



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA - CPA

Proyecto de Investigación previo a la
obtención del título de Contadora
Pública Autorizada.

Título del Proyecto de Investigación:

**“Auditoría de gestión y su incidencia en la eficiencia del servicio que brinda a sus
usuarios la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado del cantón
Pichincha, año 2014”**

Autora:

Cinthia Lorena Montenegro Andrade

Directora del Proyecto de Investigación:

Ing. Elsa Leuvany Álvarez Morales, M,Sc.

Quevedo – Los Ríos – Ecuador

2016

Declaración de Autoría y Cesión de Derechos

Yo, **Cinthia Lorena Montenegro Andrade**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado 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 por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

f. _____

Cinthia Lorena Montenegro Andrade

C.C.130897420-1

Certificación de Culminación del Proyecto de Investigación

La suscrita, Elsa Leuvany Álvarez Morales, M.sc., Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la estudiante Cinthia Lorena Montenegro Andrade, realizó el Proyecto de Investigación de grado titulado **“AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA DEL SERVICIO QUE BRINDA A SUS USUARIOS LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN PICHINCHA AÑO 2014”**, previo a la obtención del título de Contadora Pública Autorizada, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Ing. Elsa Leuvany Álvarez Morales, M.sc.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Certificado del Reporte de la Herramienta de Prevención de Coincidencia y/o Plagio Académico

← → ↻ <https://secure.orkund.com/view/15564843-522457-611382#FcmxEYAgFATRXo>

ORKUND

Document	proyecto de invesigacion de unidad de titulacion.doc (D15514162)
Submitted	2015-10-02 08:08 (-05:00)
Submitted by	elsa Alvarez (leuvany@hotmail.com)
Receiver	ealvarez.uteq@analysis.orkund.com
Message	tesis Show full message

7% of this approx. 33 pages long document consists of text present in 7 sources.



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA - CPA
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Título:

“Auditoría de Gestión y su Incidencia en la Eficiencia del Servicio que Brinda a sus
Usuarios la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón
Pichincha Año 2014”

Presentado a la Comisión Académica como requisito previo a la obtención del título de
Contadora Pública Autorizada.

Aprobado por:

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. Dominga Ernestina Rodríguez Angulo, MSc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CPA. Irma Gardenia Ortega Tapia, MSc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ing. Wilson Javier Toro Álava, MSc.

QUEVEDO – LOS RÍOS - ECUADOR

2016

Agradecimiento

Al culminar mi carrera universitaria, es menester de mi parte hacer extensivo mi agradecimiento a cada una de las personas que me brindaron su apoyo para la elaboración de este trabajo:

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar todos los obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida estudiantil.

A mi familia en general por ser el pilar primordial en mi vida, por todo el apoyo incondicional que siempre me brindaron.

A mi Directora de Tesis, Elsa Álvarez, quien con su vasta experiencia y conocimiento, me orientó acertadamente durante el desarrollo del trabajo.

Al personal de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pichincha (EPMAPAP), quienes estuvieron prestos a proporcionarme la información necesaria para la elaboración del presente trabajo de investigación.

A todos y cada uno de ellos, gracias.

Lorena

Dedicatoria

Esta labor de investigación, que constituye la culminación de una de las etapas importantes de mi vida, la dedico principalmente a Dios por haberme permitido llegar a este momento tan importante en mi vida profesional, a mi Hija y a mi esposo. A quien los defino como lo más extraordinarios del mundo, dueños de un amor infinito, lo cual ha sido el motor que me ha impulsado a alcanzar mis sueños y aspiraciones; A mis Padres y hermanas que me ha inculcado el deseo permanente de superación humana y profesional como única clave para lograr el verdadero éxito.

Cinthia Lorena Montenegro Andrade

Resumen y Palabras Claves

La investigación se realizó con el propósito de aplicar la auditoría de gestión y su incidencia en la eficiencia del servicio que brinda a sus usuarios la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado del Cantón Pichincha año 2014, teniendo como objetivos realizar la planificación de la auditoría de gestión, evaluar el control interno mediante indicadores y emitir un informe de auditoría de gestión. La metodología utilizada fue en base a la investigación científica, para ello se hace uso de métodos inductivos, deductivos, descriptivos para describir la problemáticas y analítico para analizar los resultados, además fue necesario aplicar el cuestionario de control interno de acuerdo a los componentes COSO I, para determinar el cumplimiento de las políticas, normativas y leyes vigentes. Es así que se ha detectado la problemática de la empresa de agua potable y alcantarillado del Cantón Pichincha - EPMAAP, ha carecido de un adecuado manejo de gestión lo que ha derivado en la deficiente dotación de agua potable y alcantarillado, así como una inadecuada atención a los usuarios lo que conlleva a la insatisfacción de los servicios que la institución ofrece y lo que ha incidido en el no pago de las planillas por un elevado porcentaje de los clientes, además esto ha llevado a que la ciudadanía tenga una imagen negativa. De acuerdo a la verificación del cumplimiento de las funciones del área comercial se lo realizó en base a una encuesta dirigida a los usuarios donde expresan que la eficiencia es baja debido al servicio que ofertan los empleados. Los indicadores de gestión que se aplicaron, se determinó que en la empresa no se cumplen a cabalidad todas las metas establecidas en el presupuesto anual del 2014.

Palabras Claves

Auditoría de Gestión – Control Interno – Nivel de Confianza – Riesgo

Abstract and Keywords

The research was conducted in order to implement the audit and its impact on the efficiency of the service it provides to its users the municipal public company for water and wastewater Canton Pichicha 2014, with the objective to perform the audit planning management, evaluate internal control by indicators and issue an audit report. The methodology used was based on scientific research, for this use of inductive methods becomes., In ductive descriptive to describe the problems and analytical to analyze the results, and it was necessary to implement the internal control questionnaire according to the components COSO I, to determine compliance with policies, regulations and laws. So that it has detected the problem of water utility and sewage Pichincha Canton - EPMAPAP, has lacked proper management of management which has resulted in poor provision of water and wastewater, and inadequate attention to users which leads to dissatisfaction of the services offered by the institution and what has affected the non-payment of payroll for a large percentage of customers, this has also meant that the public has a negative image. According to the verification of compliance with the functions of the commercial area was made on the basis of a survey addressed to users where they express that the efficiency is low because the service they offer employees. Management indicators that were applied, it was determined that the company did not fully comply all the targets set in the annual budget of 2014.

Keywords

Auditing - Internal Control - Confidence Level - Risk

Tabla de Contenido

Portada	i
Declaración de Autoría y Cesión de Derechos	ii
Certificación de Culminación del Proyecto de Investigación.....	iii
Certificación de Aprobación por Tribunal de Sustentación	v
Agradecimiento	vi
Dedicatoria	vii
Resumen y Palabras Claves.....	viii
Abstract and Keywords	ix
Tabla de Contenido	x
Código Dublín	xiv
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.1. Planteamiento de Investigación.....	4
1.1.1. Planteamiento del Problema.....	4
1.1.2. Formulación del Problema	4
1.1.3. Sistematización del problema.....	4
1.2. Objetivos.....	5
1.2.1. Objetivo General.	5
1.2.2. Objetivos Específicos.	5
1.3. Justificación.	5
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	7
2.1. Marco Teorico.....	8
2.1.1. Auditoría de gestión.....	8
2.1.1.1. Objetivos de la auditoría de gestión.....	8
2.1.1.2. Alcance de la Auditoría de Gestión	9
2.1.1.3. Indicadores de la auditoría de gestión.....	9
2.1.1.4. La metodología de la auditoría de gestión.....	10

2.1.1.5.	Evidencia de auditoría.....	10
2.1.1.6.	Fases del Proceso de la Auditoría de Gestión.....	10
2.1.1.7.	Informe de Auditoría.....	11
2.1.1.7.1.	Lineamientos generales para su preparación	12
2.1.1.7.2.	Tipos de informes	13
2.1.1.8.	Control Interno	13
2.1.1.8.1.	Concepto	13
2.1.1.8.2.	Objetivos del Control Interno	14
2.1.1.8.3.	Importancia del Control Interno	14
2.1.1.8.4.	Componentes del Control Interno.....	15
2.1.1.8.5.	El Informe COSO I.....	16
2.1.1.9.	Riesgos en la Auditoría	18
2.1.1.9.1.	Concepto	18
2.1.1.9.2.	Componentes del Riesgo de Auditoría.....	19
2.1.1.10.	Cuestionarios	19
2.1.1.11.	Hallazgos.....	20
2.1.2.	Empresa	20
2.1.2.1.	Empresa Pública	21
2.1.3.	Base Legal.....	21
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		31
3.1.	Localización.....	32
3.2.	Tipos de investigación.	32
3.2.1.	Bibliografía – Documental.....	32
3.2.2.	Descriptiva.	32
3.3.	Métodos de investigación.	32
3.3.1.	Inductivo.	32
3.3.2.	Deductivo.....	33
3.3.3.	Analítico.....	33
3.3.4.	Estadístico.	33

3.4.	Fuentes de recopilación de información.....	33
3.4.1.	Primarias.....	33
3.4.2.	Secundarias.....	33
3.5.	Diseño de la investigación.....	34
3.5.1.1.	Población.....	34
3.5.1.2.	Muestra.....	34
3.6.	Instrumentos de investigación.....	35
3.6.1.	Entrevista.....	35
3.6.2.	Encuestas.....	35
3.7.	Tratamiento de los datos.....	35
3.7.1.	Procedimiento Metodológico.....	35
3.7.2.	Creación de la firma auditora ficticia.....	37
3.7.2.1.	Logo de la firma auditora ficticia.....	37
3.8.	Recursos humanos y materiales.....	37
3.8.1.	Recursos humanos.....	37
3.8.2.	Recursos materiales.....	38
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		39
4.1.	Resultados.....	40
4.1.1.	Fase Preliminar.....	40
4.1.2.	Fase I.- Conocimiento del Negocio.....	53
4.1.3.	Fase II.- Ejecución de la Auditoría.....	78
4.1.4.	Fase III.- Comunicación de los Resultados.....	124
4.2.	Discusión.....	139
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		141
V.	Conclusiones y Recomendaciones.....	142
5.1.	Conclusiones.....	142
5.2.	Recomendaciones.....	143
CAPÍTULO VI: BIBLIOGRAFÍA.....		144
6.1.	Literatura Citada.....	144

Índice de Cuadros

Cuadro 1.- Materiales.....	38
Cuadro 2.- Trámites en la Empresa.....	71
Cuadro 3.- El tiempo que tarda un trámite.	72
Cuadro 4.- Calificación del trámite.....	73
Cuadro 5.- Atención del personal.	74
Cuadro 6.- Eficiencia en el trámite.	75
Cuadro 7.- Eficiencia del servicio.....	76

Índice de Gráficos

Gráfico 1.- Trámites en la Empresa.	71
Gráfico 2.- El tiempo que tarda un trámite.....	72
Gráfico 3.- Calificación del trámite.	73
Gráfico 4.- Atención del personal.....	74
Gráfico 5.- Eficiencia en el trámite.....	75
Gráfico 6.- Eficiencia del servicio.	76

Índice de Anexos

Anexo No. 1.- Entrevista al Gerente	149
Anexo No. 2.- Formato de encuesta dirigida a la población del Cantón Pichincha.....	149
Anexo No.3.- Registro Único de Contribuyentes	151
Anexo No.4.- Fotografías.....	152

Código Dublín

Titulo:	“Auditoría de Gestión y su Incidencia en la Eficiencia del Servicio que Brinda a sus Usuarios la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Pichincha Año 2014”			
Autor:	<u>Cinthia Lorena Montenegro Andrade</u>			
Palabra clave	Auditoría de Gestión	Control interno	nivel de confianza	riesgo
Fecha de publicación				
Editorial	Unidad de Estudios a Distancia Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría - CPA			
Resumen (hasta 300 palabras)	La investigación se realizó con el propósito de aplicar la auditoría de gestión y su incidencia en la eficiencia del servicio que brinda a sus usuarios la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado del Cantón Pichincha año 2014, teniendo como objetivos realizar la planificación de la auditoría de gestión, evaluar el control interno mediante indicadores y emitir un informe de auditoría de gestión. La metodología utilizada fue en base a la investigación científica, para ello se hace uso de métodos inductivos, deductivos, descriptivos para describir la problemáticas y analítico para analizar los resultados, además fue necesario aplicar el cuestionario de control interno de acuerdo a los componentes COSO I, obteniendo un nivel de confianza del 90,91% “alto” y un riesgo “bajo” del 9,09% debido a la inexistencia de un código de ética, desconocimiento del personal sobre los objetivos institucionales, servicio de agua potable deficiente, carencia de evaluaciones sobre atención al cliente. The research was conducted in order to implement the audit and its impact on the efficiency of the service it provides to its users the municipal public company for water and wastewater Canton Pichincha 2014, with the objective to perform the audit planning management, evaluate internal control by indicators and issue an audit report. The methodology used was based on scientific research, for it using			

	inductive methods, of ductive, descriptive is made to describe the problems and analytical to analyze the results, and it was necessary to implement the internal control questionnaire according to the COSO components I, obtaining a confidence level of 90.91% "high" and "low" risk of 9.09% due to the absence of a code of ethics, lack of staff in corporate objectives, service poor drinking water, lack of customer evaluations.
Descripción	156 hojas : dimensiones, 29 x 21 cm + CD-ROM 6162
URI	

Introducción

La auditoría de gestión a nivel mundial es transcendental para el cumplimiento de los objetivos institucionales en las entidades y organismos del sector público, permitiéndoles viabilizar la consecución de la visión, los objetivos y los programas propuestos en el plan anual, así mismo al realizar un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de la institución permitirá a las empresas públicas utilizar sus recursos de manera eficiente y eficaz y tener un claro concepto de gestión y exponer sobre la legalidad, nitidez en el logro de los objetivos institucionales.

En el Ecuador la auditoría de gestión, en especial en las instituciones públicas, está destinada al servicio de la comunidad, lo cual contribuye a la revisión y evaluación de los métodos y procedimiento para certificar el cumplimiento de las políticas planes, programas, leyes y reglamentos, mediante los cuales el proceso de la entidad asegura la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente, para encaminar el crecimiento de la institución.

Dentro de las empresas públicas municipales de agua potable y alcantarillado, el Estado garantizará la conservación, recuperación y manejo integral de los recursos hídricos, cuencas hidrográficas y caudales ecológicos asociados al ciclo hidrológico.

Además el modelo de gestión, sobre la base del mandato Constitucional que propugna el “Buen Vivir”, enmarcado en un nuevo enfoque de gestión, que busca implementar modelos de gestión competentes, y la aplicación de la auditoría de gestión; lo cual, en la empresa pública municipal de agua potable del Cantón Pichincha, permitiendo evaluar el resultado de la gestión institucional su efectividad y eficiencia de su actividad empresarial, lo cual se determinó a través de la aplicación de los indicadores de gestión, que incidió en la correcta toma de decisiones con reformas de proyección al futuro.

La ejecución del presente trabajo de auditoría de gestión, permitió enfatizar la eficiencia de los servicios de agua potable, optimizando los procesos de gestión con el fin de visualizar el logro de los objetivos y a su vez maximizar los beneficios sociales.

El presente trabajo investigativo está compuesto por los siguientes capítulo que detallan los respectivos títulos y subtítulos;

Capítulo I: En el marco contextual de la investigación contiene el problema de la investigación con sus respectivos subproblemas, el objetivo general y específicos del estudio, también se encuentra la justificación que manifiesta el propósito y para qué sirve la investigación.

Capítulo II: El marco teórico está fragmentado por el marco conceptual y marco referencial, basados en criterios de distintos autores para soportar el tema investigar.

Capítulo III: Metodología de la investigación, compuesto por localidad, tipos de investigación, métodos, fuentes de recopilación de información, diseño e instrumentos de investigación utilizados en el transcurso del estudio.

Capítulo IV: Resultados y discusión, están detallados los resultados adquiridos en la auditoría de gestión que se ejecutó en EPMA PAP y la discusión en relación a criterios de autores.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones, acorde a objetivos y resultados de la auditoría se dieron a conocer la situación actual de la empresa y se procedió a emitir sugerencias sobre las debilidades de la empresa.

Capítulo VI: Bibliografía, se detallan los diversos libros y páginas web que se usaron para sustentar la investigación

Capítulo VII: Los anexos concernientes a la investigación para soportar el proceso de evaluación.

CAPÍTULO I
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento de Investigación.

1.1.1. Planteamiento del Problema.

La empresa de agua potable y alcantarillado del Cantón Pichincha - EPMAPAP, carece de un adecuado manejo de gestión lo que incide en el deficiente servicio de agua potable y alcantarillado, lo que conlleva al retraso en los pago de las planillas, además esto ha llevado a que la ciudadanía tenga una imagen negativa de la institución pública. Al mejorar el sistema de gestión de la organización, permitirá optimizar los recursos que utilizan en la ejecución de los planes de acción.

La inexistencia de un programa de capacitación al talento humano que labora en la empresa influye en la inadecuada atención a los usuarios. Deficiente seguimiento del cumplimiento de los objetivos institucionales incidiendo su rentabilidad.

1.1.2. Formulación del Problema

¿De qué forma la deficiente gestión incide en el servicio que brinda la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado del Cantón Pichincha a sus usuarios?

1.1.3. Sistematización del problema.

- a) ¿Cuál es la situación actual en la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado del cantón Pichincha?
- b) ¿Cómo la evaluación del control interno mediante indicadores permitirá determinar la eficiencia, eficacia, economía de la EPMAPAP?
- c) ¿De qué manera la emisión del informe de auditoría de gestión ayuda a una adecuada toma de decisiones?

1.2. Objetivos.

1.2.1. Objetivo General.

Aplicar la auditoría de gestión y su incidencia en la eficiencia del servicio que brinda a sus usuarios la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado del Cantón Pichincha, año 2014

1.2.2. Objetivos Específicos.

- ✓ Realizar la planificación de la auditoría de gestión en la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado del cantón Pichincha
- ✓ Evaluar el control interno mediante COSO I que permitan determinar la eficiencia, eficacia y economía de la EPMAPAP.
- ✓ Emitir el informe de auditoría de gestión para una adecuada toma de decisiones.

1.3. Justificación.

El GAD Municipal, en cumplimiento de sus facultades de acuerdo a la COOTAD, y de acuerdo a la Ley de Empresas Públicas, y a la ordenanza de creación de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pichincha – EPMAPAP, que en su Art. 1, establece la autonomía de gestión administrativa financiera,, económica; así como en el numeral 2 del mismo artículo determina como principio de la empresa, “promover el desarrollo sustentable, integral, descentralizado y desconcentrando el Estado.

El deficiente servicio que brinda la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado del Cantón Pichincha EPMAPAP ocasiona inconformidad y molestias en la población, influyendo en la credibilidad de la institución.

La empresa no comunica a los usuarios con anticipación sobre los cortes de agua, para las respectivas medidas de prevención que adoptaría la población, lo cual incide en el aumento

de la cartera vencida; resultando ineficaz la gestión administrativa de cobro que a su vez incumple con las metas propuestas.

El presente trabajo de investigación se realizó en el campo de la auditoría de gestión con la autorización del gerente general de EPMA-PAP con la finalidad de colaborar con la institución emitiendo un informe que contendrá las debilidades y sugerencias para contrarrestar el riesgo; además, esta investigación aportará al análisis, estudio y diseño de mecanismos, que coadyuvará a que la empresa ofrezca un servicio eficiente y de calidad a sus usuarios.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Marco Teórico

2.1.1. Auditoría de gestión.

(CONTRALORIA, 2012) La gestión es un proceso de coordinación de los recursos disponibles que se lleva a cabo para establecer y alcanzar objetivos y metas precisos.

La gestión comprende todas las actividades organizacionales que implican:

- El establecimiento de metas y objetivos.
- El análisis de los recursos disponibles.
- La apropiación económica de los mismos.
- La evaluación de su cumplimiento y desempeño institucional.
- Una adecuada operación que garantice el funcionamiento de la organización.

(Blanco, 2012) Es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño de una entidad, programa o actividad gubernamental, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos públicos, para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones correctivas y mejorar su responsabilidad.

2.1.1.1. Objetivos de la auditoría de gestión.

(BLANCO, 2012) Dentro del campo de acción de la auditoría de gestión se pueden señalar como objetivos principales:

- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.
- Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos.

2.1.1.2. Alcance de la Auditoría de Gestión

(FERNÁNDEZ, 2010) El alcance de la auditoría de gestión debe estar bien definido con claridad, incluyendo sus instalaciones y unidades cubiertas, así como las áreas de estudios a tratar, ya que la auditoría podrá definir aspectos específicos como la gestión de los riesgos en los procesos, su complejidad, los procedimientos especiales para tareas peligrosas, etc.

Así, por ejemplo, en una auditoría sobre el sistema de gestión de la empresa, el alcance será circunscrito a todo el ámbito de la empresa, y en una auditoría de conformidad en el departamento de producción de una empresa, el alcance vendrá determinado por la amplitud que abarque dicho departamento.

2.1.1.3. Indicadores de la auditoría de gestión.

(BLANCO, 2012) Al indicador se le define como, la referencia numérica generada a partir de una o varias variables, que muestra aspectos del desempeño de la unidad auditada. Esa referencia, al ser comparada con un valor estándar, interno o externo a la organización. Podrá indicar posibles desviaciones con respecto a las cuales la administración deberá tomar acciones.

(Benjamín, 2013) En fin primordial de emplear indicadores en el proceso administrativo es poder evaluar en términos cualitativos y cuantitativos el cumplimiento puntual de sus etapas y su propósito estratégico, a partir de la revisión de sus funciones.

Para estar en posibilidades de obtener mayor y mejor información, a cada etapa de proceso se le asignan indicadores cualitativos (estos son los que otorgan su razón de ser a la organización), así como los cuantitativos (los que traducen en hechos el objetivo de ésta).

Informar sobre procesos y funciones clave. Se utilizan en el proceso administrativo para:

- Controlar la operación.
- Prevenir e identificar desviaciones que impidan el cumplimiento de los objetivos.
- Determinar costos unitarios por áreas, programas, unidades de negocio y centros de control.

- Verificar el logro de las metas e identificar las posibles desviaciones.

2.1.1.4. La metodología de la auditoría de gestión

(FRANKLIN, 2009) La metodología de la auditoría de gestión busca brindar un marco de actuación para todas las acciones que se emprenderán en las diversas fases de la auditoría, esto contribuirá a dirigir el trabajo en forma unificada.

Este marco implica el empleo de varios métodos de obtención de información de los procesos que facilitan la aplicación de las fases de la auditoría con las cuales podremos definir las áreas que presentan falencias en cuanto a sus procesos gestión administrativa, para que sea eficiente y eficaz.

2.1.1.5. Evidencia de auditoría

(PANY, 2010) Las pruebas que obtiene el auditor durante la ejecución de la auditoría, que hace patente y manifiesta la certeza o convicción sobre los hechos o hallazgos que prueban y demuestran claramente éstos, con el objetivo de fundamentar y respaldar sus opiniones y conclusiones.

(Benjamín, 2013) La evidencia representa la comprobación de los hallazgos durante el ejercicio de la auditoría por lo que constituye un elemento relevante para fundamentar los juicios y conclusiones que formula el auditor. Es indispensable que el auditor se apegue en todo momento a la línea de trabajo acordada, a las normas en la materia y a los criterios que durante el proceso de ejecución vayan surgiendo.

2.1.1.6. Fases del Proceso de la Auditoría de Gestión.

- **Fase I: Conocimiento del negocio.**

(CONTRALORIA, 2012) Consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonables

- **Fase II: Ejecución**

(CONTRALORIA, 2012) En esa etapa, es donde se ejecuta propiamente la auditoría, pues en esta instancia se desarrolla los hallazgos y se obtienen toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada (suficiente, competente y relevante), basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentan las conclusiones y recomendaciones de los informes.

- **Fase III: Comunicación de resultados**

(CONTRALORIA, 2012) Además de los informes parciales que puedan emitirse, como aquel relativo al control interno, se preparará un informe final, el mismo que en la auditoría de gestión difiere, pues no sólo que revelará las deficiencias existentes como se lo hacía en las otras auditorías, sino que también, contendrá los hallazgos positivos; pero también se diferencia porque en el informe de auditoría de gestión, en la parte correspondiente a las conclusiones se expondrá en forma resumida, el precio del incumplimiento con su efecto económico, y las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión y uso de recursos de la entidad auditada

2.1.1.7. Informe de Auditoría.

(FRANKLIN, 2009) El informe de auditoría es el producto final del trabajo del auditor en el cual él presenta sus comentarios sobre los hallazgos, sus conclusiones y recomendaciones y en el caso del examen a los estados financieros el correspondiente dictamen.

Mediante el informe de auditoría, el auditor pone en conocimiento de la entidad examinada, otros organismos nacionales e internacionales, instituciones financieras, instituciones gubernamentales que tengan relación con la entidad y los funcionarios de la empresa y funcionarios públicos apropiados de los niveles más altos del gobierno que merezcan conocer los resultados de su trabajo.

El informe de auditoría debe contener la expresión de juicios fundamentados en las evidencias obtenidas sin ocultar o desvirtuar los hechos que puedan inducir a error.

Fundamentalmente este documento permite tomar las acciones correctivas necesarias por los funcionarios apropiados y en forma oportuna en la gestión de la entidad auditada.

2.1.1.7.1. Lineamientos generales para su preparación

(Benjamín, 2013) A fin de que el informe tenga un verdadero impacto en el desempeño de una organización, es imprescindible presentarlo en forma puntual, con especial atención en la formulación de criterios susceptibles de llevarse a la práctica y con visión estratégica, para lo cual deben tomarse en cuenta los siguientes aspectos:

- No perder de vista el objeto de la auditoría cuando se llegue a las conclusiones y recomendaciones finales.
- Ponderar las soluciones que se propongan para hacerlas prácticas y viables.
- Explorar diferentes alternativas para transmitir las causas y efectos inherentes a los hallazgos, con el propósito de traducirlas en recomendaciones preventivas o correctivas, según sea el caso.
- Homogeneizar la integración y presentación de los resultados a fin de establecer coherencia entre los hallazgos y los criterios para su atención.
- Aprovechar todo el apoyo posible para fundamentar sólidamente los resultados.
- Allegar a los niveles de decisión los elementos idóneos para una toma de decisiones objetiva y consistente.
- Sentar bases que constituyan un mecanismo de información permanente.
- Crear conciencia en los niveles de decisión acerca de la importancia que reviste no cumplir o hacerlo de manera extemporánea con las medidas recomendadas.
- Establecer la forma y contenido que deberán observar los reportes y el seguimiento de las acciones.
- Tomar en cuenta los resultados de auditorías realizadas con anterioridad para evaluar el tratamiento y cursos de acción tomados en la implementación de resultados.

Es conveniente que, antes de emitir el informe, una persona que no haya tomado parte en la aplicación de la auditoría revise los borradores y papeles de trabajo, a fin de verificar que se ha cumplido con todas las normas y que la opinión que habrá de externar esté justificada y debidamente amparada por el trabajo realizado.

2.1.1.7.2. Tipos de informes

- Informes eventuales.- Emitidos sobre errores, incumplimiento de leyes, irregularidades, o desviaciones significativas del control interno, que se encuentre en el desarrollo del trabajo; así como las recomendaciones que estime pertinentes con relación a las diferentes situaciones observadas a fin de adoptar las medidas a que haya lugar. (Blanco, 2012)
- Informes intermedios.- Con periodicidad trimestral o semestral, a manera de ejemplo, señalando el trabajo desarrollado y los resultados obtenidos, indicando los procedimientos de auditoría aplicados en cada una de las áreas auditadas con sus hallazgos y conclusiones. (Blanco, 2012)
- Informe final.- La culminación de la auditoría es un informe final con su dictamen u opinión y conclusión sobre: los estados financieros básicos-, lo adecuado del control interno, el cumplimiento de las normas legales, reglamentarias y estatutarias; la gestión de los administradores-, y la concordancia entre la información adicional presentada por los administradores, si la hubiere. (Blanco, 2012)

2.1.1.8. Control Interno

2.1.1.8.1. Concepto

(Blanco, 2012) Es un proceso efectuado por la junta directiva de una entidad, gerencia y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable respecto del logro de objetivos en las siguientes categorías: Efectividad y eficiencia de operaciones, confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

(Estupiñan, 2013) El control interno es el sistema interior de una compañía que está integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidad, el diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados para proteger los activos, obtener la exactitud y la confiabilidad de la contabilidad y otros datos e informes operativos, promover y juzgar la eficiencia de las operaciones de todos los aspectos de las actividades de la empresa.

2.1.1.8.2. Objetivos del Control Interno

(Blanco, 2012) Los objetivos pueden ser una aspiración de la entidad como un todo, o ser un blanco de actividad específica dentro de la entidad. Aun cuando muchos objetivos son específicos a una entidad particular, algunos son ampliamente compartidos.

(MANTILLA, 2009) Los objetivos del control interno son:

- Prevenir fraudes.
- Descubrir robos y malversaciones.
- Obtener información administrativa contable y financiera, confiable y oportuna.
- Localizar errores administrativos, contables y financieros.
- Proteger y salvaguardar los bienes, valores propiedades y demás activos de la empresa en cuestión.
- Promover la eficiencia del personal.
- Detectar desperdicios innecesarios de material, tiempo.
- Mediante su evaluación graduar la extensión del análisis, comprobación pruebas, y estimación de las cuentas sujetas a auditoría.

2.1.1.8.3. Importancia del Control Interno

(HERNANDEZ, 2009) El creciente reconocimiento de la importancia del control interno puede ser atribuido a los siguientes factores:

La amplitud y envergadura de las empresas han aumentado a tal punto que la estructura de su organización ha llegado a ser compleja y muy esparcida. Para controlar las operaciones con efectividad, la gerencia debe depender de la confianza que le merecen numerosos informes y análisis.

La responsabilidad primaria por la salvaguarda de los activos de las compañías y la prevención y descubrimiento de errores y fraudes recae en la gerencia. El mantenimiento de un sistema adecuado de control interno es indispensable para poder cumplir con esa responsabilidad.

2.1.1.8.4. Componentes del Control Interno

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma cómo la administración maneja el negocio y están integrados a los procesos administrativos:

- El ambiente de control: Establece el tono de una organización, influyendo en la conciencia que la gente tiene sobre el control. Es el fundamento para el control interno efectivo, y provee disciplina y estructura. Las empresas pequeñas pueden implementar los elementos del ambiente de control de manera diferente a como lo hacen las entidades más grandes. (Blanco, 2012)
- Proceso de valoración de riesgos de la entidad: Es su proceso para identificar y responder a los riesgos de negocio y los resultados que de ello se derivan. Para propósitos de la presentación de informes financieros, el proceso de valoración de riesgos de la entidad incluye la manera como la administración identifica los riesgos importantes para la preparación de estados financieros que da origen a una presentación razonable, en todos los aspectos importantes de acuerdo con las políticas y procedimientos utilizados para la contabilidad y presentación de informes financieros, estima su importancia, valora la probabilidad de su ocurrencia, y decide las acciones consiguientes para administrarlos. (Blanco, 2012)
- Sistemas de información y comunicación: Un sistema de información consta de infraestructura, software, personal, procedimientos y datos. La infraestructura y el

software estarán ausentes, o tendrán menor significado en los sistemas que son exclusiva o principalmente manuales. Muchos sistemas de información hacen uso extensivo de la tecnología de la información. (Blanco, 2012)

- **Procedimientos de control:** Son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las directivas de la administración, por ejemplo, que se toman las acciones necesarias para direccionar los riesgos hacia el logro de los objetivos de la entidad. Los procedimientos de control tienen diversos objetivos y se aplican en distintos niveles organizacionales y funcionales. (Blanco, 2012)
- **La supervisión y el seguimiento de los controles:** Los sistemas de control interno, requieren que sean monitoreados, un proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Ellos se realiza mediante acciones de mejoramiento ongoing, que ocurren en el curso de las operaciones. Incluyen las actividades regulares de administración y supervisión, así como otras acciones personales tomadas en el desempeño de sus obligaciones. (Blanco, 2012)

2.1.1.8.5. El Informe COSO I

(HANSEN-HOLM, 2012). Con el informe COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS), de 1992, se modificaron los principales conceptos del Control Interno dándole a este una mayor amplitud.

El Control Interno se define entonces como un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos.

La seguridad a la que aspira solo es la razonable, en tanto siempre existirá el limitante del costo en que se incurre por el control, que debe estar en concordancia con el beneficio que aporta; y, además, siempre se corre el riesgo de que las personas se asocien para cometer fraudes.

Se modifican, también, las categorías de los objetivos a los que está orientado este proceso.

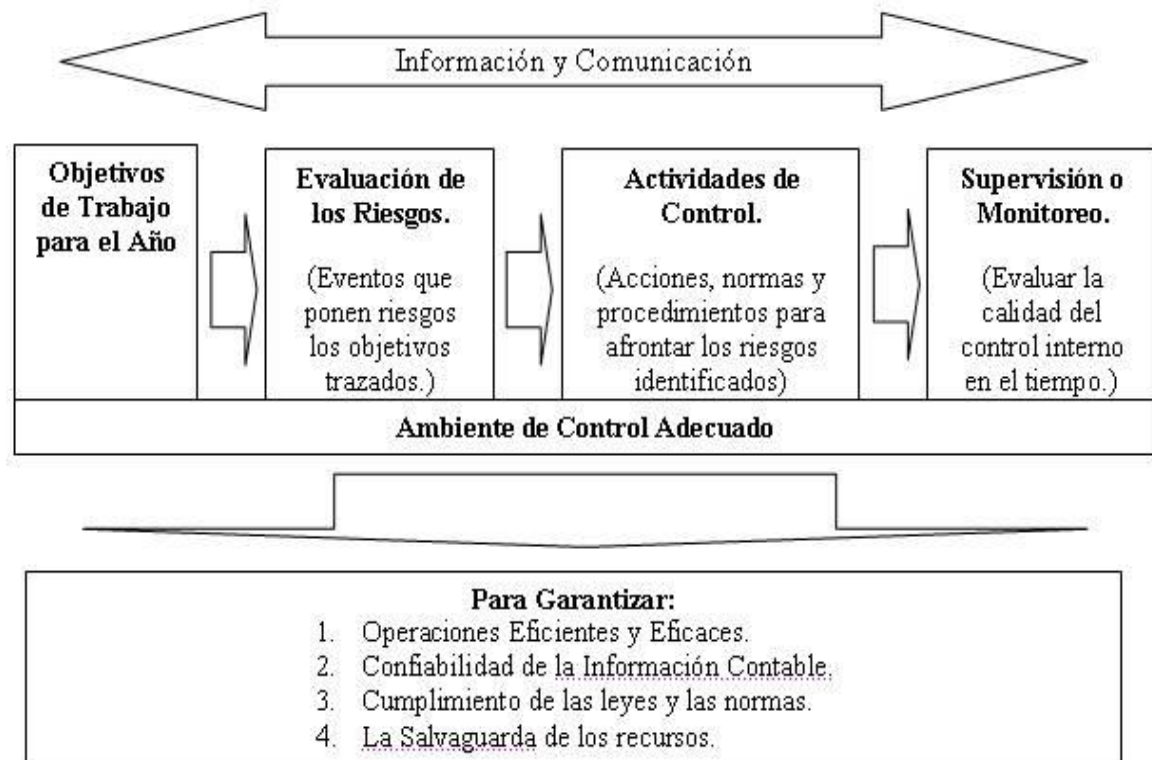
De una orientación meramente contable, el Control Interno pretende ahora garantizar:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.
- Salvaguardia de los recursos.

A través de la implantación de 5 componentes que son:

- Ambiente de control (Marca el comportamiento en una organización. Tiene influencia directa en el nivel de concientización del personal respecto al control)
- Evaluación de riesgos (Mecanismos para identificar y evaluar riesgos para alcanzar los objetivos de trabajo, incluyendo los riesgos particulares asociados con el cambio)
- Actividades de control (Acciones, Normas y Procedimientos que tiende a asegurar que se cumplan las directrices y políticas de la Dirección para afrontar los riesgos identificados)
- Información y comunicación (Sistemas que permiten que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones)
- Supervisión (Evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones)

El informe COSO plantea una estructura de control de la siguiente forma:



O sea, las empresas trazaran objetivos anuales encaminados a la eficiencia y eficacia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de las leyes y la salvaguarda de los recursos que mantiene.

2.1.1.9. Riesgos en la Auditoría

2.1.1.9.1. Concepto

(Blanco, 2012) Se debe evaluar el riesgo en la auditoría y diseñar los procedimientos de auditoría para asegurar que el riesgo se reduzca a un nivel aceptablemente bajo. De acuerdo con las normas internacionales de auditoría, riesgo en la auditoría significa el riesgo de que el auditor de una opinión de auditoría inapropiada cuando existan errores importantes en la temática.

(Pany, 2010) Posibilidad de que no puedan prevenirse o detectarse errores o irregularidades importantes dentro de un proceso, sea este administrativo, contable o cualquier otra índole.

2.1.1.9.2. Componentes del Riesgo de Auditoría

El riesgo en la auditoría tiene tres componentes:

- **Riesgo inherente:** Es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones o una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados. (Blanco, 2012)
- **Riesgo de control:** Es el riesgo de que una representación errónea que pueda ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y resulte ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno. (Blanco, 2012)
- **Riesgo de detección:** Es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser la importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otros saldos o clases. (Blanco, 2012)

2.1.1.10. Cuestionarios

(Benjamín, 2013) Se emplean para obtener la información deseada en forma homogénea. Están constituidos por series de preguntas escritas, predefinidas, secuencialmente y separadas por capítulos o temática específica. La calidad de la información que se obtenga, dependerá de su estructura y forma de presentación. En términos generales, todo cuestionario debe expresar el motivo de su preparación, procurando que las preguntas sean claras y concisas, con un orden lógico y redacción comprensible y facilidad de respuesta evitando recargarlo con demasiadas preguntas. Si el caso lo amerita podrá incluirse un instructivo de llenado.

(GAVILANEZ, 2012) Describe que son instrumentos que se emplean para obtener la información deseada en forma homogénea, constituida por series de preguntas escritas, pre-definidas, secuenciales y separadas por capítulos o temáticas específicas, con el

propósito de que muestren la interrelación y conexiones lógicas entre las diferentes áreas y rubros para que en conjunto brinden un perfil completo de la organización.

La calidad de la información que se obtenga dependerá de su estructura y forma de presentación. En términos generales, todo cuestionario debe expresar el motivo de su preparación, y se debe procurar que las preguntas sean claras y concisas, presentadas en orden lógico, con redacción comprensible y facilidad de respuesta, esto es, es necesario evitar recargarlo con demasiadas preguntas. Si el caso lo amerita, puede incluirse un instructivo de llenado.

2.1.1.11. Hallazgos

(Pany, 2010) Es un resumen de las deficiencias detectadas en los procesos analizados a fin de que podamos conocer cada una de las deficiencias encontradas con un párrafo explicativo de cada atributo que consta dentro de un hallazgo, como son: condición, criterio, causa y efecto.

(Fowler, 2010) Son el resultado de un proceso de recopilación y síntesis de información, la organización lógica de información relacionada con la entidad, actividad, situación o asunto que se haya revisado o evaluado para llegar a conclusiones al respecto o para cumplir alguno de los objetivos de la auditoría. Sirven de fundamento a las conclusiones del auditor y a las recomendaciones que formula para que se adopten las medidas correctivas.

2.1.2. Empresa

(BRAVO, 2011) Es una entidad compuesta por capital y trabajo que se dedica a actividades de producción, comercialización y prestación de bienes y servicios a la colectividad.

La contabilidad se ha insertado en el sistema de información, por tanto, constituye parte esencial del mismo, y su ámbito natural es la empresa; además, su aplicación es muy

apreciada en toda organización que maneje fondos y recursos con propósitos de asistencia social.

(ZAPATA, 2011) Empresa es todo ente económico cuyo esfuerzo se orienta a ofrecer a los clientes bienes y/o servicio que, al ser vendidos, producirán una renta que beneficia al empresario, al estado y a la sociedad en general.

2.1.2.1. Empresa Pública

(CAMPIÑA & FERNÁNDEZ, 2010) Se caracterizan porque su capital es público porque no persigue el beneficio económico, sino un beneficio social.

(Benjamín, 2013) Aquella en que tanto la propiedad del capital, como su gestión y toma de decisiones están bajo el control gubernamental. Uno de los principales objetivos, pudiendo tener otros, como seguridad nacional u obtener ganancias. Las organizaciones estatales que tienen autonomía financiera no constituyen empresas públicas.

2.1.3. Base Legal

2.1.3.1. Constitución de la República del Ecuador 2008

Art. 53.- Personas usuarias y consumidoras.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Art. 229.- Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción,

incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores. Las obreras y obreros del sector público estarán sujetos al Código de Trabajo. La remuneración de las servidoras y servidores públicos será justa y equitativa, con relación a sus funciones, y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia.

Art. 234.- El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado. (CONTRALORIA, 2012)

2.1.3.2. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) (2010). Establece que los GAD.

Artículo 28.- Gobiernos Autónomos Descentralizados.- Cada circunscripción territorial tendrá un gobierno autónomo descentralizado para la promoción del desarrollo y la garantía del buen vivir, a través del ejercicio de sus competencias. Estará integrado por ciudadanos electos democráticamente quienes ejercerán su representación política. Constituyen gobiernos autónomos descentralizados:

- a) Los de las regiones;
- b) Los de las provincias;
- c) Los de los cantones o distritos metropolitanos; y,
- d) Los de las parroquias rurales.

Artículo 29.-Funciones de los gobiernos autónomos descentralizados.-El ejercicio de cada gobierno autónomo descentralizado se realizará a través de tres funciones integradas:

- a) De legislación, normatividad y fiscalización;
- b) De ejecución y administración; y,
- c) De participación ciudadana y control social.

Establece la naturaleza y funciones jurídicas del Gobierno Autónomo Descentralizado.

Artículo 53.-Naturaleza jurídica.- Los gobiernos autónomos descentralizados municipales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutiva previstas en este Código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden.

La sede del gobierno autónomo descentralizado municipal será la cabecera cantonal prevista en la ley de creación del cantón.

Artículo 54.- Funciones.- Son funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal las siguientes:

- a) Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial cantonal, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas cantonales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- b) Diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- c) Establecer el régimen de uso del suelo y urbanístico, para lo cual determinará las condiciones de urbanización, parcelación, lotización, división o cualquier otra forma de fraccionamiento de conformidad con la planificación cantonal, asegurando porcentajes para zonas verdes y áreas comunales;
- d) Implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos y la gestión democrática de la acción municipal;
- e) Elaborar y ejecutar el plan cantonal de desarrollo, el de ordenamiento territorial y las políticas públicas en el ámbito de sus competencias y en su circunscripción territorial, de manera coordinada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, y realizar en forma permanente, el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas;
- 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 cantonal correspondiente, con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los

principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad;

- g) Regular, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística cantonal, en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados, promoviendo especialmente la creación y funcionamiento de organizaciones asociativas y empresas comunitarias de turismo;
- h) Promover los procesos de desarrollo económico local en su jurisdicción, poniendo una atención especial en el sector de la economía social y solidaria, para lo cual coordinará con los otros niveles de gobierno;
- i) Implementar el derecho al hábitat y a la vivienda y desarrollar planes y programas de vivienda de interés social en el territorio cantonal;
- j) Implementar los sistemas de protección integral del cantón que aseguren el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos consagrados en la Constitución y en los instrumentos internacionales, lo cual incluirá la conformación de los consejos cantonales, juntas cantonales y redes de protección de derechos de los grupos de atención prioritaria. Para la atención en las zonas rurales coordinará con los gobiernos autónomos parroquiales y provinciales;
- k) Regular, prevenir y controlar la contaminación ambiental en el territorio cantonal de manera articulada con las políticas ambientales nacionales;
- l) Prestar servicios que satisfagan necesidades colectivas respecto de los que no exista una explícita reserva legal a favor de otros niveles de gobierno, así como la elaboración, manejo y expendio de víveres; servicios de faenamiento, plazas de mercado y
- m) Regular y controlar el uso del espacio público cantonal y, de manera particular, el ejercicio de todo tipo de actividad que se desarrolle en él, la colocación de publicidad, redes o señalización;
- n) Crear y coordinar los consejos de seguridad ciudadana municipal, con la participación de la Policía Nacional, la comunidad y otros organismos relacionados con la materia de seguridad, los cuales formularán y ejecutarán políticas locales, planes y evaluación de resultados sobre prevención, protección, seguridad y convivencia ciudadana;

- o) Regular y controlar las construcciones en la circunscripción cantonal, con especial atención a las normas de control y prevención de riesgos y desastres;
- p) Regular, fomentar, autorizar y controlar el ejercicio de actividades económicas, empresariales o profesionales, que se desarrollen en locales ubicados en la circunscripción territorial cantonal con el objeto de precautelar los derechos de la colectividad;
- q) Promover y patrocinar las culturas, las artes, actividades deportivas y recreativas en beneficio de la colectividad del cantón;
- r) Crear las condiciones materiales para la aplicación de políticas integrales y participativas en torno a la regulación del manejo responsable de la fauna urbana; y,
- s) Las demás establecidas en la ley.

Art. 224.- Formas de clasificación de los ingresos.- Los gobiernos autónomos descentralizados dentro de su normativa correspondiente y en concordancia con la normativa de las finanzas públicas vigente, establecerán las formas de clasificación de los ingresos.

Art. 228.- Agrupamiento del gasto.- Los egresos del fondo general se agruparán en áreas, programas, subprogramas, proyectos y actividades. En cada programa, subprograma, proyecto y actividad deberán determinarse los gastos corrientes y los proyectos de inversión, atendiendo a la naturaleza económica predominante de los gastos, y deberán estar orientados a garantizar la equidad al interior del territorio de cada gobierno autónomo descentralizado.

Los egresos de los programas, subprogramas, proyectos y actividades se desglosarán, además, uniformemente en las partidas por objeto o materia del gasto, que sean necesarias para la mejor programación.

Art. 342.- Recaudación.- La recaudación de los ingresos de los gobiernos autónomos descentralizados se hará directamente por la unidad financiera. Se podrá recurrir a mecanismos de delegación para la recaudación, sin que esto implique el traspaso de la

titularidad como sujeto activo de la obligación tributaria por parte del gobierno autónomo descentralizado.

La máxima autoridad financiera aplicará el principio de la separación de las funciones de caja y contabilidad.

Art. 345.- Procedimiento de pago.- El tesorero deberá efectuar los pagos de conformidad con las órdenes que recibiere de la autoridad competente. Si encontrare que una orden de pago es ilegal o que está en contra de lo que dispone el presupuesto, o la juzgare equivocada, deberá observarla dentro del plazo de veinticuatro horas ante la máxima autoridad financiera, y lo que ésta resuelva deberá ser acatado y cumplido por el tesorero, excepto en las juntas parroquiales rurales en las que deberá poner en conocimiento de la presidencia de la junta.

2.1.3.3. Ley Orgánica de Servicio Público

Art. 3.- Ámbito.- Las disposiciones de la presente ley son de aplicación obligatoria, en materia de recursos humanos y remuneraciones, en toda la administración pública, que comprende:

4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales para la prestación de servicios públicos.

Art. 4.- Servidoras y servidores públicos.- Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Las trabajadoras y trabajadores del sector público estarán sujetos al Código del Trabajo.

2.1.3.4. Código de trabajo

Art. 1.- Ámbito de este Código.- Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo. Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren.

2.1.3.5. Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas.

El Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas busca organizar, normar y vincular el Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa con el sistema Nacional de Finanzas Públicas, para regular el funcionamiento en los diferentes niveles del sector público, dentro del marco de Régimen Económico, Régimen del Buen Vivir, de las Garantías y de los Derechos Constitucionales.

Consta de 196 artículos, 18 disposiciones generales, 18 transitorias y reformativas y las derogatorias, se sustenta en lo dispuesto en el Art. 3 de la Constitución de la República, que establece: "como deber primordial del Estado planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir".

Art. 1.- Objeto.- El presente Código tiene por objeto organizar, normar y vincular el Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa con el Sistema Nacional de Finanzas Públicas, y regular su funcionamiento en los diferentes niveles del sector público, en el marco del régimen de desarrollo, del régimen del buen vivir, de las garantías y los derechos constitucionales. Las disposiciones del presente Código regulan el ejercicio de las competencias de planificación y el ejercicio de la política pública en todos los niveles de gobierno, el Plan Nacional de Desarrollo, los planes de desarrollo y de ordenamiento territorial de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, la programación presupuestaria cuatrienal del Sector Público, el Presupuesto General del Estado, los demás presupuestos de las entidades públicas y, todos los recursos públicos y demás instrumentos aplicables a la Planificación y las Finanzas Públicas.

2.1.3.6. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

Art. 4.- Derechos del consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar;
5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;
6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;
8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;
9. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor;
10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención, sanción y oportuna reparación de los mismos;
11. Derecho a seguir las acciones administrativas y /o judiciales que correspondan; y,

12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.

Art. 5.- Obligaciones del consumidor.- Son obligaciones de los consumidores

1. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;
2. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;
3. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y,
4. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse.

2.1.3.7. Norma de control interno para las entidades, organismo del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos

200-01 Integridad y valores éticos en donde da a conocer que la integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno.

La máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre remoción; estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización.

La máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos públicos y al combate a la corrupción.

Los responsables del control interno determinarán y fomentarán la integridad y los valores éticos, para beneficiar el desarrollo de los procesos y actividades institucionales y establecerán mecanismos que promuevan la incorporación del personal a esos valores; los

procesos de reclutamiento y selección de personal se conducirán teniendo presente esos rasgos y cualidades.

300 – 05 Título: rotación, evaluación e incentivos, la rotación del personal incluye un conjunto de acciones que están orientadas a ampliar sus conocimientos y experiencias, con el objeto de fortalecer la gestión institucional.

La rotación de personal, es la acción que conlleva al desplazamiento del servidor a nuevas funciones dentro de la misma área de trabajo con el propósito de ampliar sus conocimientos, disminuir errores y evitar la existencia de personal indispensable.

Con el fin de aprovechar al máximo los esfuerzos y capacidades de los recursos humanos, se efectuarán cambios periódicos de tareas a los servidores que cumplen funciones similares dentro de las áreas financiera y administrativa, esto les permitirá que estén capacitados para cumplir cualquier actividad con eficiencia y efectividad.

401-03 Supervisión, los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones, para asegurar que cumplan con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales, sin perjuicio del seguimiento posterior del control interno.

La supervisión de los procesos y operaciones se los realizará constantemente para asegurar que se desarrollen de acuerdo con lo establecido en las políticas, regulaciones y procedimientos en concordancia con el ordenamiento jurídico; comprobar la calidad de sus productos y servicios y el cumplimiento de los objetivos de la institución.

Permitirá además, determinar oportunamente si las acciones existentes son apropiadas o no y proponer cambios con la finalidad de obtener mayor eficiencia y eficacia en las operaciones y contribuir a la mejora continua de los procesos de la entidad.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Localización.

El proyecto de investigación se desarrolló en el Cantón Pichincha Provincia de Manabí en la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Pichincha, la misma que se encuentra ubicada en la vía Manta – Quevedo en el barrio Bellavista a lado de la Escuela Miguel de Cervantes, cuya situación geográfica es de 0°38.12 de latitud Sur y el 79°53 latitud oeste, a 124 km de la capital de la Provincia con una extensión de 1067 km cuadrados limita al Norte con Chone y la Manga del Cura, al sur y al este con Guayas y al oeste con Portoviejo y Junín.

3.2. Tipos de investigación.

3.2.1. Bibliografía – Documental.

A través la investigación bibliográfica - documental se recopiló la información teórica donde se fundamenta el objetivo a evaluar, lo que permite la secuencia lógica de las actividades conducente a la obtención de los resultados, así como libros, folletos, textos ilustrativos e internet.

3.2.2. Descriptiva.

Mediante este tipo de investigación se recopiló, ordenó y analizó la información necesaria a fin de aplicar una entrevista dirigida al Gerente de la Empresa y conocer cuál es el motivo y objetivo que persigue la institución.

3.3. Métodos de investigación.

Estos métodos combina el trabajo independiente de alto nivel de creatividad, con la aplicación de los conocimientos adquiridos y el dominio de los procedimientos científicos.

3.3.1. Inductivo.

Para la realización del trabajo de investigación se utilizó en estudio general definiciones, normas y leyes para así extraer información referente al objetivo a estudiado, con el fin de

realizar descripción de la estructura de la entidad y de la gestión a ejecutar en la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado del Cantón Pichincha “EPMAPAP”.

3.3.2. Deductivo.

La aplicación del método deductivo es de vital importancia porque sirvió para conocer los problemas existentes en la institución y a su vez recopilar la información necesaria en el estudio de campo de la gestión realizada durante el proceso de ejecución en el periodo 2014.

3.3.3. Analítico.

Este método recurrió al momento de examinar la información recopilada, permitiendo realizar una Auditoría de Gestión y su incidencia en la eficiencia de los servicios que la institución brinda a sus usuarios.

3.3.4. Estadístico.

Este método estadístico es fundamental para el manejo de los datos cualitativos, con la finalidad de interpretar la información recopilada, y así emplear gráficamente el método estadístico de las respuestas obtenidas por los encuestados.

3.4. Fuentes de recopilación de información.

3.4.1. Primarias.

La recolección de datos primarios se realizó por medio de la búsqueda información directa que se consiguió de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado del Cantón Pichincha, y además por medio de entrevistas a los directores y personal administrativo de la empresa lo que permitió alcanzar objetivos planteados.

3.4.2. Secundarias.

Se buscó la información secundaria para sustentar el trabajo, obteniéndolo de libros, folletos e internet enfocados en el objetivo de estudio.

3.5. Diseño de la investigación.

Se aplicó el diseño no experimental en la investigación se efectuó en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable del Cantón Pichincha “EPMAPAP” sin manipulación de las variables. En la auditoría de gestión a los servicios brindados a los usuarios no sufrieron cambios intencionales para determinar su influencia en las variables dependientes.

3.5.1. Población y Muestra

3.5.1.1. Población

Según datos estadísticos del INEC, en su página www.inec.gov.ec, en el Censo de Población y Vivienda del año 2010, el cantón Pichincha tiene 30.244 habitantes.

Se aplicará la fórmula general de la muestra debido a que la población Pichinchana suele ser muy extensa, por ello se trabajó con muestra de los habitantes del cantón Pichincha; considerando que en este estudio se quiere conocer la opinión de los habitantes, y conocer el grado de satisfacción por el servicio que la institución brinda.

3.5.1.2. Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se aplicará la siguiente fórmula:

Dónde:

n= muestra

N = Universo objetivo 30.244

Z = Nivel de confianza 1.96%

e = Margen de error 5%

p= Probabilidad de ocurrencia del evento 50%

q = Probabilidad de no ocurrencia 50%

El tamaño de la muestra será de **378** habitantes

3.6. Instrumentos de investigación.

3.6.1. Entrevista

Se realizó la entrevista al gerente general de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable del Cantón Pichincha “EPMAPAP” lo que permitió realizar un análisis detallado.

3.6.2. Encuestas

Por medio de esta técnica se realizó un cuestionario de preguntas cerradas, en la que se puso en manifiesto la opinión de los usuarios.

3.7. Tratamiento de los datos.

Se detallan las operaciones de clasificación, registro, tabulación y codificación, a las que serán sometidos los datos recopilados, utilizando herramientas (excel, word etc.), así como pruebas estadísticas. Se ordenan los datos para su tabulación y comparación de resultados, relacionar las variables y describir tendencias.

3.7.1. Procedimiento Metodológico

Fase preliminar

Solicitud de la Auditoria de Gestión.- Se efectuó a en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Pichincha “EPMAPAP”, especificando la necesidad de su ejecución.

Carta de confirmación.- La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Pichincha “EPMAPAP”, procedió a redactar la carta de confirmación, donde quedo establecido el compromiso al momento de ejecutar el trabajo final.

Contrato de auditoría.- Para llegar a términos legales y contractuales entre la empresa y la auditora, se efectuó un contrato en donde se fijan las cláusulas y términos del acuerdo.

Plan de Auditoría.- Se procedió a efectuar el plan general de la auditoría, en donde se presentó las generalidades de dicho auditoría, el conjunto de técnicas y el talento humano responsable de ejecutar y supervisar el trabajo.

Programa de Auditoría.- Para su elaboración se consideró los objetivos de la investigación, remplazando las actividades de acuerdo al criterio establecido en los objetivos; tomando en cuenta las técnicas y procedimientos de la auditoría de gestión.

Fase de conocimiento del negocio

Entrevista.- Se ejecutó al Gerente de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Pichincha “EPMAPAP” para conocer su funcionamiento, respuestas que sirvieron como evidencia de la investigación.

Encuesta.- Se aplicó a los usuarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Pichincha “EPMAPAP”, para tener un conocimiento sobre la calidad del servicio que brinda.

Fase de ejecución

Evaluación de control interno.- Se aplicó con la finalidad en detectar las debilidades que presenta la empresa y determinar el nivel de confianza que debe tener aplicando con mayor rigor las pruebas para la obtención de evidencia suficiente y competente.

Medición del riesgo.- Se midió el riesgo inherente mediante fórmulas, identificando las debilidades que se detectaron en actividad de la empresa.

Indicadores de gestión.- Se aplicaron los indicadores de gestión para determinar en qué porcentaje la empresa está cumpliendo con los objetivos y metas propuestas.

Hojas de hallazgos.- Los hallazgos están basados en normativas, reglamentos e incluyó un comentario sobre la situación actual de la entidad.

Fase de comunicación de resultados

Informe de la Auditoría de Gestión.- Se detallan los resultados en un informe final, el mismo que está basado en las debilidades detectadas durante el proceso investigativo.

3.7.2. Creación de la firma auditora ficticia

Se creó para el proceso de investigación en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pichincha, año 2014 la Auditora “Lorena Montenegro”.

3.7.2.1. Logo de la firma auditora ficticia



3.8. Recursos humanos y materiales

3.8.1. Recursos humanos

En la investigación intervinieron las siguientes personas que laboran en la empresa:

Cuadro 1.- Talento humano

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
1	Ing. Dídimio Abdón Saltos Sabando	Gerente General
2	Sra. Fanny Azucena Santos	Dir. Administrativa
3	CBA. Leidiana Saltos Mejía	Financiera- Comercial
4	Ing. Luis Suarez Figueroa	Técnico
5	Cinthia Lorena Montenegro Andrade	Estudiante

Elaborado por: Cinthia Montenegro

3.8.2. Recursos materiales

En el presente trabajo investigativo se usaron los siguientes materiales:

Cuadro 2.- Materiales

Nº	DETALLE	CANTIDAD
1	Hojas A4	50
2	Esferos	2
3	Impresión	2.000
4	Anillados	8
5	Empastados	2
6	Fotocopia	80
7	Calculadora	1
8	Cds	7
9	Computadora	1
10	Memory Flash	1
11	Cámara fotográfica	1

Elaborado por: Cinthia Montenegro

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Fase Preliminar

	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. CA	Pág. 1/2
		Elaborado por: CLMA	Revisado por:
		Fecha: 27/06/2015	Fecha: 27/06/2015

Solicitud de la Auditoría de Gestión

Pichincha, 27 de junio del 2015

Ing.

Dídimo Saltos Sabando

GERENTE GENERAL DE LA EPMAPAP

En su despacho.-

Saludos cordiales

En calidad de egresada de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, y como requisito previo a la obtención del título de Contador Público Autorizado, es preciso realizar un proyecto investigativo relacionado con nuestra área de desempeño laboral, solicito se me permita realizar en vuestra empresa el mencionado proyecto cuyo tema se relaciona con la Auditoria de Gestión y su incidencia en la eficiencia del servicio que brinda a sus usuarios, el mismo que una vez finalizado me servirá de soporte de aprendizaje, como a usted, como un soporte para toma de decisiones futuras, relacionadas con el mejoramiento de su empresa.

Esperando contar con una favorable repuesta a lo solicitado, reitero mis sentimientos de alta consideración.

Atentamente

Lorena Montenegro Andrade

ESTUDIANTE DE LA UTEQ

Ω = Información proporcionada por la empresa

	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. CA	Pág. 1/2
		Elaborado por: CLMA	Revisado por:
		Fecha:	Fecha:
		28/06/2015	28/06/2015

Carta de Aceptación

Pichincha , 29 de junio del 2015

Sra.

Lorena Montenegro Andrade

ESTUDIANTE DE LA UTEQ

ciudad.-

De mis consideraciones:

Por la presente, estamos aceptando la realización del proyecto investigativo previo a su titulación de Contadora Pública Autorizado que consiste en Auditoria de Gestión y su incidencia en la eficiencia del servicio que brinda a sus usuarios la EPMAPAP, con la intención de que pueda expresar un concepto sobre el desempeño de las operaciones constituidas para el progreso de las acciones utilizando los elementos de eficiencia, eficacia y productividad que conduzca al fortalecimiento institucional.

Esperamos su desempeño apegados a las normativas vigentes y confiamos en que ellos se colocarán a nuestra disposición todas las investigaciones, expedientes, y otra información que se solicite en vínculo con nuestra auditoría.

Atentamente;

Ing. Dídimio Saltos Sabando

GERENTE GENERAL DE LA EPMAPAP

	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. CA	Pág. 1/2
		Elaborado por: CLMA	Revisado por:
		Fecha: 28/06/2015	Fecha: 28/06/2015

Carta de Encargo

Pichincha , 29 de junio del 2015

Ing.

Dídimo Saltos Sabando

GERENTE DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN PICHINCHA

En su despacho.-

De mis consideraciones:

Por medio de la presente, le hago conocer mi compromiso en la realización de la Auditoría de Gestión para determinar su incidencia en la eficiencia del servicio que brinda a sus usuarios, periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014, el tiempo estimado es de 30 días laborables.

El objetivo principal es la ejecución una auditoría de gestión para determinar su incidencia en la eficiencia del servicio que brinda a sus usuarios, durante el proceso de la investigación se utilizaran técnicas como la encuesta y entrevista para la obtención de datos suficientes que cubran las necesidades del Auditor, además se aplicó una evaluación al control interno mediante el COSO I.

	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. CA	Pág. 2/2
		Elaborado por: CLMA	Revisado por:
		Fecha:	Fecha:
		28/06/2015	28/06/2015

Se culminará con un informe de Auditoría donde se especificarán las deficiencias encontradas basándose en normativas vigentes y también constaran las respectivas sugerencias.

Contando con la colaboración de todo el personal de la empresa, me despido.

Atentamente,

Cinthia Montenegro Andrade

AUDITORA INDEPENDIENTE

√ = Elaborado por la auditora

 AUDITORA Lorena Montenegro	Auditora “Lorena Montenegro”	Ref. CA	Pág. 1/3
	Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Elaborado por:	Revisado por:
		CLMA	ELAM
		Fecha: 28/06/2015	Fecha: 28/06/2015
CONTRATO DE AUDITORÍA			
En la ciudad de Pichincha, de la provincia de Manabí, a los veintinueve días del mes de junio del dos mil quince, se celebra el presente contrato, por una parte el Ing. DÍDIMO LUIS SALTOS SABANDO, nacionalidad Ecuatoriana, con cédula de ciudadanía N° 120940503-1 como representante legal de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pichincha, ubicado en la vía Manta – Quevedo en el barrio Bellavista, en calidad de Gerente General y por otra parte la Sra. CINTHIA LORENA MONTENEGRO ANDRADE, nacionalidad Ecuatoriana con cédula de ciudadanía N° 130897420-1, como representante legal de Auditora “Lorena Montenegro”, ubicada en la Av. Walter Andrade, convienen en celebrar el presente contrato al contexto de las siguientes cláusulas: PRIMERA: Objeto del Contrato.- Es establecer los términos, condiciones bajo las cuales la auditora presta los servicios en la realización de la Auditoría de Gestión de los servicios brindados. SEGUNDA: Factor del Contrato.- Se efectuará la Auditoría de Gestión a la empresa pública que se encuentra ubicada en el cantón Pichincha, periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014, esta auditoría tendrá por finalidad conocer el nivel de confianza del control interno, la eficiencia eficacia y economía. TERCERA: Obligaciones y Responsabilidades de la Auditora.-Durante la vigencia de este contrato se obliga a:			

 AUDITORA Lorena Montenegro	Auditora “Lorena Montenegro”	Ref. CA	Pág. 2/3
	Auditoría de Gestión	Elaborado por:	Revisado por:
	Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	CLMA	ELAM
		Fecha: 28/06/2015	Fecha: 28/06/2015
CONTRATO DE AUDITORÍA			
• Realizar su trabajo en base a las disposiciones legales vigentes. • Entrega pertinente del informe a la empresa con los resultados obtenidos. • Comunicar por escrito las situaciones que imposibilite la entrega del informe en el tiempo estimado. • La Auditora no es responsable de perjuicios ocasionados por actos fraudulentos, declaraciones falsas o incumplimiento intencional por parte de la jefa y empleados de la empresa. CUARTO.- Obligaciones y Responsabilidades de EPMAPAP.- La empresa se compromete en colaborar con la Auditora en proporcionar la información pertinente en el tiempo estipulado para la realización de su trabajo. QUINTO: Alcance del Trabajo.-El trabajo que llevará a cabo la Auditora es: Evaluación del control interno, nivel de cumplimiento del talento humano para determinar su eficiencia, eficacia y economía. SEXTO.- Causas de Recisión.- Serán causas de recisión del presente contrato la violación o incumplimiento de cualquiera de las cláusulas del mismo. SÉPTIMO.- Jurisdicción.-El presente contrato tiene por objeto la ejecución de una Auditoría de Gestión al servicio brindado, lo no previsto en el mismo se regirá por las disposiciones relativas, contenidos en el Código Civil del Ecuador, en caso de controversia para su interpretación y cumplimiento las partes se someterán a la jurisdicción de los tribunales locales.			

	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. CA	Pág. 2/3
		Elaborado por: CLMA	Revisado por: ELAM
		Fecha: 28/06/2015	Fecha: 28/06/2015
CONTRATO DE AUDITORÍA			
De conformidad con lo antes mencionado, ambas partes firman el presente contrato en original y tres copias, en la ciudad de Quevedo el día jueves veintinueve de enero del dos mil quince.			
Ing. Dídimo Abdón Saltos Sabando GERENTE GENERAL DE EPMAPAP C.C. #1304144510		Sra. Cinthia Montenegro Andrade AUDITORA INDEPENDIENTE C.C.# 130897420-1	
 = Elaborado por la auditora			

	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. PLA	Pág. 2/3
		Elaborado por:	Revisado por:
		CLMA	ELAM
		Fecha:	Fecha:
PLAN DE AUDITORÍA			
1. ENFOQUE DE LA EVALUACIÓN DE GESTIÓN			
1.1. Objetivo General			
Aplicar la auditoría de gestión y su incidencia en la eficiencia del servicio que brinda a sus usuarios la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado del Cantón Pichicha año 2014.			
1.2. Objetivos Específicos			
✓ Realizar la planificación de la auditoría de gestión en la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado del cantón Pichincha ✓ Evaluar el control interno mediante el COSO I que permitan determinar la eficiencia, eficacia y economía de la EPMAPAP. ✓ Emitir el informe de auditoría de gestión para una adecuada toma de decisiones.			
1.3. Alcance			
El alcance previsto para la evaluación de la gestión comprende al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.			

	Auditora “Lorena Montenegro”	Ref. PLA	Pág. 3/3
	Auditoría de Gestión	Elaborado por:	Revisado por:
	Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	CLMA	ELAM
		Fecha: 29/06/2015	Fecha: 30/06/2015

PLAN DE AUDITORÍA

1.4. Control Administrativo

Durante el proceso de la auditoría, el trabajo de campo evaluará la gestión de EPMAAP, mediante la aplicación de técnicas como entrevistas y encuesta.

1.5. Puntos Básicos e Interés

La auditoría de gestión de la empresa se enfoca en la eficiencia del servicio que brinda a sus usuarios.

1.6. Principales Pruebas de Evaluación

- a. Análisis de la empresa
- b. Evaluación al control interno
- c. Medición del riesgo
- d. Aplicación de indicadores de gestión

	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. PLA	Pág. 1/3						
		Elaborado por: CLMA	Revisado por: ELAM						
		Fecha: 29/06/2015	Fecha: 30/06/2015						
PLAN DE AUDITORÍA									
2. REQUERIMIENTO POR LA EVALUACIÓN DE GESTIÓN Informe de la evaluación a la Gestión de EPMAPAP.									
3. FECHA DE INTERVENCIÓN <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Inicio</td> <td style="text-align: center;">29/06/2015</td> </tr> <tr> <td>Finalización</td> <td style="text-align: center;">23/09/2015</td> </tr> </table>				Inicio	29/06/2015	Finalización	23/09/2015		
Inicio	29/06/2015								
Finalización	23/09/2015								
4. EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Auditora</td> <td>Cinthia Lorena Montenegro Andrade</td> </tr> <tr> <td>Supervisor</td> <td>Ing. Elsa Leuvany Álvarez Morales, M.Sc.</td> </tr> <tr> <td>Personal de la EPMAPAP</td> <td> Ing. Dídimo Abdón Saltos Sabando Sra. Leidiana Mejía Saltos Ing. Luis Suarez Figueroa Sra. Fanny Santos </td> </tr> </table>				Auditora	Cinthia Lorena Montenegro Andrade	Supervisor	Ing. Elsa Leuvany Álvarez Morales, M.Sc.	Personal de la EPMAPAP	Ing. Dídimo Abdón Saltos Sabando Sra. Leidiana Mejía Saltos Ing. Luis Suarez Figueroa Sra. Fanny Santos
Auditora	Cinthia Lorena Montenegro Andrade								
Supervisor	Ing. Elsa Leuvany Álvarez Morales, M.Sc.								
Personal de la EPMAPAP	Ing. Dídimo Abdón Saltos Sabando Sra. Leidiana Mejía Saltos Ing. Luis Suarez Figueroa Sra. Fanny Santos								
5. DÍAS PRESUPUESTADOS 41 días laborables.									
6. RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES La investigadora asumirá los recursos financieros, debido que el presente estudio es fundamental para la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría – CPA.									
√ = Elaborado por la auditora									

 AUDITORA Lorena Montenegro	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. PA	Pág. 1/2	
		Elaborado por:	Revisado por:	
		CLMA	ELAM	
		Fecha:	Fecha:	
		29/01/2015	30/01/2015	
PROGRAMA DE LA AUDITORÍA				
Nº	DETALLE	REFERENCIA	RESPONSABLE	FECHA
FASE PRELIMINAR				
1	Solicitud de Auditoria	SA	CLMA	27/06/2015
2	Carta de Aceptación	CA	CLMA	28/06/2015
3	Contrato de Auditoría	CA	CLMA	28/06/2015
4	Plan de Auditoría	PLA	CLMA	29/06/2015
5	Elaboración del Programa de la Auditoría	PA	CLMA	29/06/2015
6	Marcas de auditoría	M	CLMA	02/07/2015
FASE I.- CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO				
7	Antecedentes de la “EPMAPAP”	A	CLMA	02/07/2015
8	Funciones del talento humanos	F	CLMA	02/07/2015
9	Establecer la misión de la empresa	M	CLMA	02/07/2015
10	Especificar la visión de EPMAPAP	V	CLMA	02/07/2015
11	Conocer el proceso del agua potable	PA	CLMA	02/07/2015
12	Identificar el organigrama institucional	O	CLMA	02/07/2015
13	Realización de la Entrevista al Gerente General	EG	CLMA	05/07/2015

 Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado		Ref. PA	Pág. 1/2	
		Elaborado por:	Revisado por:	
		CLMA	ELAM	
		Fecha: 29/06/2015	Fecha: 30/06/2015	
PROGRAMA DE LA AUDITORÍA				
Nº	DETALLE	REFERENCIA	RESPONSABLE	FECHA
13	Ejecución de las encuestas a los usuarios.	EU	CLMA	09/07/2015
14	Análisis de los resultados de la encuesta	CN	CLMA	11/07/2015
FASE II.-EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA				
15	Evaluación del Control Interno de “EPMAPAP”	CCI	CLMA	12/07/2015
16	Matriz de riesgo de Auditoría	MR	CLMA	18/07/2015
17	Preparación de los papeles de trabajo que permita evidenciar lo examinado.	PT	CLMA	20/07/2015
18	Efectuar las Hojas de Hallazgo sobre las debilidades encontradas durante la evaluación del control interno	HA	CLMA	20/07/2015
19	Aplicación de los Indicadores de Gestión	IG	CLMA	25/07/2015
FASE III.- COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS				
20	Elaboración del Informe Final de la Auditoría de Gestión	IF	CLMA	20/08/2015
√ = Elaborado por la auditora				

	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. M	Pág. 1/1
		Elaborado por:	Revisado por:
		CLMA	ELAM
		Fecha: 02/07/2015	Fecha: 03/07/2015
MARCAS DE AUDITORÍA			
✓	Elaborado por la auditora		
¥	Verificado físicamente		
*	Observado		
∞	Analizado		
Ω	Información proporcionada por la empresa		
✓ = Elaborado por la auditora			

4.1.2. Fase I.- Conocimiento del Negocio

	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. A	Pág. 1/1
		Elaborado por:	Revisado por:
		CLMA	ELAM
		Fecha: 02/07/2015	Fecha: 03/07/2015

1. Antecedentes de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Pichincha (EPMAPAP)

Empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado del cantón pichincha tiene su origen el 26 de agosto de 1997, se constituyó como empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pichincha (EPMAPAP), cuyos fines son: la dotación, prestación, operación, mantenimiento y funcionamientos de los servicios de agua potable y alcantarillado para el Cantón Pichincha, y sus parroquias rurales y recinto de acuerdo al Registro Oficial N° 138.

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;

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.

Ω = Información proporcionada por la empresa

 Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. M	Pág. 1/1
	Elaborado por:	Revisado por:
	CLMA	ELAM
	Fecha: 02/07/2015	Fecha: 03/07/2015
2. 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. 3. Visión Consolidar la estructura funcional en una empresa eficaz y eficiente, llegando a ser una empresa dinámica, y ejemplo de 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. 4. Objetivo Institucional 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. 5. Normativas • Ley de Empresas Públicas • Ordenanza Municipal de acuerdo al Registro Oficial N° 138 • Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP • Código de Trabajo		
Ω = Información proporcionada por la empresa		



Auditora
“Lorena Montenegro”

Auditoría de Gestión

**Empresa Pública Municipal
de Agua Potable y
Alcantarillado**

Ref.
O

Pág.
1/1

Elaborado por:

CLMA

Revisado por:

ELAM

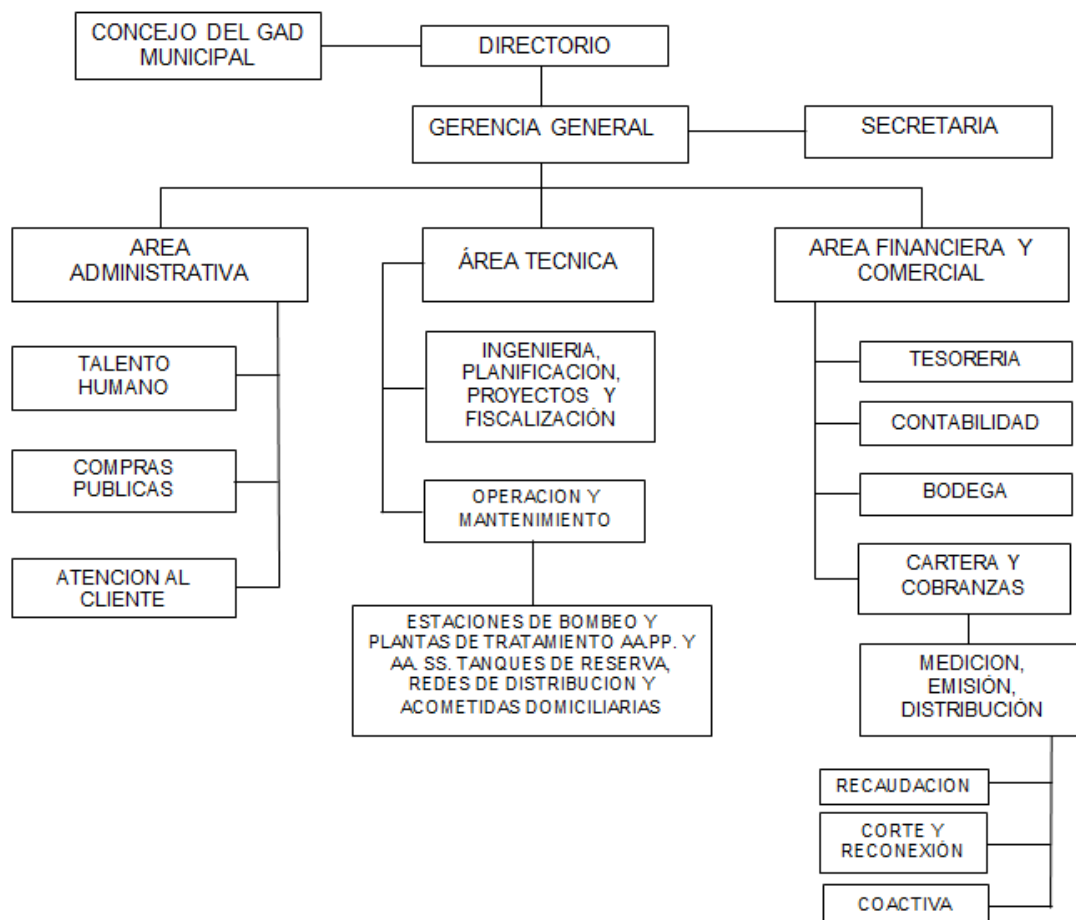
Fecha:

02/02/2015

Fecha:

03/02/2015

6. Organigrama



Ω = Información proporcionada por la empresa

	Auditora “Lorena Montenegro”	Ref. F	Pág. 1/8
	Auditoría de Gestión	Elaborado por:	Revisado por:
	Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	CLMA	ELAM
		Fecha: 02/07/2015	Fecha: 03/07/2015
7. Funciones de los Empleados de la EPMAPAP Contratados bajo el código de trabajo • Auxiliar de reparación y mantenimiento • Lector- recaudador • Operador bomba desvió boya • Operador de planta cañales • Operador del sistema agua sector escuela Manabí zona 1 • Auxiliar de reparación y mantenimiento • Chofer • Operador planta • Operador bomba escuela Manabí 2 • Ayudante gasfitero • Ayudante gasfitero 2 • Auxiliar de reparación y mantenimiento Contratados bajo la LOSEP • Tesorero • Directora financiera (e) • Contadora • Asesor técnico • Coordinador compras públicas			

	Auditora “Lorena Montenegro”	Ref. F	Pág. 2/8
	Auditoría de Gestión	Elaborado por:	Revisado por:
	Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	CLMA	ELAM
		Fecha: 02/07/2015	Fecha: 03/07/2015

Auxiliar de reparación y mantenimiento

- Operador de la planta de tratamiento en la parroquia de Barraganete
- Realiza los trabajos de tratamiento del agua en coordinación con la gerencia, el técnico; entre ellas:
- Preparar la dosificación de cloro para el tratamiento del agua.
- Realiza el trabajo todo el tiempo de operación de los sistemas de bombeo de agua de los pozos profundos de la parroquia.
- Apertura y cierre de las válvulas para la entrega de agua a la ciudad en forma sectorizada
- Control del uso del cloro granulado.

Lector- recaudador

Recaudador puerta a puerta, realiza:

- Recaudación diaria, en coordinación con la gerencia con la gerencia y el técnico
- Medición de lectura
- Coordina inspecciones en forma puntual
- Depósitos en el banco

	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. F	Pág. 3/8
		Elaborado por:	Revisado por:
		CLMA	ELAM
		Fecha: 02/07/2015	Fecha: 03/07/2015

Operador bomba del sector el Desvío y la boyá

- Controlar, operar y mantener las plantas de tratamiento, estaciones de bombeo y tanques de almacenamiento de los sistemas de agua potable del Sector el desvío y la boyá.
- Apoyo en el Mantenimiento de redes de agua y sistemas de bombeo

Operador bomba del sector Cañales

- Controlar, operar y mantener las plantas de tratamiento, estaciones de bombeo y tanques de almacenamiento de los sistemas de agua potable del Sector Cañales.
- Apoyo en el Mantenimiento de redes de agua y sistemas de bombeo.

Operador bomba del sector Escuela Manabí 1

- Controlar, operar y mantener las plantas de tratamiento, estaciones de bombeo y tanques de almacenamiento de los sistemas de agua potable del Sector Escuela Manabí 1.
- Apoyo en el Mantenimiento de redes de agua y sistemas de bombeo.

Auxiliar de reparación y mantenimiento

- Preparar la dosificación de cloro para el tratamiento del agua
- Operar las válvulas para la distribución de agua a los sectores que le corresponden.

	Auditora “Lorena Montenegro”	Ref. F	Pág. 4/8
	Auditoría de Gestión	Elaborado por:	Revisado por:
	Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	CLMA	ELAM
		Fecha: 02/07/2015	Fecha: 03/07/2015

- Revisa las condiciones de distribución de agua; recorriendo el trayecto del canal.

Chofer de gerencia técnico:

- Coordina las labores del mantenimiento de las redes de distribución de agua en la ciudad y el campo; entre los trabajadores y el técnico.

Operador planta

- Controlar, operar y mantener las plantas de tratamiento, estaciones de bombeo y tanques de almacenamiento de los sistemas de agua potable.
- Elaborar y presentar a su Jefe Inmediato los informes de los trabajos realizados por esta sección.
- Operar y controlar los equipos instalados en estaciones de bombeo de los sistemas de agua potable.
- Preparar la dosificación de cloro para el tratamiento del agua
- Operar las válvulas para la distribución de agua a los sectores que le corresponden.
- Revisa las condiciones de distribución de agua; recorriendo el trayecto del canal.
- Informa sobre las actividades ejecutadas en la jornada de trabajo.

 AUDITORA Lorena Montenegro	Auditora “Lorena Montenegro”	Ref. F	Pág. 5/8
	Auditoría de Gestión	Elaborado por:	Revisado por:
	Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	CLMA	ELAM
		Fecha: 02/07/2015	Fecha: 03/07/2015

- Limpiar las instalaciones, el tanque de reserva, el tanque rompe-presión, drenajes, filtros.
- Solicitar insumos y materiales necesarios para cumplir con sus funciones.

Operador bomba del sector Escuela Manabí 2

- Controlar, operar y mantener las plantas de tratamiento, estaciones de bombeo y tanques de almacenamiento de los sistemas de agua potable del Sector Escuela Manabí 2.
- Apoyo en el Mantenimiento de redes de agua y sistemas de bombeo.

Ayudante de gasfitería: (2 personas)

- Apoyo al gasfitero en el mantenimiento de las redes y equipos de los sistemas de abastecimientos de agua.

Ayudante de operación de la planta de tratamiento

- Apoyo al operador en el mantenimiento y operación del sistema de tratamiento de agua en la planta, apoya en forma ocasional en el mantenimiento de las redes de distribución de agua y pozos profundos

Tesorero:

- Maneja el flujo de las inversiones en coordinación con la Gerencia General;
- Realiza la recaudación de títulos de crédito por consumo de agua en la oficina;
- Elabora los reportes de ingresos diarios

	Auditora “Lorena Montenegro”	Ref. F	Pág. 6/8
	Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Elaborado por:	Revisado por:
		CLMA	ELAM
		Fecha: 02/07/2015	Fecha: 03/07/2015

- Registro de cuentas auxiliares de gastos e ingresos e informes mensuales de los mismos en su competencia.
- Realización de transferencias en el SPI y
- Seguimiento de los pagos en convenios.

Financiero:

- Función estará supeditada al cumplimiento de leyes, reglamentos, instructivos y manuales de procedimientos y responsabilidades. al que se incorporará el presupuesto anual de la Empresa, formalizando su presentación;
- Desarrollar, implantar y administrar una metodología integral de control presupuestario;
- Controlar el proceso de programación presupuestaria para la obtención de las proformas anuales;
- Realizar el control previo al compromiso de recursos presupuestarios
- Revisar, controlar y autorizar los registros presupuestarios emitidos, relacionados con la adquisición de bienes, prestación de servicios y ejecución de obras de inversión;
- Coordinar con las funciones ejecutivas, la formulación del plan financiero anual,

	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. F	Pág. 7/8
		Elaborado por:	Revisado por:
		CLMA	ELAM
		Fecha: 02/07/2015	Fecha: 03/07/2015

Contabilidad realiza

- Comprobantes de facturas
- Comprobantes de egreso y gastos de personal
- Comprobantes de ingresos y comprobantes financieros
- Diario integrado
- Libro mayor
- Balance de sumas y saldos
- Manejo del presupuesto del mes en coordinación con el gerente
- Estado financiero trimestral
- Cuentas auxiliares de gastos e ingresos, cuentas por pagar, anticipos;
- Libro de valores exigibles, elaboración de roles de pago
- Entrega de información mensual al (e-SIGEF) Ministerio de Finanzas.

El técnico de la empresa ejecuta los siguientes trabajos:

- Realiza los estudios que se necesitan para la construcción de los sistemas de abastecimientos de agua menores;
- Elabora los proyectos para la construcción de abastecimientos del líquido vital de la ciudad, parroquias y recintos, que se presentan al Ministerio de Economía y Finanzas, para su aprobación y su financiamiento;

 AUDITORA Lorena Montenegro	Auditora “Lorena Montenegro”	Ref. F	Pág. 8/8
	Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Elaborado por:	Revisado por:
		CLMA	ELAM
		Fecha:	Fecha:
		02/02/2015	03/02/2015

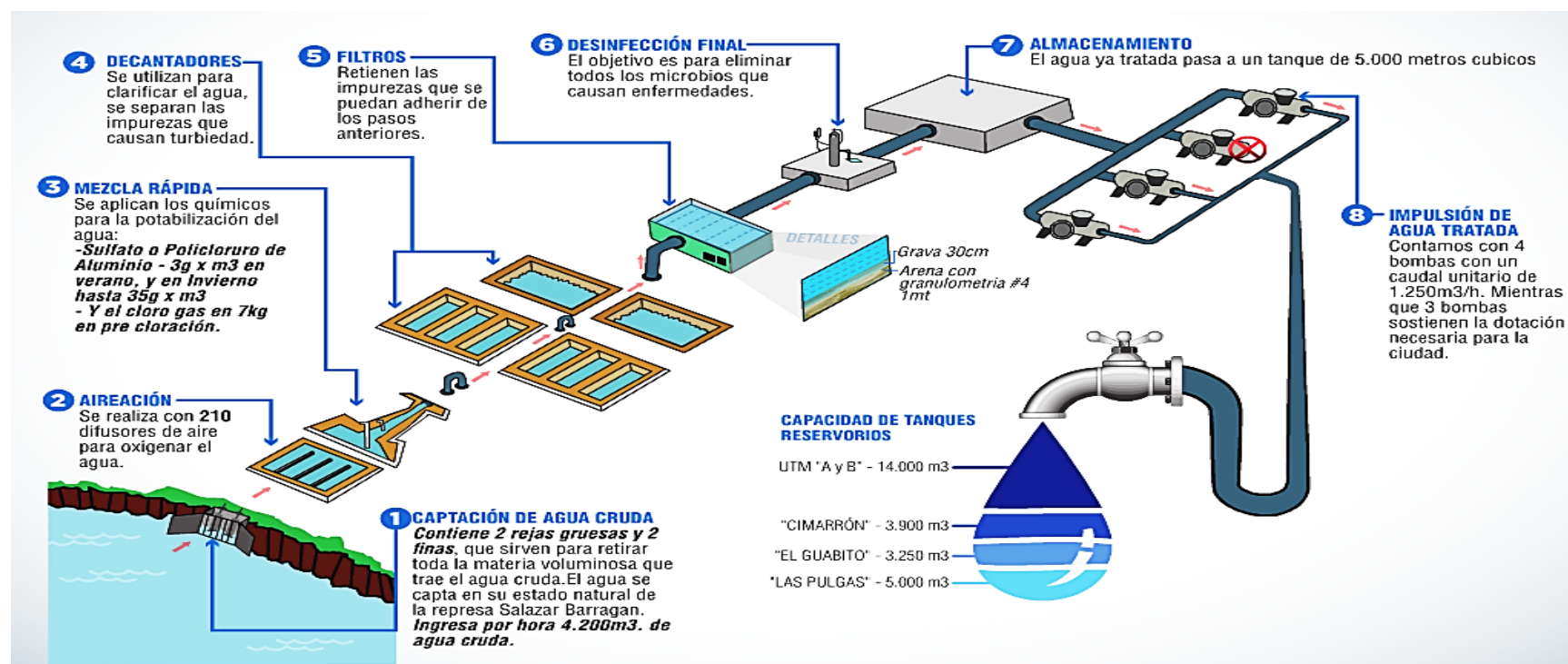
- Organiza, ejecuta y supervisa el mantenimiento de los sistemas de bombeo.
- Elabora y supervisa los planes de trabajo de la empresa para cada periodo anual, el análisis tarifario (urbano y rural)
- Supervisión del sistema de funcionamiento de los sistemas de bombeo de agua de la ciudad y el campo;
- Apoyo en la gestión de las diversas aéreas de la empresa, fiscalización de obras;
- Asistencia en la formulación y elaboración del presupuesto:

Portal de Compras Publica

- Programar, organizar, coordinar y controlar la buena marcha de la unidad y de los equipos que lo conforman;
- Elaborar el plan anual de actividades de la unidad de Abastecimientos, en coordinación con las unidades relacionadas a sus funciones; y, controlar y evaluar su ejecución para proceder a la toma de decisiones oportunas;
- Presentar informes periódicos de actividades y los que solicitare el Director Administrativo; y,
- Cumplir con las demás actividades que le encomendaren el Director Administrativo y el Gerente.

Ω = Información proporcionada por la empresa

8. Proceso del Agua



Ω = Información proporcionada por la empresa

 AUDITORA Lorena Montenegro	Auditora “Lorena Montenegro”	Ref. EG	Pág. 1/2
	Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Elaborado por:	Revisado por:
		CLMA	ELAM
		Fecha: 05/07/2015	Fecha: 06/07/2015

9. Descripción de la Situación del Proceso de Facturación y Cobranza

1. Proceso de lectura.- va desde la creación del periodo de facturación hasta realizar el control de lecturas tomadas.

2. Proceso de liquidación.- comprende las actividades que van desde la verificación del periodo de facturación hasta generación de los reportes.

3. Generar facturas.- el responsable de facturación genera las facturas del ciclo respectivo a través del sistema informático que cuenta la empresa

4. Distribución de las facturas a los usuarios.- el objetivo de distribuir las facturas de cobro a los usuarios, es conocer el valor por la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

5. Proceso de recaudación.- comprende en el periodo entre que recibe la recaudación hasta la elaboración del reporte mensual.

6. Conciliación Bancaria.- comprende en la evidencia y la consistencia entre el total de la recaudación reportada por la entidad y el detalle aplicado por el usuario.

7. Proceso de suspensión y reconexión.- va desde generar las órdenes de suspensión, con el objetivo de controlar la cartera vencida de los usuarios.



Auditora
“Lorena Montenegro”

Auditoría de Gestión

**Empresa Pública Municipal de Agua Potable y
Alcantarillado**

Ref.
PA

Pág.
1/1

Elaborado por:

Revisado por:

CLMA

ELAM

Fecha:

Fecha:

20/07/2015

23/07/2015

10. Proceso del Facturación y Cobranza



1. Proceso de lectura a los microdedidores de las guías domiciliarias



2. Proceso liquidación lo cual comprende la generación del reporte de las lecturas por consumo de agua



3. Generar e imprimir facturas



4. Distribución de las facturas a los usuarios



5. Proceso de recaudación y elaboración de reporte mensual



6. conciliación bancaria



7. Proceso de suspensión y reconexión

Ω = Información proporcionada por la empresa

	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. ACC	Pág. 1/1
		Elaborado por:	Revisado por:
		CLMA	ELAM
		Fecha: 05/07/2015	Fecha: 06/07/2015

11. Análisis de la Situación Actual de la Cartera de Clientes

La EMAPAP cuenta con los siguientes inconvenientes en su gestión de cobro, esto debido a varias causas, las cuales se han identificado de la siguiente manera.

- Catastro de usuarios no actualizado.
- Sistema de recaudación deficiente.
- Falta de información sobre la metodología de cobro y suspensión del servicio.

En efecto a los inconvenientes presentados se observó que la EPMAPAP presenta deficiente proceso de recaudación.

- Carencia de datos de los usuarios
- Aumento de la cartera vencida.
- El usuario no se acerca a cancelar sus planillas a tiempo lo cual no le permite a la EPMAPAP depurar la cartera de morosidad.
- La situación financiera de la EPMAPAP no le permite ser sujeto de crédito en instituciones del estado.

 Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. MF	Pág. 1/1
	Elaborado por: CLMA	Revisado por: ELAM
	Fecha: 02/07/2015	Fecha: 03/07/2015
12. Matriz FODA		
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	
• Herramientas de trabajo. • Se posee una segregación adecuada de las funciones del personal. • Disponen de las Normas de Control Interno para Empresa Públicas	• Las instituciones públicas están sujetos a Auditorías por parte de la Contraloría General del Estado. • Asesorías fiscales. • Asesoramiento del SRI sobre la implementación de nuevas normativas tributarias.	
DEBILIDADES	AMENAZAS	
• Inexistencia de un código de ética • Deficiente conocimiento del talento humano de los objetivos institucionales • Continua rotación del talento humano • Deficiente servicio que presta la empresa a la población. • Escasez de evaluaciones para conocer el nivel de satisfacción del usuario.	• Nuevas reformas emitidas para instituciones públicas. • Presencia de nuevos virus informáticos hace que se pierda información financiera.	
✓ = Elaborado por la auditora		

	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. EG	Pág. 1/2
		Elaborado por: CLMA	Revisado por: ELAM
		Fecha: 05/07/2015	Fecha: 06/07/2015
		ENTREVISTA AL GERENTE	
1.- ¿Cuántos años labora como Gerente General de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado? Un año 2.- ¿Cuántos empleados laboran en Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado? 17 contratados por la institución y 13 con prestación de servicio de GAD del Cantón Pichincha 3.- ¿Cuál es su nivel de Educación? Tercer Nivel 4.- ¿Cómo lleva el control interno? Del personal con firmas de ingreso y salida, y los bienes con el guardalmacén 5.- ¿Con que frecuencia se da capacitación al personal que labora en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado? No ha habido capacitación, pero se ha programado para el siguiente año.			

 AUDITORA Lorena Montenegro	Auditora “Lorena Montenegro”	Ref. EG	Pág. 2/2
	Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Elaborado por:	Revisado por:
		CLMA	ELAM
		Fecha:	Fecha:
		05/07/2015	06/07/2015
ENTREVISTA AL GERENTE			
6.- ¿Cuenta con un software en la empresa? No. 7.- ¿La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado cuenta con personal calificado y capacitado? Gerente, financiero el técnico, los fontaneros (gasfiteros) 8.- ¿La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado qué tipo de contrato utiliza para el reclutar personal? Contrato a plazo fijo, de acuerdo al MRL 9.- ¿Cómo se mide el cumplimiento de las actividades del personal en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado? Mediante el informe de los trabajos realizados 10.- ¿Se realiza programas de evaluación de desempeño a los empleados en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado? No se han realizado a la fecha, pero se ha programado para el siguiente periodo y fotos, la mayoría de los trabajos son reparaciones.			
√ = Elaborado por la auditora			

	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. EU	Pág. 1/5
		Elaborado por:	Revisado por:
		CLMA	ELAM
		Fecha: 09/07/2015	Fecha: 10/07/2015

ENCUESTA A LOS USUARIOS

PREGUNTA 1

¿Ha efectuado algún trámite en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado?

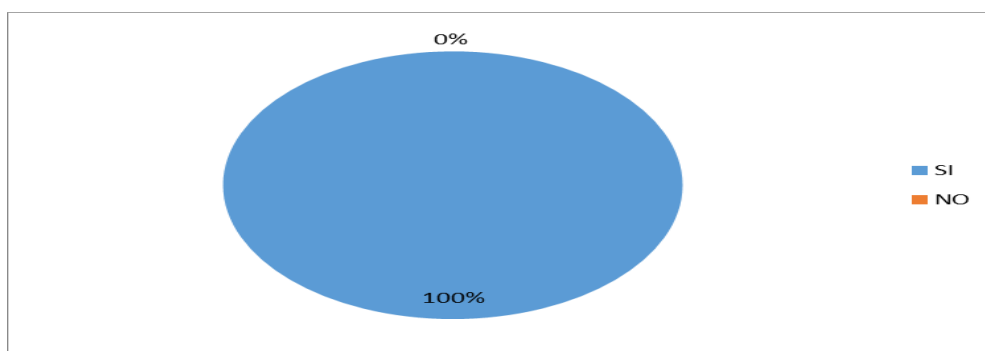
Cuadro 3.- Trámites en la Empresa.

ALTERNATIVA	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	378	100%
NO	0	0%
TOTAL	378	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

Gráfico 1.- Trámites en la Empresa.



Interpretación:

Según las encuestas realizadas el 100% de las personas han efectuado a algún trámite en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado.

	Auditora “Lorena Montenegro”	Ref. EU	Pág. 1/5
	Auditoría de Gestión	Elaborado por:	Revisado por:
	Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	CLMA	ELAM
		Fecha: 09/07/2015	Fecha: 10/07/2015

ENCUESTA A LOS USUARIOS

PREGUNTA 2

¿Cuánto tiempo tardó en obtener la respuesta a su trámite?

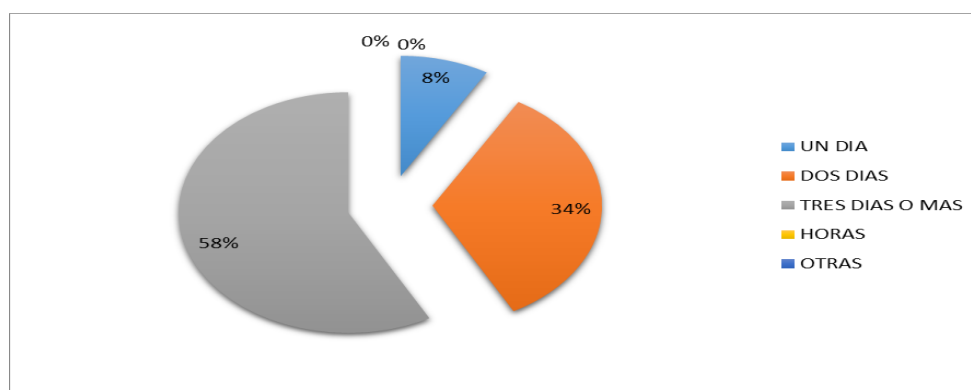
Cuadro 4.- El tiempo que tarda un trámite.

ALTERNATIVA	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
UN DIA	32	8%
DOS DIAS	127	34%
TRES DIAS O MAS	219	58%
HORAS	0	0%
OTRAS	0	0%
TOTAL	378	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

Gráfico 2.- El tiempo que tarda un trámite.



Interpretación:

De las encuestas efectuadas el 8% de las personas opinan que tarda un día la respuesta de su trámite, el 34% expresan que dos días y el 54% dicen que tres días o más.

	Auditora “Lorena Montenegro”	Ref. EU	Pág. 4/5
	Auditoría de Gestión	Elaborado por: CLMA	Revisado por: ELAM
	Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Fecha:	Fecha:
		09/07/2015	10/07/2015

ENCUESTA A LOS USUARIOS

PREGUNTA 3

¿Cómo califica la atención sobre el trámite en mención?

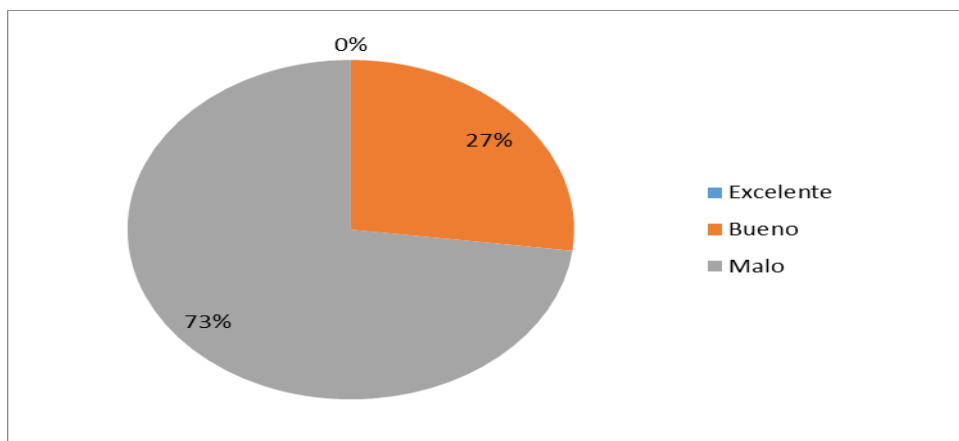
Cuadro 5.- Calificación del trámite.

ALTERNATIVA	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
EXCELENTE	0	0%
BUENO	102	27%
MALO	276	73%
TOTAL	378	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

Gráfico 3.- Calificación del trámite.



Interpretación:

Según las encuestas realizadas el 27% de los usuarios califican la atención durante la realización de su trámite como bueno, mientras que el 73% dan a conocer que es mala.

	Auditora “Lorena Montenegro”	Ref. EU	Pág. 5/5
	Auditoría de Gestión	Elaborado por:	Revisado por:
	Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	CLMA	ELAM
		Fecha: 09/07/2015	Fecha: 10/07/2015

ENCUESTA A LOS USUARIOS

PREGUNTA 4

¿Cuándo acudió a la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, le atendió la misma persona?

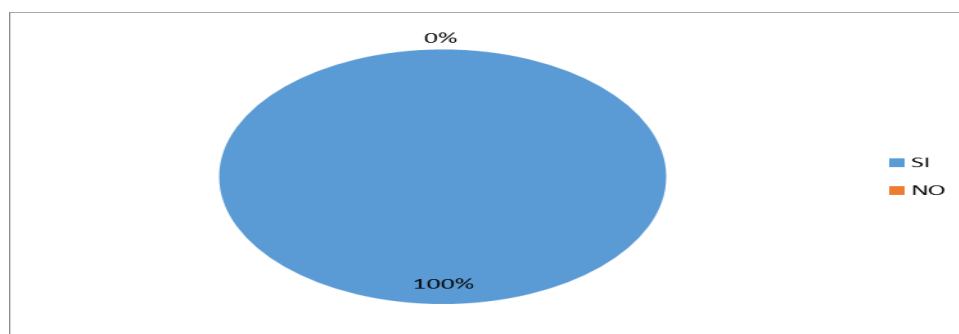
Cuadro 6.- Atención del personal.

ALTERNATIVA	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
		E
SI	378	100%
NO	0	0%
TOTAL	378	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

Gráfico 4.- Atención del personal.



Interpretación:

Según las encuestas efectuadas el 100% de los usuarios expresan que han sido atendidos por una misma persona cuando han acudido a esta empresa pública.



Auditora
“Lorena Montenegro”

Auditoría de Gestión

**Empresa Pública Municipal de
Agua Potable y Alcantarillado**

Ref.
EU

Pág.
6/5

Elaborado por:
CLMA

Revisado por:
ELAM

Fecha:
09/07/2015

Fecha:
10/07/2015

ENCUESTA A LOS USUARIOS

PREGUNTA 5

¿Considera que el trámite efectuado fue realizado con eficiencia?

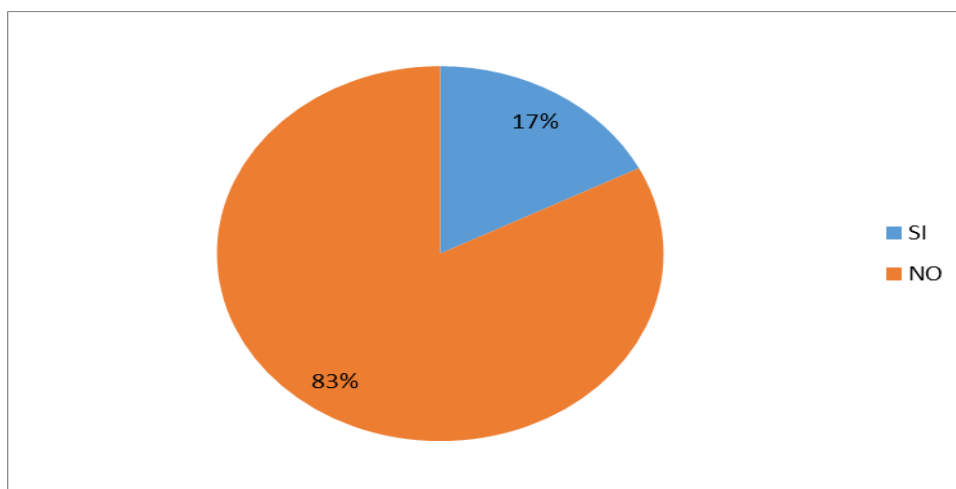
Cuadro 7.- Eficiencia en el trámite.

ALTERNATIVA	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	66	17%
NO	312	83%
TOTAL	378	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

Gráfico 5.- Eficiencia en el trámite.



Interpretación:

De acuerdo a las encuestas aplicadas el 17% de las personas consideran que los trámites han sido efectuados con eficiencia y un 83% opinan lo contrario.



Auditora
“Lorena Montenegro”

Auditoría de Gestión

**Empresa Pública Municipal de
Agua Potable y Alcantarillado**

Ref.
EU

Pág.
7/5

Elaborado por:

CLMA

Revisado por:

ELAM

Fecha:

09/07/2015

Fecha:

10/07/2015

ENCUESTA A LOS USUARIOS

PREGUNTA 6

¿Cómo considera la eficiencia del servicio que brinda a sus usuarios la empresa?

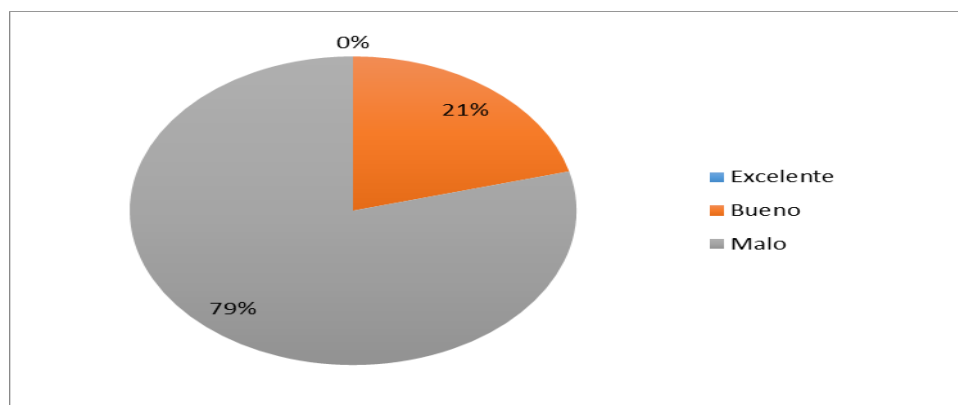
Cuadro 8.- Eficiencia del servicio.

ALTERNATIVA	PERSONAS ENCUESTADAS	PORCENTAJE
EXCELENTE	0	0%
BUENO	79	21%
MALO	299	79%
TOTAL	378	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Autora

Gráfico 6.- Eficiencia del servicio.



Interpretación:

Según las encuestas aplicadas a los usuarios el 21% piensan que la eficiencia del servicio es buena y un 79% de los clientes opinan que es malo.

∞ = Analizado

	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. CN	Pág. 1/1
		Elaborado por:	Revisado por:
		CLMA	ELAM
		Fecha:	Fecha:
		11/07/2015	12/07/2015
CÉDULA NARRATIVA			
Se aplicaron de las encuestas a los usuarios con el fin de estudiar el impacto de las actividades de La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pichincha. Todas las personas encuestadas realizan trámites en la empresa y dan a conocer que tardan entre tres a más días para obtener una respuesta a su petición, calificando la atención en su trámite como malo, también expresan que cuando fueron a efectuar su trámite en la empresa han sido atendidos por la misma persona, esto quiere decir que a pesar de los reclamos y sugerencias que exponen los usuarios, no son acogidos por los superiores, generando malhar e inconformidad a la comunidad. Los usuarios consideran que no hay eficiencia en la realización de algún trámite y dieron a notar que el servicio brindado en la empresa es malo, expresando que deberían de cambiar el personal que labora en esta área o a su vez brindarles charlas de capacitación sobre la atención al cliente, dándole a conocer sus responsabilidades y obligaciones en la institución, siendo una de ellas brindarles a los usuarios un servicio de calidad.			
∞ = Analizado			

4.1.3. Fase II.- Ejecución de la Auditoría

 Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. CCI	Pág. 1/4		
	Elaborado por: CLMA	Revisado por: ELAM		
	Fecha: 12/07/2015	Fecha: 13/07/2015		
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
ÁREA: GERENCIA				
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
AMBIENTE DE CONTROL				
1	¿Poseen un manual para conservar su integridad y valores éticos?		0	HA. 1
2	¿Realizan informes sobre los resultados alcanzados de su gestión?	1		
3	¿Tienen definida su estructura organizacional?	1		
4	¿Poseen una segregación adecuada de sus funciones?	1		
5	¿El personal tienen la competencia y el compromiso necesario que la empresa requiere?	1		
6	¿La empresa tiene sus objetivos bien planteados?	1		
7	¿El personal conoce claramente los objetivos de la empresa?	1		
8	¿Se están alcanzando los objetivos instaurados?	1		
EVALUACIÓN DE RIESGO				
9	¿Existe la debida separación de funciones entre la autorización registro y custodia de bienes?	1		
10	¿Se analizan y se documentan los cambios en el personal?		0	HA. 2

11	¿Se ha definido una guía para las operaciones de compras?	1		
12	¿Las personas que trabajan en el área financiera, tienen bases contables y experiencia en el campo financiero?	1		
13	¿Se capacita con frecuencia al personal encargado de la administración financiera, sobre los cambios existentes que se dan?	1		
14	¿Se analiza y archiva los documentos sobre las donaciones nacionales o extranjeras?	1		
15	¿Existen respaldos necesarios de la información referente al área financiera, en casos de desastres?	1		
16	¿Se actualizan los sistemas con los nuevos pronunciamientos contables?	1		
17	¿Se han adoptado medidas para superar debilidades en el área financiera?	1		
18	¿Se han asignado actividades al personal nuevo, sin ser capacitados previamente?	1		
19	¿Se atiende la demanda real de servicio de agua potable a la población de Pichincha?	1		
20	¿Existe algún procedimiento que permita identificar la demanda potencial de nuevos usuarios?	1		
21	¿Existe la debida separación de funciones entre la autorización registro y custodia de bienes?	1		
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN				
22	¿Se analizan y se documentan los cambios en el personal?	1		
23	¿Se ha definido una guía para las operaciones de compras?	1		
24	¿Las personas que trabajan en el área	1		

	financiera, tienen bases contables y experiencia en el campo financiero?			
25	¿Se capacita con frecuencia al personal encargado de la administración financiera, sobre los cambios existentes que se dan?	1		
26	¿Existen respaldos necesarios de la información referente al área financiera, en casos de desastres?	1		
27	¿Se actualizan los sistemas con los nuevos pronunciamientos contables?	1		
28	¿Se han adoptado medidas para superar debilidades en el área financiera?	1		
29	¿Se han asignado actividades al personal nuevo, sin ser capacitados previamente?	1		
30	¿Se atiende la demanda real de servicio de agua potable a la población de Pichincha?	1		
ACTIVIDAD DE CONTROL				
31	¿Existe algún procedimiento que permita identificar la demanda potencial de nuevos usuarios?	1		
32	¿Se realizan los programas para la lectura de medidores?	1		
33	¿Existen labores de promoción de los servicios para incorporar clientes potenciales y regularizar conexiones clandestinas?	1		
34	¿Se realizan los programas para la lectura de medidores?	1		
35	¿Se supervisan las actividades relacionadas con la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado?	1		
36	¿Existen labores de promoción de los servicios para incorporar clientes potenciales y regularizar conexiones clandestinas?	1		

37	¿Se informa a los clientes acerca de cortes programados del servicio con antelación suficiente?	1		
38	¿Existen labores de promoción de los servicios para incorporar clientes potenciales y regularizar conexiones clandestinas?	1		
SUPERVISIÓN O MONITOREO				
39	¿Se supervisan las actividades relacionadas con la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado?	1		
40	¿Se da soluciones oportunas al cliente en lo relacionado a reclamos por suspensión de servicios?	1		
41	¿Se realizan inspecciones físicas en forma oportuna por reclamos de clientes?	1		
42	¿Se notifica al cliente impago el corte del servicio con tres días de antelación?	1		
43	¿Se aplican los reglamentos, normas y disposiciones establecidas para la prestación de servicios?	1		
44	¿Se realizan evaluaciones para conocer si la atención al cliente es adecuada?		0	HA. 3
	TOTAL	44	41	
* = Observado / ∞ = Analizado				

 AUDITORA Lorena Montenegro	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. MR	Pág. 1/1															
		Elaborado por: CLMA	Revisado por: ELAM															
		Fecha: 18/07/2015	Fecha: 19/07/2015															
MEDICIÓN DEL RIESGO																		
El proceso de evaluación del control interno a la Gerencia de EPMAPAP se realizó con la finalidad de determinar el nivel de riesgo, para lo cual se procede a utilizar la siguiente matriz:																		
Puntaje total (PT)= 44 Calificación total (CT)= 41 CP=(PT/CT)*100 CP=(41/44)*100 CP= 93,18%																		
<table><tr><td colspan="3">Nivel de confianza</td></tr><tr><td>BAJO</td><td>MEDIO</td><td>ALTO</td></tr><tr><td>15% - 50%</td><td>51% - 75%</td><td>76% - 95%</td></tr><tr><td>ALTO</td><td>MEDIO</td><td>BAJO</td></tr><tr><td colspan="3">Riesgo de control</td></tr></table>				Nivel de confianza			BAJO	MEDIO	ALTO	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	ALTO	MEDIO	BAJO	Riesgo de control		
Nivel de confianza																		
BAJO	MEDIO	ALTO																
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%																
ALTO	MEDIO	BAJO																
Riesgo de control																		
Comentario: La Gerencia tiene un nivel de confianza del 93,18% que es “alto” mientras que presenta un riesgo “bajo” equivalente a 6,82%, debido a que carecen de manual para conservar su integridad y valores éticos, no analizan y documentan los cambios del personal, inexistencia de evaluaciones sobre la atención al cliente.																		
* = Observado / ∞ = Analizado																		

	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref.		Pág.
		CCI		1/4
		Elaborado por:		Revisado por:
		CLMA		ELAM
Fecha:		Fecha:		
12/07/2015		13/07/2015		
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
ÁREA: ADMINISTRATIVA				
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
AMBIENTE DE CONTROL				
1	¿Poseen un manual para conservar su integridad y valores éticos?		0	HA. 1
2	¿Realizan informes sobre los resultados alcanzados de su gestión?	1		
3	¿Tienen definida su estructura organizacional?	1		
4	¿Poseen una segregación adecuada de sus funciones?	1		
5	¿El personal tienen la competencia y el compromiso necesario que la empresa requiere?	1		
6	¿La empresa tiene sus objetivos bien planteados?	1		
7	¿El personal conoce claramente los objetivos de la empresa?		0	HA. 2
8	¿Se están alcanzando los objetivos instaurados?	1		
EVALUACIÓN DE RIESGO				
9	¿Existe la debida separación de funciones entre la autorización registro y custodia de bienes?	1		
10	¿Se analizan y se documentan los cambios en el personal?	1		
11	¿Se ha definido una guía para las	1		

	operaciones de compras?			
12	¿Las personas que trabajan en el área financiera, tienen bases contables y experiencia en el campo financiero?	1		
13	¿Se capacita con frecuencia al personal encargado de la administración financiera, sobre los cambios existentes que se dan?	1		
14	¿Se analiza y archiva los documentos sobre las donaciones nacionales o extranjeras?	1		
15	¿Existen respaldos necesarios de la información referente al área financiera, en casos de desastres?	1		
16	¿Se actualizan los sistemas con los nuevos pronunciamientos contables?	1		
17	¿Se han adoptado medidas para superar debilidades en el área financiera?	1		
18	¿Se han asignado actividades al personal nuevo, sin ser capacitados previamente?	1		
19	¿Se atiende la demanda real de servicio de agua potable a la población de Pichincha?		0	HA. 3
20	¿Existe algún procedimiento que permita identificar la demanda potencial de nuevos usuarios?	1		
21	¿Existe la debida separación de funciones entre la autorización registro y custodia de bienes?	1		
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN				
22	¿Se analizan y se documentan los cambios en el personal?	1		
23	¿Se ha definido una guía para las operaciones de compras?	1		
24	¿Las personas que trabajan en el área financiera, tienen bases contables y	1		

	experiencia en el campo financiero?			
25	¿Se capacita con frecuencia al personal encargado de la administración financiera, sobre los cambios existentes que se dan?	1		
26	¿Existen respaldos necesarios de la información referente al área financiera, en casos de desastres?	1		
27	¿Se actualizan los sistemas con los nuevos pronunciamientos contables?	1		
28	¿Se han adoptado medidas para superar debilidades en el área financiera?	1		
29	¿Se han asignado actividades al personal nuevo, sin ser capacitados previamente?	1		
30	¿Se atiende la demanda real de servicio de agua potable a la población de Pichincha?	1		
ACTIVIDAD DE CONTROL				
31	¿Existe algún procedimiento que permita identificar la demanda potencial de nuevos usuarios?	1		
32	¿Se realizan los programas para la lectura de medidores?	1		
33	¿Existen labores de promoción de los servicios para incorporar clientes potenciales y regularizar conexiones clandestinas?	1		
34	¿Se realizan los programas para la lectura de medidores?	1		
35	¿Se supervisan las actividades relacionadas con la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado?	1		
36	¿Existen labores de promoción de los servicios para incorporar clientes potenciales y regularizar conexiones clandestinas?	1		
37	¿Se informa a los clientes acerca de cortes		0	HA. 4

	programados del servicio con antelación suficiente?			
38	¿Existen labores de promoción de los servicios para incorporar clientes potenciales y regularizar conexiones clandestinas?	1		
SUPERVISIÓN O MONITOREO				
39	¿Se supervisan las actividades relacionadas con la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado?	1		
40	¿Se da soluciones oportunas al cliente en lo relacionado a reclamos por suspensión de servicios?	1		
41	¿Se realizan inspecciones físicas en forma oportuna por reclamos de clientes?	1		
42	¿Se notifica al cliente impago el corte del servicio con tres días de antelación?	1		
43	¿Se aplican los reglamentos, normas y disposiciones establecidas para la prestación de servicios?	1		
44	¿Se realizan evaluaciones para conocer si la atención al cliente es adecuada?	1		
	TOTAL	44	40	
* = Observado / ∞ = Analizado				

 AUDITORA Lorena Montenegro	Auditora “Lorena Montenegro”	Ref. MR	Pág. 1/1															
	Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Elaborado por: CLMA	Revisado por: ELAM															
		Fecha: 18/07/2015	Fecha: 19/07/2015															
MEDICIÓN DEL RIESGO																		
El proceso de evaluación del control interno al área Administrativa la EPMAPAP se realizó con la finalidad de determinar el nivel de riesgo, para lo cual se procede a utilizar la siguiente matriz:																		
Puntaje total (PT)= 44 Calificación total (CT)= 40 CP=(PT/CT)*100 CP=(40/44)*100 CP= 90,91%																		
<table><tr><td colspan="3">Nivel de confianza</td></tr><tr><td>BAJO</td><td>MEDIO</td><td>ALTO</td></tr><tr><td>15% - 50%</td><td>51% - 75%</td><td>76% - 95%</td></tr><tr><td>ALTO</td><td>MEDIO</td><td>BAJO</td></tr><tr><td colspan="3">Riesgo de control</td></tr></table>				Nivel de confianza			BAJO	MEDIO	ALTO	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	ALTO	MEDIO	BAJO	Riesgo de control		
Nivel de confianza																		
BAJO	MEDIO	ALTO																
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%																
ALTO	MEDIO	BAJO																
Riesgo de control																		
Comentario: El área administrativa de la empresa tiene un nivel de confianza del 90,91% que es “alto” mientras que presenta un riesgo “bajo” equivalente a 9,09%, debido a que carecen de manual para conservar su integridad y valores éticos, el personal no conoce con claridad los objetivos de la empresa, la demanda real del servicio de agua potable no la atienden, inexistencia de evaluaciones sobre la atención al cliente.																		
* = Observado / ∞ = Analizado																		

	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref.		Pág.
		CCI		1/4
		Elaborado por:		Revisado por:
		CLMA		ELAM
Fecha:		Fecha:		
12/07/2015		13/07/2015		
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
ÁREA: TÉCNICA				
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
AMBIENTE DE CONTROL				
1	¿Poseen un manual para conservar su integridad y valores éticos?		0	HA. 1
2	¿Realizan informes sobre los resultados alcanzados de su gestión?	1		
3	¿Tienen definida su estructura organizacional?	1		
4	¿Poseen una segregación adecuada de sus funciones?	1		
5	¿El personal tienen la competencia y el compromiso necesario que la empresa requiere?	1		
6	¿La empresa tiene sus objetivos bien planteados?	1		
7	¿El personal conoce claramente los objetivos de la empresa?	1		
8	¿Se están alcanzando los objetivos instaurados?	1		
EVALUACIÓN DE RIESGO				
9	¿Existe la debida separación de funciones entre la autorización registro y custodia de bienes?	1		
10	¿Se analizan y se documentan los cambios en el personal?	1		
11	¿Se ha definido una guía para las	1		

	operaciones de compras?			
12	¿Las personas que trabajan en el área financiera, tienen bases contables y experiencia en el campo financiero?	1		
13	¿Se capacita con frecuencia al personal encargado de la administración financiera, sobre los cambios existentes que se dan?	1		
14	¿Se analiza y archiva los documentos sobre las donaciones nacionales o extranjeras?	1		
15	¿Existen respaldos necesarios de la información referente al área financiera, en casos de desastres?	1		
16	¿Se actualizan los sistemas con los nuevos pronunciamientos contables?	1		
17	¿Se han adoptado medidas para superar debilidades en el área financiera?	1		
18	¿Se han asignado actividades al personal nuevo, sin ser capacitados previamente?	1		
19	¿Se atiende la demanda real de servicio de agua potable a la población de Pichincha?		0	HA. 2
20	¿Existe algún procedimiento que permita identificar la demanda potencial de nuevos usuarios?	1		
21	¿Existe la debida separación de funciones entre la autorización registro y custodia de bienes?	1		
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN				
22	¿Se analizan y se documentan los cambios en el personal?	1		
23	¿Se ha definido una guía para las operaciones de compras?	1		
24	¿Las personas que trabajan en el área financiera, tienen bases contables y	1		

	experiencia en el campo financiero?			
25	¿Se capacita con frecuencia al personal encargado de la administración financiera, sobre los cambios existentes que se dan?	1		
26	¿Existen respaldos necesarios de la información referente al área financiera, en casos de desastres?	1		
27	¿Se actualizan los sistemas con los nuevos pronunciamientos contables?	1		
28	¿Se han adoptado medidas para superar debilidades en el área financiera?	1		
29	¿Se han asignado actividades al personal nuevo, sin ser capacitados previamente?	1		
30	¿Se atiende la demanda real de servicio de agua potable a la población de Pichincha?	1		
ACTIVIDAD DE CONTROL				
31	¿Existe algún procedimiento que permita identificar la demanda potencial de nuevos usuarios?	1		
32	¿Se realizan los programas para la lectura de medidores?	1		
33	¿Existen labores de promoción de los servicios para incorporar clientes potenciales y regularizar conexiones clandestinas?	1		
34	¿Se realizan los programas para la lectura de medidores?	1		
35	¿Se supervisan las actividades relacionadas con la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado?	1		
36	¿Existen labores de promoción de los servicios para incorporar clientes potenciales y regularizar conexiones clandestinas?	1		
37	¿Se informa a los clientes acerca de cortes	1		

	programados del servicio con antelación suficiente?			
38	¿Existen labores de promoción de los servicios para incorporar clientes potenciales y regularizar conexiones clandestinas?	1		
SUPERVISIÓN O MONITOREO				
39	¿Se supervisan las actividades relacionadas con la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado?	1		
40	¿Se da soluciones oportunas al cliente en lo relacionado a reclamos por suspensión de servicios?	1		
41	¿Se realizan inspecciones físicas en forma oportuna por reclamos de clientes?	1		
42	¿Se notifica al cliente impago el corte del servicio con tres días de antelación?	1		
43	¿Se aplican los reglamentos, normas y disposiciones establecidas para la prestación de servicios?	1		
44	¿Se realizan evaluaciones para conocer si la atención al cliente es adecuada?		0	HA. 3
	TOTAL	44	41	
* = Observado / ∞ = Analizado				

 AUDITORA Lorena Montenegro	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. MR	Pág. 1/1									
		Elaborado por: CLMA	Revisado por: ELAM									
		Fecha: 18/07/2015	Fecha: 19/07/2015									
MEDICIÓN DEL RIESGO												
El proceso de evaluación del control interno al área técnica de EPMAPAP se realizó con la finalidad de determinar el nivel de riesgo, para lo cual se procede a utilizar la siguiente matriz: Puntaje total (PT)= 44 Calificación total (CT)= 41 CP=(PT/CT)*100 CP=(41/44)*100 CP= 93,18% Nivel de confianza <table><tr><th>BAJO</th><th>MEDIO</th><th>ALTO</th></tr><tr><td>15% - 50%</td><td>51% - 75%</td><td>76% - 95%</td></tr><tr><th>ALTO</th><th>MEDIO</th><th>BAJO</th></tr></table> Riesgo de control Comentario: En el área técnica de la empresa pública se obtiene un nivel de confianza del 93,18% que es “alto” mientras que presenta un riesgo “bajo” equivalente a 6,82%, debido a que carecen de manual para conservar su integridad y valores éticos, la demanda real del servicio de agua potable no la atienden, escasez de evaluaciones sobre la atención al cliente.				BAJO	MEDIO	ALTO	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	ALTO	MEDIO	BAJO
BAJO	MEDIO	ALTO										
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%										
ALTO	MEDIO	BAJO										
* = Observado / ∞ = Analizado												

	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref.		Pág.
		CCI		1/4
		Elaborado por:		Revisado por:
		CLMA		ELAM
Fecha:		Fecha:		
12/07/2015		13/07/2015		
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
ÁREA: FINANCIERA Y COMERCIAL				
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
AMBIENTE DE CONTROL				
1	¿Poseen un manual para conservar su integridad y valores éticos?		0	HA. 1
2	¿Realizan informes sobre los resultados alcanzados de su gestión?	1		
3	¿Tienen definida su estructura organizacional?	1		
4	¿Poseen una segregación adecuada de sus funciones?	1		
5	¿El personal tienen la competencia y el compromiso necesario que la empresa requiere?	1		
6	¿La empresa tiene sus objetivos bien planteados?	1		
7	¿El personal conoce claramente los objetivos de la empresa?		0	HA. 2
8	¿Se están alcanzando los objetivos instaurados?	1		
EVALUACIÓN DE RIESGO				
9	¿Existe la debida separación de funciones entre la autorización registro y custodia de bienes?	1		
10	¿Se analizan y se documentan los cambios en el personal?		0	HA. 3
11	¿Se ha definido una guía para las	1		

	operaciones de compras?			
12	¿Las personas que trabajan en el área financiera, tienen bases contables y experiencia en el campo financiero?	1		
13	¿Se capacita con frecuencia al personal encargado de la administración financiera, sobre los cambios existentes que se dan?	1		
14	¿Se analiza y archiva los documentos sobre las donaciones nacionales o extranjeras?	1		
15	¿Existen respaldos necesarios de la información referente al área financiera, en casos de desastres?	1		
16	¿Se actualizan los sistemas con los nuevos pronunciamientos contables?	1		
17	¿Se han adoptado medidas para superar debilidades en el área financiera?	1		
18	¿Se han asignado actividades al personal nuevo, sin ser capacitados previamente?	1		
19	¿Se atiende la demanda real de servicio de agua potable a la población de Pichincha?		0	HA. 4
20	¿Existe algún procedimiento que permita identificar la demanda potencial de nuevos usuarios?	1		
21	¿Existe la debida separación de funciones entre la autorización registro y custodia de bienes?	1		
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN				
22	¿Se analizan y se documentan los cambios en el personal?	1		
23	¿Se ha definido una guía para las operaciones de compras?	1		
24	¿Las personas que trabajan en el área financiera, tienen bases contables y	1		

	experiencia en el campo financiero?			
25	¿Se capacita con frecuencia al personal encargado de la administración financiera, sobre los cambios existentes que se dan?	1		
26	¿Existen respaldos necesarios de la información referente al área financiera, en casos de desastres?	1		
27	¿Se actualizan los sistemas con los nuevos pronunciamientos contables?	1		
28	¿Se han adoptado medidas para superar debilidades en el área financiera?	1		
29	¿Se han asignado actividades al personal nuevo, sin ser capacitados previamente?	1		
30	¿Se atiende la demanda real de servicio de agua potable a la población de Pichincha?	1		
ACTIVIDAD DE CONTROL				
31	¿Existe algún procedimiento que permita identificar la demanda potencial de nuevos usuarios?	1		
32	¿Se realizan los programas para la lectura de medidores?	1		
33	¿Existen labores de promoción de los servicios para incorporar clientes potenciales y regularizar conexiones clandestinas?	1		
34	¿Se realizan los programas para la lectura de medidores?	1		
35	¿Se supervisan las actividades relacionadas con la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado?	1		
36	¿Existen labores de promoción de los servicios para incorporar clientes potenciales y regularizar conexiones clandestinas?	1		
37	¿Se informa a los clientes acerca de cortes		0	HA. 5

	programados del servicio con antelación suficiente?			
38	¿Existen labores de promoción de los servicios para incorporar clientes potenciales y regularizar conexiones clandestinas?	1		
SUPERVISIÓN O MONITOREO				
39	¿Se supervisan las actividades relacionadas con la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado?	1		
40	¿Se da soluciones oportunas al cliente en lo relacionado a reclamos por suspensión de servicios?	1		
41	¿Se realizan inspecciones físicas en forma oportuna por reclamos de clientes?	1		
42	¿Se notifica al cliente impago el corte del servicio con tres días de antelación?	1		
43	¿Se aplican los reglamentos, normas y disposiciones establecidas para la prestación de servicios?	1		
44	¿Se realizan evaluaciones para conocer si la atención al cliente es adecuada?		0	HA. 6
	TOTAL	44	38	
* = Observado / ∞ = Analizado				

 AUDITORA Lorena Montenegro	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. MR	Pág. 1/1									
		Elaborado por: CLMA	Revisado por: ELAM									
		Fecha: 18/02/2015	Fecha: 19/02/2015									
MEDICIÓN DEL RIESGO												
El proceso de evaluación del control interno al área financiera y comercial de la EPMAPAP se realizó con la finalidad de determinar el nivel de riesgo, para lo cual se procede a utilizar la siguiente matriz:												
Puntaje total (PT)= 45 Calificación total (CT)= 38		Nivel de confianza										
CP=(PT/CT)*100 CP=(38/44)*100 CP= 86,36%		<table><tr><td>BAJO</td><td>MEDIO</td><td>ALTO</td></tr><tr><td>15% - 50%</td><td>51% - 75%</td><td>76% - 95%</td></tr><tr><td>ALTO</td><td>MEDIO</td><td>BAJO</td></tr></table>		BAJO	MEDIO	ALTO	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	ALTO	MEDIO	BAJO
BAJO	MEDIO	ALTO										
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%										
ALTO	MEDIO	BAJO										
		Riesgo de control										
Comentario: La Empresa Pública en el área financiera y comercial presenta un nivel de confianza del 86,67% que es “alto” mientras que presenta un riesgo “bajo” equivalente a 13,64%, debido a que carecen de manual para conservar su integridad y valores éticos, el personal no conoce con claridad los objetivos de la empresa, no analizan y documentan los cambios del personal, la demanda real del servicio de agua potable no la atienden, realizan los cortes del servicio programado sin antelación suficiente al cliente, inexistencia de evaluaciones sobre la atención al cliente.												
* = Observado / ∞ = Analizado												

	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. MR	Pág. 1/1																				
		Elaborado por: CLMA	Revisado por: ELAM																				
		Fecha: 18/02/2015	Fecha: 19/02/2015																				
CONSOLIDACIÓN																							
<table><tr><td>ÁREA</td><td>C/P</td><td>C/O</td></tr><tr><td>Gerencia</td><td>44</td><td>41</td></tr><tr><td>Administrativa</td><td>44</td><td>40</td></tr><tr><td>Técnica</td><td>44</td><td>41</td></tr><tr><td>Financiera y comercial</td><td>44</td><td>38</td></tr><tr><td rowspan="2">Total</td><td>176</td><td>160</td></tr><tr><td>100%</td><td>90,91%</td></tr></table>				ÁREA	C/P	C/O	Gerencia	44	41	Administrativa	44	40	Técnica	44	41	Financiera y comercial	44	38	Total	176	160	100%	90,91%
ÁREA	C/P	C/O																					
Gerencia	44	41																					
Administrativa	44	40																					
Técnica	44	41																					
Financiera y comercial	44	38																					
Total	176	160																					
	100%	90,91%																					
ANÁLISIS																							
En la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pichincha se obtiene un nivel de confianza “alto” equivalente al 90,91% debido a que cumple con una estructura organizacional, archivan la documentación en forma cronológica, aplicación de reglamentos, normas y disposiciones mientras que presenta un riesgo de control del 9,09% siendo “bajo” por la inexistencia de un manual para conservar su integridad y valores éticos, desconocimiento del personal sobre los objetivos institucionales, no analizan y documentan los cambios del personal, deficiente atención de la demanda real del servicio de agua potable, realizan los cortes del servicio programado sin antelación suficiente al cliente, carecen de evaluaciones sobre la atención al cliente.																							
∞ = Analizado																							

 Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado		Ref. MR		Pág. 1/3
		Elaborado por: CLMA		Revisado por: ELAM
		Fecha: 20/07/2015		Fecha: 23/07/2015
		MATRIZ DE RIESGO		
Componente	Sub componente	Calificación de riesgo	Afirmaciones	Pruebas
Ambiente de Control	Integridad y valores éticos	Control	Código de ética	De cumplimiento Constatar la existencia del código de ética en la empresa.
	Objetivos Institucionales	Control	Reglamento funcional orgánico	De cumplimiento Constatar la existencia de un reglamento orgánico funcional

 Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado		Ref. MR		Pág. 1/3
		Elaborado por: CLMA		Revisado por: ELAM
		Fecha: 20/07/2015		Fecha: 23/07/2015
		MATRIZ DE RIESGO		
Componente	Sub componente	Calificación de riesgo	Afirmaciones	Pruebas
Evaluación de Riesgo	Rotación del personal	Control	Informes de desempeño del personal	De cumplimiento Verificar la existencia del informe de desempeño del personal.
	Servicio prestado	Control	Planillas del agua potable y alcantarillado	De cumplimiento Verificar que exista una base de datos de los clientes.

 Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado		Ref. MR		Pág. 1/3
		Elaborado por: CLMA		Revisado por: ELAM
		Fecha: 20/07/2015		Fecha: 23/07/2015
		MATRIZ DE RIESGO		
Componente	Sub componente	Calificación de riesgo	Afirmaciones	Pruebas
Actividad de Control	Suspensión del servicio	Control	Programación de cortes del servicio	De cumplimiento Verificar la existencia de la programación en los cortes del servicio.
Supervisión o Monitoreo	Evaluación de la calidad del servicio	Control	Informes de calidad del servicio	De cumplimiento Verificar la existencia del informe de la calidad del servicio.
∞ = Analizado				

 Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado		Ref. MR		Pág. 1/3		
		Elaborado por: CLMA		Revisado por: ELAM		
		Fecha: 20/07/2015		Fecha: 23/07/2015		
PAPELES DE TRABAJO						
Departamento: GERENCIA						
N°	DOCUMENTOS REQUERIDOS	VERIFICACIÓN			RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
		EVIDENCIA	SI	NO		
1	Integridad y valores éticos	Código de ética		X	Gerente General Ing. Dídimo Abdón Salto Sabando	Al solicitar el código de ética de la institución pude constatar que carecen de un código de ética, lo mismo que ha originado dificultades en la convivencia interna entre trabajadores; razón por el cambio constante de gerente y de los miembros del directorio.
∞ = Analizado						

 Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado		Ref. MR		Pág. 1/3		
		Elaborado por:		Revisado por:		
		CLMA		ELAM		
		Fecha:		Fecha:		
		20/07/2015		23/07/2015		
PAPELES DE TRABAJO						
Departamento: GERENCIA						
N°	DOCUMENTOS REQUERIDOS	VERIFICACIÓN			RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
		EVIDENCIA	SI	NO		
2	Objetivos Institucionales	Reglamento funcional orgánico	X		Gerente General Ing. Dídimo Abdón Salto Sabando	Poco conocimiento de los objetivos por parte del talento humano, debido a la no socialización del mismo.
∞ = Analizado						

	Auditora “Lorena Montenegro”	Auditoría de Gestión	Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. MR	Pág. 1/3	
				Elaborado por:	Revisado por:	
				CLMA	ELAM	
				Fecha:	Fecha:	
				20/07/2015	23/07/2015	
PAPELES DE TRABAJO						
Departamento: Administrativo						
Nº	DOCUMENTOS REQUERIDOS	VERIFICACIÓN			RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
		EVIDENCIA	SI	NO		
3	Rotación del personal	Informes de desempeño del personal		X	Área Administrativa Sra. Fanny Santos	Escaso análisis y documentación del personal. Se comprobó en la empresa no analizan y documenta los cambios en el personal debido a la deficiente gestión que aporta a la escasa ética que tiene el personal al momento de asignar un talento humano en dicha vacante.
∞ = Analizado						

 Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado		Ref. MR		Pág. 1/3		
		Elaborado por: CLMA		Revisado por: ELAM		
		Fecha: 20/07/2015		Fecha: 23/07/2015		
		PAPELES DE TRABAJO				
Departamento: Área Comercial						
N°	DOCUMENTOS REQUERIDOS	VERIFICACIÓN			RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
		EVIDENCIA	SI	NO		
4	Servicio prestado	Reporte de recaudación de las Planillas del agua potable y alcantarillado	X		Área Comercial CBA. Leidiana Saltos	Se constató que existe baja recaudación porque el método de cobranza no es la más adecuada existe incumplimiento en la cancelación de planillas por la calidad de servicio brindado. Además no se realiza actividades de cobranza puerta a puerta, sino que son atendidos siempre por la misma persona en el área de recaudación, el mismo que no le permite disminuir el nivel de la cartera vencida
∞ = Analizado						

 Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado		Ref. MR		Pág. 1/3		
		Elaborado por:		Revisado por:		
		CLMA		ELAM		
		Fecha:		Fecha:		
		20/07/2015		23/07/2015		
PAPELES DE TRABAJO						
Departamento: Área Técnica						
N°	DOCUMENTOS REQUERIDOS	VERIFICACIÓN			RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
		EVIDENCIA	SI	NO		
5	Suspensión del servicio	Programación de cortes del servicio	X		Área Técnica Ing. Luis Suarez Figuerola	Falta de comunicación del departamento técnico a los usuarios, por la suspensión de servicio, debido a que constantemente se presenta averías en la red de distribución, los mismo que no son programado con el consecuente malestar en los usuarios
∞ = Analizado						

 Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado		Ref. MR		Pág. 1/3		
		Elaborado por: CLMA		Revisado por: ELAM		
		Fecha: 20/07/2015		Fecha: 23/07/2015		
		PAPELES DE TRABAJO				
Departamento: Área Técnica						
N°	DOCUMENTOS REQUERIDOS	VERIFICACIÓN			RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
		EVIDENCIA	SI	NO		
6	Evaluación de la calidad del servicio	Informes de calidad del servicio	X		Área Técnica Ing. Luis Suarez Figueroa	La escasez de evaluaciones para conocer si la atención al cliente es adecuada es por la carencia de un sistema de control lo que incide en la inconformidad de los usuarios por el mal servicio, y la falta de coordinación con el área comercial (atención al cliente)
∞ = Analizado						

 Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado					Ref. MR	Pág. 1/3
					Elaborado por:	Revisado por:
					CLMA	ELAM
					Fecha:	Fecha:
					20/07/2015	23/07/2015
NARRATIVA						
MATRIZ CONSOLIDADA DE LOS PAPELES DE TRABAJO						
N°	HALLAZGO	VERIFICACIÓN			RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
		EVIDENCIA	SI	NO		
1	Integridad y valores éticos	Código de ética		X	Gerente General	Carecen de un código de ética.
2	Objetivos Institucionales	Reglamento orgánico funcional	X		Gerente General	Poco conocimiento de los objetivos por parte del talento humano.
3	Rotación del personal	Informes de desempeño del personal		X	Área Administrativa	Escaso análisis y documentación del personal liquidado.
4	Servicio prestado	Planillas del agua potable y alcantarillado	X		Área Comercial	Incumplimiento en la cancelación de planillas por la calidad de servicio brindado.
5	Suspensión del servicio	Programación de cortes del servicio	X		Área Técnica	No comunican con anticipación a los usuarios sobre los cortes del servicio programado.
6	Evaluación de la calidad del servicio	Informes de calidad del servicio	X		Área Técnica	Inexistencia de un control de calidad de los servicios.
∞ = Analizado						

 AUDITORA Lorena Montenegro	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. HA.	Pág. 1/6
		Elaborado por:	Revisado por:
		CLMA	ELAM
		Fecha:	Fecha:
		20/07/2015	23/07/2015

HALLAZGO N° 1.- Código de Ética

CONDICIÓN

Carecen de un manual para conservar su integridad y valores éticos.

CRITERIO

La NCI expone en el 200-01 Integridad y valores éticos en donde da a conocer que la integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno.

CAUSA

Bajos valores éticos en el personal.

EFFECTO

Discordias entre compañeros de trabajo, lo que afecta significativamente la armonía del ambiente laboral.

COMENTARIO

En la empresa se carecen de un manual para conservar su integridad y valores éticos, lo que contribuye a los bajos valores éticos en el personal, fomentando las discordias entre compañeros del trabajo, afectando la armonía del ambiente laboral.

∞ = Analizado

 AUDITORA Lorena Montenegro	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. HA.	Pág. 2/6
		Elaborado por:	Revisado por:
		CLMA	ELAM
		Fecha:	Fecha:
		20/07/2015	23/07/2015

HALLAZGO N° 2.- Objetivos Institucionales

CONDICIÓN

El personal no conoce claramente los objetivos de la empresa.

CRITERIO

La NCI establece que: “Los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones, para asegurar que cumplan con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales, sin perjuicio del seguimiento posterior del control interno”.

CAUSA

Deficiencia en la planificación de las actividades.

EFFECTO

Bajo rendimiento del talento humano en sus funciones delegadas por los superiores.

COMENTARIO

El talento humano no conoce claramente los objetivos de la empresa, causando una deficiente planificación de actividades, que perjudica al rendimiento del personal en sus funciones delegadas por los superiores.

∞ = Analizado

 Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. HA.	Pág. 3/6
	Elaborado por: CLMA	Revisado por: ELAM
	Fecha: 20/07/2015	Fecha: 23/07/2015
HALLAZGO N° 3.- Rotación del Personal		
CONDICIÓN En la empresa no analizan y documenta los cambios en el personal. CRITERIO Las NCI expresan “La rotación del personal incluye un conjunto de acciones que están orientadas a ampliar sus conocimientos y experiencias, con el objeto de fortalecer la gestión empresarial”. CAUSA Deficiente gestión EFFECTO Carencia de ética profesional al momento de asignar a otro personal en vacantes existentes en la empresa. COMENTARIO En la empresa no analizan y documenta los cambios en el personal debido a la deficiente gestión que aporta a la escasa ética que tiene el personal al momento de asignar un talento humano en dicha vacante.		
∞ = Analizado		

	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. HA.	Pág. 4/6
		Elaborado por: CLMA	Revisado por: ELAM
		Fecha: 20/07/2015	Fecha: 23/07/2015
HALLAZGO N° 4.- Servicio que presta la Empresa			
CONDICIÓN Deficiente servicio del agua potable a la población de Pichincha.			
CRITERIO Las NCI dan a conocer que la empresa “Dispondrá de líneas abiertas de comunicación, los usuarios podrán aportar con información de gran valor sobre el diseño y la calidad de los servicios de la entidad, permitiendo que ésta responda a los cambios en las exigencias y preferencias de los usuarios”.			
CAUSA Inconformidad y molestia en el usuario.			
EFFECTO Baja credibilidad en las instituciones públicas, por mal servicio a la comunidad.			
COMENTARIO El deficiente servicio del agua potable a la población de Pichincha produce inconformidad y molestia en el usuario afectando la credibilidad de las instituciones públicas, por el mal servicio que brindan a la comunidad.			
∞ = Analizado			

 AUDITORA Lorena Montenegro	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. HA.	Pág. 5/6
		Elaborado por: CLMA	Revisado por: ELAM
		Fecha: 20/07/2015	Fecha: 23/07/2015
HALLAZGO N° 5.- Suspensión del servicio			
CONDICIÓN Los clientes no son informados con antelación acerca de cortes programados del servicio.			
CRITERIO Las NCI que las empresa “Disponen de líneas abiertas de comunicación, los usuarios podrán aportar con información de gran valor sobre el diseño y la calidad de los servicios de la entidad, permitiendo que ésta responda a los cambios en las exigencias y preferencias de los usuarios”.			
CAUSA Falta de gestión de la empresa.			
EFFECTO Limita la comunicación externa.			
COMENTARIO Los clientes no son informados con antelación acerca de cortes programados del servicio por la falta de gestión de la empresa, limitando la comunicación externa, lo que genera malestar y reclamos consecutivos de los usuarios.			
∞ = Analizado			

	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. HA.	Pág. 6/6
		Elaborado por: CLMA	Revisado por: ELAM
		Fecha: 20/07/2015	Fecha: 23/07/2015
HALLAZGO N° 6.- Evaluación de la calidad del servicio			
CONDICIÓN Escasez de evaluaciones para conocer si la atención al cliente es adecuada.			
CRITERIO Según el Marco Regulatorio de EPMAPAP, la empresa deberá : “Realizar y difundir los resultados de estudios y encuestas referentes a la satisfacción del cliente”			
CAUSA Carencia de un sistema de control			
EFFECTO Inconformidad en los usuarios por el mal servicio.			
COMENTARIO La escasez de evaluaciones para conocer si la atención al cliente es adecuada es por la carencia de un sistema de control lo que incide en la inconformidad de los usuarios por el mal servicio.			
∞ = Analizado			

	Auditora “ Lorena Montenegro ” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. IG	Pág. 1/8
		Elaborado por: CLMA	Revisado por: ELAM
		Fecha: 25/07/2015	Fecha: 26/07/2015
INDICADORES DE GESTIÓN			
Indicador 1: Porcentaje de disminución de costos de producción de agua			
Objetivo: Mejora la rentabilidad (Estándar 3%)			
Fórmula 1-(Monto total costos producidos año 2/Montos total costos producidos año 1)*100	Aplicación: 1-(5.155,65/ 5.913,99)*100= 12,82%	Brecha 0%	
Interpretación: Disminuyeron los costos de producción de agua en un 12,82 en comparación con el año 2013, obteniendo una mayor rentabilidad.			
Indicador 2: Porcentaje de incremento de ingresos por venta de agua			
Objetivo: Incremento de ingresos por venta de agua (Estándar 20%)			
Fórmula: (Ingresos Total por ventas agua año 2/Ingresos Total por venta agua año 1)*100	Aplicación: 47.639,80/ 23.388,74)-1*100= 103,69%	Brecha 0%	
Interpretación: Los ingresos por venta de agua han aumentaron un 103,69% con relación al año 2013, teniendo como política institucional lograr un 20%.			
∞ = Analizado / ¥ Verificado físicamente			

	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. IG	Pág. 2/8
		Elaborado por: CLMA	Revisado por: ELAM
		Fecha: 25/07/2015	Fecha: 26/07/2015
INDICADORES DE GESTIÓN			
Indicador 3: Porcentaje de proyectos de distribución ejecutados			
Objetivo: Ampliación sistemas de distribución de agua (Estándar 100%)			
Fórmula: (# proyectos de distribución ejecutados/# proyectos planificados)*100	Aplicación: 4/16*100= 25,00%	Brecha 75,00%	
Interpretación: De lo planificado en el proyecto del 2014 solo se ejecutó el 25% en la ampliación de sistemas de distribución de agua.			
Indicador 4: Número de unidades vehiculares adquiridas			
Objetivo: Incrementar unidades del parque automotor (Estándar 1 Unidad)			
Fórmula: (Números de unidades adquiridas/números de unidades proyectadas a adquirir).	Aplicación: 0/1=0	Brecha 1%	
Interpretación: Incumplimiento de lo establecido en la programación del año 2014, no existió incremento de unidades del parque automotor.			
∞ = Analizado / ¥ Verificado físicamente			

	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. IG	Pág. 3/8
		Elaborado por: CLMA	Revisado por: ELAM
		Fecha: 25/07/2015	Fecha: 26/07/2015
INDICADORES DE GESTIÓN			
Indicador 5: Porcentaje de pérdidas en m3 de agua producida			
Objetivo: Reducción de pérdidas de m3 de agua producida (Estándar 100%)			
Fórmula: (m3 agua facturada/Porcentaje de m3 agua producida)*100	Aplicación: (49.673,95/89.424,00) *100=55,55%	Brecha 44,45%	
Interpretación: De acuerdo al presupuesto 2014 la ampliación de sistemas de agua se efectuó en un 44,45% del 100% estimado.			
Indicador 6: Porcentaje de reparaciones de redes e instalaciones			
Objetivo: Solución oportuna de roturas de redes e instalación. (Estándar 100%)			
Fórmula: (Número de reparaciones de redes e inst. ejecutadas/Número total de redes e instalaciones dañadas registradas)*100	Aplicación: (220/250)*100= 88%	Brecha 12%	
Interpretación: Del total de las reparaciones de redes e instalaciones registradas el 88% fueron atendidas a tiempo.			
∞ = Analizado / ¥ Verificado físicamente			

	Auditora “ Lorena Montenegro ” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. IG	Pág. 4/8
		Elaborado por: CLMA	Revisado por: ELAM
		Fecha: 25/07/2015	Fecha: 26/07/2015
INDICADORES DE GESTIÓN			
Indicador 7: Porcentaje de operaciones de mantenimiento de plantas			
Objetivo: Mantenimiento óptimo de plantas de tratamiento (Estándar 100%)			
Fórmula: (Número de operaciones de mantenimiento de plantas por mes/Número de operaciones de mantenimiento de plantas planificadas por mes)*100	Aplicación: (1/3)*100= 33,33%	Brecha 66,67%	
Interpretación: El mantenimiento de las plantas por mes se realizó en un 33,33% de lo planificado para el año 2014.			
Indicador 8: Porcentaje de cobertura nuevos sectores			
Objetivo: Expansión de cobertura en servicios de agua hacia nuevos sectores (Estándar 1%)			
Fórmula: (Número de clientes nuevos/ Número de clientes catastrados)*100	Aplicación: (380/1.352) *100= 28,11%	Brecha 0%	
Interpretación: Aumentó la cobertura de nuevos sectores en un 28,11% con referencia al año 2013.			
∞ = Analizado / ¥ Verificado físicamente			

	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. IG	Pág. 5/8
		Elaborado por: CLMA	Revisado por: ELAM
		Fecha: 25/07/2015	Fecha: 26/07/2015
INDICADORES DE GESTIÓN			
Indicador 9: Porcentaje de empleados que cumplen con perfil del cargo			
Objetivo: Optimizar el recurso humano en áreas administrativas (Estándar 50%)			
Fórmula: (Número de empleados que cumplen perfil profesional de cargo en la empresa/Total empleados)*100	Aplicación: (11/30)*100= 36,67%	Brecha 13,33%	
Interpretación: La empresa cuenta con el 36,67% de empleados profesionales, no supera la cantidad de perfiles profesionales que se requiere.			
Indicador 10: Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación			
Objetivo: Capacitar al personal de la empresa (Estándar 100%)			
Fórmula: (Número de cursos de capacit. dictados a personal /Números de cursos de capacitación planificados)*100	Aplicación: (1/3)*100= 33,33%	Brecha 66,67%	
Interpretación: Cumplen el plan de capacitación n un 33,33% de lo planificado para el 2014.			
∞ = Analizado / ¥ Verificado físicamente			

 AUDITORA Lorena Montenegro	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. IG	Pág. 6/8
		Elaborado por: CLMA	Revisado por: ELAM
		Fecha: 25/07/2015	Fecha: 26/07/2015
INDICADORES DE GESTIÓN			
Indicador 11: Porcentaje de personal instruido con temas Código de ética			
Objetivo: Promover una cultura organizacional basada en valores (Estándar 100%)			
Fórmula: (Números de empleados con certificación de aprobación curso Código de ética/Número total empleados)*100	Aplicación: (0/30)*100= 0%	Brecha 100%	
Interpretación: El personal que labora en esta empresa pública no es instruido con temas del código de ética.			
Indicador 12: Números de parroquias del cantón Pichincha cubiertas con concienciación de temas medio ambientales			
Objetivo: Proyección como gestión por parte de EMAPAV en temas ambientales a la ciudadanía. (Estándar 1)			
Fórmula: (Número de parroquias atendidas con charlas de concienciación temas medio ambientales /Número parroquias +recintos del cantón Pichincha	Aplicación: Aplicación: (0/3+19)= 0	Brecha 1%	
Interpretación: La empresa no realiza charlas de concientización en las parroquias del cantón con temas medio ambientales.			
∞ = Analizado / ¥ Verificado físicamente			

	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. C	Pág. 7/8
		Elaborado por: CLMA	Revisado por: ELAM
		Fecha: 25/07/2015	Fecha: 26/07/2015
INDICADORES DE GESTIÓN			
Indicador 14: Porcentaje de evaluaciones de desempeño efectuadas a personal de la empresa			
Objetivo: Evaluación de cumplimiento de desempeño del personal de la empresa (Estándar 100%)			
Fórmula: (Número de evaluac. de desempeño efectu a funcionarios de la empresa/Número total de funcionarios)*100	Aplicación: (1/30)*100= 3,33%	Brecha 96,67%	
Interpretación: Durante el ejercicio 2014, el 3,33% de los funcionarios de la empresa se les ha evaluado su desempeño.			
Indicador 15: Porcentaje de cumplimiento Plan de capacitación a personal de planta en procesos de tratamiento y manejo de agua			
Objetivo: Capacitación de personal de planta en procesos de tratamiento y manejo de agua (100%)			
Fórmula: (Número de cursos de capacitación dictados/Números de cursos de capacitación planificados)*100	Aplicación: (0/3)*100= 0%	Brecha 100%	
Interpretación: No se cumplió con el plan anual de capacitación al personal de planta en proceso de tratamiento y manejo de agua.			
∞ = Analizado / ¥ Verificado físicamente			

	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. IG	Pág. 8/8
		Elaborado por: CLMA	Revisado por: ELAM
		Fecha: 25/07/2015	Fecha: 26/07/2015
INDICADORES DE GESTIÓN			
Indicador 15: Porcentaje de reclamos solucionados			
Objetivo: Atención personalizada y solución oportuna de reclamos de clientes (Estándar 100%)			
Fórmula: (Número de reclamos solucionados/Número total de reclamos recibidos)*100	Aplicación: (120/165)*100= 72,73%	Brecha 27,27%	
Interpretación: La empresa ha solucionado los reclamos formulados por los usuarios en un 72,73%.			
Indicador 16: Porcentaje de clientes con reclamos			
Objetivo: Atención personalizada y solución oportuna de reclamos de clientes (Estándar 0,5%)			
Fórmula: (Números de clientes con reclamos/ Número de clientes catastrados)*100	Aplicación: (165/1352) *100= 12,20%	Brecha 0%	
Interpretación: El 12,20% de los clientes catastrados presentan algún reclamo.			
∞ = Analizado / ¥ Verificado físicamente			

	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. NIG	Pág. 1/1
		Elaborado por: CLMA	Revisado por: ELAM
		Fecha: 25/07/2015	Fecha: 26/07/2015
NARRATIVA			
En el análisis que se efectuó a la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pichincha, año 2014 a través de los indicadores de gestión se obtuvo los siguientes resultados: Disminuyeron los costos de producción de agua en un 12,82 en comparación con el año 2013, obteniendo una mayor rentabilidad. Los ingresos por venta de agua han aumentaron un 103,69% con relación al año 2013, teniendo como política institucional lograr un 20%. De lo planificado en el proyecto del 2014 solo se ejecutó el 25% en la ampliación de sistemas de distribución de agua. Incumplimiento de lo establecido en la programación del año 2014, no existió incremento de unidades del parque automotor. De acuerdo al presupuesto 2014 la ampliación de sistemas de agua se efectuó en un 44,45% del 100% estimado. Del total de las reparaciones de redes e instalaciones registradas el 88% fueron atendidas a tiempo. El mantenimiento de las plantas por mes se realizó en un 33,33% de lo planificado para el año 2014. Aumentó la cobertura de nuevos sectores en un 28,11% con referencia al año 2013. La empresa cuenta con el 36,67% de empleados profesionales, no supera la cantidad de perfiles profesionales que se requiere. Cumplen el plan de capacitación n un 33,33% de lo planificado para el 2014. El personal que labora en esta empresa pública no es instruido con temas del código de ética. La empresa no realiza charlas de concientización en las parroquias del cantón con temas medio ambientales. Durante el ejercicio 2014, el 3,33% de los funcionarios de la empresa se les ha evaluado su desempeño. No se cumplió con el plan anual de capacitación al personal de planta en proceso de tratamiento y manejo de agua. La empresa ha solucionado los reclamos formulados por los usuarios en un 72,73%. El 12,20% de los clientes catastrados presentan algún reclamo.			
∞ = Analizado / ✖ Verificado físicamente			

4.1.4. Fase III.- Comunicación de los Resultados

	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. IF	Pág. 8/8
		Elaborado por:	Revisado por:
		CLMA	ELAM
		Fecha: 20/08/2015	Fecha: 23/08/2015

**EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL CANTÓN PICHINCHA**

INFORME FINAL

**AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA
EFICIENCIA DEL SERVICIO QUE BRINDA A SUS USUARIOS
LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO**

PERIODO
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014

	Auditora “Lorena Montenegro”		Ref. IF	Pág. 8/8
	Auditoría de Gestión		Elaborado por: CLMA	Revisado por: ELAM
	Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado		Fecha: 20/08/2015	Fecha: 23/08/2015
	Quevedo, 24 de agosto del 2015 Ing. Dídimo Saltos Sabando GERENTE DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN PICHINCHA Por medio de la presente, se realiza la entrega del Informe Final que contiene las debilidades encontradas durante la indagación que se efectuó para conocer el eficiencia del servicio que brinda la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Pichincha Para lo cual se utilizaron diferentes técnicas para la recopilación de la información como entrevista al Gerente General, encuesta a los usuarios y la observación directa, que dieran veracidad y autenticad a la planificación y ejecución de la Auditoría. Atentamente, Cinthia Montenegro Andrade REPRESENTANTE DE LA AUDITORA			

	Auditora “Lorena Montenegro”		Ref. IF	Pág. 8/8
	Auditoría de Gestión		Elaborado por: CLMA	Revisado por: ELAM
	Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado		Fecha: 20/08/2015	Fecha: 23/08/2015

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

MOTIVO

Realizar una Auditoría de Gestión y su incidencia en la eficiencia del servicio que brinda a sus usuarios la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, periodo comprendido 01 de enero al 31 de diciembre del 2014, para la obtención del título de Contador Público Autorizado.

ALCANCE

El alcance previsto para la evaluación de la gestión comprende al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.

OBJETIVOS

General

Aplicar la auditoría de gestión y su incidencia en la eficiencia del servicio que brinda a sus usuarios la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado del Cantón Pichicha, año 2014.

Específicos

- Realizar la planificación de la auditoría de gestión en la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado del cantón Pichincha.

	Auditora “Lorena Montenegro”		Ref. IF	Pág. 8/8
	Auditoría de Gestión		Elaborado por: CLMA	Revisado por: ELAM
	Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado		Fecha: 20/08/2015	Fecha: 23/08/2015

- Verificar el cumplimiento de las funciones del área comercial.
- Evaluar el control interno mediante el COSO I que permitan determinar la eficiencia, eficacia y economía de la EPMAPAP.
- Emitir el informe de auditoría de gestión para una adecuada toma de decisiones.

CAPÍTULO II

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

ANTECEDENTES

Empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado del cantón pichincha tiene su origen el 26 de agosto de 1997, se constituyó como empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pichincha (EPMAPAP), cuyos fines son: la dotación, prestación, operación, mantenimiento y funcionamientos de los servicios de agua potable y alcantarillado para el Cantón Pichincha, y sus parroquias rurales y recinto de acuerdo al Registro Oficial N° 138.

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,

 Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. IF	Pág. 8/8
	Elaborado por: CLMA	Revisado por: ELAM
	Fecha: 20/08/2015	Fecha: 23/08/2015

provincial o local; y, así como establecer los mecanismos de control económico, administrativo, financiero y de gestión que se ejercerán sobre ellas;

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.

Empleados de la EPMAPAP

Contratados bajo el código de trabajo

- Auxiliar de reparación y mantenimiento
- Lector- recaudador
- Operador bomba desvió boya
- Operador de planta cañales
- Operador del sistema agua sector escuela Manabí zona 1
- Auxiliar de reparación y mantenimiento
- Chofer
- Operador planta
- Operador bomba escuela Manabí 2.

	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. IF	Pág. 8/8
		Elaborado por: CLMA	Revisado por: ELAM
		Fecha: 20/08/2015	Fecha: 23/08/2015

- Ayudante gasfitero
- Ayudante gasfitero 2
- Auxiliar de reparación y mantenimiento

Contratados bajo la LOSEP

- Tesorero
- Directora financiera (e)
- Contadora
- Asesor técnico
- Coordinador compras públicas

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.

VISIÓN

Consolidar la estructura funcional en una empresa eficaz y eficiente, llegando a ser una empresa dinámica, y ejemplo de 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.

 Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. MF	Pág. 1/1
	Elaborado por: CLMA	Revisado por: ELAM
	Fecha: 02/07/2015	Fecha: 03/07/2015
MATRIZ FODA		
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	
• Herramientas de trabajo. • Se posee una segregación adecuada de las funciones del personal. • Disponen de las Normas de Control Interno para Empresa Públicas	• Las instituciones públicas están sujetos a Auditorías por parte de la Contraloría General del Estado. • Asesorías fiscales. • Asesoramiento del SRI sobre la implementación de nuevas normativas tributarias.	
DEBILIDADES	AMENAZAS	
• Inexistencia de un código de ética • Deficiente conocimiento del talento humano de los objetivos institucionales • Continua rotación del talento humano • Deficiente servicio que presta la empresa a la población. • Escasez de evaluaciones para conocer el nivel de satisfacción del usuario.	• Nuevas reformas emitidas para instituciones públicas. • Presencia de nuevos virus informáticos hace que se pierda información financiera.	
✓ = Elaborado por la auditora		

	Auditora “Lorena Montenegro”		Ref. IF	Pág. 8/8
	Auditoría de Gestión		Elaborado por: CLMA	Revisado por: ELAM
	Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado		Fecha: 20/08/2015	Fecha: 23/08/2015

CAPÍTULO III

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

- **Código de Ética**

La empresa carece de un manual para conservar su integridad y valores éticos, lo que contribuye a los bajos valores éticos en el personal, fomentando las discordias entre compañeros del trabajo, afectando la armonía del ambiente laboral, incumpliendo con la NCI que expone en el 200-01 Integridad y valores éticos en donde da a conocer que: “La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno”.

Recomendación:

Implementar el Código de Ética para fortalecer los valores entre jefes y colaboradores de la empresa, y así mantener un buen ambiente laboral.

- **Objetivos Institucionales**

El talento humano no conoce claramente los objetivos de la empresa, causando una deficiente planificación de actividades, que perjudica al rendimiento del personal en sus funciones delegadas por los superiores, incumpliendo con la NCI que establece “Los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones, para asegurar que cumplan con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales, sin perjuicio del seguimiento posterior del control interno”.

 AUDITORA Lorena Montenegro	Auditora “Lorena Montenegro”	Ref. IF	Pág. 8/8
	Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Elaborado por: CLMA	Revisado por: ELAM
		Fecha: 20/08/2015	Fecha: 23/08/2015

Recomendación:

Realizar charlas en la empresa para dar a conocer detalladamente cada uno de los objetivos institucionales y como el personal aporta hacia esta este fin.

- Rotación del Personal**

En la empresa no analizan y documenta los cambios en el personal debido a la deficiente gestión que aporta a la escasa ética que tiene el personal al momento de asignar un talento humano en dicha vacante, incumple con la NCI donde expresa: “La rotación del personal incluye un conjunto de acciones que están orientadas a ampliar sus conocimientos y experiencias, con el objeto de fortalecer la gestión empresarial”.

Recomendación:

Realizar seguimiento sobre los cambio de personal, para tener la certeza de que no exista corrección en este proceso.

 AUDITORA Lorena Montenegro	Auditora “Lorena Montenegro”	Ref. IF	Pág. 8/8
	Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Elaborado por:	Revisado por:
		CLMA	ELAM
		Fecha: 20/08/2015	Fecha: 23/08/2015

- Servicio que presta la empresa**

El deficiente servicio del agua potable a la población de Pichincha produce inconformidad y molestia en el usuario afectando la credibilidad de las instituciones públicas, por el mal servicio que brindan a la comunidad, incumple con la NCI donde estipula: “Dispondrá de líneas abiertas de comunicación, los usuarios podrán aportar con información de gran valor sobre el diseño y la calidad de los servicios de la entidad, permitiendo que ésta responda a los cambios en las exigencias y preferencias de los usuarios”.

Recomendación:

Realizar estudios correspondientes en busca de mejoras en el servicio del agua potable.

- Suspensión del servicio**

Los clientes no son informados con antelación acerca de cortes programados del servicio por la falta de gestión de la empresa, limitando la comunicación externa, lo que genera malestar y reclamos consecutivos de los usuarios, incumpliendo con las NCI que dicen: “Disponer de líneas abiertas de comunicación, los usuarios podrán aportar con información de gran valor sobre el diseño y la calidad de los servicios de la entidad, permitiendo que ésta responda a los cambios en las exigencias y preferencias de los usuarios”.

Recomendación:

Informar a través de medios de comunicación los días de cortes del servicio, dando ventaja al usuario.

	Auditora “Lorena Montenegro”		Ref. IF	Pág. 8/8
	Auditoría de Gestión		Elaborado por: CLMA	Revisado por: ELAM
	Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado		Fecha: 20/08/2015	Fecha: 23/08/2015
	. • Evaluación de la calidad del servicio La escasez de evaluaciones para conocer si la atención al cliente es adecuada es por la carencia de un sistema de control lo que incide en la inconformidad de los usuarios por el mal servicio, incumple con el Marco Regulatorio de EPMA PAP, donde expresa que la empresa deberá: “Realizar y difundir los resultados de estudios y encuestas referentes a la satisfacción del cliente”. Recomendación: Efectuar continuamente evaluaciones para determinar el grado de eficiencia en los servicios ofertados a la comunidad, y de esta manera aplicar las correcciones respectivas en las debilidades encontradas.			

	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. IF	Pág. 8/8												
		Elaborado por: CLMA	Revisado por: ELAM												
		Fecha: 20/08/2015	Fecha: 23/08/2015												
INFORME FINAL															
Indicadores de Gestión Aplicados Cuadro 9.- Indicadores de Gestión <table><tr><th>Nombre</th><th>Objetivo</th><th>Resultado</th></tr><tr><td>Indicador 1: Porcentaje de disminución de costos de producción de agua</td><td>Mejora la rentabilidad (Estándar 3%)</td><td>12,82%</td></tr><tr><td>Indicador 2: Porcentaje de incremento de ingresos por venta de agua</td><td>Incremento de ingresos por venta de agua (Estándar 20%)</td><td>103,69%</td></tr><tr><td>Indicador 3: Porcentaje de proyectos de distribución ejecutados</td><td>Ampliación sistemas de distribución de agua (Estándar 100%)</td><td>25%</td></tr></table>				Nombre	Objetivo	Resultado	Indicador 1: Porcentaje de disminución de costos de producción de agua	Mejora la rentabilidad (Estándar 3%)	12,82%	Indicador 2: Porcentaje de incremento de ingresos por venta de agua	Incremento de ingresos por venta de agua (Estándar 20%)	103,69%	Indicador 3: Porcentaje de proyectos de distribución ejecutados	Ampliación sistemas de distribución de agua (Estándar 100%)	25%
Nombre	Objetivo	Resultado													
Indicador 1: Porcentaje de disminución de costos de producción de agua	Mejora la rentabilidad (Estándar 3%)	12,82%													
Indicador 2: Porcentaje de incremento de ingresos por venta de agua	Incremento de ingresos por venta de agua (Estándar 20%)	103,69%													
Indicador 3: Porcentaje de proyectos de distribución ejecutados	Ampliación sistemas de distribución de agua (Estándar 100%)	25%													

	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. IF	Pág. 8/8
		Elaborado por: CLMA	Revisado por: ELAM
		Fecha: 20/08/2015	Fecha: 23/08/2015
INFORME FINAL			
Nombre	Objetivo	Resultado	
Indicador 4: Número de unidades vehiculares adquiridas	Incrementar unidades del parque automotor (Estándar 1 Unidad)	0%	
Indicador 5: Porcentaje de pérdidas en m3 de agua producida	Reducción de pérdidas de m3 agua producida (Estándar 0%)	55,55%	
Indicador 6: Porcentaje de reparaciones de redes e instalaciones	Solución oportuna de roturas de redes e instalaciones (Estándar 100%)	88%	
Indicador 7: Porcentaje de operaciones de mantenimiento de plantas	Mantenimiento óptimo de plantas de tratamiento (Estándar 100%)	33,33%	
Indicador 8: Porcentaje de cobertura nuevos sectores	Expansión de cobertura en servicios de agua nuevos sectores (Estándar 1%)	28,11%	

	Auditora “Lorena Montenegro” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. IF	Pág. 8/8
		Elaborado por: CLMA	Revisado por: ELAM
		Fecha: 20/08/2015	Fecha: 23/08/2015
INFORME FINAL			
Nombre	Objetivo	Resultado	
Indicador 9: Porcentaje de empleados que cumplen perfil del cargo	Optimizar el recurso humano en áreas administrativas (Estándar 50%)	13,33%	
Indicador 10: Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación	Capacitar al personal de la empresa (Estándar 100%)	33,33%	
Indicador 11: Porcentaje de personal instruido con temas de código de ética	Promover una cultura organizacional basada en valores (Estándar 100%)	0%	
Indicador 12: Números de parroquias del cantón Pichincha cubiertas con concienciación de temas medio ambientales	Proyección como gestión por parte de EMAPAV en temas ambientales a la ciudadanía. (Estándar 1)	0	

	Auditora “ Lorena Montenegro ” Auditoría de Gestión Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado	Ref. IF	Pág. 8/8
		Elaborado por: CLMA	Revisado por: ELAM
		Fecha: 20/08/2015	Fecha: 23/08/2015
INFORME FINAL			
Nombre	Objetivo	Resultado	
Indicador 13: Porcentaje de evaluaciones de desempeño efectuadas a personal de la empresa	Evaluación de cumplimiento de desempeño del personal de la empresa (Estándar 100%)	3,33%	
Indicador 14: Porcentaje de cumplimiento Plan de capacitación a personal de planta en procesos de trata	Capacitación de personal de planta en procesos de tratamiento y manejo de agua (100%)	0%	
Indicador 15: Porcentaje de reclamos solucionados	Atención personalizada y solución oportuna de reclamos de clientes (Estándar 100%)	72,73%	
Indicador 16: Porcentaje de clientes con reclamos	Atención personalizada y solución oportuna de reclamos de clientes (Estándar 0.5%)	12,20%	
✓ = Elaborado por la auditora			

4.2. Discusión

Después de haber realizado el examen al área correspondiente a EPMAAP, se realizó la respectiva discusión de la hipótesis acorde a los resultados obtenidos durante el proceso de indagación.

La auditoría de gestión en la empresa de agua potable y alcantarillado del Cantón Pichincha “EPMAAP” permitirá mejorar los métodos y procedimientos existentes en el servicio que brinda, la información será más confiable, y contribuirá al cumplimiento de los objetivos institucionales. (DE LA PEÑA, 2009) El vocablo auditoría es sinónimo de “examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias sobre informaciones, registros, procesos, etc. Hoy en día, la palabra auditoría se encuentra relacionada con diversos procesos de revisión o verificación que, aunque todos ellos tienen en común el estar de una u otra forma vinculados a la empresa, pueden diferenciarse en función de su finalidad económica inmediata.

La Empresa tiene un nivel de confianza “alto” que del 90,91% mientras que presenta un riesgo “bajo” equivalente a 9,09%, debido a que carecen de manual para conservar su integridad y valores éticos, el personal no conoce con claridad los objetivos de la empresa, no analizan y documentan los cambios del personal, la demanda real del servicio de agua potable no la atienden, realizan los cortes del servicio programado sin antelación suficiente al cliente, inexistencia de evaluaciones sobre la atención al cliente.

En las encuestas aplicadas a los usuarios dieron a conocer que tardan entre tres a más días para obtener una respuesta de un trámite, calificando la atención en su trámite como malo, también expresan que cuando fueron a efectuar su trámite en la empresa han sido atendidos por la misma persona.

Los indicadores de Gestión dan a conocer que la empresa no cumple en su mayoría con las metas establecidas en el presupuesto del año 2014. (BLANCO, 2012) Al indicador se le define como, la referencia numérica generada a partir de una o varias variables, que muestra aspectos del desempeño de la unidad auditada. Esa referencia, al ser comparada con un valor estándar, interno o externo a la organización. Podrá indicar posibles

desviaciones con respecto a las cuales la administración deberá tomar acciones, con todo esto se aprueba la hipótesis planteada

El informe se hizo en base a los resultados, con conclusiones y recomendaciones para su posterior correcciones y aplicaciones en la empresa. (FRANKLIN, 2009) El informe de auditoría es el producto final del trabajo del auditor en el cual él presenta sus comentarios sobre los hallazgos, sus conclusiones y recomendaciones y en el caso del examen a los estados financieros el correspondiente dictamen.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

V. Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

Luego de haber culminado con la ejecución de la Auditoría de Gestión se llega a las siguientes conclusiones:

- En la planificación de la auditoría de gestión en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Pichincha se programó la utilización de diversas técnicas para la recolección de información apropiada que sean de gran utilidad en este examen, como son: entrevista, observación directa, encuestas, adicionalmente a estas se estableció un cuestionario de control interno.
- En la evaluación que se realizó al control interno se aplicó un cuestionario basado en el COSO I dando a conocer que la empresa presenta un nivel de confianza del 90,91% siendo “alto” y un riesgo “bajo” del 9,09%, además en los indicadores de gestión que se aplicaron, se determinó que en la empresa no cumplen a cabalidad todas las metas establecidas en el presupuesto anual del 2014.
- Se emitió un informe final sobre la auditoría de gestión con las respectivas observaciones y recomendaciones que aportaran al mejoramiento de las actividades en el área auditada. .

5.2. Recomendaciones

Una vez establecidas las conclusiones se procede a emitir las debidas recomendaciones:

- Que el personal sigan colaborando con la información que se requiera en la ejecución de una auditoría, esto es de vital importancia para emitir una opinión independiente y razonable.
- Aplicar los indicadores de gestión para que puedan determinar la calidad del servicio que están ofertando en la empresa, y de esta manera tomar las respectivas correcciones.
- El Gerente debe analizar las observaciones y recomendaciones emitidas, siendo alternativas confiables que ayudarán a mejorar la eficiencia en las actividades de la empresa.

CAPÍTULO VI

BIBLIOGRAFÍA

6.1. Literatura Citada

- BLANCO, L. Y. (2012). *Normas y procedimientos de la auditoría integral*., Bogotá Colombia: Ecoe Ediciones. segunda edición.
- CONTRALORIA, GENERAL DEL ESTADO. (2012). *Manual de Auditoría de Gestión*. Quito Ecuador .
- CONTRALORIA, G. D. (2010)., *Sistema De Control Interno, Ley Orgánica*.
- DE LA PEÑA, G. A. (2009). *Auditoría Un enfoque práctico*. España: PARANINFO.
- FERNÁNDEZ, Z. F. (2010). *Manual para la formación del auditor en prevención de riesgos laborales*. España.: Editorial Lex Nova. Tercera edición.
- FRANKLIN, B. E. (2009). *Auditoria administrativa: gestión estratégica del cambio* . México: Editorial Pearson.
- MANTILLA, S. A. (2012). *Auditoria del Control Interno*. Colombia: ECOE Ediciones Segunda edición.
- VEGA, M. P. (2009). *Introducción al Diseño de Indicadores*. Loja, Ecuador: Editorial UTPL.

CAPÍTULO VII

ANEXOS

ANEXO No. 1.- Entrevista al Gerente



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO CARRERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL

1.- ¿Cuántos años labora como Gerente General de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado?

2.- ¿Cuántos empleados laboran en Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado?

3.- ¿Cuál es su nivel de Educación?

4.- ¿Cómo lleva el control interno?

5.- ¿Con que frecuencia se da capacitación al personal que labora en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado?

6.- ¿Cuenta con un software en la empresa?

7.- ¿La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado cuenta con personal calificado y capacitado?

8.- ¿La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado qué tipo de contrato utiliza para el reclutar personal?

9.- ¿Cómo se mide el cumplimiento de las actividades del personal en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado?

10.- ¿Se realiza programas de evaluación de desempeño a los empleados en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado?

Anexo No. 2.- Formato de encuesta dirigida a la población del Cantón Pichincha



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

CARRERA: Contabilidad y Auditoría

Objetivo: Estudiar el impacto de las actividades de La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Pichincha

1. ¿Ha efectuado algún trámite en La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado

Si

☐

No

☐

2. ¿Cuánto tiempo tardó en obtener la respuesta a su trámite?

- a) 1 día
- b) 2 días
- c) 3 días o más
- d) Horas
- e) Otros

3. ¿Cuántas veces acudió a La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado por obtener respuesta a su trámite?

- a) 1 vez
- b) 2 veces
- c) 3 veces

4. ¿Cómo califica la atención sobre el trámite en mención?

Excelente

☐

Bueno

☐

Malo

☐

5. **¿Cuándo acudió a La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, le atendió la misma persona?**

Si ☐

No ☐

6. **¿Considera que el trámite efectuado fue realizado con eficiencia?**

Si ☐

No ☐

7. **¿Cómo considera la eficiencia del servicio que brinda a sus usuarios la empresa?**

Excelente

☐

Bueno

☐

Malo

☐

Anexo No.3.- Registro Único de Contribuyentes



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1360027910001
RAZON SOCIAL: EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL CANTON PICHINCHA
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
REPRESENTANTE LEGAL: SALTOS SABANDO DIDIMO ABDON
CONTADOR: SALTOS MEJIA MARIA LEIDIANA
FEC. INICIO ACTIVIDADES: 23/08/1997 **FEC. CONSTITUCION:** 26/08/1997
FEC. INSCRIPCION: 13/03/2001 **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** 17/05/2014

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

PROGRAMAS DE SUMINISTROS DE AGUA POTABLE.

DOMICILIO TRIBUTARIO:

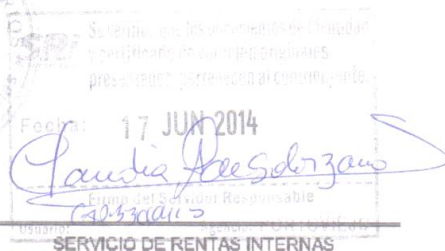
Provincia: MANABI Cantón: PICHINCHA Parroquia: PICHINCHA Ciudadela: BELLAVISTA Calle: PRINCIPAL Número: 5/N
Carretero: MANTA - QUEVEDO Referencia ubicación: A LADO DE LA ESCUELA FISCAL MIGUEL DE GERVANTES
Telefono Trabajo: 052323018 Email: mariano.duenas@hotmail.com Fax: 052323018 Celular: 0990858195

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 001 **ABIERTOS:** 1
JURISDICCION: \ REGIONAL MANABI \ MANABI **CERRADOS:** 0



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ello se deriven (Art. 37 Código Tributario, Art. 3 Ley del RUC y Art. 3 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: CAPB300913

Lugar de emisión: PORTOVIEJO/AV.

Fecha y hora: 17/06/2014 13:30:22

Anexo No.4.- Fotografías

