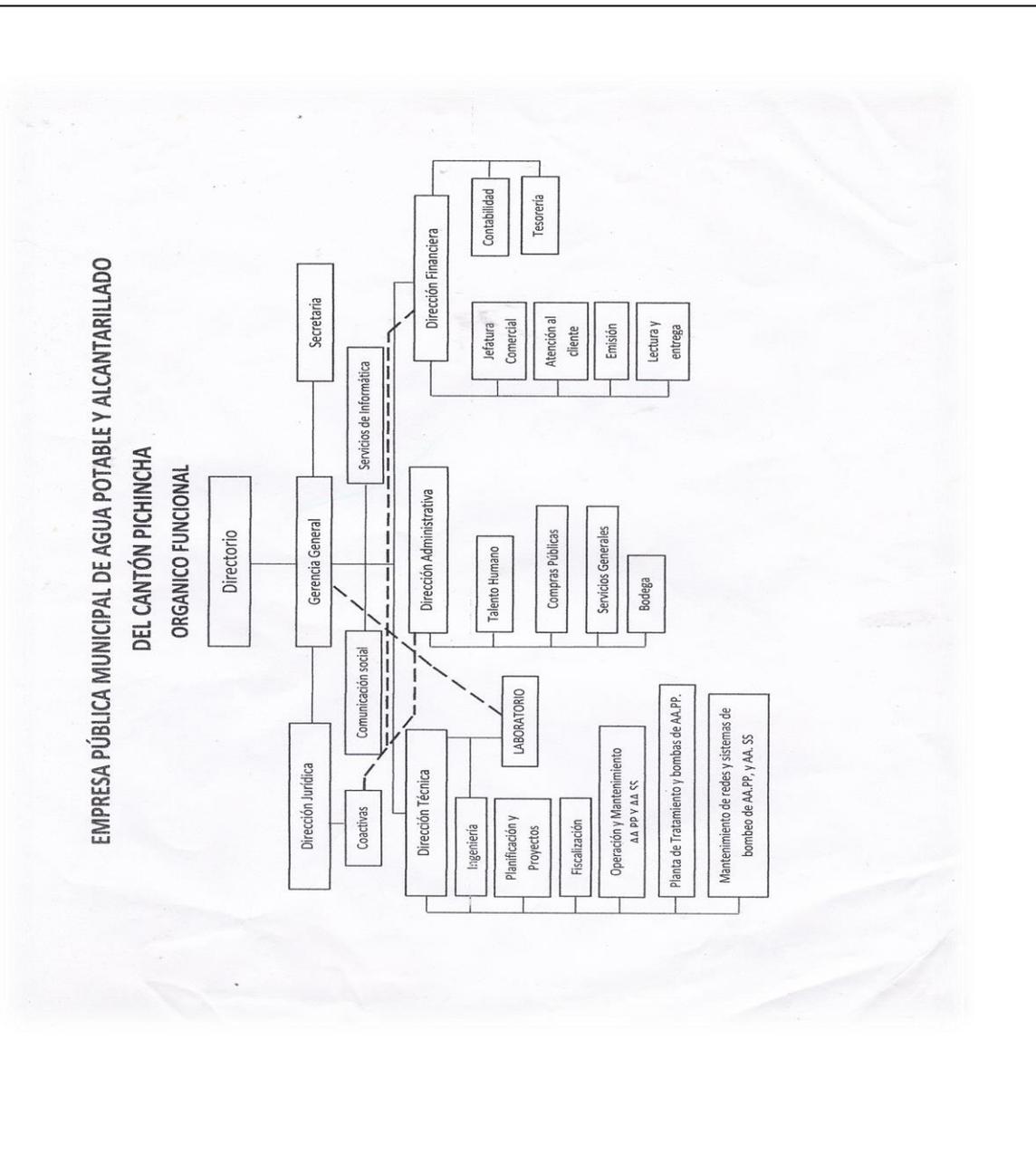


GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoria
 Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J la K
 Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:
 B-3
 1/3

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y FUNCIONAL



Elaborado por: Guerra Guerrero Vanessa Aracely

Fecha: 05/09/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Quinaluisa Morán

Fecha: 06/09/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoria
Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J la K
Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:
B-3
2/3

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y FUNCIONAL

DEL NIVEL DIRECTIVO

Son funciones y atribuciones del Directorio de la Empresa de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pichincha:

- a) Aprobar la contratación de préstamos internos y externos, con sujeción a las disposiciones legales vigentes;
- b) Promover la expedición de leyes y decretos para la creación de rentas que financien las nuevas inversiones y la amortización de créditos obtenidos;
- c) Estudiar y aprobar los planes, programas y proyectos para la construcción, operación y administración de las obras necesarias para la producción, captación almacenamiento, conducción, distribución y comercialización de agua potable para la cabecera cantonal y la Parroquia Tarifa del cantón Pichincha; así como para la recolección, evacuación, tratamiento y descarga de aguas servidas, pluviales y residuales en las áreas servidas;
- d) Determinar, fijar, revisar y aprobar, con criterio de servicio social, el sistema tarifario correspondiente a los servicios prestados por EPMAPA-S. Previa a su determinación el Directorio definirá las políticas de subsidios.
- e) Dictar medidas que precautelen la eficiente utilización e incremento del patrimonio de la Empresa de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pichincha.
- f) Declarar estados de emergencia, cuando las condiciones lo ameriten, respecto de los sistemas de agua y alcantarillado

Elaborado por: Guerra Guerrero Vanessa Aracely

Fecha: 05/09/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Quinaluisa Morán

Fecha: 06/09/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría
Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J la K
Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:
B-3
3/3

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y FUNCIONAL

DEL NIVEL EJECUTIVO

Descripción de competencias del Gerente General:

- a) Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la empresa.
- b) Ejecutar las políticas, planes, programas propuestos y resoluciones aprobadas por el Directorio.
- c) Nombrar, remover y/o contratar los funcionarios y empleados de la empresa que fueren de su competencia y de conformidad con la ley, ordenanzas y reglamentos vigentes.
- d) Presentar a consideración del Directorio la proforma presupuestaria de la empresa para su aprobación.
- e) Cumplir y hacer cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias, estatutarias, así como las contenidas en ordenanzas y resoluciones vigentes.

Descripción de competencias de la Dirección Administrativa:

- a) Dirigir, organizar y proporcionar las actividades administrativas de la Empresa.
- b) Administrar el sistema de personal de conformidad con las normas técnicas establecidas para el reclutamiento, selección, evaluación, valoración, capacitación y control de los empleados y trabajadores de la Empresa.
- c) Organizar, controlar y mantener los procedimientos de recepción, almacenamiento, registro y entrega de los inventarios de bienes.
- d) Controlar y mantener registros de ubicación y existencias que permitan verificaciones ágiles y oportunas y análisis sobre sus niveles críticos.
- e) Contratar y mantener control del sistema de seguros a los activos de la Empresa.

Elaborado por: Guerra Guerrero Vanessa Aracely

Fecha: 05/09/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Quinaluisa Morán

Fecha: 06/09/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoria

Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J la K

Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

B-4

1/1

ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS

OPORTUNIDADES

1	Administración profesional	1	Crecimiento profesional de los colaboradores
2	Voluntad de trabajo coordinado	2	Cultura organizativa
3	Prioridad a los clientes	3	Respeto a los directivos

DEBILIDADES

AMENAZAS

1	Carencias de reglamentos funcionales	1	Cambios en políticas gubernamentales
2	Poco personal capacitado	2	Bajo rendimiento de las actividades programadas
3	Ineficiente comunicación y coordinación entre áreas	3	Cambios Climáticos

Elaborado por: Vanessa Guerra

Fecha: 05/09/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Q.

Fecha: 06/09/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoria
 Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J la K
 Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:
B-5
1/1

ENTREVISTA A LA ADMINISTRADORA

	Pregunta	Respuesta	Análisis
1	¿Asigna responsabilidades a sus colaboradores?	Si encargan tareas a cada uno de los colaboradores dependiendo del área a la que pertenezcan	Necesario delegar las tareas a cada uno de los empleados para cumplir satisfactoriamente con el propósito empresarial
2	¿Es de su conocimiento el plan Estratégico de la empresa?	Si conozco acerca del plan estratégico pero no es socializado.	El plan es muy importante porque contiene los objetivos que se deben cumplir en un corto plazo.
3	¿Tiene conocimiento del manual de funciones en la empresa?	La empresa cuenta con manual de funciones.	El manual de funciones permite guiar a los empleados en las tareas asignadas
4	¿La entidad tiene establecida la zona de mayor dificultad de llegada?	La entidad si tiene establecidas las zonas de mayor dificultad.	Es importante que la entidad tenga establecidos los puntos de mayor acceso.
5	¿Cuál es la actividad que realiza la empresa?	Prestar sus servicios a la comunidad.	Suministrar agua a la población es de gran ayuda y un beneficio a los moradores.
6	¿Cuáles son sus funciones como encargada de administración de la EPMAPAP?	Dirigir, organizar y proporcionar las actividades administrativas de la empresa.	Se cumple con estos procedimientos
Elaborado por: Vanessa Guerra		Fecha: 05/09/2014	
Supervisado por: Ing Vanessa Q.		Fecha: 06/09/2014	



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría

Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J la K

Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

B-5

1/1

ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL

	Pregunta	Respuesta	Análisis
1	¿Se encuentra definida la estructura organizacional de la empresa?	La entidad si está definida estructuralmente	Tener limitados los cargos que ocupan cada uno de los colaboradores de la entidad.
2	¿Conoce acerca del manual de funciones de la empresa?	La empresa cuenta con manual de funciones.	El manual de funciones permite guiar a los empleados en las tareas asignadas
3	¿Tiene conocimiento acerca del plan estratégico de la empresa?	Si está elaborado pero no ha sido socializado	Es vital que lo socialicen para que tenga en cuenta que hay objetivos y metas en cada actividad que se debe cumplir en cierto lapso.
4	¿Existe un plan de capacitación para los colaboradores?	Si existe un plan de capacitaciones dentro de la entidad.	Es importante la capacitación de los colaboradores dentro de la entidad para la mejora de sus actividades.
5	¿Qué tipo de servicio brinda la empresa?	El servicio de agua potable en condición óptima.	Solo presta el de agua potable pero se está haciendo un plan maestro donde se brindara alcantarillado entre otros.
Elaborado por: Vanessa Guerra		Fecha: 05/09/2014	
Supervisado por: Ing Vanessa Q.		Fecha: 06/09/2014	



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoria

Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J la K

Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

B-6

1/7

ENCUESTA AL PERSONAL OPERATIVO

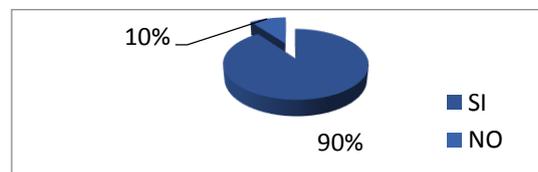
Pregunta Nº 1 ¿Conoce Ud. acerca del Manual de Funciones?

Cuadro Nº 1

VARIABLE	RESPUESTA	VALORACIÓN PORCENTUAL
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Autora

Gráfico Nº1



Elaborado por: Autora

Análisis: En la encuesta realizada al personal que labora en la EPMAPAP no conocen acerca del manual de funciones.

Elaborado por: Vanessa Guerra

Fecha: 05/09/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Q

Fecha: 06/09/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoria

Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J la K

Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

B-6

2/7

ENCUESTA AL PERSONAL OPERATIVO

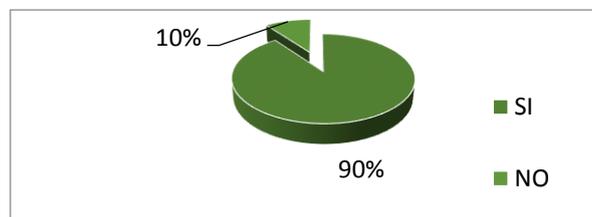
Pregunta Nº 2 ¿Realiza sus actividades en un buen ambiente laboral?

Cuadro Nº 2 Ambiente Laboral

VARIABLE	RESPUESTA	VALORACIÓN PORCENTUAL
SI	9	90%
NO	1	10%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Autora

Gráfico Nº2



Elaborado por: Autora

Análisis: En base a la encuesta realizada con 90% que si realiza sus actividades en buen ambiente laboral, lo que permite dar mejor atención.

Elaborado por: Vanessa Guerra

Fecha: 05/09/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Q

Fecha: 06/09/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría

Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J la K

Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

B-6

3/7

ENCUESTA AL PERSONAL OPERATIVO

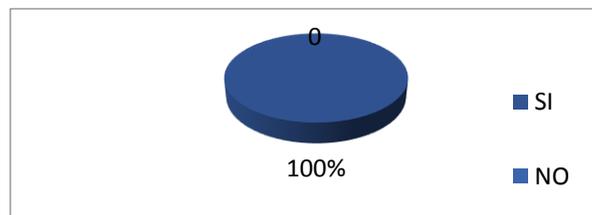
Pregunta N° 3 ¿Está al tanto del Organigrama Estructural de la Empresa?

Cuadro N° 3 Organigrama Estructural

VARIABLE	RESPUESTA	VALORACIÓN PORCENTUAL
SI	10	100%
NO	-	-
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Autora

Gráfico N°3



Elaborado por: Autora

Análisis: Es importante que los empleados conozca los cargos que ocupan los diferentes colaboradores de tal manera que hay comunicación directa para lograr el éxito de la institución.

Elaborado por: Vanessa Guerra

Fecha: 05/09/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Q

Fecha: 06/09/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoria

Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J la K

Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

B-6

4/7

ENCUESTA AL PERSONAL OPERATIVO

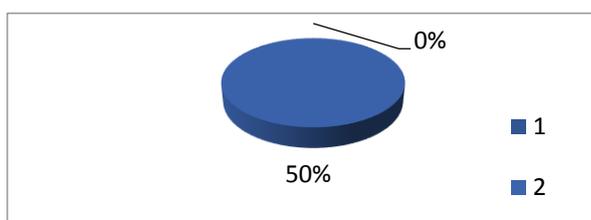
Pregunta N° 4 ¿Cuánta capacitaciones ha tenido durante el año?

Cuadro N° 4 Capacitación del personal

VARIABLE	RESPUESTA	VALORACIÓN PORCENTUAL
1	-	-%
2	10	100%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Autora

Gráfico N°4



Elaborado por: Autora

Análisis: El 100% de los encuestados manifestaron que durante el año hubieron 2 capacitaciones.

Elaborado por: Vanessa Guerra

Fecha: 05/09/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Q

Fecha: 06/09/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoria

Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J la K

Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

B-6

5/7

ENCUESTA AL PERSONAL OPERATIVO

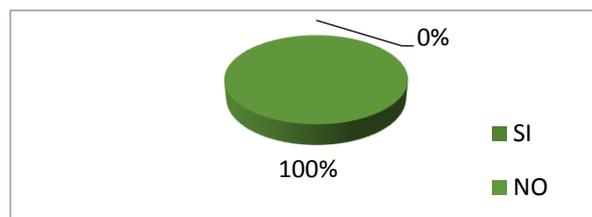
Pregunta Nº 5 ¿Conoce Ud. acerca del plan estratégico de la empresa?

Cuadro Nº 5 Plan estratégico

VARIABLE	RESPUESTA	VALORACIÓN PORCENTUAL
SI	0	0
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Autora

Gráfico N°5



Elaborado por: Autora

Análisis: Del total de los encuestado desconoce el plan estratégico así lo demuestra el grafico representado, con un resultado del 100%.

Elaborado por: Vanessa Guerra

Fecha: 05/09/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Q

Fecha: 06/09/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoria

Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J la K

Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

B-6

6/7

ENCUESTA AL PERSONAL OPERATIVO

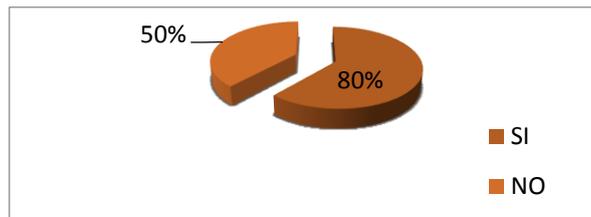
Pregunta N°6 ¿Mantiene una adecuada comunicación con los directivos de la empresa?

Cuadro N°6 Comunicación Inmediata

VARIABLE	RESPUESTA	VALORACIÓN PORCENTUAL
SI	8	80%
NO	2	20%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Autora

Gráfico N°6



Elaborado por: Autora

Análisis: Los directivos de la entidad deben interactuar con los colaboradores para lograr una excelente relación, como se observa en la gráfica el 80% si mantiene comunicación, mientras el 20% niegan lo manifestado.

Elaborado por: Vanessa Guerra

Fecha: 05/09/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Q

Fecha: 06/09/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoria

Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J la K

Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

B-6

7/7

ENCUESTA AL PERSONAL OPERATIVO

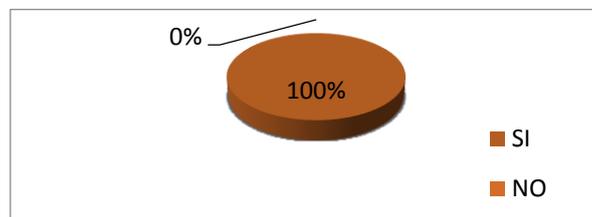
Pregunta Nº 7 ¿Considera Ud. que se cumple con el servicios de agua potable?

Cuadro Nº 7

VARIABLE	RESPUESTA	VALORACIÓN PORCENTUAL
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Autora

Gráfico Nº7



Elaborado por: Autora

Análisis: La mayoría de los colaboradores encuestados con un 100% manifiesta que se desempeña los servicios del agua potable

Elaborado por: Vanessa Guerra

Fecha: 05/09/2014

Supervisado por: Ing Vanessa Q

Fecha: 06/09/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría

Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J la K

Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

B-6

1/10

ENCUESTA A CLIENTES DE LA EPMAPAP

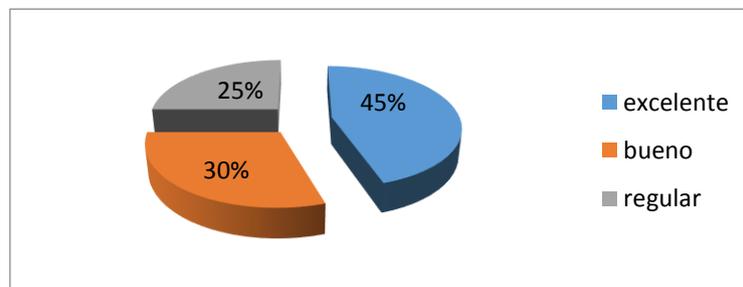
Pregunta Nº 1 ¿El servicio que presta la EPMAPAP lo considera cómo?

Cuadro Nº 1

VARIABLE	RESPUESTA	VALORACIÓN PORCENTUAL
Excelente	45	45%
Bueno	30	30%
Regular	25	25%
Total	100	100%

Elaborado por: Autora

Gráfico Nº1



Elaborado por: Autora

Análisis: De la gráfica que observamos que un 45% excelente, 30% bueno y regular 25% que suman un total de 100 personas encuestadas informo como es el servicio de agua que se presta.

Elaborado por: Vanessa Guerra

Fecha: 05/09/2014

Supervisado por: Ing Vanessa Q

Fecha: 06/09/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoria

Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J la K

Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

B-6

2/10

ENCUESTA A CLIENTES DE LA EPMAPAP

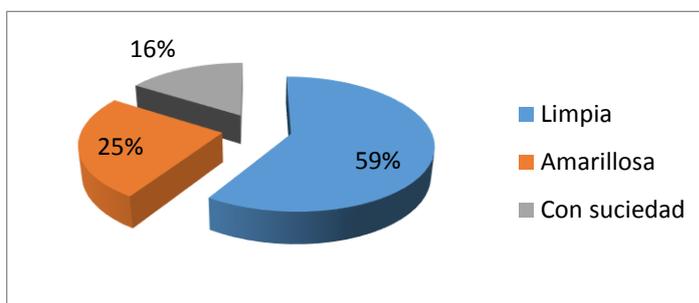
Pregunta N°2 ¿El agua potable que recibe a su domicilio es?

Cuadro N°2

VARIABLE	RESPUESTA	VALORACIÓN PORCENTUAL
Limpia	59	59%
Amarillosa	25	25%
Con suciedad	16	16%
Total	100	100%

Elaborado por: Autora

Gráfico N°1



Elaborado por: Autora

Análisis: Del total de encuestados 59 personas indica que el agua que llega a sus casa limpia, 25 clientes amarillosa y un 16 clientes restantes, manifiesta que es con suciedad.

Elaborado por: Vanessa Guerra

Fecha: 05/09/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Q

Fecha: 06/09/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoria

Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J la K

Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

B-6

3/10

ENCUESTA A CLIENTES DE LA EPMAPAP

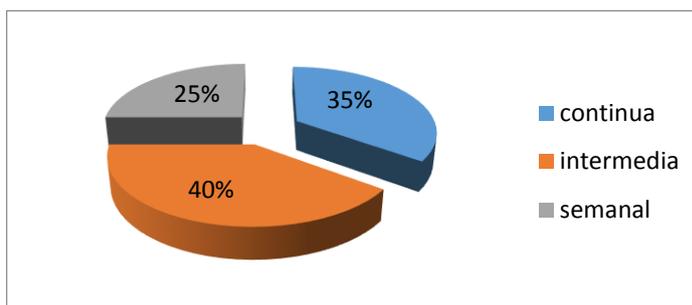
Pregunta N°3 ¿La distribución de agua potable a su domicilio es?

Cuadro N°3

VARIABLE	RESPUESTA	VALORACIÓN PORCENTUAL
Continua	35	35%
Intermedia	40	40%
Semanal	25	25%
Total	100	100%

Elaborado por: Autora

Gráfico N°3



Elaborado por: Autora

Análisis: Un 36% declara que la distribución es continua, 40% intermedia y el 25% afirmó que es semanal.

Elaborado por: Vanessa Guerra

Fecha: 05/09/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Q

Fecha: 06/09/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoria

Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J la K

Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

B-6

4/10

ENCUESTA A CLIENTES DE LA EPMAPAP

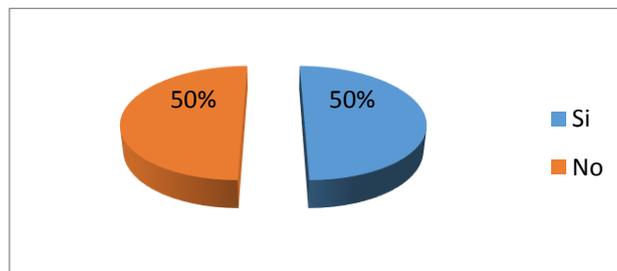
Pregunta Nº 4 ¿Ud. recibe información oportuna previo a los cortes del servicio del agua potable?

Cuadro Nº4

VARIABLE	RESPUESTA	VALORACIÓN PORCENTUAL
Si	50	50%
No	50	50%
Total	100	100%

Elaborado por: Autora

Gráfico Nº4



Elaborado por: Autora

Análisis: El 50% que corresponde a 50 personas manifiestan que es sí, y el restante que es 50% contiene a los 50 clientes que no son comunicados cuando por algún motivo no hay el servicio de agua potable.

Elaborado por: Vanessa Guerra

Fecha: 05/09/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Q

Fecha: 06/09/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoria

Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J la K

Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

B-6

5/10

ENCUESTA A CLIENTES DE LA EPMAPAP

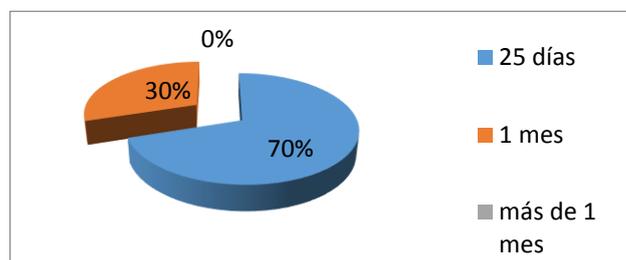
Pregunta N°5 ¿Cuándo se ha presentado un problema con el servicio de agua potable, los operadores se lo solucionan en el lapso de?

Cuadro N° 5

VARIABLE	RESPUESTA	VALORACIÓN PORCENTUAL
25 días	70	70%
1 mes	30	30%
Más de 1 mes	0	0%
Total	100	100%

Elaborado por: Autora

Gráfico N°5



Elaborado por: Autora

Análisis: Un 70% declara que en un máximo de 25 días solucionan el inconveniente, y el restante que es un 30% en 1 mes demoran en solucionar el problema.

Elaborado por: Vanessa Guerra

Fecha: 05/09/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Q

Fecha: 06/09/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría

Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J la K

Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

B-6

6/10

ENCUESTA A CLIENTES DE LA EPMAPAP

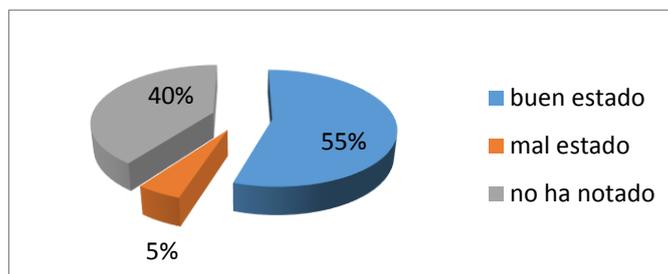
Pregunta N°6 ¿Los vehículos que transportan el agua potable están?

Cuadro N°6

VARIABLE	RESPUESTA	VALORACIÓN PORCENTUAL
Buen estado	55	55%
Mal estado	5	5%
No ha notado	40	40%
Total	100	100%

Elaborado por: Autora

Gráfico N°6



Elaborado por: Autora

Análisis: 55 clientes que pertenecen al 55% manifestaron que los vehículos se encuentran en buen estado, el 5% que solo 5 personas respondieron en mal estado y el 40% que corresponde a 40 clientes indicaron que no lo han notado.

Elaborado por: Vanessa Guerra

Fecha: 05/09/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Q

Fecha: 06/09/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría

Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J la K

Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

B-6

7/10

ENCUESTA A CLIENTES DE LA EPMAPAP

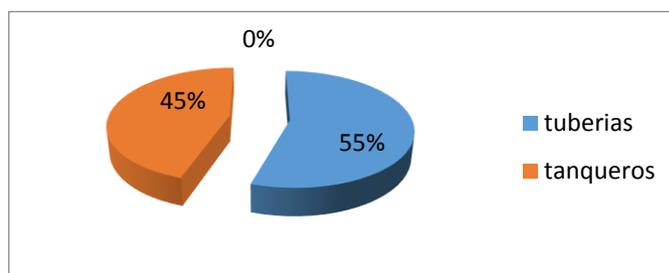
Pregunta N°7 ¿El abastecimiento de agua potable es por medio de?

Cuadro N°7

VARIABLE	RESPUESTA	VALORACIÓN PORCENTUAL
Tuberías	55	55%
Tanqueros	45	45%
Total	100	100%

Elaborado por: Autora

Gráfico N°6



Elaborado por: Autora

Análisis: El 55% manifestaron que su abastecimiento es por medio de tuberías, mientras el 45% es por tanqueros.

Elaborado por: Vanessa Guerra

Fecha: 05/09/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Q

Fecha: 06/09/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoria

Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J la K

Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

B-6

8/10

ENCUESTA A CLIENTES DE LA EPMAPAP

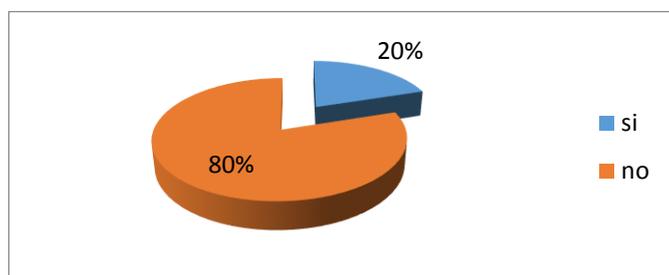
Pregunta N°8 ¿Ud. cuenta con el servicio de alcantarillado?

Cuadro N°8

VARIABLE	RESPUESTA	VALORACIÓN PORCENTUAL
Si	20	20%
No	80	80%
Total	100	100%

Elaborado por: Autora

Gráfico N°8



Elaborado por: Autora

Análisis: El 20% comunicaron que consta con alcantarillado, mientras un 80% no consta con el servicio.

Elaborado por: Vanessa Guerra

Fecha: 05/09/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Q

Fecha: 06/09/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoria

Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J la K

Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

B-6

9/10

ENCUESTA A CLIENTES DE LA EPMAPAP

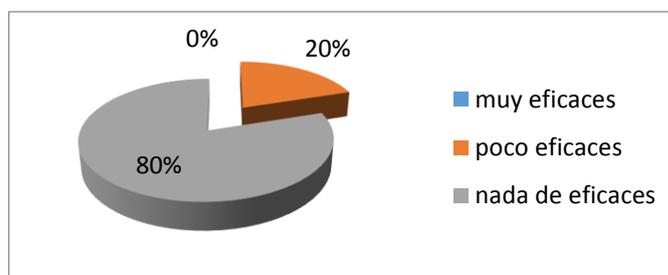
Pregunta N°9 ¿Con que nivel de eficacia recibe mantenimiento las bombas o redes de agua potable?

Cuadro N°9

VARIABLE	RESPUESTA	VALORACIÓN PORCENTUAL
Muy eficaces	-	-
Poco eficaces	20	20%
Nada de eficaces	80	80%
Total	100	100%

Elaborado por: Autora

Gráfico N°9



Elaborado por: Autora

Análisis: El 20% manifestaron que son pocos eficaces en el mantenimiento de redes de agua potable, mientras un 80% opinan diferente.

Elaborado por: Vanessa Guerra

Fecha: 05/09/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Q

Fecha: 06/09/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría

Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J la K

Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

B-6

10/10

ENCUESTA A CLIENTES DE LA EPMAPAP

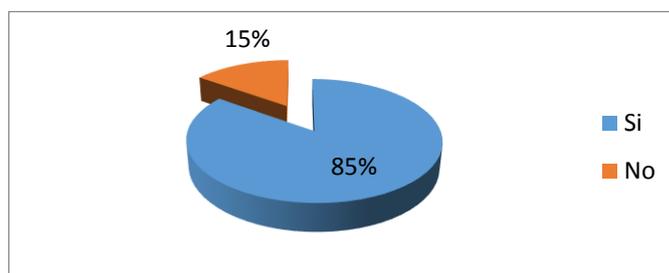
Pregunta N°10 ¿El costo del servicio de agua potable se ha mantenido?

Cuadro N°10

VARIABLE	RESPUESTA	VALORACIÓN PORCENTUAL
Si	85	85%
No	15	15%
Total	100	100%

Elaborado por: Autora

Gráfico N°10



Elaborado por: Autora

Análisis: Un 85% comentaron que se han mantenido los costos del servicio del agua potable, mientras un 15% manifestó no.

Elaborado por: Vanessa Guerra

Fecha: 05/09/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Q

Fecha: 06/09/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría

Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J y la K

Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

PP6

1/9

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AMBIENTE DE CONTROL

FACTORES	PREGUNTAS	Respuestas			Ponderación		Comentario
		SI	NO	N/A	Obt.	Pond	
Valores y Código de Conducta	¿Existe un código de Conducta y Valores en la entidad?	X			8	8	En conversación recibida se dio a conocer el código de ética.
	¿Se encuentra definida la estructura organizativa en la entidad?	X			5	5	Si está estructurada de acuerdo a la ley
Estructura organizativa de la entidad	¿Conocen el plan estratégico de la empresa?		X		0	10	No se encuentra socializado con los colaboradores.
	¿Se ha designado las facultades y estas han sido asumidas?	X			8	8	Las funciones están designad y son asumida por el personal.
Facultades Designadas y Responsabilidades Asumidas	¿La persona encargadas de registro o recurso públicos prestan una garantía de seguridad?	X			7	7	De acuerdo al código de conducta y valores si hay garantía alguna.
	¿Los encargados de la contabilidad en el EMAPAP son responsables por una transacción completa?	X			7	7	Si son responsable por las transacción completa
ELABORADO POR: VANESSA GUERRA				REVISADO POR: Ing. VANESSA QUINALUISA			
FECHA: 21/10/2014				FECHA: 22/10/2014			



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría

Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J y la K

Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

PP6

2/9

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AMBIENTE DE CONTROL

FACTORES	PREGUNTAS	Respuestas			Ponderación		Comentario
		SI	NO	N/A	Obt	Pond.	
Administración del RRHH	¿Se cumple con el Plan de capacitación establecido en la empresa?		X		0	10	Existe el plan de capacitaciones pero no es cumplido.
	¿Existe un Departamento encargado del manejo de RRHH?	X			8	8	Esta determinado el departamento de RRHH
	¿Se encuentran establecidos los mecanismos de sanción dentro de la entidad?	X			8	8	Están determina las sanciones por cualquier evento.
	¿Se ha socializado el Manual de Funciones dentro de la entidad?		X		0	10	No ha sido analizado con el persona de la empresa
	¿Dentro de la entidad se da la promoción a los empleados?	X			4	4	De acuerdo al desempeño del colaborador se dan
	¿La gestión de la dirección es orgánica Funcional?	X			8	8	De manera a lo establecido la Ley
	¿Se realiza pruebas continuas de exactitud?	X			7	7	Cada cierto tiempo se dan pruebas
TOTAL					70	100	
PARÁMETRO		RIESGO			CONFIANZA		
61%-80%		MODERADO ALTO			MODERADA ALTA		
Análisis: Este componente el riesgo moderado bajo. Esto se debe a que la EPMAPAP, no cuenta con un Proceso de Selección, Inducción y Capacitación, ni un Manual de Funciones, y sobre todo un Plan Estratégico Administrativo, y por lo que representan deficiencias dentro de la entidad.							
ELABORADO POR: VANESSA GUERRA				REVISADO POR: Ing. VANESSA QUINALUISA			
FECHA: 21/10/2014				FECHA: 22/10/2014			



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría
 Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J y la K
 Teléfono: 0986532394-0979498096

REF: PP6
 3/9

EVALUACIÓN DE RIESGO

FACTORES	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACION		Comentario
		SI	NO	N/A	CALF OBT	CALF POND	
Objetivos de la entidad y su difusión	¿Existen mecanismos para dar a conocer los objetivos de la entidad?	X			25	25	Las actividades que realizan dan a conocer los mecanismo los objetivos
Gestiones en la entidad	¿Se realizan transacciones, con la debida autorización?	X			40	40	Toda la transacción pasa por la persona pertinente.
	¿Las transacciones de la entidad, se sustentan con documentos originales o fotocopias?	X			30	30	Todas las transacciones quedan con fotocopias
	¿Las funciones se encuentran definidas por departamentos?	X			15	15	De conformidad a lo observado se cumple este criterio
TOTAL					100	100	
PARÁMETRO		RIESGO			CONFIANZA		
		No significativo			Alta		
<p>Análisis: Al realizar la evaluación de este componente se determinó que el nivel de riesgo es 0%.</p> <p>Si, bien la empresa de agua potable del EPMAPAP no cuenta con un Plan Estratégico, se definen los objetivos para las diferentes áreas, y las debidas transacciones y funciones se cumple con los criterios expuesto.</p>							
Elaborado Por: Vanessa Guerra				Revisado Por: Ing. Vanessa Quinaluisa			
Fecha: 21/10/2014				Fecha: 22/10/2014			



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría
 Dirección: San Camilo-Promejora entre la J y la K
 Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:PP6
 4/9

ACTIVIDADES DE CONTROL

FACTORES	PREGUNTAS	RESPUESTA			PONDERACION		Comentario
		SI	NO	N/A	OBT.	POND.	
Análisis de la Dirección	¿Tienen establecidas las zonas donde se dificultada la llegada del servicios?	x			20	30	Si, tienen un mapa donde están establecidos las zonas
Procesos para generar información	¿Existen procesos Para generar información?	x			20	20	Se realiza reuniones para comunicar alguna información
	¿Las operaciones de la entidad, se autorizan, conforme a las disposiciones legales vigentes?	x			40	40	Se cumple con el órgano pertinente.
	¿El sistema de transportación para el respectivo servicio se verifica constantemente?	x			10	10	La empresa hace un cheque evaluatorio para ver el estado del transporte
	TOTAL				90	100	
PARAMETRO		RIESGO			CONFIANZA		
81%-100%		BAJO			ALTA		
<p>Análisis: En este componente el nivel de riesgo es bajo, debido a que no se cumple en su totalidad los factores establecido en el cuestionario le falta desarrollar nuevos métodos de dar a conocer información, ampliar las zonas que se dificultad llegar.</p>							
ELABORADO POR: Vanessa Guerra					REVISADO POR: Ing. Vanessa Quinaluisa		
FECHA: 21/10/2014					FECHA: 22/10/2014		



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría

Dirección: San Camilo-Promejora entre la J y k

Teléfono: 0986532394 0979498096

REF:PP6

5/9

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

PREGUNTAS	RESPUESTAS			Ponderación		Comentario
	SI	NO	N/A	OBT.	POND	
¿La información comunicada entre sus colaboradores es eficiente?	X			25	30	En gran mayoría la información comunicada ha sido pertinente
¿La información y la comunicación, ayuda de alguna forma a prevenir riesgo antes de que ocurra?	X			35	40	Si ayuda cuando la información es comunicada a tiempo
¿La información y la comunicación que se gestiona, contribuye significativamente a la actividad del área?	X			30	30	Si contribuye en el área que se refiere.
TOTAL				95	100	
PARAMETRO				RIESGO		CONFIANZA
81%-100%				BAJO		ALTA
<p>Análisis: En este componente el nivel del riesgo bajo. Esto se da debido a que la información en ciertos casos es inexacta.</p>						
Elaborado por: Vanessa Guerra				Revisado por: Ing. Vanessa Quinaluisa		
FECHA: 21/10/2014				FECHA: 22/10/2014		



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría
 Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J y la K
 Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:
 PP6
 6/9

MONITOREO Y/O SUPERVISION

FACTORES	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		Comentario
		SI	NO	N/A	OBT	PON	
Monitoreo Continuo por la Administración	¿Existe un monitoreo continuo por parte de la Administración?	X			30	30	Si existe el proceso.
EVALUACIÓN APLICADA POR LA ENTIDAD	¿Se realiza el seguimiento y evaluación permanente del sistema del control interno?	X			20	35	Non se realiza un buen control interno para mejoras
SEGUIMIENTO	¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña?	X			35	35	Se lo realiza de manera permanente.
	TOTAL				95	100	
PARAMETRO		RIESGO			CONFIANZA		
81%-100%		BAJO			ALTA		
Análisis: Existe un monitoreo continuo por parte de los departamentos, se realizan evaluaciones por parte de la misma.							
Elaborado por: Vanessa Guerra					Revisado por: Ing. Vanessa Quinaluisa		
FECHA: 21/10/2014					FECHA: 22/10/2014		



GUERRA & ASOCIADOS
Servicios de Auditoría
Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J y la K
Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:
PP6
7/9

MEDICIÓN DE RIESGO DE CONTROL

Componentes de Control	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
Interno		
Ambiente interno	70%	30%
Evaluación de riesgos	100%	0%
Actividad de control	90%	10%
Informacion y comunicacion	95%	5%
Monitoreo/ Supervision	95%	5%
Total	450%	50%

Nivel de confianza: 90%
Nivel de Riesgo: 100% - Nivel de Confianza
Nivel de Riesgo: 100%- 90%
Nivel de Riesgo: 10%

Análisis: Para valorar este tipo de riesgo, se ha tenido en cuenta los resultados obtenidos en los componentes interno. De acuerdo a los componentes del control interno, se estableció una confianza alta, y un riesgo bajo de 10% en base a los métodos aplicados.

Elaborado por: Vanessa Guerra	Supervisado por: Ing. Vanessa Quinaluisa
Fecha: 21/10/2014	Fecha: 22/10/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría
 Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J y la K
 Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:
 PP6
 8/9

MEDICIÓN DE RIESGO INHERENTE

Factores	POND	CALIF
Cambios en la políticas gubernamentales	25	10
Competencia del Personal	25	15
Problemas en el Transporte	25	15
Cambios Climaticos	25	20
Total	100	60

Nivel de Confianza: 60%
 Nivel de Riesgo: 40%

RIESGO	MÍNIMO	MÁXIMO
BAJO		
BAJO	0.01%	11.11 %
MEDIO	11.12%	22.22 %
ALTO	22.23%	33.33 %
MEDIO		
BAJO	33.34%	44.44 %
MEDIO	44.45%	55.55 %
ALTO	55.56%	66.66 %
ALTO		
BAJO	66.67%	77.77 %
MEDIO	77.78%	88.88 %
ALTO	88.89%	99.99 %

Análisis: De acuerdo a los factores de medición se determinó el riesgo inherente del 40% considerado (Bajo-Medio).

Elaborado por: Vanessa Guerra

Supervisado por: Ing. Vanessa Quinaluisa

Fecha: 21/10/2014

Fecha 22/10/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría
Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J y la K
Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

PP6

9/9

PARAMETRO PARA MEDIR RIESGO DE CONTROL

Rango	Calificación cualitativa	Calificación cuantitativa
	Riesgo	Confianza
1%-20%	ALTO	BAJO
21%-40%	MODERADO BAJO	MODERADO BAJO
41%-60%	MODERADO	MODERADO
61%-80%	MODERADO ALTO	MODERADO ALTO
81%-100%	BAJO	ALTO

Cálculo:

CT: Calificación total

PT: Ponderación total

RA: $RI*RC*RD= 0,40*0,10*0,10= 0,004*100=0.40\%$

El resultado de aplicar el cuestionario de control interno, manifiesta el riesgo de control, inherente y detección, que afecta a la empresa los mismo que permitieron detectar el riesgo de auditoria el cual es que equivale a 0.40%.

Elaborado por: Vanessa Guerra

Revisado por: Ing. Vanessa Quinaluisa

Fecha: 21/10/2014

Fecha: 22/10/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría
Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J y la K
Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:
PP6
1/6

HALLAZGO N° 1

SOCIALIZAR EL SISTEMA DE PLANIFICACION ESTRATEGICA

Condición:

La organización no dialoga el plan por cuanto no hay un direccionamiento de las actividades para orientarse hacia la visión de la empresa.

Criterio:

De acuerdo con el Art.9 de La Ley Orgánica de la Empresa Pública un plan estratégico, debe estar elaborado, implantado y discutido entre el personal de la empresa.

Causa:

Desconocimiento de la importancia que tiene la analizar el plan estratégico de la empresa.

Efecto:

No permite detectar errores en objetivos y metas establecidas con los objetivos.

Análisis:

La importancia de examinar el plan estratégico para prevenir alguna eventualidad.

Conclusión:

No existe el conocimiento de la utilización de la planificación estratégico en la entidad.

Recomendación:

Implementar y conversar el manejo de la planificación estratégico lo que permitir alcanzar la visión.

Elaborado Por: Vanessa Guerra

Supervisado Por: Ing. Vanessa Quinaluisa

Fecha: 07/11/2014

Fecha: 08/11/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría
Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J y la K
Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

PP6

2/6

INDICADORES DE GESTION

Actividad: Socialización del plan estratégico

Procedimiento: Entrevista al personal pertinente y sus actividades

Aplicación: Se preguntó al gerente general y a la administradora y al personal involucrado en las actividades de la misma, si conocen la existencia de un Plan estratégico

Indicador

Eficiencia, Eficacia

P.E

Personas con conocimiento

Total de personas

P.E

2

. 100

12

P.E

16,67% eficiencia

Interpretación y Análisis: De la estimación realizada solo 2 personas conocen acerca de la existencia de un plan estratégico, es decir un 16,67% mientras un 83.33% lo desconoce.

Elaborado Por: Vanessa Guerra

Supervisado Por: Ing. Vanessa Quinaluisa

FECHA: 07/11/2014

FECHA: 08/11/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría
Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J y la K
Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:
PP6
3/6

HALLAZGO N°2

AUSENCIA DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CAPACITACIONES AL PERSONAL

Condición:

Dentro de toda empresa y por la actividad que realiza, es importante la permanencia de capacitaciones al talento humano .

Criterio:

De acuerdo con el art. 7 numeral 2 de La Ley Orgánica de las Empresas Públicas, indica que debe cumplirse los planes programados dentro de la entidad.

Causa:

Descuido y poca importancia en lograr la excelencia en el ámbito laboral.

Efecto:

Duda y atraso en las actividades diarias.

Análisis :

La importancia de cumplir un plan es obtener cumplimiento, mejoras y excelencia de las metas fijadas de la empresa.

Conclusión:

El no cumplir con el plan de capacitaciones ocasiona poseer escaso conocimiento de sus funciones establecidas.

Recomendación:

Cumplir con el plan de capacitaciones para obtener mejores resultado en el conocimiento de la empresa y en el área de su desempeño.

Elaborado por: Vanessa Guerra

Supervisado por: Ing.
Vanessa Quinaluisa

FECHA: 07/11/2014

FECHA: 08/11/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría
Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J y la K
Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

PP6

4/6

INDICADORES DE GESTION

Actividad: Ausencia del cumplimiento del plan de capacitaciones

Procedimiento: Encuesta al personal involucrado en las actividades

Aplicación: Se preguntó al talento humano de la empresa si cuantas capacitaciones ha tenido al año.

Indicador

Eficiencia

P.C

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ capacitaciones dictadas}}{\text{N}^\circ \text{ de capacitaciones planificadas al año}}$$

P.C

$$\frac{2}{6} = .100$$

P.C

33.33% eficiencia

Interpretación y Análisis: Del total de capacitaciones planificadas durante el año un 33.33% se ejecutó, mientras un 66.67% no fueron ejecutadas.

Elaborado por: Vanessa Guerra

Supervisado por: Ing. Vanessa Quinaluisa

FECHA: 07/11/2014

Fecha: 08/11/2014

	<p align="center">GUERRA & ASOCIADOS Servicios de Auditoría Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J y la K Teléfono: 0986532394-0979498096</p>	<p>REF: PP6 5/6</p>
HALLAZGO N°3		
AUSENCIA DE SOCIALIZACION DEL MANUAL DE FUNCIONES		
<p>Condición: La empresa no realiza reuniones donde se converse acerca del manual de funciones para dar a conocer el funcionamiento de esta herramienta</p>		
<p>Criterio: De acuerdo con el art.11 del Registro Oficial de Agua Potable del Cantón Pichincha, debe constar, implantarlo y dialogar con dicho procedimiento.</p>		
<p>Causa: La ausencia de socializar el manual de funciones dificulta el desarrollo de sus actividades de manera eficiente.</p>		
<p>Efecto: Afecta al desarrollo mejoras y ejecución de las actividades programadas del personal involucrado.</p>		
<p>Análisis : Es necesario socializar el manual para el desarrollo de Palas actividades.</p>		
<p>Conclusión: Para el cumplimiento de los objetivos y metas de empresa que permita cumplir todas sus responsabilidades asignadas deben dar a conocer el manual de funciones. Pero el trabajo se realiza criterio del buen criterio de profesionales.</p>		
<p>Recomendación: La ejecución de un manual de funciones con el objetivo de fortalecer sus actividades conocimientos y responsabilidades</p>		
<p>Elaborado por: Vanessa Guerra</p>	<p>Supervisado por: Ing. Vanessa Quinaluisa</p>	
<p>Fecha: 07/11/2014</p>	<p>Fecha: 08/11/2014</p>	



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría
Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J y la K
Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

PP6

6/6

INDICADORES DE GESTION

Actividad: Ausencia de socializar el manual de funciones

Procedimiento: Encuesta al personal involucrado en las actividades

Aplicación: Se preguntó a los colaboradores si tiene conocimiento del manual de funciones

Indicador: Eficiencia

M.F	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de personas con conocimiento}}{\text{Total de personas}}$	
M.F	$\frac{2}{12}$. 100
M.F	16.67% eficiencia	

Interpretación y Análisis: De las personas involucradas en las actividades de la empresa, el 16,67% conocen el manual de funciones y un 83.33 %de indica desconocerlo.

Elaborado Por: Vanessa Guerra

Supervisado por: Ing. Vanessa Quinaluisa

Fecha: 07/11/2014

Fecha: 08/11/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría
 Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J y la K
 Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:
PP6
 1/1

INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESOS ADMINISTRATIVO

Indicador	Proceso	Formula	Cálculo	Análisis
EFICIENCIA	Informe de constatación física de bienes de larga duración.	$\frac{\text{Constatación realizadas}}{\text{Constataciones proyectadas}}$	$\text{IFCB} = \frac{1}{1}$ 100,00%	De la constataciones que se tenían proyectadas se ejecutó con lo establecidos
	Certificación de disponibilidad presupuestaria.	$\frac{\text{Nº de certificación emitidas}}{\text{Nº de certificación solicitadas}}$	$\text{CDP} = \frac{395}{400}$ 98,75%	De 400 certificaciones solicitadas, solo 395 fueron emitidos dando un 98,75%.
	Informe de constatación física de suministro de oficina	$\frac{\text{Constataciones realizadas}}{\text{Constataciones proyectadas}}$	$\text{ICFS} = \frac{1}{1}$ 100,00%	Se puede observar que se cumplió con la constataciones física proyectadas
EFICACIA	Informe de seguimiento y evaluación de la realización presupuestaria	$\frac{\text{Nº de informe emitidos}}{\text{Nº de informe solicitados}}$	$\text{ISE} = \frac{12}{12}$ 100,00%	Los informes solicitados del seguimiento de presupuesto y los emitidos se ejecutó lo planteado
	Declaraciones de Impuestos	$\frac{\text{Nº de declaraciones realizadas}}{\text{Nº de declaraciones proyectadas}}$	$\text{DC} = \frac{24}{24}$ 100,00%	Si se cumple con todas las declaraciones proyectadas en el año.
Elaborado por: Vanessa Guerra		Supervisado por: Ing. Vanessa Quinaluisa		
Fecha: 07/11/2014		Fecha: 08/11/2014		



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría

Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J y la K

Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

PP7

1/5

INFORME DEL CONTROL INTERNO

Pichincha 12 de Febrero del 2015.

Ing. Dídimio Saltos
Gerente del EPMAPAP
En su despacho.

Se ha realizado la evaluación de la estructura del Control Interno del EPMAPAP, en el período comprendido entre el 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2013, con el objetivo de medir el nivel del Control Interno emitidas por la Contraloría General del Estado.

Una de las ventajas de un adecuado control interno es proporcionar a la administración las herramientas necesarias para los correctivos de errores que se pueden presentar dentro del desarrollo de las actividades en el proceso de adquisición de un bien y/o servicio.

El enfoque principal del control interno es establecer los riesgos de control, inherente y de auditoría, demostrando las falencias detectadas, las mismas que contribuyen al inadecuado cumplimiento de las políticas Institucionales del EPMAPAP.

El objetivo del Control Interno es suministrar a la empresa una información del logro de los objetivos de eficacia y eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de reglamentos políticas y leyes, considerando que solo puede aportar un grado de seguridad razonable sobre los procesos.

Debido a las restricciones inherentes a cualquier sistema de control interno, ocasiona errores o irregularidades y no ser detectados es una deficiencia importante con una probabilidad remota que un evento indeseado no sea detectado.

Elaborado por: Guerra Guerrero Vanessa

Fecha: : 07/11/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Quinaluisa

Fecha: 08/11/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría

Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J y la K

Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

PP7

2/5

INFORME DEL CONTROL INTERNO

La planeación y ejecución del control interno está determinado de conformidad con las Normas de Control Interno emitido por la Contraloría del estado Ecuatoriano la misma que regula y establece los principales componentes para las instituciones públicas.

HALLAZGO N° 1

SOCIALIZAR EL SISTEMA DE PLANIFICACION ESTRATEGICA

Condición:

La organización no dialoga el plan por cuanto no hay un direccionamiento de las actividades para orientarse hacia la visión de la empresa.

Criterio:

De acuerdo con el Art.9 de La Ley Orgánica de la Empresa Pública un plan estratégico, debe estar elaborado, implantado y discutido entre el personal de la empresa.

Causa:

Desconocimiento de la importancia que tiene la analizar el plan estratégico de la empresa.

Efecto:

No permite detectar errores en objetivos y metas establecidas con los objetivos.

Análisis:

La importancia de examinar el plan estratégico para prevenir alguna eventualidad.

Conclusión:

No existe el conocimiento de la utilización de la planificación estratégico en la entidad.

Recomendación:

Implementar y conversar el manejo de la planificación estratégico lo que permitir alcanzar la visión.

Elaborado por: Guerra Guerrero Vanessa

Fecha: 07/11/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Quinaluisa

Fecha: 08/11/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría

Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J y la K

Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

PP7

3/5

INFORME DEL CONTROL INTERNO

. HALLAZGO N°2

AUSENCIA DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CAPACITACIONES AL PERSONAL

Condición:

Dentro de toda empresa y por la actividad que realiza, es importante la permanencia de capacitaciones al talento humano .

Criterio:

De acuerdo con el art. 7 numeral 2 de La Ley Orgánica de las Empresas Públicas, indica que debe cumplirse los planes programados dentro de la entidad.

Causa:

Descuido y poca importancia en lograr la excelencia en el ámbito laboral.

Efecto:

Duda y atraso en las actividades diarias.

Análisis: :

La importancia de cumplir un plan es obtener cumplimiento, mejoras y excelencia de las metas fijadas de la empresa.

Conclusión:

El no cumplir con el plan de capacitaciones ocasiona poseer escaso conocimiento de sus funciones establecidas.

Recomendación:

Cumplir con el plan de capacitaciones para obtener mejores resultado en el conocimiento de la empresa y en el área de su desempeño.

Elaborado por: Vanessa Guerra

Fecha: 07/11/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Quinaluisa

Fecha: 08/11/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría
Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J y la K
Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:
PP7
4/5

INFORME DEL CONTROL INTERNO

HALLAZGO N°3

AUSENCIA DE SOCIALIZACION DEL MANUAL DE FUNCIONES

Condición:

La empresa no realiza reuniones donde se converse acerca del manual de funciones para dar a conocer el funcionamiento de esta herramienta

Criterio:

De acuerdo con el art.11 del Registro Oficial de Agua Potable del Cantón Pichincha, debe constar, implantarlo y dialogar con dicho procedimiento.

Causa:

La ausencia de socializar el manual de funciones dificulta el desarrollo de sus actividades de manera eficiente.

Efecto:

Afecta al desarrollo mejoras y ejecución de las actividades programadas del personal involucrado.

Análisis: :

Es necesario socializar el manual para el desarrollo de Palas actividades.

Conclusión:

Para el cumplimiento de los objetivos y metas de empresa que permita cumplir todas sus responsabilidades asignadas deben dar a conocer el manual de funciones. Pero el trabajo se realiza criterio del buen criterio de profesionales.

Recomendación:

La ejecución de un manual de funciones con el objetivo de fortalecer sus actividades conocimientos y responsabilidades.

Elaborado por: Vanessa Guerra

Fecha: 07/11/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Quinaluisa

Fecha: 08/11/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría
Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J y la K
Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

PP7

5/5

INFORME DEL CONTROL INTERNO

Todas estas consideraciones respecto al control interno de la entidad sin duda alguna afecta al trabajo de una eficiencia operacional, por lo que se sugiera una inmediata aplicación a las recomendaciones expuesta en este informe.

Atentamente.

Srta. Vanessa Guerra Guerrero

AUDITOR

Elaborado por: Vanessa Guerra

Fecha: 07/11/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Quinaluisa

Fecha: 08/11/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría
Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J y la K
Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:
PP7
1/2

INFORME DE AUDITORÍA

Pichincha, 12 de Febrero del 2015

Ing. Didimo Saltos

Gerente del EPMAPAP

En su despacho

He auditado la empresa EPMAPAP del periodo 2013, siguiendo las normas de auditoria que exige el auditor logrando los conocimientos que se han obtenido a lo largo de auditoria.

El objetivo es Realizar la Auditoria de Gestión y determinar su incidencia en los servicios del agua potable de la Empresa de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del, Cantón Pichincha, año 2013.

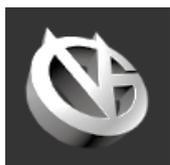
Debido a las limitaciones inherentes en su actividad pueden ocurrir anomalías, esto es lo que se considera como una debilidad material, o con una probabilidad más que remota que un evento indeseado no se ha prevenido o detectado oportunamente por los encargados del manejo de la misma. Para el planeamiento y la ejecución de la Auditoria de Gestión se ha considerado un sistema de control interno para determinar los procedimientos de auditoria con el propósito de expresar una opinión sobre el área examinada.

Elaborado por: Vanessa Guerra

Fecha: 07/11/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Quinaluisa

Fecha: 08/11/2014



GUERRA & ASOCIADOS

Servicios de Auditoría
Dirección: San Camilo-Pro mejora entre la J y la K
Teléfono: 0986532394-0979498096

REF:

PP7

2/2

INFORME DE AUDITORÍA

La auditoría comprende el examen a base de pruebas que respalda la información presentada en los detalles de hallazgo incluye también la evaluación del control interno. Además las verificaciones del cumplimiento de disposiciones legales reglamentarias y administrativas ejecutadas por la empresa durante el periodo evaluado.

A mi opinión, el proceso operacional presenta razonablemente en todos los aspecto de importancia, eficiencia establecidos para el efecto desde el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2013; expreso además que las operaciones guardan conformidad en los aspecto de importancia, con las disposiciones reglamentarias y demás normas emitido en el Control del Estado Ecuatoriano, excepto en los casos que se indican en los detalles de los hallazgo presentado en el informe de Control Interno que antecede a este informe de auditoría.

Atentamente.

Srta. Vanessa Guerra Guerrero

C.I 092771645-6

AUDITOR

Elaborado por: Vanessa Guerra

Fecha: 07/11/2014

Supervisado por: Ing. Vanessa Quinaluisa

Fecha: 08/11/2014

4.2 DISCUSIÓN

El término “Sistema de control interno significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable”(Cosol,2004)

La acertada aplicación del control interno establecido en el programa de auditoria permitió evaluar los principales componentes relacionados a la entidad , lo que concuerda con (Arens,2009),” el control interno es el proceso efectuado por la junta de la institución, la gerencia y demás personal diseñado para proporcionar una seguridad relacionada con el logro de los objetivo”

Los indicadores de gestión son variables o parámetros que permiten medir de forma cuantitativa y cualitativa, el grado de cumplimiento de un sistema, proyecto, programa, componente, proceso, actividad o de la ejecución de las operaciones, en términos de eficiencia, economía, efectividad e impacto. (Contraloría General del Estado, 2011)

Con relación al cumplimiento de políticas y reglamentos establecido en la entidad se tiene que estas se realizaron en su gran mayoría al 100% entre las que destacan las responsabilidades asumidas y el cumplimiento de las metas establecidas por la entidad, lo que relacionan con lo citado por(Franklin,2009); quien manifiesta que “la auditoría Administrativa es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de conocer su nivel de desempeño y mejorar oportunidades y crear una ventajas competitiva sustentable.”

De acuerdo a los resultados obtenidos en la auditoria de gestión y su incidencia con la eficacia, se obtuvo un nivel de riesgo del control interno de 10% de acuerdo a la tabla es un nivel de riesgo Bajo, el nivel de confianza es 90% de acuerdo a la tabla con un nivel de confianza Alta, esto permitió evaluar la eficacia y eficiencia conforme a los resultados para identificar los problemas que afecta a la organización, lo que se asocia a lo expuesto por (Maldonado,2010), “la auditoría administrativa puede definirse como un examen completo y favorable de la estructura organizativa de una empresa o de cualquier entidad y de sus método de control.” Por lo tanto en consideraciones se concluye que la hipótesis planteada den la investigación:” La Auditoria de Gestión permitirá conocer la eficiencia del proceso operacional de la empresa de Agua potable del Gobierno Autónomo Descentralizado muni9cipakl, Cantón Pichincha.” Se acepta

La aplicación de una Auditoria de Gestión permitió conocer el funcionamiento y el nivel de cumplimiento de la entidad, especificando sus falencias y en el informe generar las acciones preventivas para evitar posible errores de los procesos.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Según la recopilación de datos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pichincha para la Auditoría de Gestión aplicada a la Empresa de Agua Potable se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

- Las políticas administrativas utilizada en la EPMAPAP, están constituidas de acuerdo a los criterios que emite el Ministerio de Servicios Públicos del Ecuador, lo que permite el cumplimiento de los objetivos institucionales a través de la gestión administrativa que se desarrolla en la entidad.
- La evaluación del Control Interno permitió determinar un nivel de riesgo del 10% y de confianza un 90% de la Empresa de Agua Potable, Cantón Pichincha, donde se pudo detectar que: La no socialización del plan estratégico, la ausencia del cumplimiento del plan de capacitaciones y la ausencia de socializar el funcionamiento de manual de funciones.
- Al examinar los niveles de eficiencia de los proceso administrativo como: informe de constatación de bienes de larga duración un 100%, en la certificación de disponibilidad presupuestaria un 98,75% y en el informe de constatación física de suministro de oficina un 100% y eficacia como: Informe de seguimiento y evaluación de la realización presupuestaria 100% y declaraciones de impuesto 100%.
- En el informe de auditoría constan los hallazgos detectados de la evaluación del control interno, contribuyendo directamente al mejoramiento de los procesos de la entidad.

5.2 Recomendaciones

De acuerdo a las conclusiones planteadas después de la aplicación de la Auditoría de Gestión Realizada a la Empresa de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pichincha se recomienda lo siguiente:

- Utilizar políticas propias para el desarrollo de las actividades administrativas las que estarán diseñadas de acuerdo a la realidad de la institución.
- Optimizar la evaluación del control interno para mejora del sistema administrativo y operacional con las posibles afectaciones que se encontraron en el informe de auditoría.
- Utilizar dentro de la entidad indicadores permanentes de gestión, lo que apoyará el desarrollo productivo, desempeño organizacional y el fortalecimiento de la EPMAPAP.
- Aplicar la matriz de recomendaciones expuesta en los informes presentados con el fin de generar acciones preventivas y correctivas ayudando al adecuado funcionamiento de la entidad.

CAPÍTULO VI

BIBLIOGRAFÍA

6. Bibliografía

6.1. Literatura Citada

- (2012). ARENAS, (2010). *Auditoría un enfoque integral* (Sexta Edición ed.). México DF, México: Editorial Pearson Educación.
- AUDITORIA DE GESTION. (2011). *Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado del Ecuador*. Quito, Ecuador: Norman.
- BENJAMIN, Enrique. (2013). *Auditoría Administrativa* (Segunda Edición ed.). Quito, Ecuador: Marcel Dekker Inc.
- CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO. (2012). *Guía Metodológica para la Auditoría de Gestión*. Quito, Ecuador: Imprenta del Estado. f
- COSO I. (2013). Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commissions. *Instituto de Auditores Internos de España*, 1-24.
- DICCIONARIO ENCICLOPÉDICO UNIVERSAL AULA,. (2010). *Editorial Cultural Madrid*. Madrid, España.
- ECURED . (2012). *Auditoría de gestión*
- FRANKLIN (2012). *Auditoría Administrativa*. México DF, México: McGraw Hill.
- GUILARTE (2010). *Bases de auditoría de gestión para el sector público*. México DF, México: Mc Graw Hill Editores.
- LAZZARO . (2014). *Sistemas y Procedimientos*. Buenos Aires, Argentina.
- Luna.(2014). *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral*. Bogota, Colombia: Editorial Kimpres Ltda.
- MALDONADO. (2010). *Limitaciones del Control Interno*. Universidad de Cuenca.
- MILTON. (2012). *Auditoría de Gestión*, (Tercera Edición ed.). Quito, Quito: Eleasa.
- MANUAL DE AUDITORIA GUBERNAMENTAL. (2012). *Auditoría de Gestión Capítulo V*.
- James. (2012). *Auditoría Básica* (Primera Edición ed.). México DF, Ecuador: Exudos.
- MILTON, M. (2009). *AUDITORIA DE GESTION*. QUITO: TERCERA EDICION.

MORA. (2011). *Riesgo*, *DICCIONARIO DE CONTABILIDAD, AUDITORÍA Y CONTROL DE GESTIÓN*. Madrid, España: Editorial Ecobook,
 PRIETO. (2012). *Práctica de Auditoría*. Buenos Aires, Argentina: Heriasta.
 RAY . (2012). *Auditoría Administrativa*. Buenos Aires: Norman.
 Tamayo, A. (2009). *Auditoria de Sistema Una vision practica*. (U. N. Colombia, Ed.) Colombia.

6.2 Linkografía

Ley orgánica de las empresas publicas 2011 <http://www.espol-tech.espol.edu.ec/sites/default/files/A2.%20LEY%20ORGANICA%20DE%20EMPRESAS%20P%C3%9ABLICAS.pdf>. (2011.).

Contraloría General del Estado 2012. <http://www.contraloria.gob.ec/>. Obtenido de CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO: <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/Acuerdo047-CG-2011GUIAMETODOLIGICAPARAAUDITORIADEGESTION.pdf>

COOTAD. (2011, febrero 17). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*. Quito: V&M Graficas. Retrieved from

INICAUCA. (2012). <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfpa2.htm>.

PACHECO (2014). *Definición de Auditoría*http://www.academia.edu/4361725/taller_1_guia_8.

Registro Oficial 2012
<http://www.derechoecuador.com/productos/producto/catalogo/registros-oficiales/2012/octubre/code/20538/registro-oficial-no-810>.

CAPÍTULO VI

ANEXOS

ANEXO 1

APROBACION DE LA SOLICITUD DE PARTE DE LA EMPRESA EPMAPAP

Quevedo, 19 de Junio del 2014.

Srta.

Guerra Guerrero Vanessa

Saludos Cordiales:

En respuesta a su solicitud realizada con fecha 02 de febrero del presente año en la que se propone realizar un trabajo de investigación con fines académico (TESIS) para la carrera Ingeniería en Contabilidad y Auditoría se resolvió aceptar la realización de dicha investigación cuyo tema propuesto por ustedes es **AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA DE AGUA POTABLE DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON PICHINCHA, AÑO 2013** a la vez estamos honrados de ser considerados para la realización de este trabajo.

Sin más que dar las gracias anticipadas y gustosas de prestar ayuda para cualquier novedad en lo posterior me suscribo de ustedes.

Atentamente.

Didimo Saltos

GERENTE

